

# Complete mondzorg integrale kwaliteit

KWALITEITSJAARVERSLAG 2011



lachen is leven

## 1. VOORWOORD

Bij Dental Clinics vinden we het belangrijk dat iedere patiënt kan beschikken over cliëntgerichte, doeltreffende en doelmatige zorg van de hoogst mogelijke kwaliteit, tegen een eerlijke prijs. Daarom brengen we in een ons teamconcept alle soorten tandheelkundige professionals samen onder één dak. Door goedgeorganiseerde teamsamenwerking kunnen we de meest uitgebreide tandheelkundige zorg bieden, op een manier die aansluit bij de individuele wensen en behandelbehoeften van de patiënt.

De teamsamenwerking betreft alle zaken die voor iedere praktijk van belang zijn. Van innovatie, kwaliteitsmanagement, hygiëne, stralingsbescherming, protocollering, registratie en communicatie tot HR-beleid, opleidingen, automatisering, werving en tarievenlijsten. Voor de mondzorgprofessionals vertaalt dit zich onder andere in prettigere werkomstandigheden, meer flexibiliteit, betere specialisatiemogelijkheden en extra aandacht voor bijscholing. Patiënten kunnen rekenen op hoogwaardige behandelingen, door gekwalificeerde mondzorgspecialisten die zich regelmatig bijscholen en werken met moderne apparatuur, volgens de laatste technieken. Ook kunnen ze erop vertrouwen dat we hen snel helpen, bij acute problemen dezelfde dag.

Kwaliteit houdt ons dagelijks bezig. We stellen hoge eisen aan de patiëntveiligheid in onze praktijken en aan de bekwaamheid en scholing van onze mondzorgprofessionals. Om te bewaken dat alle aspecten van de bedrijfsvoering naast de geldende wet- en regelgeving aan de hoogst mogelijke kwaliteitsvereisten voldoen, werken we met een integrale kwaliteitsmethodiek. Belangrijke instrumenten zijn

interne richtlijnen, protocollen en werkinstructies. Deze betreffen zowel de patiëntenzorg en verslaglegging van patiëntencontacten als de veiligheids- en kwaliteitseisen voor de praktijken.

Vandaag de dag is kwaliteit onlosmakelijk verbonden met transparantie. Heldere informatie en voorlichting geeft de patiënt meer eigen regie over zijn of haar mondzorg. Naast het behandelplan zijn we ook altijd duidelijk over de kosten, eventuele risico's, garantie- en klachtenregelingen. Zo kunnen patiënten weloverwogen beslissen of en hoe ze van onze diensten gebruik willen maken.

Werken aan kwaliteit houdt ons scherp. Hierbij hoort ook openheid over de geleverde kwaliteit en verantwoording afleggen. Jaarlijks maken we een kwaliteitsverslag om onze patiënten op de hoogte te houden van het gevoerde kwaliteitsbeleid, de geboekte voortgang en innovaties in de praktijkvoering. Het verslag is beschikbaar via [www.dentalclinics.nl](http://www.dentalclinics.nl).

## INHOUDSOPGAVE

1.	Voorwoord	1
2.	Dental Clinics	5
2.1	Lachen is leven	5
2.2	Historie	5
2.3	Missie	5
2.4	Visie	5
2.5	Markt	6
2.6	Marktontwikkelingen	7
2.7	Patiënten	9
3.	Organisatie	11
3.1	Dental Clinics Nederland	11
3.2	Groepspraktijken	12
3.3	Management	13
3.4	Functies, differentiaties en specialismen	14
3.5	HR-beleid	15
3.6	Opleidingen	15
3.7	Maatschappelijke verantwoordelijkheid	17

## INHOUDSOPGAVE

4.	Organisatie van zorg	19
4.1	Praktijken en openingstijden	19
4.2	Telefonische bereikbaarheid en nooddienst	20
4.3	Toegankelijkheid	20
4.4	Controles, behandelingen en behandelplannen	22
4.5	Acute mondzorg	22
4.6	Tarieven, begroting en declaraties	23
4.7	Klachten- en garantieregeling	23
4.8	Informatie en communicatie	25
4.9	Persoonsgegevens en privacy	25
5.	Kwaliteitsbeleid	27
5.1	Doelstellingen	27
5.2	Wet- en regelgeving, standaarden, richtlijnen en protocollen	28
5.3	Checklist tandartsenpraktijk	31
5.4	Opleidingsniveau en registraties	31
5.5	Bij- en nascholing	34
5.6	Overleg en intervisie	34
5.7	Klanttevredenheid	34
6.	Beleidsvoornemens	37
7.	Conclusie	39



*"Onze tandarts is zo lief voor mijn zoontje. Daardoor is hij helemaal niet bang meer voor de tandarts."*

*Patiënt Dental Clinics Bergschenhoek*

## 2. DENTAL CLINICS

### 2.1 LACHEN IS LEVEN

Zelfverzekerd, blij, opgetogen, uitgelaten, opgelucht, ontroerd, tevreden; lachen is en zal altijd verbonden zijn met positieve emoties. Een stralende lach draagt veel bij aan uw persoonlijke uitstraling en bepaalt voor een belangrijk deel het uiterlijk. Niet voor niets wordt beweerd dat lachen goed voor je gezondheid is. Een goedverzorgd gebit geeft extra zelfvertrouwen en draagt positief bij aan de kwaliteit van leven. Patiënten die zich herkennen in het motto 'lachen is leven!' voelen zich al snel op hun gemak bij Dental Clinics: groepspraktijken die zich inzetten voor complete mondzorg en integrale kwaliteit.

### 2.2 HISTORIE

Dental Clinics is een initiatief van tandartsen voor tandartsen. In 2008 besloten enkele tandartsen om zelf hun visie op teamsamenwerking in de tandheekunde vorm te geven. Daartoe zijn de eerste Dental Clinics groepspraktijken opgezet in Maastricht en Weesp, gevolgd door groepspraktijken in Eindhoven, Zwolle, Assen, Breda, Hasselt, Heerlen, Landgraaf, Maastricht-Scharn, Bergschenhoek en Den Haag. Het ontwikkelde teamconcept onderscheidt zich naast doelmatigheid en klantgerichte zorg en service door een goede prijskwaliteitverhouding voor preventieve, reguliere en esthetische mondzorg.

### 2.3 MISSIE

Bij Dental Clinics zetten tandheelkundige teams zich in om te zorgen dat onze patiënten zo lang mogelijk kunnen beschikken over een goed gebit met gezond tandvlees, kaakbot en sterke wortels. Hier kunt u met een goede verzorging en mondhygiëne een leven lang plezier van hebben. U een onbezorgde lach bezorgen en laten behouden, dat is onze missie.

### 2.4 VISIE: COMPLETE MONDZORG EN INTEGRALE KWALITEIT

Kort samengevat richt Dental Clinics zich op:

- Het leveren van complete, doeltreffende en doelmatige mondzorg;
- Integrale kwaliteit;
- Patiëntgerichte zorg en service, tegen een eerlijke prijs.

#### **Complete mondzorg**

In ons teamconcept werken alle tandheelkundige specialismen nauw samen onder één dak. Tandartsen, mondhygiënist en (preventie)assistenten en zelfs kaakchirurgen. In de groepspraktijken vindt u ook specialisten op gebieden als wortelkanaalbehandelingen (endodontie), beugels (orthodontie), implantologie en esthetisch hoogwaardige keramische restauraties (kronen en inlays in één behandeling). Zo kunnen we patiënten de meest uitgebreide tandheelkundige zorg bieden. En kunnen we u snel helpen, bij acute problemen nog dezelfde dag.

In het mondzorgteam voert elke zorgverlener het deel van de behandeling uit dat het best bij zijn of haar competentie aansluit. De tandarts is de 'mondzorgregisseur'. Bij complete mondzorg past wat ons betreft ook aandacht voor persoonlijke wensen en preventie, evenals helderheid over het behandelplan, de alternatieven, eventuele risico's en de kosten.

### Integrale kwaliteit

Dental Clinics richt zich op gegarandeerde kwaliteit van preventieve, reguliere en esthetische mondzorg. Hiertoe werken we met een integraal kwaliteitszorgsysteem. Dit bestaat uit eenvoudige en heldere interne richtlijnen, protocollen en werkinstructies voor de patiëntenzorg en -contacten, de hygiëne en veiligheid. Compleet met training, hulpmiddelen en toetsing. Zo wordt de inventarisatie, implementatie, borging en verbetering van veiligheid praktisch en effectief in de praktijk geoptimaliseerd en worden de medewerkers actief betrokken bij alle praktijkprocessen. Hierdoor is de kwaliteit van onze behandelingen geen toevallige uitkomst, maar een logisch gevolg van het beheersen en bewaken van de bedrijfsprocessen en monitoren van de klanttevredenheid.

### Patiëntgerichte zorg en service

Centraal staan de zorgvraag en het behandelplan van de individuele patiënt. Middelen die Dental Clinics hiervoor inzet zijn:

- Het zorgvuldig informeren van patiënten over hun behandelplan, de mogelijkheden, risico's en kosten;

- Het volledig betrekken van de patiënt bij te maken keuzes;
- Het zich verplaatsen in de patiënt, ook als hij of zij een speciale benadering nodig heeft (bijvoorbeeld bij angst voor de tandarts);
- Voorlichting en beschikbaarheid van relevante informatie;
- Een open en laagdrempelige klachtenprocedure, zodat de patiënt geen belemmeringen ervaart om een klacht in te dienen.

## 2.5 MARKT

### Veranderende zorgvraag

Nederlanders zijn hun gebit steeds beter gaan verzorgen. Daardoor neemt het percentage gebitsziekten af. Dit is ook te danken aan de brede voorlichting over mondhygiëne (vanaf het consultatiebureau), en het toegenomen gebruik van fluortandpasta, elektrische tandenborstels en hulpmiddelen zoals stokers, ragers en floss. De tandheelkunde is complexer geworden en vraagt meer kennis en kunde van de behandelaar. Verwacht wordt dat de vraag naar mondzorg tot 2028 zal stijgen. Dit komt mede door de vergrijzing en de wens om zo lang mogelijk de eigen tanden en kiezen te behouden. Ook wordt meer vraag naar preventie voorzien. Dit gericht op de meest voorkomende gebitsafwijkingen: cariës, tanderosie, gingivitis en paradontitis.

### Afnemend aanbod mondzorgspecialisten

In Nederland werken in ongeveer 11.700 erkende zorgverleners in de mondzorg. Per 1 januari 2010 bevonden zich hieronder 8.881 tandartsen, 2.425 mondhygiënisten, 233 kaakchirurgen en 275 orthodontisten. Als de instroom van buitenlandse tandartsen voor de helft wordt meegewogen, zijn hier in 2028 nog 7.859 tandartsen werkzaam (bron: Capaciteitsplan 2010, Capaciteitsorgaan).

**Tabel: Aanbod en instroom mondzorgspecialisten**

	Werkzame personen (per 1-1-2010)	Instroom in de opleiding
Tandartsen	8.881	240
Mondhygiënisten	2.425	300
Kaakchirurgen	233	13
Orthodontisten	275	9

### Relevante ontwikkelingen:

- Meer dan 50 procent van de tandartsen is ouder dan 50 jaar, wat zorgt voor een hoge vervangingsvraag. Bijna 45 procent van de mondhygiënisten is jonger dan 34 jaar; hier is de vervangingsvraag laag.
- Tandartsen werken gemiddeld 0,89 fte en mondhygiënisten 0,71 fte. Naar verwachting zal de arbeidstijd voor tandartsen in 10 jaar met 2,5 procent dalen en die voor kaakchirurgen (0,88 fte) met 2 procent. Dit zorgt voor verdere toename van de vraag naar tandartsen en

kaakchirurgen. De arbeidstijd voor de mondhygiënisten en orthodontisten blijft naar verwachting gelijk.

- Tussen 1995 en 2010 registreerden jaarlijks gemiddeld bijna 180 buitenlandse tandartsen zich in Nederland. Onderzoek toonde aan dat 65 procent van deze instroom kortere of langere tijd werkzaam is in Nederland en dat 28 procent binnen 10 jaar weer uit Nederland vertrekt.

## 2.6 MARKTONTWIKKELINGEN

De belangrijkste ontwikkelingen die we de afgelopen jaren op het gebied van mondzorg zagen, zijn:

- Taakherschikking;
- Nieuwe bekostigingsstructuur;
- Aandacht voor kwaliteit en transparantie.

### Taakherschikking

Door de ontwikkeling van het vakgebied en de toename van de samenwerking van de verschillende beroepsgroepen in de mondzorg is er meer diversiteit in de werkzaamheden van de tandarts gekomen. Zijn taak is gemoderniseerd tot die van 'mondarts' die meer gespecialiseerd is en tegelijk is toegerust voor het leiden van een mondzorgteam. Een instrument om te komen tot een toereikend zorgaanbod is taakherschikking: het structureel herverdelen van werk over beroepsbeoefenaren. Hierdoor krijgt de tandarts meer ruimte voor specialisatie en innovatie. Ook kan beter worden ingespeeld op de toegenomen vraag naar meer complexe mondzorg en geavanceerde behandelmethoden.

In dit kader is de zesjarige tandartsopleiding gemoderniseerd, zodat de mondarts de coördinerende rol ('regiefunctie') in de samenwerking beter vorm kan geven. Ook de opleiding van de mondhygiënist (vierjarig) is verzaamd, waardoor de mondhygiënist 'routinezorg' kan verlenen zoals preventie van cariës en parodontitis bij patiënten met een stabiele mondgezondheid. Daardoor zal de mondarts zich meer kunnen richten op de uitgebreidere/meer geavanceerde curatieve zorg, zoals grote vullingen, kronen, bruggen en implantaten.

#### Nieuwe bekostigingsstructuur

De mondzorgtarieven in Nederland werden tot 1 januari 2012 door de overheid bepaald, maar zijn per 1 januari 2012 vrijgegeven. Naast tandartsen moeten ook mondhygiënisten, orthodontisten en tandtechnici hun eigen tarieven bepalen. Daarbij geldt dat iedere praktijk een lijst dient te publiceren (in de praktijk en op de website) met standaardprijzen van de verstrekte behandelingen. Om de nieuwe bekostigingsstructuur inzichtelijker te maken voor de patiënten zijn de tarieven geclusterd. Waar het vroegere verrekensysteem 450 codes voor verrichtingen bevatte, kent het nieuwe systeem slechts 180 prestatiecodes. Zaken zoals anaesthesie (verdoving) en een cofferdam worden niet meer apart gedeclareerd. Het driejarige experiment voor de vrije tandartstarieven is gestart op 1 januari 2012. Voor 1 januari 2015 bepaalt de minister of het experiment wordt voortgezet.

Zorgverzekeraars willen in toenemende mate de rol van inkoop van mondzorg vervullen en contracten met zorgaanbieders afsluiten. De kosten van de mondzorg worden slechts voor een beperkt gedeelte gedekt door de wettelijke zorgverzekering. Verzekerden jonger dan 18 jaar en bepaalde bijzondere groepen vallen onder de basisverzekering. Rond de 50 procent van de personen ouder dan 18 jaar is verzekerd voor tandheelkundige kosten. Sommige verzekeraars vergoeden alle kosten tot een bepaald bedrag. Andere verzekeraars hanteren een maximale vergoeding per behandeling. Volgens de NMT zijn veel van de vastgestelde maximumvergoedingen per prestatie te laag, waardoor patiënten vaker moeten bijbetalen. De toekomst zal de werking van dit mechanisme moeten uitwijzen evenals de omvang van negatieve gevolgen, zoals bezuinigingen op de tandartskosten door mensen met lagere inkomens en kwetsbare groepen zoals ouderen, mensen met een lichamelijke, verstandelijke of psychische beperking en allochtonen.

#### Transparantie in kwaliteit en prestatie

Er is in de mondzorgmarkt nog weinig ervaring met het meten en vergelijken van kwaliteit. Kwaliteitsindicatoren zijn nog in ontwikkeling. Gelukkig is er op dit terrein veel beweging en wordt kwaliteitsregistratie steeds meer een vanzelfsprekende verantwoording. Zo krijgt de patiënt betere handvatten aange-reikt voor het maken van weloverwogen keuzes over de benodigde zorg.

## 2.7 PATIËNTEN

In 2011 is zowel het aantal Dental Clinics groepspraktijken als het totale aantal patiënten toegenomen. In alle praktijken zijn patiënten van harte welkom.

	Aantal unieke patiënten	Aantal C11/C12-controles
2008	27.152	31.633
2009	37.311	46.525
2010	52.181	60.591
2011	83.247	100.814

*"Je wordt er goed geadviseerd en geholpen. Ik beveel Dental Clinics ook aan anderen aan. Ook die zijn na hun eerste bezoek zeer tevreden."*

*Patiënt Dental Clinics Zwolle*



Paul Thio  
Dental Clinics Hasselt



Frans de Beer  
Dental Clinics  
Maastricht



Bart Vinke  
Dental Clinics Zwolle  
Yvo Becker  
Dental Clinics Weesp



Dick Weelink  
Dental Clinics Zwolle



## 3. ORGANISATIE

### 3.1 DENTAL CLINICS NEDERLAND

Bij Dental Clinics wordt samengewerkt voor zaken die voor iedere praktijk van belang zijn zoals kwaliteitsmanagement, innovatie, automatisering, protocollen, de website, folders en werving. Dental Clinics Nederland organiseert de huisvesting en backoffice van de groepspraktijken: alle activiteiten die niet tot de primaire taak van de tandarts behoren. Personeelszaken, financiën, inkoop, verbouwingen, automatiseringssystemen etc. Doelstelling is om tandartsen te ontzorgen zodat zij zich volledig kunnen richten op het verlenen van optimale tandheelkundige zorg en op de ontwikkeling van en samenwerking binnen het team.

Binnen de groepspraktijken zijn de tandartsdirecteuren eindverantwoordelijk voor de praktijk en de tandheelkundige behandelingen. Zij bepalen wat er in de praktijken gebeurt, in overleg met het team. Centraal staat de eerstelijns zorg vanuit de eigen praktijk.

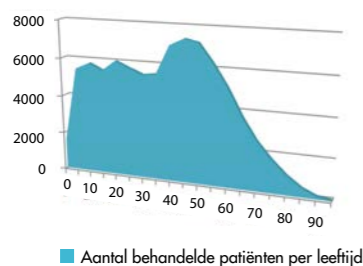
#### Dental Clinics Nederland

Franse Kampweg 6  
1406 NW Bussum  
info@dentalclinics.nl

#### Stichting Dental Clinics

Koningin Emmaplein 10  
6214 AC Maastricht  
info@dentalclinics.nl

Behandelde patiënten per leeftijdsgroep



### 3.2 GROEPSPRAKTIJKEN

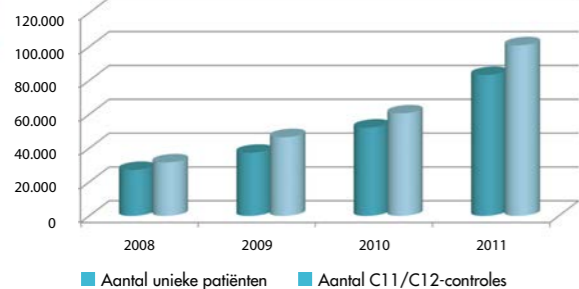
Sinds de oprichting in 2008 is Dental Clinics op een weloverwogen en beheerste wijze gegroeid. Per 1 januari 2012 zijn er Dental Clinics groepspraktijken in Assen, Bergschenhoek, Breda, Den Haag, Eindhoven, Hasselt, Heerlen, Landgraaf, Maastricht, Scharn, Weesp en Zwolle.

Praktijk	Behandelkamers
Dental Clinics Assen	5
Dental Clinics Bergschenhoek	4
Dental Clinics Breda	5
Dental Clinics Den Haag	5
Dental Clinics Eindhoven	7
Dental Clinics Hasselt	3
Dental Clinics Heerlen	5
Dental Clinics Landgraaf	2
Dental Clinics Maastricht	11
Dental Clinics Maastricht-Scharn	4
Dental Clinics Weesp	6
Dental Clinics Zwolle	19

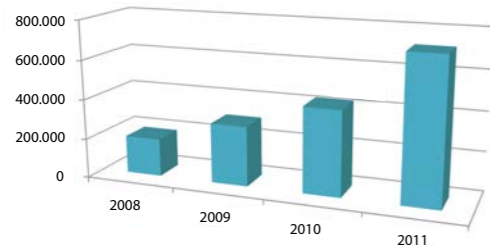
Dental Clinics Klazienaveen gaat open in september 2012.

#### Groei

Voor verdere groei zoekt Dental Clinics actief naar tandheelkundige praktijken in de bovengenoemde steden en in de rest van Nederland die zich verder willen en kunnen ontwikkelen door samen te gaan met een grotere praktijkorganisatie.



Aantal verrichtingen



### 3.3 MANAGEMENT

Binnen de groepspraktijken is de tandarts-directeur eindverantwoordelijk voor de praktijk en de tandheelkundige behandelingen.

Praktijk	Tandarts-directeur	Differentiatie/specialisatie
Dental Clinics Assen	Kai Essenburg, tandarts	Algemene tandheelkunde en endodontie
Dental Clinics Bergschenhoek	Ralf Mundt, tandarts	Algemene tandheelkunde en endodontie
Dental Clinics Breda	Wim Attema, tandarts	Algemene tandheelkunde en prothetiek
Dental Clinics Den Haag	Dr. Jack Plooi, tandarts	Implantologie en prothetiek
Dental Clinics Eindhoven	Petra Blaauboer, tandarts Peter van Griensven, tandarts	Algemene tandheelkunde en Cad/Cam tandheelkunde
Dental Clinics Hasselt	Paul Thio, tandarts	Algemene tandheelkunde en Cad/Cam tandheelkunde
Dental Clinics Heerlen	Hans de Vries, tandarts	Algemene tandheelkunde en implantologie
Dental Clinics Landgraaf	Hans de Vries, tandarts	Algemene tandheelkunde en implantologie
Dental Clinics Maastricht	Frans de Beer, tandarts MFP	Algemene tandheelkunde en prothetiek
Dental Clinics Scharn	Timon Fennema, tandarts	Algemene tandheelkunde
Dental Clinics Weesp	Yvo Becker, tandarts	Algemene tandheelkunde en Cad/Cam tandheelkunde
Dental Clinics Zwolle	Bram den Dunnen, tandarts Wouter Kuiper, tandarts Bart Vinke, tandarts Dick Weelink, tandarts	Algemene tandheelkunde, implantologie, esthetische tandheelkunde en Cad/Cam tandheelkunde
Stichting Dental Clinics Maastricht	Prof. dr. dr. Peter Kessler, kaakchirurg Dr. dr. Bernd Lethaus, kaakchirurg	Kaakchirurgie en implantologie



### 3.4 FUNCTIES, DIFFERENTIATIES EN SPECIALISMEN

Bij Dental Clinics werken de volgende zorgverleners en functionarissen:

Mondzorgprofessionals	
Tandarts	Houdt zich bezig met tandheelkunde in de meest brede zin (regiefunctie en geavanceerde zorg)
Mondhygiënist	Richt zich op preventie van tandbederf en tandvleesaandoeningen en op mondverzorging. Voert preventieve werkzaamheden uit en behandelt cariës (tandbederf) en kleine caviteiten (gaatjes).
Tandartsassistent	Verzorgt werkzaamheden voor de voorbereiding, uitvoering en afronding van de behandeling. Kan een aantal deelhandelingen zelfstandig uitvoeren en advies, voorlichting en instructies geven.
Preventieassistent	Ervaren tandartsassistente met een aanvullende opleiding. Verricht handelingen zoals het verwijderen van tandsteen en het maken van röntgenfoto's en gebitsafdrukken. Geeft ook voorlichting over mondverzorging.
Paropreventieassistent	Preventieassistent die is opgeleid in het behandelen van patiënten met parodontitis.
Tandprotheticus of klinisch prothesetechnicus	Specialist in het aanmeten en vervaardigen van gebitsprothesen en andere uitneembare prothetische voorzieningen.
Tandtechnicus	Maakt of repareert tandheelkundige voorzieningen die het gebit corrigeren, ondersteunen en vervangen, zoals bruggen, kronen, prothesen en beugels. Krijgt opdrachten van de tandarts, orthodontist of kaakchirurg; heeft geen directe relatie met de patiënt.
Office manager	Verzorgt administratieve, secretariële en facilitaire ondersteuning in de tandartspraktijk. Verricht uitvoerende en coördinerende werkzaamheden op het gebied van personeel en organisatie. Zorgt o.a. voor het beheer van het patiëntendossier conform geldende procedures, protocollen en wet- en regelgeving.
Stagiair	Tandartsen, mondzorgdeskundigen en tandartsassistenten in opleiding.
<b>Differentiaties:</b>	
Endodontoloog	Tandarts met bijzondere kennis en vaardigheid op het gebied van de endodontologie ofwel (complexe) wortelkanaalbehandelingen.
Implantoloog	Tandarts of tandarts-specialist in mondziekten, kaak- en aangezichtschirurgie met specifieke kennis en klinische vaardigheden op het gebied van de orale implantologie.
Parodontoloog	Tandarts die zich gespecialiseerd heeft in de diagnose en behandeling van ernstige parodontale aandoeningen (parodontitis) en het plaatsen van implantaten.
<b>Specialismen:</b>	
Orthodontist	Tandarts die ook de 4-jarige orthodontie opleiding heeft gevolgd. Richt zich op het optimaliseren van de stand van tanden in de kaken en houdt zich ook bezig met het beïnvloeden van de groei van kaken zodat een harmonieus gelaat ontstaat.
Kaakchirurg	Tandarts-specialist (met artsdiploma) op het gebied van mondziekten, kaak- en aangezichtschirurgie.

### 3.5 HR-BELEID

De arbeidsvoorwaarden van Dental Clinics zijn conform de NMT-Arbeidsvoorwaardenregeling tandheelkundige praktijken. Deze regeling geldt voor alle personeelsleden van een groepspraktijk en is niet bindend. Jaarlijks verschijnt een nieuwe, geactualiseerde versie van de arbeidsvoorwaardenregeling en adviessalarissen. We streven naar gelijke voorwaarden voor alle medewerkers. Uit functionerings- en beoordelingsgesprekken blijkt dat onze medewerkers enthousiast zijn over hun werk en team. Het verloop is bijzonder laag, evenals het verzuimpercentage. Vanwege onze groei en ter versterking van de teams zijn we continu op zoek naar nieuwe vakbekwame en gedreven collega's.

Tabel: Dental Clinics Academy programma

Cursus	tandarts	mondhygiënist	assistent	officemanager	preventie-assistent	paro-assistent
BHV	X	X	X	X	X	X
Nascholing BHV	X	X	X	X	X	X
Nascholing Seefeld	X <sup>1</sup>	X		X		
WIP-richtlijnen	X	X	X	X	X	X
Protocollen uitleg	X	X	X	X	X	X
Levensreddend handelen	X	X	X	X	X	X
Jaarlijkse risico inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	X	X	X	X	X	X
Stralingsdeskundige 5 A/M	X					
Prothese workshop	X					
Kroon- en brugwerk	X					
Implantologie workshop	X					
Cerec training	X					
Mbo opleiding assistentes (EDIN)			X		X	X
Paro-preventieopleiding						X
Preventieopleiding					X	X
Röntgenfoto's voor assistenten			X		X	X

Verantwoordelijk voor de werving en selectie zijn de recruiters. Deze zijn te bereiken via [recruitment@dentalclinics.nl](mailto:recruitment@dentalclinics.nl).

### 3.6 OPLEIDINGEN

Via Dental Clinics Academy stimuleren we onze medewerkers actief om (na-)scholing te volgen en ook op andere manieren op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen op tandheelkundig gebied. Medewerkers volgen bijvoorbeeld jaarlijks een op de situatie in de tandheelkundige praktijk aangepaste training Bedrijfshulpverlening (BHV). Handelen in levensbedreigende situaties, brandbestrijding en ontruiming zijn vaste onderdelen in het programma. Zo kunnen we voldoen aan de wettelijke eisen en richtlijnen en werken onze teams in een veilige omgeving conform de laatste inzichten van het vak.



### Stages

Stagiaires zijn de mondzorgprofessionals van de toekomst en daar investeert Dental Clinics graag in. Om aankomende professionals te helpen bij hun toekomstige praktijk- en specialisatiekeuze stellen alle Dental Clinics groepspraktijken jaarlijks stageplaatsen beschikbaar. Door stage te lopen bij Dental Clinics maken studenten kennis met een krachtig teamconcept waarin tandheelkundig specialisten in een moderne, collegiale werkomgeving samenwerken aan de zorg voor de patiënt.

### Erkend leerbedrijf

In 2011 is Dental Clinics door kenniscentrum Calibris erkend als leerbedrijf voor studenten die de mbo-opleiding tandartsassistent volgen. Voor deze erkenning moet een tandartspraktijk zich hebben bewezen als goede en veilige leerplaats die kan instaan voor voldoende en deskundige stagebegeleiding.

### 3.7 MAATSCHAPPELIJKE VERANTWOORDELIJKHEID

We onderkennen onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en streven naar een gezonde balans tussen verantwoorde en duurzame bedrijfsvoering. Dit onder andere door het terugdringen van ons energieverbruik en het verbeteren van het afvalbeheer.

### Mondzorg voor Vietnamese weeskinderen

Gezonde en goedverzorgde tanden. Voor ons heel normaal, maar in Vietnam nog lang niet. Uit onderzoek blijkt dat 84% van de kinderen hier op zesja-

rige leeftijd al cariës (gaatjes) heeft. Daarom onderhouden wij samen met de Westcoast International Dental Clinic groepspraktijk in Ho Chi Minh City de gebitten van Vietnamese kinderen in de vier weeshuizen van Stichting K.I.D.S. Alle betrokken mondzorgprofessionals doen dit werk vrijwillig en in hun eigen tijd!

Sinds oktober 2008 brengen we ieder jaar met een team tandartsen een bezoek aan Ho Chi Minh voor het onderhoud van de gebitten van 150 kinderen. Bij de eerste controle blijken vaak ingrijpende behandelingen nodig. Ook wordt veel aandacht gegeven aan preventie en mondhygiëne. Het is mooi om de verbetering te zien bij kinderen van wie Dental Clinics de gebitten al meerdere jaren behandelt.

Petra Blaauboer, tandarts bij Dental Clinics Eindhoven, ging in 2011 voor het eerst mee. "Geweldig om te zien hoe goed die kinderen verzorgd worden. De kinderen die kort in het weeshuis zijn, wisten nog niet wat te verwachten. Die kwamen voor het eerst bij de tandarts. We hebben alle kinderen kunnen behandelen conform de kwaliteit die we ook in Nederland bieden. 's Avonds zat iedereen lachend aan tafel. Eén van de eerste bewoners van het Sunlight Kids house bereidde een heerlijke maaltijd voor ons allemaal. Deze weesjongen is nu een gediplomeerd kok en woont zelfstandig."



## 4. ORGANISATIE VAN ZORG

### 4.1 PRAKTIJKEN EN OPENINGSTIJDEN

Alle Dental Clinics tandartsgroepspraktijken huisvesten meerdere behandelkamers, een balie, een wachruimte en een of meer patiëntentoiletten. De praktijken zijn modern ingericht en werken met

moderne materialen en instrumenten. Er worden zeer strikte procedures voor veiligheid en hygiëne gevolgd. De behandelkamers zijn voorzien van airconditioning en een computer met netwerk- en internetaansluiting.

Praktijk	Adres	Postcode en plaats	Telefoon	e-mail
Dental Clinics Assen	Brink 37	9401 HV Assen	0592 317222	assen@dentalclinics.nl
Dental Clinics Bergschenhoek	Noorderparklaan 6-8	2661 DJ Bergschenhoek	010 5248899	bergschenhoek@dentalclinics.nl
Dental Clinics Breda	Past. v. Spaandonkstraat 3	4813BR Breda	076 5214214	breda@dentalclinics.nl
Dental Clinics Den Haag	Tarwekamp 77	2592 XH Den Haag	070 3479742	denhaag@dentalclinics.nl
Dental Clinics Eindhoven	Kerstrooslaan 2	5644 EA Eindhoven	040 2118136	eindhoven@dentalclinics.nl
Dental Clinics Hasselt	Telvorenstraat 5	8061 CB Hasselt	038 4773338	hasselt@dentalclinics.nl
Dental Clinics Heerlen	Akerstraat 91	6417 BK Heerlen	045 5714552	heerlen@dentalclinics.nl
Dental Clinics Landgraaf	Maastrichterlaan 78	6374 VS Landgraaf	045 5315955	landgraaf@dentalclinics.nl
Dental Clinics Maastricht	Koningin Emmaplein 10	6214 AC Maastricht	043 3251545	maastricht@dentalclinics.nl
Dental Clinics Scharn	Scharnerweg 14	6224 JG Maastricht	043 3636622	maastricht@dentalclinics.nl
Dental Clinics Weesp	Nieuwstad 36	1381 CC Weesp	0294 412933	weesp@dentalclinics.nl
Dental Clinics Zwolle	Stationsweg 5	8011 CZ Zwolle	038 4213800	zwolle@dentalclinics.nl

Actuele informatie over de adressen, openingstijden en bereikbaarheid van de praktijken is altijd beschikbaar via de Dental Clinics website.

Praktijk	Openingstijden maandag t/m vrijdag
Dental Clinics Assen	08.00 - 16.30 uur
Dental Clinics Bergschenhoek	08.00 - 12.30 uur en 13.00 - 16.30 uur
Dental Clinics Breda	08.00 - 17.00 uur
Dental Clinics Den Haag	08.00 - 12.30 en 13.00 - 16.30 uur
Dental Clinics Eindhoven	08.00 - 16.30 uur; dinsdag 07.00 - 21.00 uur
Dental Clinics Hasselt	08.00 - 12.00 en 12.30 - 16.30 uur
Dental Clinics Heerlen	07.45 - 12.45 en 13.30 - 17.45 uur
Dental Clinics Landgraaf	08.00 - 12.30 en 13.30 - 17.00 uur
Dental Clinics Maastricht	08.00 - 17.30 uur; dinsdag en donderdag tot 21.00 uur. Zaterdag 9.00 - 15.00 uur
Dental Clinics Maastricht-Scharn	08.00 - 12.00 en 13.00 - 17.00 uur; dinsdag ook 17.30 - 21.00 uur
Dental Clinics Weesp	08.15 - 17.00 uur; dinsdag en donderdag 7.00 tot 17.00 uur, donderdag 18.00 - 21.00 uur
Dental Clinics Zwolle	08.00 - 16.30 uur, op maandag dinsdag en woensdag van 17.00 - 20.00 uur op onze locatie aan de Deventerstraatweg 197

#### 4.2 TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID EN NOODDIENST

Als u telefonisch contact opneemt met Dental Clinics staan we u zo snel mogelijk te woord. Als u buiten openingstijden naar de praktijk belt, krijgt u op het antwoordapparaat heldere en bondige informatie over de bereikbaarheid en de nooddienst.

#### 4.3 TOEGANKELIJKHEID

Onze praktijken zijn goed bereikbaar en zelfstandig toegankelijk, ook voor mensen in een rolstoel of minder validen. Patiënten die niet zelf in de tandartsstoel kunnen plaatsnemen worden geholpen. Als de transfer van rolstoel naar tandartsstoel niet mogelijk is, kan de patiënt eventueel in de rolstoel behandeld worden of verwijzen we door naar een

praktijk met de juiste voorzieningen. Dental Clinics Assen is een monumentaal pand met een oude trap bij de ingang, die voor mensen in een rolstoel of minder validen moeilijk toegankelijk is. Daarom

verwijst deze praktijk minder valide patiënten door naar een praktijk met de juiste voorzieningen.

Praktijk	Telefonische bereikbaarheid ma t/m vrij	Telefoon	Nooddienst	gratis parkeren
Dental Clinics Assen	08.00 - 16.30 uur	0592 317222	0592 317222	
Dental Clinics Bergschenhoek	08.00 - 12.30 uur en 13.00 - 17.00 uur	010 5248899	010 5248899	✓
Dental Clinics Breda	08.00 - 17.00 uur; vrijdag tot 16.00 uur	076 5214214	076 5209070	✓
Dental Clinics Den Haag	08.00 - 16.30 uur			
Dental Clinics Eindhoven	08.00 - 16.30 uur; dinsdag 7.00 - 21.00 uur	040 2118136	0900-kiespijn of 0900 5437745	✓
Dental Clinics Hasselt	08.00 - 12.00 en 12.30 - 16.30 uur	038 4773338	038 4773338	✓
Dental Clinics Heerlen	07.45 - 12.45 en 13.30 - 17.45 uur v.a. 1 september 2012: 07.45 - 17.45 uur	045 5714552	045 5714552	✓
Dental Clinics Landgraaf	08.00 - 12.30 en 13.30 - 17.00 uur	045 5315955	045 5315955	✓
Dental Clinics Maastricht	ma - vrij 08.15 - 17.00 uur dinsdag 08.00 - 21.00 uur	043 3251545	043 3251545	
Dental Clinics Maastricht-Scharn	ma - vrij 08.15 - 17.00 uur dinsdag 08.00 - 21.00 uur	043 3636622	043 3251545	✓
Dental Clinics Weesp	08.15 - 17.00 uur	0294 412933	0900 8212230	✓
Dental Clinics Zwolle	8.00 - 16.30 uur	038 4213800	0900 2040200	✓

#### 4.4 CONTROLES, BEHANDELINGEN EN BEHANDELPLANNEN

Controles en behandelingen vinden op afspraak plaats. Patiënten kunnen bij Dental Clinics altijd snel terecht voor een tandheelkundige behandeling, ons streven is om de wachttijd zo kort mogelijk te houden.

De gemiddelde duur van een controle is 10 minuten. Bij een nieuwe patiënt wordt extra tijd uitgetrokken. Voor uitgebreide behandelingen stelt de tandarts in overleg met de patiënt een behandelplan op. De behandelaar informeert de patiënt zorgvuldig over de mogelijkheden van een behandeling, risico's, verdoving, pijn en cetera. We informeren u vooraf over de behandeling en eventuele risico's. Als u na de behandeling nog vragen heeft, kunt u telefonisch of per mail contact met ons opnemen.

Behandelingen worden vooraf met u besproken. Naast het behandelplan zijn we ook altijd duidelijk over de kosten, alternatieven en eventuele risico's. U krijgt standaard een begroting als een behandeling meer dan 150,- euro kost. Zo kunt u weloverwogen beslissen of en hoe u van onze diensten gebruik wilt maken. Voor minderjarigen gelden verschillende regels afhankelijk van hun leeftijd.

De behandelaars betrekken de patiënt actief bij de behandeling. Dit werkt het best als beide partijen zich actief opstellen. De tandarts probeert zich in te leven in de patiënt en diens eventuele vragen en zorgen. Als patiënt kunt u de tandarts altijd zelf om extra informatie of toelichting vragen.

#### Gedeelde verantwoordelijkheid

Om het best mogelijke resultaat te behalen, heeft de patiënt ook een eigen verantwoordelijkheid:

- Verstrekken van alle relevante informatie over zijn/haar gezondheid
- Goede dagelijkse mondverzorging en opvolgen van mondhygiëne-adviezen
- Regelmatig bezoek voor preventieve controle en nakomen van afspraken

Omdat een behandelkamer en tijd van een of meerdere behandelaars wordt gereserveerd, verzoeken we u om afspraken alleen bij uiterste noodzaak af te zeggen. Bij afzeggen binnen 24 uur van tevoren of zonder bericht niet nakomen van afspraken, zijn we helaas genoodzaakt om de gereserveerde tijd en/of de afgesproken behandeling in rekening brengen met een tarief van 7,50 euro per vijf minuten. De zorgverzekeraar vergoedt deze kosten niet.

#### Materialen

Onze mondzorgprofessionals werken alleen met hoogwaardige materialen van gerenommeerde leveranciers.

#### 4.5 ACUTE MONDZORG

Bij pijnklachten kunnen patiënten altijd op dezelfde werkdag tijdens de reguliere openingstijden bij Dental Clinics terecht. We houden hiervoor ruimte vrij in de agenda's van de tandartsen. Buiten de openingstijden is de waarneming geregeld via een nooddienst. Deze regelt ook de achterwacht dienst

die de tandartsen buiten kantooruren draaien. Als de patiënt buiten de openingstijden met de praktijk belt, dan wordt hij of zij via het antwoordapparaat geïnformeerd over de bereikbaarheid en nooddienst.

#### 4.6 TARIEVEN, BEGROTINGEN EN DECLARATIES

Op al onze behandelingen zijn de algemene voorwaarden van Dental Clinics van toepassing. Deze zijn aanwezig in de wachtkamer en worden u op verzoek toegezonden. Ook op de website kunt u onze algemene voorwaarden inzien, evenals de tarievenlijst en de garantieregeling.

#### Tarieven en begrotingen

In alle Dental Clinics praktijken en op de website vindt u onze standaardprijslijst. Tandheelkundige zorgaanbieders declareren met behulp van codes. Elke prestatie heeft een eigen code. Die code bestaat uit een letter en drie cijfers (bijvoorbeeld C112: preventieve voorlichting en/of instructie standaard 10 minuten en E111: eenvlaksvulling). Deze systematiek maakt uw factuur gemakkelijk te begrijpen en te controleren. Voor extra duidelijkheid kunt u ons altijd om een begroting vragen. Deze krijgt u standaard voor een behandeling die naar verwachting meer dan 150,- euro kosten.

#### Declaraties

We hebben de declaratieafhandeling en onze vorderingen overgedragen aan Fa-med B.V. Fa-med verzorgt de debiteurenadministratie voor

medische beroepsbeoefenaren en instellingen in de gezondheidszorg. Fa-med maakt de nota op basis van door ons verstrekte gegevens en specificaties en dient deze eventueel rechtstreeks in bij de zorgverzekeraar. Als een zorgverzekeraar een contract met Dental Clinics heeft, ontvangt de patiënt alleen een (rest)nota voor kosten die niet onder de verzekering vallen. Voor de nota's gelden de betalingsvoorwaarden van Fa-med (zie ook [www.famed.nl](http://www.famed.nl)). Fa-med is wettelijk gerechtigd om de benodigde maatregelen te nemen om openstaande bedragen te incasseren.

#### 4.7 GARANTIE- EN KLACHTENREGELING

We stellen prijs op uw mening, ook omdat die ons helpt om onze service te verbeteren. Mocht u ontevreden zijn over een uitgevoerde behandeling, dan kunt u erop rekenen dat we onze uiterste best doen om het probleem op te lossen.

#### Klachtenregeling

Dental Clinics heeft een open en laagdrempelige klachtenprocedure. Ons streven is ervoor te zorgen dat er voor de patiënt geen belemmeringen zijn om een eventuele klacht in te dienen en om alle klachten in goed overleg en naar tevredenheid op te lossen. We vragen onze medewerkers om zich hiervoor open op te stellen en klachten van patiënten serieus te nemen.

Uitgangspunt is dat de patiënt de klacht eerst bespreekt met de persoon op wie de klacht betrekking heeft of de tandarts. Patiënten kunnen hun klacht ook schriftelijk indienen via het klachtenformulier

op dentalclinics.nl. De klachtenfunctionaris zorgt dat binnen vijf werkdagen antwoord volgt en komt desgewenst in actie voor een second opinion of bemiddeling. Zo nodig kan de klachtenfunctionaris de patiënt ondersteunen bij het indienen van een klacht.

### Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris kan u op onpartijdige wijze informatie geven, voor u bemiddelen, desgewenst een gesprek met de betrokken behandelaar regelen en u helpen om een goede oplossing te vinden. Met bemiddeling proberen we het contact tussen u en de zorgverlener te herstellen of in de praktijk een oplossing te vinden, in goed overleg. Ook kan de klachtenfunctionaris verbetermogelijkheden in de organisatie signaleren, zodat we passende maatregelen kunnen nemen. De klachtenfunctionaris zal alleen actie ondernemen als u dat wilt.

De klachtenfunctionaris is bereikbaar via mail (klacht@dentalclinics.nl). U kunt ook een brief sturen naar Dental Clinics BV, Franse Kampweg 6, 1406 NW Bussum ter attentie van de klachtenfunctionaris.

### Klachtenregeling instellingen

Ons streven is klachten in goed overleg op te lossen. Als de interne klachtenregeling geen uitkomst of onvoldoende resultaat biedt, kan de patiënt zich wenden tot de Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT: [www.ant-online.nl](http://www.ant-online.nl)). Doordat Dental Clinics een collectieve afspraak heeft gemaakt, vallen al onze groepspraktijken onder de Klachtenregeling instellingen bij de ANT. Via ANT zal een deskundige, onafhankelijke commissie de klacht onderzoeken.

De commissie hoort de betrokkene(n), bekijkt of de klacht gegrond is en brengt desgevraagd advies uit. Bij gegrondverklaring van de klacht geeft Dental Clinics in overleg met de patiënt gevolg aan de uitspraak van de externe klachtencommissie.

### Garantieregeling

De garantieperioden zijn afhankelijk van het soort behandeling. Om hier aanspraak op te kunnen maken, moet u minimaal eens per zes maanden uw gebit laten controleren en verzorgen door of namens een Dental Clinics groepspraktijk. Verder moet het gebit normaal onderhouden zijn en mogen door derden geen wijzigingen in het behandelde deel van het gebit zijn aangebracht.

Behandeling:	Garantieperiode:
Kroon en brugwerk:	Vijf jaar
Implantaat:	Vijf jaar
Vullingen:	Twee jaar
Prothese:	Een jaar
Splint:	Een jaar
Bleken:	Een jaar (geldt niet als u rookt)
Vullingen melkgebit:	Geen garantie mogelijk
Wortelkanaalbehandeling:	Idem
Relaps orthodontie:	Idem
Parodontologie:	Idem

Als blijkt dat uw klacht gegrond is, voeren we kosteloos een nieuwe behandeling uit. Als dit niet (meer) mogelijk is, worden de oorspronkelijke kosten gecrediteerd op het nieuwe behandelplan.

### Klachten in 2011

Alle klachten die in 2011 bij de praktijken en/of de klachtenfunctionaris zijn gemeld, zijn in goed overleg met de patiënt afgehandeld. Er zijn twee officiële klachten ingediend via formele ANT-/NMT-klachtenregelingen. De eerste klacht betrof de kleurstelling van kronen. Daar de kleurstelling in alle stadia van de behandeling aan de patiënt getoond is en de kronen veelvuldig gepast zijn, is de klacht ongegrond verklaard. De tweede klacht betrof een prothesebehandeling. De betreffende tandarts heeft de praktijk inmiddels verlaten. Deze klacht is in goed overleg met de patiënt in de betreffende Dental Clinics praktijk door een collega-tandarts opgelost.

### 4.8 INFORMATIE EN COMMUNICATIE

Mededelingen vanuit de praktijk, van overheidswege of van verzekeraars worden duidelijk zichtbaar in de wachtkamer getoond, evenals onze standaardtarievenlijst. In de wachtruimte liggen diverse tijdschriften om het verblijf te veraangemen. Ook is er een rek met eigen informatie en folders die de patiënt informeren over mondhygiëne, anaesthesie (verdooving) en de verschillende behandelingen.

De Dental Clinics website voorziet patiënten van uitgebreide informatie over onze organisatie, de praktijken, openingstijden, specialismen, contactinformatie, mondhygiëne, behandelingen, esthetische tandheelkunde, de actuele tarievenlijst, relevante ontwikkelingen et cetera. Ook sturen we de patiënten minstens vier keer per jaar een nieuwsbrief met tips voor betere mondzorg en informatie

over relevante ontwikkelingen. In 2011 is hierin aandacht besteed aan onderwerpen zoals de overgang naar vrije tarieven voor mondzorg, verdoovingen, tandartsverzekeringen, kwaliteit, de gezondheid van het tandvlees, regelmatige vervanging tandenborstels, wat te doen bij tandletsel, gebitsbeschermers, bleken, mondzorg voor kinderen en orthodontie.

### 4.9 PERSOONSGEVENS EN PRIVACY

Iedereen die in Nederland bij een gemeente staat ingeschreven heeft een burgerservicenummer (BSN). Sinds 1 juni 2009 moeten wij het BSN van de patiënt in de administratie opnemen. Uw BSN-nummer mag alleen gebruikt worden door de zorgverlener die u behandelt of door de zorgverzekeraar waarbij u staat ingeschreven. Ook moeten we zeker weten dat u degene bent die hoort bij het BSN en de andere gegevens in onze administratie. Daartoe kunnen we patiënten om een legitimatie vragen.

Dental Clinics heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om de persoonsgegevens van patiënten en medewerkers te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Personen die namens Dental Clinics toegang hebben tot patiëntgegevens zijn gehouden tot geheimhouding.



*"Het zijn zeer deskundige tandartsen die alle tijd nemen om je goed te helpen. Ze stellen je ook nog eens op je gemak. Vroeger zat ik op van de zenuwen in de stoel. Dat is nu helemaal verleden tijd."*

*Patiënt Dental Clinics Maastricht Scharn*

## 5. KWALITEITSBELEID

We werken met een integraal kwaliteitssysteem, dat samen met de medewerkers ontwikkeld is. Dit zorgt ervoor dat alle aspecten van kwaliteit in de gehele organisatie stelselmatig bewaakt en waar mogelijk verbeterd worden. Informatie voor verbeterlagen komt uit patiënttevredenheidsonderzoeken, metingen van kwaliteitsindicatoren, uitkomsten van in- en externe audits, klachten, meldingen van incidenten en beoordelingsgesprekken. Als we zien dat één van de speerpunten niet gehaald kan worden, anticiperen we hierop. Dit doen we onder andere door aanname van nieuw personeel en/of uitbreiding van het aantal dagdelen dat een medewerker werkzaam is. Deze benadering van kwaliteit is in lijn met de doelstellingen van de Kwaliteitswet zorginstellingen die op 1 april 1996 in werking is getreden.

### 5.1 DOELSTELLINGEN

Het kwaliteitsbeleid heeft tot doel om de te zorgen dat iedere patiënt kan rekenen op cliëntgerichte, doeltreffende en doelmatige zorg van de hoogst mogelijke kwaliteit. Dit betekent dat de zorg integraal rondom de patiënt georganiseerd en op zijn/haar beleving en wensen afgestemd is, vakinhoudelijk goed is, en veilig en doeltreffend wordt verleend.

#### **Integrale, patiëntgerichte mondzorg**

Behandelingen worden volledig afgestemd op de patiënt en zijn/haar gebit.

#### **Criteria:**

- De patiënt wordt vanuit een duidelijke structuur,

op basis van een centraal patiëntendossier en een gedegen behandelplan begeleid en behandeld.

- We zijn open en helder over de praktijkorganisatie en onze behandelingen. Behandelaars verduidelijken hun adviezen en informeren de patiënt vooraf over eventuele risico's van de behandeling en de betrokken specialisten. Er is een effectieve, laagdrempelige klachtenregeling.
- De behandelaar verplaatst zich in de patiënt, ook als hij of zij een speciale benadering nodig heeft (bijvoorbeeld bij angst voor de tandarts).

#### **Vakinhoudelijk goede zorg**

We vinden het belangrijk dat al onze professionals hoogwaardige tandheelkundige zorg kunnen (blijven) leveren.

#### **Criteria:**

- Iedere in de praktijk werkzame tandarts is ingeschreven in het BIG-register (Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg), wat betekent dat hij of zij voldoet aan de wettelijke opleidingseisen.
- Alle tandheelkundig specialisten nemen regelmatig deel aan deskundigheidsbevorderende activiteiten zoals na- en bijscholing. Wij vragen om bij- en nascholing en intercollegiaal overleg te registreren in het openbare kwaliteitsregister (KRT).
- Behandelingen worden uitgevoerd naar de nieuwste inzichten en met de modernste apparatuur, waar mogelijk op basis van 'evidence based' protocollen en richtlijnen. De behandelaars werken met veilige, hoogstaande materialen van erkende leveranciers.

### Veilige, doeltreffende zorgverlening

Op alle fronten zet Dental Clinics zich in om de hoogst mogelijke kwaliteit te leveren en te blijven innoveren en verbeteren.

#### Criteria:

- We volgen de geldende wet- en regelgeving en bewezen procedures die gebaseerd zijn op richtlijnen van de beroepsverenigingen en wetenschappelijke verenigingen in de mondzorg
- We geven extra kwaliteitsimpulsen aan de zorg door het ontwikkelen van eigen aanvullende protocollen.
- Alle medewerkers van Dental Clinics leven de standaarden, praktijkrichtlijnen en protocollen strikt na.

### 5.2 WET- EN REGELGEVING, STANDAARDEN, RICHTLIJNEN EN PROTOCOLLEN

#### Wet- en regelgeving

Als zorgverlener vinden we het belangrijk om aan alle relevante wet- en regelgeving te voldoen. De belangrijkste wetten zijn:

- de Kwaliteitswet zorginstellingen;
- de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG);
- de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO);
- de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ);
- de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

### Standaarden en richtlijnen

Gestandaardiseerde werkwijzen zijn van groot belang om de kwaliteit van het werk te borgen. We volgen bewezen procedures die gebaseerd zijn op richtlijnen van de beroepsverenigingen en wetenschappelijke verenigingen in de mondzorg. Hierin zijn de in Nederland algemeen geldende adviezen, zoals van de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Ivoren Kruis en het Voedingscentrum, opgenomen.

We leven onder andere de onderstaande protocollen en richtlijnen na:

- Besluit stralingsbescherming;
- De bouwtechnische voorschriften van het Bouwbesluit 2003;
- Hygiëneprotocol voor mondhygiënist en preventieassistenten;
- IGZ-circulaire taakherschikking 2008;
- Landelijke Eerstelijns Samenwerkings Afspraak Antistolling;
- NMT-praktijkrichtlijn patiëntendossier;
- NMT-praktijkrichtlijn Tandheelkundige Radiologie;
- NMT-praktijkrichtlijn opvang tandheelkundige spoedgevallen buiten praktijken;
- Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E);
- Richtlijn Praktijkhygiëne voor legionellapreventie;
- WIP-richtlijn Infectie Preventie in de tandheelkundige praktijk 2007.

#### Eigen protocollen

Daarnaast hebben we op meerdere deelterreinen eigen protocollen ontwikkeld. Dit zijn eenvoudige, heldere protocollen waarin we de teams goed trai-

nen en waarvoor we de praktijken van de juiste hulpmiddelen voorzien.

Er zijn drie kernprotollen voor aspecten van de tandheelkunde die we zeer belangrijk vinden:

- **Planning.** Dit protocol betreft het plannen van afspraken, met richtlijnen voor bijvoorbeeld de maximale wachttijd in de wachtkamer.
- **Periodieke controle en patiëntendossier.** Dit protocol is onder andere gebaseerd op de NMT-richtlijn patiëntendossier. Het geeft richtlijnen voor het bijhouden van het patiëntendossier en de uit te voeren handelingen bij een periodieke controle.
- **Protocol implementatie WIP-richtlijn,** als vertaling van de WIP-richtlijn voor infectiepreventie naar de dagelijkse praktijk. Het protocol bevat ondermeer:
  - a. Een praktische richtlijn voor het dagelijks toetsen van de autoclaven (stoomsterilisatoren) op een correcte werking;
  - b. Richtlijnen voor het schoonmaken van de behandelkamers na ieder gebruik;
  - c. Richtlijnen voor schoonmaken en steriliseren van de instrumenten;
  - d. Richtlijnen voor het maken van röntgenfoto's.

De protocollen worden samen ontwikkeld en continu verbeterd. Daardoor is er veel animo voor het invoeren en handhaven ervan. De praktische voorlichting en teamtrainingen dragen ertoe bij dat de gestandaardiseerde werkprocessen structureel correct uitgevoerd worden.

### Protocollenboeken

Elke praktijk werkt met vier protocollenboeken:

- Deel 1 betreft gevaarlijke stoffen. Per gebruikt tandheelkundig product wordt beschreven hoe gehandeld moet worden bij een calamiteit (bijvoorbeeld als een product in het oog komt).





- Deel 2 betreft de sterilisatie, omloop en veiligheid. Deze protocollen zijn gebaseerd op de WIP-richtlijnen Infectiepreventie. Er zijn protocollen voor het openen en sluiten van de praktijk, persoonlijke hygiëne en beschermingsmiddelen, handhygiëne en het dragen van handschoenen, schoonmaken en steriliseren van de instrumenten, melding van infecties van medewerkers, vaccinatie hepatitis B, voorkomen, werkwijze en melding accidenteel bloedcontact, tandheelkundige behandeling van geïdentificeerde risicopatiënten, desinfectie van afdrucken en werkstukken, digitale röntgenopnamen, reiniging, desinfectie en sterilisatie, het toetsen van de autoclaven op een correcte werking, stralingshygiëne en hygiëneprotocollen voor de de behandelkamers, sterilisatie- en techniekruimten, de balie en de kantine.
- Deel 3 betreft de protocollen voor de balie: de personeelsprotocollen en de protocollen voor de dagelijkse praktische zaken rondom de balie zoals openen en sluiten, het telefoon- en ontvangstprotocol, en het protocol planning en patiëntendossiers.
- Deel 4 betreft de protocollen voor de tandheelkundige behandelingen zoals consultatie en diagnostiek, anesthesie, preventie, vullingen, kronen en bruggen, prothetische voorzieningen, chirurgie, endodontologie, parodontologie, implantologie, gnatologie, orthodontie en bleken.

#### **Uitleg en training**

Door goede uitleg en training van het personeel worden de protocollen en processen structureel cor-

rect uitgevoerd. Zo dragen zij bij aan langdurige gedragsverandering onder medewerkers met betrekking tot bijvoorbeeld infectiepreventie.

#### **Infectiepreventie**

In tandartspraktijken is er een verhoogd risico op infectieziekten door het groot aantal verschillende contacten, direct en intensief contact met lichaamsvloeistoffen, gebruik van scherp of van qua vormgeving niet voor optimale hygiëne ontworpen instrumentarium. Dental Clinics werkt continu aan optimale voorzorgsmaatregelen om de kans op infectie voor medewerkers en patiënten te minimaliseren. Voor de invoering hiervan laat Dental Clinics trainingsmaterialen en bijvoorbeeld videotutorials ontwikkelen. Ook is een zeer uitgebreid project 'Veiligheid en protocollair werken' gedefinieerd.

In het kader van implementatie van gestandaardiseerde werkprotocollen wordt in 2012 ons innovatieve rood-groen kleurcoderingssysteem voor scheiding van schoon en vuil instrumentarium tot en met de traykasten doorgevoerd in alle praktijken. Dit draagt bij aan een optimale samenwerking aan infectiepreventie en een minimale kans op fouten. De kleurcodering is zowel voor sterilisatie als voor de behandelkamers doorgevoerd, wat de patiëntveiligheid en kwaliteit verder vergroot.

#### **Standaardprogramma patiënt- en medewerkersveiligheid**

Dental Clinics wil een standaardprogramma voor patiënt- en medewerkersveiligheid ontwikkelen. Voor alle Dental Clinics praktijken is subsidie aan-

gevraagd bij het Europees Sociaal Fonds (ESF). Deze subsidie is eerst toegekend aan Dental Clinics Heerlen en Landgraaf (10 oktober 2011, besluit tot verlening van de subsidie E Vitale bedrijven, projectnummer 2011ESFN1250). Inmiddels is de subsidie ook toegekend aan de andere praktijken.

Het programma kent de volgende stappen om de patiënt- en medewerkersveiligheid in de toekomst optimaal te bewaken en te borgen:

- Fase 1: screening en implementatie. Screening op basis van de bestaande risicoinventarisatie en -evaluatie (RI&E) en interviews. Implementatie protocollenboeken in de praktijk door ervaren medewerkers op de werkvloer.
- Fase 2: borging veiligheid & risicopreventie. Ontwikkeling van gestandaardiseerde teamtrainingen protocollair werken, bijvoorbeeld e-learning modules voor onderdelen van de richtlijn Infectie Preventie (WIP). Voordeel van e-learning en videotutorials is dat de materialen door alle praktijken tijdsafhankelijk gebruikt kunnen worden.
- Fase 3: audit op naleving van gestandaardiseerde werkprocedures en certificering.

Bureau PuHRe is ingeschakeld om dit uitgebreide programma op een onafhankelijke en professionele manier op te zetten. Samen werken we aan een totaalbeeld per praktijk, het verder trainen van (nieuwe) teams en het actualiseren van de RI&E. Als resultaat van dit programma verwachten we onze bedrijfsprocessen op het gebied van veilig en gezond werken en behandelen te optimaliseren.

#### **Kwaliteitsindicatoren**

Voor de werking van het zorgstelsel is het belangrijk dat iedereen zelf kan kiezen waar hij zorg afneemt. Om te kunnen kiezen, is informatie nodig over de kwaliteit die zorgaanbieders leveren en de verschillen daarin. Om de kwaliteit van de mondzorg transparanter te maken, doet Dental Clinics Eindhoven mee aan een landelijke pilot voor toetsing aan de hand van kwaliteitsindicatoren. Deze kwaliteitsindicatoren zijn opgesteld door de inspectie gezondheidszorg (IGZ) en de NZA.

### **5.3 CHECKLIST TANDARTSENPRAKTIJK**

Aan de hand van relevante wetgeving, vigerende normen en actuele richtlijnen heeft Dental Clinics zelf een checklist met kritische punten ontwikkeld. Met deze checklist controleren we wekelijks of de protocollen juist worden uitgevoerd. Deze checklist is in alle Dental Clinics praktijken ingevoerd (zie tabel op blz. 32).

### **5.4 OPLEIDINGSNIVEAU EN REGISTRATIES**

Iedere in de praktijk werkzame tandarts is ingeschreven in het BIG-register (Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg), wat betekent dat hij of zij voldoet aan de wettelijke opleidingseisen. Het ministerie van VWS heeft besloten om per 1 januari 2012 het Besluit periodieke Herregistratie Wet BIG (BPR) te wijzigen. Concreet betekent dit dat tandartsen voor 1 januari 2017 worden getoetst aan eisen van werkervaring en scholing (zie tabel op blz. 33).

**Tabel: checklist Dental Clinics groepspraktijken**

Onderwerp	Check & datum	Onderwerp	Check & datum
<b>Wetten, regels en richtlijnen</b>		<b>Veiligheid:</b>	
Kwaliteitswet zorginstellingen		Systematisch onderhoud apparatuur	
Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG)		Onderhoudsrapporten	
NMT-praktijkrichtlijnen Patiëntendossier en Spoedgevallendienst		Röntgentoestel (OPG) minstens 60 kilovolt	
Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ)		Longconevoorziening op toestel	
WIP-Richtlijn Infectiepreventie in de tandheelkundige praktijk		Stralingsdeskundigheidscertificaat alle tandartsen	
IGZ-circulaire Taakherschikking in de tandheelkundige praktijk en het uitvoeren van voorbehouden handelingen door niet-tandartsen		Apparatuur aangemeld/vergunning	
		Geldig KEW-dossier	
<b>Toegankelijkheid, bereikbaarheid en waarneming:</b>		<b>Infectiepreventie (WIP-richtlijn):</b>	
Bereikbaarheid binnen kantooruren		Naleven persoonlijke hygiënevoorschriften	
Toegankelijkheid voor gehandicapten		Immunisatie inclusief bewijsstukken	
Regeling spoedgevallendienst (buiten kantooruren en in het weekend)		Handhygiëneprotocol en hands free bedienen kraan en dispensers	
Schriftelijke overeenkomst regeling spoedgevallendienst		Persoonlijke beschermingsmiddelen	
Waarneming tijdens vakantie of bij- en nascholing		Accidenteel bloedcontact	
		Reiniging, desinfectie en sterilisatie conform protocol	
		Veilig werken in de tandartspraktijk: inrichting en protocollen	
<b>Kwaliteitsbeleid:</b>		<b>Geneesmiddelen:</b>	
Postacademisch onderwijs		Bewaking expiratedatum geneesmiddelen	
Intercollegiaal overleg (bijvoorbeeld -groep)		Verantwoord voorschrijven antibiotica	
Systematische scholing personeel		Lachgassedatie (opleiding, voorzieningen)	
Behandelprotocollen aanwezig			
Taakdelegatie schriftelijk vastgelegd		<b>Acute medische problemen, ehbo &amp; medische anamnese:</b>	
Dossievoering op orde		Regeling inroepen medische hulp	
Intercollegiale toetsing/visitatie		Medische anamnese/actualisatie	
Accreditatie/HKZ-certificatie		Gebbruik gezondheidsvragenlijst	
Patiënttevredenheidsmeting		<b>Patiëntenbelangen &amp; voorlichting:</b>	
		Klachtenregeling conform Kwaliteitswet	
		Bescherming patiëntgegevens	
		Toestemmingsvereiste	
		Privacy bij behandelingen	
		Instellingsfolder en kwaliteitsjaarverslag	

**Opleidingsniveau, specialisatie- en differentiatie-eisen**

Functie	Opleidingsniveau, specialisatie- en differentiatie-eisen	Registratie
Tandarts	6-jarige universitaire studie tandheelkunde	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschermde titel via BIG-register (Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg)</li> <li>Kwaliteitsregister Tandartsen (KRT)</li> </ul>
Mondhygiënist	4-jarige voltijd-HBO-opleiding tot mondhygiënist	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschermde titel via BIG-register</li> <li>Vrijwillig via KRM Kwaliteitsregister Mondhygiënist</li> </ul>
Tandartsassistent	3-jarige mbo-opleiding tandartsassistent of eigen opleiding van Dental Clinics	
Preventieassistent	3-jarige mbo-opleiding tandartsassistent met aanvullende opleiding	
Paro-preventie assistent	3-jarige mbo-opleiding tandartsassistent met aanvullende opleiding en cursus parodontitisbehandelingen.	
Tandprotheticus of	Deze op hbo-niveau opgeleide paramedicus bezit ook het klinisch prothesetechnicus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschermde titel via BIG-register diploma klinisch prothesetechnicus.</li> <li>Kwaliteitsregister Tandartsen (KRT)</li> </ul>
Tandtechnicus	4-jarige mbo-opleiding op niveau 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vrijwillig via Kwaliteitsregister Tandtechniek KT</li> </ul>
Endodontoloog	Universitaire studie tandheelkunde en 3-jarige postdoctorale opleiding endodontologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Als tandarts via BIG-register</li> <li>Nederlandse Vereniging voor Endodontologie NVvE (geldt 5 jaar)</li> </ul>
Implantoloog	Universitaire studie tandheelkunde en 3-jarige postdoctorale opleiding implantologie of erkenning door NVOI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Als tandarts via BIG-register</li> <li>Nederlandse Vereniging voor Orale Implantologie NVOI (geldt 5 jaar)</li> </ul>
Parodontoloog	Universitaire studie tandheelkunde plus 3-jarige post-academische opleiding parodontologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Als tandarts via BIG-register</li> </ul>
Orthodontist	Universitaire studie tandheelkunde plus erkende specialisatie orthodontie (DMO)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Als tandarts via BIG-register</li> <li>Via Vereniging van Orthodontisten VvO</li> <li>Specialistenregister via RTS; wettelijke eisen voor herregistratie tandartsspecialisten</li> </ul>
Kaakchirurg	Universitaire studie tandheelkunde/geneeskunde en 4-jarige specialistenopleiding mond- en kaakchirurgie (MKA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Als tandarts via BIG-register</li> <li>Specialistenregister via RTS; wettelijke eisen voor herregistratie tandartsspecialisten</li> </ul>

## 5.5 BIJ- EN NASCHOLING

Dental Clinics biedt tandartsen interessante groeiperspectieven en specialisatiemogelijkheden. Allereerst hebben jonge tandartsen bij Dental Clinics veel baat bij de coaching en begeleiding door ervaren tandartsen. Ook is er veel aandacht voor deskundigheidsbevorderende activiteiten zoals na- en bijscholing. Er zijn bijvoorbeeld jaarlijkse nascholingsreizen. De opleidingen worden gestructureerd via Dental Clinics Academy.

### Kwaliteitsregister Tandheelkunde (KRT)

Dental Clinics vraagt de aangesloten professionals om bij- en nascholing en intercollegiaal overleg te registreren in het openbare kwaliteitsregister (KRT). Bij de registraties gelden periodieke meetmomenten en herregistratietermijnen. Herregistratie is alleen mogelijk als door scholing en bijeenkomsten voldoende punten zijn vergaard. Alle professionals bij Dental Clinics voldeden eind 2011 aan de registratie-eisen. Voor teambesprekingen krijgen tandartsen bijvoorbeeld 10 KRT-accreditatiepunten en voor onze jaarlijkse nascholingsreis naar Seefeld 8-11 KRT-accreditatiepunten.

## 5.6 OVERLEG EN INTERVISIE

Er is veel ruimte voor interne consultatie tussen de mondzorgprofessionals, zeker bij vraagstukken die een multidisciplinaire aanpak vereisen. Ook is er regelmatig intercollegiaal overleg tussen tandartsen. Professionals gebruiken intervisie voor het vergro-

ten van hun kennis en vaardigheden op hun vakgebied. Intervisie wordt ook ingezet voor persoonlijke en organisatieontwikkeling. Alle praktijken houden minimaal eens per kwartaal een teambespreking waarin ook de protocollen aan de orde komen. Via een digitale nieuwsbrief, werkoverleggen en het intranet informeren we de medewerkers intern over relevante ontwikkelingen.

## 5.7 KLANTTEVREDENHEID

De tevredenheid van patiënten is de belangrijkste graadmeter voor de kwaliteit van onze organisatie. We hechten veel waarde aan signalen van patiënten, zodat knelpunten en kansen sneller vertaald kunnen worden naar betere zorg. Via de website en nieuwsbrieven vragen wij patiënten om hun mening: dit helpt ons om de geboden service en kwaliteit te blijven versterken. Ook verzoeken we patiënten om via de website deel te nemen aan ons klanttevredenheidsonderzoek. Hiervoor zijn in 2011 totaal 211 formulieren ingeleverd.

De resultaten stemmen ons voor het merendeel van de praktijken tevreden wat betreft de ervaren kwaliteit. De gemiddelde score was een 7,6, met zeven praktijken die gemiddeld een acht of hoger behaalden. Voor Dental Clinics Breda, Hasselt en Landgraaf zijn in 2011 minder dan vijf formulieren ingeleverd, daarom zijn deze praktijken nog niet meegewogen.

### Normen voor inschrijving en herregistratie van het Kwaliteitsregister Tandartsen (KRT):

Prestatie-indicator	Definitie	Toetsing
Officiële registratie volgens de wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG) en minimaal 14 uur per week tandheelkundige zorg aan patiënten verlenen	Degene die als tandarts ongeclausuleerd staat ingeschreven in het BIG-register, in vijf jaar minimaal 3300 uur (gemiddeld 14 uur per week) als tandarts werkzaam is in de patiëntgebonden tandheelkundige zorgverlening en in die periode de werkzaamheden niet langer dan twee aaneengesloten jaren onderbreekt.	Bij registratie, vervolgens eenmaal per jaar. Steekproefsgewijze toetsing van eigen verklaringen van werkervaring.
Gedragsregels en (praktijk) richtlijnen naleven	In het kader van een adequate beroepsuitoefening leeft de tandarts de Gedragsregels voor tandartsen en de voor tandartsen geldende (praktijk)richtlijnen na en is in staat adequaat te communiceren met patiënten en andere beroepsbeoefenaren in de Nederlandse taal.	Eigen verklaring; steekproefsgewijze toetsing.
Vakliteratuur bestuderen	De tandarts besteedt minimaal 240 uren in vijf jaar aan bestudering van (wetenschappelijke) vakliteratuur.	Eigen verklaring.
Bij- en nascholing volgen en vakinhoudelijk overleg met collega's voeren	De tandarts besteedt minimaal 120 'scholingsuren'/punten in vijf jaar aan bij en nascholing en intercollegiaal overleg, waarvan tenminste 50% geaccrediteerd aanbod betreft.	Eigen verklaring.
Een klachtenregeling hebben die voldoet aan de wet	De tandarts heeft een klachtenregeling, die voldoet aan de Wet Klachtrecht Cliënten in de Zorgsector. Eigen verklaring; steekproefsgewijze toetsing.	

*"Uitstekende behandelingen bij onze tandarts en mondhygiënist. Zowel mijn echtgenote als ik zijn dik tevreden."*

*Patiënt Dental Clinics Breda*



## 6. BELEIDSVOORNEMENS

We blijven alert op mogelijkheden om de kwaliteit en veiligheid van onze zorg te verbeteren. Ook volgen we de ontwikkelingen in de branche om de kwaliteit van mondzorg meetbaar en transparant te maken op de voet. Om de kwaliteit van de mondzorg transparanter te maken, doet Dental Clinics Eindhoven mee aan een landelijke pilot voor toetsing aan de hand van kwaliteitsindicatoren. Deze kwaliteitsindicatoren zijn opgesteld door de inspectie gezondheidszorg (IGZ) en de NZA.

In 2011 is een aantal voornemens uitgevoerd:

- Optimaliseren invoering van onze drie kernprotocollen;
- Verhogen van de patiëntveiligheid in de tandartsenpraktijk, onder andere door het over alle praktijken uitrollen van het nieuwe rood-groene kleurcoderingssysteem voor het doorvoeren van een strikte scheiding van schoon en vuil instrumentarium. Dit kan tot en met de traykasten worden doorgevoerd.
- Aanbrengen van een vaste structuur voor regelmatige teambesprekingen, gefaciliteerd door de office manager;
- Verdere versterking van de informatievoorziening en patiëntenvoorlichting via de website en nieuwsbrieven.
- Meten van de patiënttevredenheid: we hebben onder andere via de nieuwsbrief onderzocht of onze patiënten ideeën en wensen hebben voor het verbeteren van onze zorg en service;
- Ontwikkelen van relevante voorlichtingsmaterialen zoals een folder over geleidingsanesthesie (verdoving).

Voor 2012 hebben we de volgende voornemens:

- Verbeteren van de bedrijfsprocessen op het gebied van veilig en gezond werken en behandelen;
- Verder doorvoeren van een gestructureerde aanpak van infectiepreventie, risicoinventarisatie en -evaluatie (RI&E), en teamtrainingen;
- Versterken protocollen voor sterilisatie;
- Ontwikkelen van e-learning modules en videotutorials voor de Wet Infectie Preventie (WIP), de essentie van praktijkhygiëne, CHIP, röntgen en de wet BIG als materialen die de praktijken tijdsafhankelijk kunnen gebruiken;
- Audits conform ziekenhuisnormen;
- Opzetten van een systeem voor intercollegiale visitatie;
- Vergroten van de actieve betrokkenheid en gedragsverandering van medewerkers bij veiligheid en protocollair werken, werkprocesverbetering, efficiënter werken en kwaliteitsverbetering ten aanzien van patiënt(en)zorg;
- Structureel meten van de patiënttevredenheid door een jaarlijkse patiëntenenquête;
- Ontwikkelen van relevante voorlichtingsmaterialen met betrekking tot paradontitis en een folder met poetsinstructie.

### Externe audit

In april 2012 is via een externe audit de kwaliteit van de infectiepreventie binnen Dental Clinics Zwolle geïnterpreteerd. De audit is uitgevoerd door Tensen & Nolte Infectiepreventie: een bureau met ruime ervaring bij ziekenhuizen. Bij de audit is gekeken naar de persoonlijke hygiëne van medewerkers, de omgang met instrumentarium, de opslag van steriele medische hulpmiddelen, de reiniging en desinfectie, de inrichting en ruimtelijke faciliteiten en de kwaliteitsborging. Door deze nulmeting kunnen in de toekomst vergelijkingen met eerdere situaties gemaakt worden.

De conclusie van de audit d.d. 6 maart 2012 kort samengevat: "Bij Dental Clinics Zwolle is goede aandacht voor infectiepreventie. In het proces rond de behandeling van patiënten, alsmede in het proces van reiniging, desinfectie en sterilisatie is dit verankerd en geborgd. Het handelen van de medewerkers is deskundig en correct. De algemene attitude is positief en professioneel. Er is nog op een enkel punt winst te behalen. Dit betreft de medicatieveiligheid en opslag steriele medische hulpmiddelen."

Deze genoemde punten zijn meteen aangepakt en opgelost. In navolging hiervan zullen ook voor de andere Dental Clinics groepspraktijken externe audits worden uitgevoerd.



*"Mijn tandarts stelt je volledig op je gemak. Hij geeft duidelijke uitleg over de behandeling. Ik heb een keer onverwachts moeten bellen want er was een stukje van mijn kies af gebroken. Toen kon ik snel terecht."*

*Patiënt Dental Clinics Hasselt*

## 7. CONCLUSIE

De afgelopen jaren stonden in het teken van het opzetten van een infrastructuur die tandartsgroepspraktijken in staat stelt om kwalitatief hoogstaande mondzorg te leveren, tegen een eerlijke prijs. In dit kwaliteitsjaarverslag hebt u kunnen lezen welke stappen in 2011 zijn genomen om de kwaliteit van de geleverde zorg te verbeteren en te borgen. In hoofdstuk 6 bespreken we onze voornemens voor 2012. Dat doen we vol vertrouwen. Vertrouwen dat we ontlenen aan de deskundigheid, inzet en professionaliteit van onze teams. Daarvoor zijn we hen zeer dankbaar.

Ook aan onze patiënten zijn we veel dank verschuldigd. Van hen blijven we graag horen hoe zij onze behandelingen en service ervaren. Ziet u mogelijkheden voor verbetering? Vertel het ons. Zo kunnen we de zorgkwaliteit blijven verbeteren. Geef uw opmerkingen door aan uw behandelaar. Een afspraak maken via de office manager of de tandarts-directeur van de praktijk kan natuurlijk ook. Vindt u dat lastig? Gebruik dan het klanttevredenheids- of klachtenformulier op onze website of mail [info@dentalclinics.nl](mailto:info@dentalclinics.nl).

*"Goede adviezen, behandeling perfect, omgeving erg prettig en vooral zeer vriendelijke mensen."*

*Patiënt Dental Clinics Maastricht*





A large, light blue graphic of the letters 'RD' is centered in the background. The letters are stylized with rounded corners and a slight shadow effect. The 'R' and 'D' are connected at the top and bottom, with a central gap where the text is placed.

Lachen is leven