

Samen sterk voor kwaliteit

KWALITEITSJAARVERSLAG 2012



lachen is leven



1. VOORWOORD

Bij Dental Clinics kan iedere patiënt beschikken over tandheelkundige zorg van constante hoge kwaliteit, in een veilige, hygiënische omgeving. Daartoe brengen we in ons teamconcept alle soorten tandheelkundige professionals onder één dak samen. Door goedgeorganiseerde teamsamenwerking kunnen we de meest uitgebreide tandheelkundige zorg bieden. Dit op een manier die aansluit bij de individuele wensen en behandelbehoeften van de patiënten waarbij de hele organisatie medeverantwoordelijk is voor de kwaliteit van de zorgprocessen.

In dit kwaliteitsjaarverslag leest u meer over onze visie op kwaliteit. Kwaliteit is of de geleverde tandheelkundige zorg overeenkomt met de professionele standaarden en met de verwachtingen van de patiënt. Om dit te bewaken, hebben we een integraal kwaliteitssysteem ontwikkeld. Dit steunt op heldere richtlijnen, protocollen en werkinstructies. Maar ook op collegiale samenwerking en continue bij- en nascholing en training van medewerkers. Heldere communicatie over de behandelaars, behandelingen en tarieven is eveneens een belangrijke pijler van kwaliteit. We staan open voor feedback en vragen hier ook actief om, onder andere via onze jaarlijkse patiënttevredenheidsenquête. Op deze manier werken aan kwaliteit houdt ons scherp.

We zijn ervan overtuigd dat onze patiënten het meeste baat hebben bij een lange termijn samenwerking die gericht is op een stralend en gezond gebit waar zij met een goede verzorging een leven lang plezier van hebben. Dit is waar we ons met onze teams voor inzetten en waar we ons kwaliteitsbeleid steeds meer op toespitsen. Graag willen we iedereen bedanken die ons het afgelopen jaar heeft geholpen om ons kwaliteitsbeleid aan te scherpen. Onze patiënten nodigen we van harte uit om ons te blijven benaderen met opmerkingen, vragen en hun eventuele klachten. Met deze signalen kunnen we u in de toekomst wellicht nog beter van dienst zijn.



INHOUDSOPGAVE

1.	Voorwoord	1			
2.	Dental Clinics	5			
	2.1 Profiel	5			
	2.2 Missie	6			
	2.3 Visie	6			
	2.4 Markt	6			
3.	Organisatie	11			
	3.1 Dental Clinics Nederland	11			
	3.2 Dental Clinics tandartsgroepspraktijken	11			
	3.3 Management	12			
	3.4 Functies, differentiaties en specialismen	14			
	3.5 Bekwaamheid en opleidingen	15			
	3.6 HR-beleid	17			
	3.7 Maatschappelijke verantwoordelijkheid	17			
4.	Organisatie van zorg	19			
	4.1 Tandartsgroepspraktijken	19			
	4.2 Patiënten	20			
	4.3 Informatie	22			
	4.4 Controles en behandelingen	22			
	4.5 Garantieregeling	23			
	4.6 Tarieven	23			
	4.7 Declaraties	24			
	4.8 Klachtenregeling	24			
	4.9 Persoonsgegevens en privacy	25			
5.	Kwaliteit	27			
	5.1 Visie op kwaliteit	27			
	5.2 Kwaliteitssysteem	27			
	5.3 Wet- en regelgeving	28			
	5.4 Standaarden, richtlijnen en protocollen	28			
	5.5 Checklist tandartspraktijk	30			
	5.6 Inspecties en audits	30			
	5.7 Overleg en intervisie	32			
	5.8 Klanttevredenheid	33			
6.	Ontwikkeling en beleidsvoornemens	35			
	6.1 Verbeteringen in 2012	35			
	6.2 Voornemens	36			
	6.3 Jeugdpreventieplan	37			
7.	Conclusie	39			

Dit verslag is beschikbaar via www.dentalclinics.nl.



"Het voordeel van een groter team is dat je bij spoed snel geholpen kunt worden."

Patiënt Dental Clinics Zwolle

2. DENTAL CLINICS

2.1 PROFIEL

Een stralende lach draagt veel bij aan de persoonlijke uitstraling en bepaalt voor een belangrijk deel het uiterlijk. Niet voor niets wordt beweerd dat lachen goed voor de 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. Hier zetten mondzorgteams zich in voor complete mondzorg en constante kwaliteit. Dit met een sterke nadruk op preventie en samenwerking: voorkomen is altijd beter dan genezen.

Tandartsen voor tandartsen

Dental Clinics is een initiatief van tandartsen voor tandartsen. In 2008 besloten enkele tandartsen zelf hun visie op teamsamenwerking in de tandheelkunde vorm te geven: een modern teamconcept waarin alle tandheelkundige specialismen onderin dak samenwerken. In 2008 zijn Dental Clinics tandarts-groepspraktijken opgezet in Maastricht en Weesp. Tegenwoordig zijn er ook praktijken in Almere, Assen, Beesd, Bergschenhoek, Breda, Den Haag, Eindhoven, Enschede, Harderwijk, Hasselt, Heerlen, Klazienaveen, Landgraaf, Maastricht-Scharn, Zaltbommel en Zwolle.

Teamconcept voor complete mondzorg

Dental Clinics Nederland organiseert alle activiteiten die niet tot de kerninteresse van de tandarts behoren. Zo kunnen mondzorgprofessionals zich volledig richten op de zorg aan patiënten en op de ontwikkeling van en samenwerking binnen het team. De

praktijken werken nauw samen voor zaken die de kwaliteit van de zorg bepalen. Samen investeren we continu in de organisatie, apparatuur, technieken, protocollair werken, (bij)scholing, communicatie en innovatie. Door deze goedgeorganiseerde teamsamenwerking bieden we complete en kwalitatieve tandheelkundige zorg. Dit op een manier die aansluit bij de individuele wensen en behandelbehoeften van de patiënt.

Integrale kwaliteit

Ons kwaliteitssysteem bestaat onder andere uit heldere richtlijnen, protocollen en werkinstructies voor de patiëntenzorg en -contacten, de hygiëne en veiligheid. Compleet met training, hulpmiddelen, toetsing en monitoring van de patiënttevredenheid. Zo wordt de implementatie, bewaking en verbetering praktisch en effectief in de praktijk geborgd en worden de medewerkers hier actief bij betrokken.

Patiëntgerichte zorg en service

De zorgvraag en lange termijn mondgezondheid van de individuele patiënt staan centraal. We zorgen voor heldere informatie en besteden veel aandacht aan voorlichting over mondhygiëne. We betrekken patiënten bij het behandelplan en eventuele keuzes. Naast het behandelplan zijn we ook duidelijk over de mogelijkheden, risico's en kosten. We verplaatsen ons in de patiënt, ook als hij of zij een speciale benadering nodig heeft vanwege bijvoorbeeld angst voor de tandarts. We hebben een heldere garantieregeling en staan open voor klachten.

2.2 MISSIE

Patiënten een onbezorgde, stralende lach bezorgen, dat is onze missie. We streven bij al onze patiënten naar een gezond en mooi gebit waar zij met een goede verzorging een leven lang plezier van hebben.

2.3 VISIE

Hoe werken we aan onze missie? Dit doen we door:

- Goedgeorganiseerde teamsamenwerking van alle tandheelkundige specialismen.
- Een langetermijnbenadering van tandheelkunde waarin preventie en samenwerking met de patiënt centraal staan.
- Een continue focus op de hoogst mogelijke kwaliteit van tandheelkundige zorg, onder andere door de inrichting van de praktijken, heldere richtlijnen, protocollen en werkinstructies, collegiale samenwerking, gestructureerde bij- en nascholing en training van medewerkers en het bieden van transparante informatie over onze teams, de bekwaamheid van individuele professionals, kwaliteitszorg, behandelingen en tarieven.

2.4 MARKT

In deze paragraaf hebben we de belangrijkste ontwikkelingen rondom de tandheelkundige zorg kort samengevat.

Veranderende zorgvraag

Nederlanders zijn hun gebit steeds beter gaan verzorgen. Daardoor neemt het percentage gebitsafwijkingen af. Tegelijkertijd is de tandheelkunde complexer geworden, wat meer kennis en kunde van de behandelaar vraagt. Mede door de vergrijzing en de wens om zo lang mogelijk de eigen tanden en kiezen te behouden, wordt verwacht dat de vraag naar mondzorg tot 2028 zal stijgen.

Gebitsaandoeningen

De meest voorkomende gebitsaandoeningen zijn cariës (gaatjes), gingivitis (ontstoken tandvlees), parodontitis (voortschrijdende tandvleesontsteking) en tanderosie. Dit laatste hangt mede samen met het toenemend snackgedrag en het gebruik van voedingsmiddelen met zuren.

Tandartsbezoek

Het aantal Nederlanders dat een tandarts bezoekt is toegenomen van 62% in 1981 naar 86% in 2011. Het aantal edentate mensen (geen eigen tanden en kiezen) nam in deze periode af van 32% naar 12%.

Aanbod mondzorgspecialisten

Er werken in Nederland 11.700 zorgverleners in de mondzorg, waarvan 8.100 tandartsen, 2.850 mondhygiënisten, 300 orthodontisten en 200 kaakchirurgen. Het aantal aanmeldingen voor de opleiding tandheelkunde is vier maal groter dan het aantal beschikbare plekken. Van de afstudeerders is 80% vrouw. Deze groep kiest vaker voor werken in deeltijd. Het jaarlijks aantal instromende tandartsen uit het buitenland overtreft de laatste

jaren het aantal afgestudeerden van Nederlandse opleidingen.

Leeftijd en arbeidstijd

Meer dan 50% van de tandartsen is ouder dan 50 jaar, wat zorgt voor een hoge vervangingsvraag. 70% van de ingeschreven tandartsen is man, maar 60% van de tandartsen jonger dan 40 jaar is vrouw. Tandartsen werken gemiddeld 0,89 fte en mondhygiënisten 0,71 fte. Naar verwachting zal de arbeidstijd voor tandartsen in 10 jaar met 2,5% dalen en die voor kaakchirurgen (0,88 fte) met 2%. De arbeidstijd voor de mondhygiënisten en orthodontisten blijft naar verwachting gelijk. Bijna 45% van de mondhygiënisten is jonger dan 34 jaar; hier is de vervangingsvraag laag.

Teamwerk en taakherschikking

Mondzorg is teamwerk. Samenwerking met de patiënt en ouders/verzorgers van jeugdige patiënten. Daarnaast geldt dat de kwaliteit van de mondzorg niet langer het resultaat is van het werk van één tandarts, maar van de samenwerking van verschillende mondzorgprofessionals. Bijna de helft van de tandartsen delegeert taken aan tandarts- of preventieassistenten. Negen van de tien tandartsen verwijzen patiënten naar mondhygiënisten. Zo ontstaat meer ruimte voor specialisatie en innovatie.

Tarieven

In 2012 is een experiment met vrije prijzen in de mondzorg uitgevoerd. Tandartsen moesten over op vrije tarieven voor nieuwe samengestelde prestaties in plaats van verrichtingen. Daardoor was er veel

onduidelijkheid over de tarieven in vergelijking met die van 2011. Mede hierdoor stelden sommige consumenten (grote) behandelingen uit. Volgens de NMT is uit onderzoek gebleken dat de totale kosten van de mondzorg in 2012 nauwelijks gestegen zijn ten opzichte van 2011. Desondanks is het experiment per 1 januari 2013 op verzoek van de Tweede Kamer gestopt. Per 1 januari 2013 stelt de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) de tarieven in de mondzorg weer vast.

Kosten en verzekeringen

Mondzorg voor volwassenen is slechts voor een zeer beperkt deel onderdeel van het basispakket zorgverzekering. Mondzorg voor de jeugd valt wel grotendeels in dit basispakket. In 2011 kostte de tandarts de gemiddelde Nederlander 178,- euro per jaar. De mondzorgtarieven zijn tussen 2009 en 2012 met 4% toegenomen, de premies voor aanvullende verzekeringen met 20%. Vanwege de premiedruk in combinatie met meer eigen betalingen door beperking of schrappen van vergoedingen uit het verzekerde pakket en/of een hoger eigen risico sluit nu nog ongeveer 65% van de consumenten een aanvullende tandartsverzekering af. Het is in de mondzorg tegenwoordig heel normaal om de financiële consequenties van een behandeling te bespreken.

Schaalvergroting en consolidatie

Steeds meer tandartsen kiezen voor groepspraktijken of het meerstoelenconcept, waarbij assistenten en mondhygiënisten werkzaamheden overnemen. Ook neemt het aantal ketens van tandartspraktijken toe.

Deze ontwikkeling kan bijdragen aan het verkleinen van de kloof tussen de vraag naar tandheelkundige zorg en het teruglopende aanbod aan tandheelkundige zorgverleners in sommige regio's van het land.

Transparantie

Meer en meer wordt van tandartsen en mond-zorgteams transparantie verwacht wat betreft de kwaliteit en resultaten van hun zorginhoudelijk handelen. De mate waarin tandartsen verant-

woording afleggen en zich toetsbaar opstellen, is deels bepalend voor hun professionaliteit.

Bronnen:

- Rabobank Cijfers & Trends, rapport Tandartsen en orthodontisten
- NMT



"Het is een genot om naar de tandarts te gaan!"

*Patiënt Dental Clinics
Bergschenhoek*



Saarlíjs organiseert Dental Clinics Academy een nascholingsreis naar Seefeld voor de tandartsen, mondhygiënisten en officemanagers.

3. ORGANISATIE

3.1 DENTAL CLINICS NEDERLAND

Dental Clinics Nederland organiseert de huisvesting en backoffice van de groepspraktijken: alle activiteiten die niet tot de primaire taak van de tandarts behoren. Werving en het opbouwen van teams, personeelszaken, financiën, ontwikkelen en organiseren van opleidingen en trainingen, inkoop, verbouwingen, automatiseringssystemen, de website, folders etc. Ook ondersteunt Dental Clinics Nederland de tandarts-directeuren en officemanagers in het dagelijks management van de praktijken. Verder ziet

Dental Clinics Nederland erop toe dat de praktijken volledig voldoen aan de wet- en regelgeving.

3.2 DENTAL CLINICS TANDARTSGROEPSPRAKTIJKEN

Per 1 juni 2013 zijn er 18 Dental Clinics tandarts-groepspraktijken, die nauw samenwerken voor zaken die de kwaliteit van de geboden zorg bepalen zoals protocollering, kennisuitwisseling en innovatie.

Praktijk	Adres	Postcode en plaats	Telefoon	e-mail
Dental Clinics Almere	Doddegrasweg 6	1313 AZ Almere	036 5338787	almere@dentalclinics.nl
Dental Clinics Assen	Brink 37	9401 HV Assen	0592 317222	assen@dentalclinics.nl
Dental Clinics Beesd	Homburg 3	4153 BS Beesd	0345 682406	beesd@dentalclinics.nl
Dental Clinics Bergschenhoek	Noorderparklaan 6-8	2662 DJ Bergschenhoek	010 5248899	bergschenhoek@dentalclinics.nl
Dental Clinics Breda	Pastoor van 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 Enschede	Kuipersdijk 192	7512 CM Enschede	053 4351707	enschede@dentalclinics.nl
Dental Clinics Harderwijk	Boerhaavelaan 104-106	3843 AP Harderwijk	0341 369666	harderwijk@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 Klazienaveen	Evenaar 16	7891 CE Klazienaveen	0591 312747	klazienaveen@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 16	6224 JG Maastricht	043 3251545	maastricht@dentalclinics.nl
Dental Clinics Weesp	Nieuwstad 36	1381 CC Weesp	0294 412933	weesp@dentalclinics.nl
Dental Clinics Zaltbommel	Wielkamp 3	5301 DB Zaltbommel	0418 514116	zaltbommel@dentalclinics.nl
Dental Clinics Zwolle	Stationsweg 5	8011 CZ Zwolle	038 4213800	zwolle@dentalclinics.nl

Stichting Dental Clinics

Kaakchirurgen uit het Academisch Ziekenhuis in Maastricht verzorgen wekelijks kleine ingrepen bij Dental Clinics Maastricht. Dit onder leiding van prof. dr. dr. Peter Kessler. Hierdoor hebben patiënten in hun eigen praktijk toegang tot kaakchirurgische ingrepen. Het samenwerkingsverband is vormgegeven via Stichting Dental Clinics.

Groei

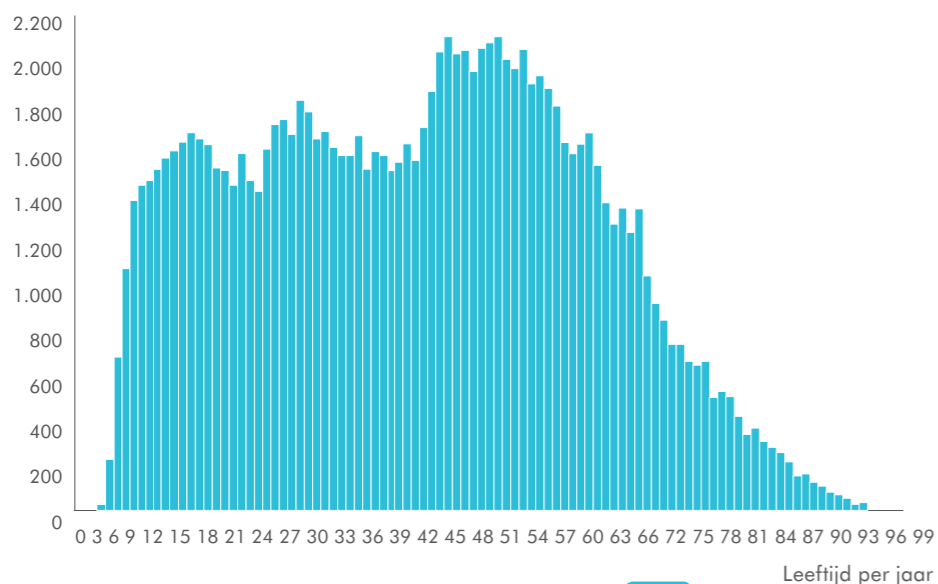
Voor verdere groei is Dental Clinics geïnteresseerd in overname van tandheelkundige praktijken in de nabijheid van onze tandartsgroepspraktijken, maar ook in de rest van Nederland. Praktijken die zich verder willen en kunnen ontwikkelen door samen te

gaan met een grotere praktijkorganisatie nodigen we van harte uit om zich bij ons aan te sluiten.

3.3 MANAGEMENT

De tandartsdirecteuren zijn eindverantwoordelijk voor de groepspraktijken en de tandheelkundige behandelingen van de praktijk. In overleg met het team bepalen zij wat er in de praktijken gebeurt. Belangrijke verantwoordelijkheden zijn de naleving van wet- en regelgeving, de handhaving van tandheelkundige protocollen, de motivatie en communicatie binnen het team, de eindselectie van nieuwe collega's, mentoring van behandelaars en persoonlijke afhandeling van eventuele klachten betreffende de tandheelkundige kwaliteit.

Aantal behandelde patiënten per leeftijd



Praktijk	Tandarts-directeur	Differentiatie/specialisatie
Dental Clinics Almere	Dani Ille Boonzaaijer Frank Bergshoeff	Endodontie Algemene tandheelkunde
Dental Clinics Assen	Esm Bakker	Algemene tandheelkunde
Dental Clinics Beesd	Rob van West	Algemene tandheelkunde en implantologie
Dental Clinics Bergschenhoek	Dovile van der Sterren Dr. Jack Plooi	Algemene tandheelkunde Algemene tandheelkunde, implantologie, prothetiek en NVTS slaapdeskundige
Dental Clinics Breda	Wim Attema	Algemene tandheelkunde en prothetiek
Dental Clinics Den Haag	Dovile van der Sterren Dr. Jack Plooi	Algemene tandheelkunde, Algemene tandheelkunde, implantologie, prothetiek en NVTS slaapdeskundige
Dental Clinics Eindhoven	Petra Blaauboer Peter van Griensven	Algemene tandheelkunde en cad/cam tandheelkunde Algemene tandheelkunde en cad/cam tandheelkunde
Dental Clinics Enschede	Wob Adolfsen	Algemene tandheelkunde, esthetische tandheelkunde, implantaatchirurgie en parodontologie
Dental Clinics Harderwijk	Ivan Setjadi	Algemene tandheelkunde
Dental Clinics Hasselt	Paul Thio	Algemene tandheelkunde en cad/cam tandheelkunde
Dental Clinics Heerlen	Hans de Vries	Algemene tandheelkunde MFP, implantologie en NVTS slaapdeskundige
Dental Clinics Klazienaveen	Bart Vinke	Algemene tandheelkunde en esthetische tandheelkunde
Dental Clinics Landgraaf	Hans de Vries	Algemene tandheelkunde MFP, implantologie en NVTS slaapdeskundige
Dental Clinics Maastricht	Hester Kuling Frans de Beer	Algemene tandheelkunde en NVTS slaapdeskundige Algemene tandheelkunde MFP, prothetiek en NVTS slaapdeskundige
Dental Clinics Scharn	Timon Fennema	Algemene tandheelkunde
Dental Clinics Weesp	Yvo Becker	Algemene tandheelkunde en cad/cam tandheelkunde
Dental Clinics Zaltbommel	Denise Lebon Maarten Galjart	Algemene tandheelkunde en orthodontie Algemene tandheelkunde, cad/cam, esthetische tandheelkunde en NVTS slaapdeskundige
Dental Clinics Zwolle	Bram den Dunnen Wouter Kuiper Bart Vinke Dick Weelink	Algemene tandheelkunde en implantologie Algemene tandheelkunde en cad/cam tandheelkunde Algemene tandheelkunde en esthetische tandheelkunde Algemene tandheelkunde
Stichting Dental Clinics Maastricht	Prof dr dr Peter Kessler	Kaakchirurgie en implantologie

3.4 FUNCTIES, DIFFERENTIATIES EN SPECIALISMEN

Praktijkmedewerkers	
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	Een ervaren tandartsassistente met een aanvullende opleiding. Verwijdert tandsteen, maakt röntgenfoto's en gebitsafdrukken en geeft voorlichting over mondverzorging.
Paropreventieassistent	Preventieassistent die is opgeleid in het behandelen van patiënten met parodontitis.
Tandprotheticus/ 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.
Differentiaties:	
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.
Specialismen:	
Orthodontist	Tandarts die zich richt op het optimaliseren van de stand van tanden in de kaken en het beïnvloeden van de groei van de kaken zodat een harmonieus gelaat ontstaat.
Kaakchirurg	Tandarts-specialist (met artsdiploma) op het gebied van mondziekten, kaak- en aangezichtschirurgie.
Ondersteuning:	
Officemanager	Verzorgt administratieve, secretariële en facilitaire ondersteuning in de tandartspraktijk en uitvoerende en coördinerende werkzaamheden op het gebied van personeel en organisatie.
Baliemedewerkster	Verzorgt administratieve en facilitaire ondersteuning in de tandartspraktijk.

3.5 BEKWAAMHEID EN OPLEIDINGEN

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.

Dental Clinics Academy

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. 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. Cursussen

met een erkend keurmerk krijgen KRT- accreditatiepunten. Voor onze jaarlijkse nascholingsreis naar Seefeld krijgen tandartsen bijvoorbeeld 8 KRT-punten.

In 2012 zijn onder andere e-learning modules en video tutorials voor onderdelen van de richtlijn Infectie Preventie (WIP) ontwikkeld. Alle praktijken kunnen deze materialen tijdsafhankelijk gebruiken. Ook voor onze patiënten hebben we een aantal informatieve video's gemaakt: over werken met protocollen, en de protocollen voor handhygiëne en het gebruik van de autoclaaf. In 2013 wordt onder andere aandacht besteed aan het perfectioneren van de op de situatie in de tandheelkundige praktijk aangepaste training Bedrijfs hulpverlening (BHV).

Tabel: Dental Clinics Academy programma

Cursus	Tandarts	Mondhygiënist	Assistent	Office-manager	Preventie-assistent	Paropreventie-assistent
BHV	X	X	X	X	X	X
Nascholing BHV	X	X	X	X	X	X
Nascholing Seefeld	X	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 assistent (EDIN)			X		X	X
Opleiding paro-preventie						X
Preventieopleiding					X	X
Röntgenfoto's voor assistenten			X		X	X



Handelen in levensbedreigende situaties, reanimeren, brandbestrijding en ontruiming zijn niet echt zaken waar medewerkers routine in kunnen opbouwen. We vinden het belangrijk om dit goed te trainen, zodat we adequaat kunnen handelen bij calamiteiten.

Registraties

Dental Clinics vraagt de aangesloten professionals om bij- en nascholing en intercollegiaal overleg te registreren in de openbare kwaliteitsregisters KRT (KwaliteitsRegister Tandartsen) en KRM (KwaliteitsRegister Mondhygiënisten). Bij de registraties gelden periodieke meetmomenten en her-registratietermijnen. Herregistratie is alleen mogelijk als door scholing en bijeenkomsten voldoende punten zijn vergaard. Alle professionals bij Dental Clinics voldeden eind 2012 aan de registratie-eisen.

Erkend leerbedrijf

Dental Clinics is een door kenniscentrum Calibris erkend leerbedrijf voor studenten die de mbo-opleiding tandartsassistent volgen. Dit betekent dat onze tandartspraktijk als goede en veilige leerplaats kunnen instaan voor voldoende en deskundige stagebegeleiding.

Mbo-diploma voor tandartsassistenten

Via Dental Clinics Academy in samenwerking met Edin Dental Academy kunnen tandartsassistenten geheel gesubsidieerd versneld een landelijk erkend mbo-diploma behalen. Middels een EVC- ofwel ervaringscertificaatprocedure wordt de opgedane werkervaring en daarmee ook de mogelijke vrijstellingen voor de mbo-opleiding in kaart gebracht.

Stages

Om aankomende professionals te helpen bij hun toekomstige praktijk- en specialisatiekeuze

stellen Dental Clinics groepspraktijken regelmatig stageplaatsen beschikbaar.

3.6 HR-BELEID

De arbeidsvoorwaarden van Dental Clinics zijn conform de NMT-Arbeidsvoorwaardenregeling tandheelkundige praktijken. We streven naar gelijke voorwaarden voor alle medewerkers. In verband met de overgang naar vrije tarieven zijn in 2012 de Dental Clinics salarisschalen ingevoerd.

Het verzuimpercentage en het verloop zijn laag. Uit functionerings- en beoordelingsgesprekken blijkt dat onze medewerkers enthousiast zijn over hun werk en team.

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

Sinds oktober 2008 brengen we jaarlijks met een team tandartsen een bezoek aan Ho Chi Minh voor het onderhoud van de gebitten van 150 kinderen in de vijf weeshuizen van Stichting K.I.D.S. We werken hiertoe samen met de Westcoast International Dental Clinic groepspraktijk. Alle betrokken mondzorgprofessionals doen dit werk vrijwillig en in hun eigen tijd.



4. ORGANISATIE VAN ZORG

4.1 TANDARTSGROEPSPRAKTIJKEN

Dental Clinics tandartsgroepspraktijken huisvesten meerdere behandelkamers, een balie, een wachtruimte en een of meer patiententoiletten. 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	Openingstijden maandag-vrijdag	Telefonisch bereikbaar maandag-vrijdag
Dental Clinics Almere	08.30-17.00 uur	08.30-12.15 en 13.30-17.00 uur; vrijdag tot 12.00 uur
Dental Clinics Assen	08.00-16.30 uur	08.00-16.30 uur
Dental Clinics Beesd	08.00-17.00 uur	08.00-17.00 uur
Dental Clinics Bergschenhoek	08.00-12.30 en 13.00-16.30 uur	08.00-16.30 uur
Dental Clinics Breda	08.00-17.00 uur	08.00-17.00 uur
Dental Clinics Den Haag	08.00-12.30 en 13.00-16.30 uur; woensdag 08.00-20.00 uur	08.00-16.30 uur
Dental Clinics Eindhoven	08.00-16.30 uur; dinsdag: 07.00-21.00 uur	08.00-16.30 uur; dinsdag: 07.00-21.00 uur
Dental Clinics Enschede	08.30-17.15 uur	08.30-17.15 uur; vrijdag tot 15.00 uur
Dental Clinics Harderwijk	08.00-12.00 en 12.45-16.45 uur	08.00-12.00 en 12.45-16.45 uur
Dental Clinics Hasselt	08.00-12.00 en 12.30-16.30 uur	08.00-12.00 en 12.30-16.30 uur
Dental Clinics Heerlen	08.00-17.30 uur	08.00-17.00 uur
Dental Clinics Klazienaveen	08.00-12.00 en 12.45-17.00 uur	08.00-12.00 en 12.45-17.00 uur
Dental Clinics Landgraaf	08.00-17.30 uur	08.00-17.00 uur
Dental Clinics Maastricht	08.00-16.45 uur; dinsdag ook: 17.30-21.00 uur	08.00-17.00 uur; dinsdag tot 21.00 uur
Dental Clinics Maastricht-Scharn	08.00-16.45 uur; dinsdag ook: 17.30-21.00 uur	08.00-17.00 uur; dinsdag tot 21.00 uur
Dental Clinics Weesp	maandag & vrijdag: 8.15-17.00 uur; dinsdag & donderdag: 07.00-21.00 uur; woensdag: 07.00-17.00 uur	08.15-17.00 uur
Dental Clinics Zaltbommel	08.00-17.00 uur; dinsdag tot 20.00 uur; vrijdag tot 16.00 uur	08.00-17.00 uur; dinsdag tot 20.00 uur; vrijdag tot 16.00 uur
Dental Clinics Zwolle	08.00-16.30 uur; maandag & dinsdag tot 21.00 uur	08.00-16.30 uur; maandag & dinsdag tot 21.00 uur

Bereikbaarheid

Actuele informatie over de adressen, openingstijden en bereikbaarheid van de praktijken is altijd beschikbaar via de Dental Clinics website. Patiënten die telefonisch contact opnemen, staan we zo snel mogelijk te woord. Wie buiten openingstijden naar de praktijk belt, krijgt op het antwoordapparaat heldere en bondige informatie over de bereikbaarheid en de nooddienst.

Toegankelijkheid

Onze praktijken zijn goed bereikbaar en zelfstandig toegankelijk, ook voor mensen in een rolstoel of minder validen. Een uitzondering is Dental Clinics Assen. Dit monumentale pand is toegankelijk via een oude trap. Daarom verwijst deze praktijk mensen in een rolstoel of minder validen patiënten door naar een andere praktijk.

Patiënten die de praktijken bezoeken en niet zelf in de tandartsstoel kunnen plaatsnemen, helpen we. Als de transfer van rolstoel naar tandartsstoel niet mogelijk is, wordt de patiënt eventueel in de rolstoel behandeld of verwijzen we door naar een praktijk met de juiste voorzieningen.

4.2 PATIËNTEN

In 2012 is het aantal patiënten verder toegenomen van 77.831 tot 95.339. Er hebben 109.113 periodieke controles plaatsgevonden. Het aantal verrichtingen is afgenomen, wat mede te verklaren is door de gewijzigde systematiek met samengestelde prestaties.

	Unieke patiënten	Periodieke controles (voorheen C11/C12)	Verrichtingen
2008	19.622	21.709	140.967
2009	32.465	36.913	245.324
2010	50.531	59.864	403.146
2011	77.831	92.713	645.184
2012	95.339	109.113	528.271

Behandelrelatie

De behandelrelatie begint bij het eerste contact van de tandarts (of een andere behandelaar) met de patiënt.

Patiëntendossier

Het patiëntendossier vormt de basis van de behandelingsovereenkomst tussen de patiënt en zorgverlener. Dit bevat de basisgegevens als persoonsgegevens en BSN, de anamnese, de tandheelkundige historie, een status praesens en röntgenfoto's. Daarnaast bevat het dossier de verslaglegging van ieder patiëntcontact, waaronder de klacht of hulpvraag, het onderzoek, de diagnose en de indicatiestelling, adviezen, verrichtingen of verwijzingen, plus eventuele afgezegde en niet-nagekomen afspraken. Verder bevat het dossier het behandelplan met informeel consent formulieren.

We maken gebruik van de tandheelkundige software Exquise voor het veilig verzamelen en beheren van patiëntendossiers. Exquise is opgebouwd rondom de patiëntkaart. De patiënt staat centraal. Alle relevante gegevens - zoals verrichtingen, afspraken, verwijsbrieven en e-mails - worden vanuit de

patiëntkaart ingevoerd, geraadpleegd en gewijzigd. Het dossier is eigendom van de praktijk en wordt tenminste 15 jaar bewaard. Vanzelfsprekend heeft de patiënt recht op inzage en op een kopie. Bij de indiging van de behandelrelatie dragen we het patiëntendossier (inclusief de bewaarplicht) op verzoek van de patiënt over aan de nieuwe tandarts.

Mondgezondheid

In onze visie steunt een goede mondgezondheid op drie pijlers:

- **Mondhygiëne** - Om de tanden, kiezen en het tandvlees gezond te houden, is een gedegen dagelijkse reiniging nodig. Zo worden gaatjes (caries) en ontstoken tandvlees (gingivitis) voorkomen.
- **Een gezond voedingspatroon** - Verantwoorde eet- en drinkgewoonten zijn van groot belang voor de mondgezondheid. Onze mondzorgprofessionals adviseren om een vast aantal eet- en drinkmomenten van zeven per dag aan te houden: drie hoofdmaaltijden en maximaal vier tussendoortjes.
- **Regelmatig tandartsbezoek** - Bij de periodieke controle door de tandarts of mondhygiënist worden beginnende gaatjes, tanderosie en tandvleesaandoeningen ontdekt en behandeld, en wordt de mondhygiëne waar nodig bijgesteld.



Wat de patiënt zelf kan doen

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

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

4.3 INFORMATIEF

Op onze website kunnen patiënten snel informatie vinden over onze praktijken, teams, behandelingen, tarieven en alle aspecten van mondhygiëne. 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 veraangename. Ook is er een rek met eigen informatie en folders die de patiënt informeren over mondhygiëne, anesthesie (verdoving) en de verschillende behandelingen.

Minstens vier keer per jaar sturen we de patiënten een nieuwsbrief met tips voor betere mondhygiëne en informatie over relevante ontwikkelingen. In 2012 is hierin onder andere aandacht besteed aan de tarievenwijziging, de gezondheid van het tandvlees, periodieke controle, poetstips, tandartsverzekeringen, suiker- en zuurhoudende drankjes, poetstips, de relatie mond- en algemene gezondheid, 7 eet- en drinkmomenten, kwaliteit, klanttevredenheid en tips voor tandartsbezoek.

4.4 CONTROLES EN BEHANDELINGEN

Controles en behandelingen vinden op afspraak plaats. De gemiddelde duur van een controle is 10 minuten. Bij een nieuwe patiënt wordt extra tijd uitgetrokken. Patiënten kunnen bij Dental Clinics altijd snel terecht voor een tandheelkundige behandeling; ons streven is om de wachttijd zo kort mogelijk te houden. 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, de risico's, verdoving, napijn et cetera. Naast het behandelplan zijn we altijd duidelijk over de kosten, alternatieven en eventuele risico's. Voor minderjarigen gelden verschillende regels afhankelijk van hun leeftijd.

Begrotingen

De patiënt krijgt standaard een begroting voor een behandeling die naar verwachting meer dan 150,- euro kosten.

Materialen

Onze mondzorgprofessionals werken alleen met hoogwaardige materialen van gerenommeerde leveranciers. We doen er alles aan om onze patiënten een optimale oplossing te bieden. Onze leveranciers kiezen en beoordelen we op de manier waarop we zelf ook beoordeeld willen worden.

Acute zorg

Bij pijnklachten kunnen patiënten altijd op dezelfde werkdag tijdens de reguliere openingstijden bij ons

terecht. We houden hiervoor ruimte vrij in de agenda's. De nooddienst regelt de achterwachtdienst die de tandartsen buiten praktijkopeningstijden draaien.

Afzeggen

Omdat een behandelkamer en tijd van een of meer behandelaars wordt gereserveerd, verzoeken we patiënten 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 genooddaakt om de gereserveerde tijd en/of de afgesproken behandeling in rekening te brengen. De zorgverzekeraar vergoedt deze kosten niet.

4.5 GARANTIEREGELING

De garantieperioden zijn afhankelijk van het soort behandeling. Om hier aanspraak op te kunnen maken, moet het gebit minimaal eens per zes maanden gecontroleerd en eventueel verzorgd zijn door of namens een Dental Clinics groepspraktijk. Verder moet het gebit normaal onderhouden zijn en mogen door derden geen wijzigingen in het behandelde deel zijn aangebracht. Als blijkt dat een 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.

4.6 TARIEVEN

Op onze behandelingen zijn de algemene voorwaarden van Dental Clinics van toepassing. Deze zijn samen met de tarievenlijst aanwezig in de wachtkamer en worden op verzoek toegezonden. Onze algemene voorwaarden, tarievenlijst en garantieregeling zijn altijd beschikbaar via de website.

Codes

Tandheelkundige zorgaanbieders declareren met behulp van codes. Elke prestatie heeft een eigen categorie en code. Die code bestaat uit een letter en twee cijfers. Zo staat C11 voor periodieke controle en M01 voor preventieve voorlichting en/of instructie, per 5 minuten. V11 staat voor eenvlaksvulling en A10 voor een geleidings- of infiltratieverdoving. Als er bij de code een asterisk (sterretje) staat, betekent dit dat het tarief exclusief materiaal- en/of techniekkosten is. Deze systematiek maakt de factuur gemakkelijk te begrijpen en te controleren.

Behandeling:	Garantieperiode:
Kroon en brugwerk:	Vijf jaar
Implantaat:	Vijf jaar (voor niet-rokers)
Vullingen:	Twee jaar
Prothese:	Een jaar
Splint:	Een jaar

4.7 DECLARATIES

We hebben de declaratieafhandeling en onze vorderingen overgedragen aan Fa-med B.V. 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). Fa-med is wettelijk gerechtigd om de benodigde maatregelen te nemen om openstaande bedragen te incasseren.

4.8 KLACHTENREGELING

We hebben een laagdrempelige klachtenprocedure en zetten ons actief in om alle klachten in goed overleg en naar tevredenheid op te lossen. We vragen onze medewerkers om zich open op te stellen en klachten van patiënten serieus te nemen. Uitgangspunt is dat de patiënt de klacht eerst bespreekt met de betreffende behandelaar 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, bemiddeling of ondersteuning van de patiënt bij het indienen van de klacht.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris kan op onpartijdige wijze

informatie geven, bemiddelen, desgewenst een gesprek met de betrokken behandelaar regelen en de patiënt helpen om een goede oplossing te vinden. Met bemiddeling proberen we het contact met 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 de patiënt dat wenst. De klachtenfunctionaris is bereikbaar via mail (klacht@dentalclinics.nl). Het postadres is Dental Clinics BV, Franse Kampweg 6, 1406 NW Bussum.

Klachtenregeling instellingen

Als de interne klachtenregeling geen uitkomst biedt, kan de patiënt zich wenden tot de Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT: 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.

Klachten in 2012

De klachten die in 2012 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. Ook is een klacht ingediend bij het tuchtcollege in Eindhoven. In deze gevallen is eerst getracht om in onderling overleg tot een uitkomst te komen. Alle drie de klachten zijn ongegrond verklaard.

4.9 PERSOONSGEGEVENS EN PRIVACY

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. Hiervoor zijn zeer duidelijke huisregels opgesteld en met alle medewerkers afgesproken.





"Een fijne praktijk waar ik erg op mijn gemak ben gesteld. Ook heb ik nu na jaren eindelijk een prachtig gebit!"

Patiënt Dental Clinics Hasselt

5. KWALITEIT

5.1 VISIE OP KWALITEIT

Het kwaliteitsbeleid van Dental Clinics heeft tot doel om de te zorgen dat iedere patiënt kan rekenen op patiëntgerichte, hoogwaardige tandheelkunde in een veilige, hygiënische omgeving.

Patiëntgerichte zorg

- De tandheelkundige zorg wordt volledig afgestemd op de patiënt en zijn/haar gebit:
- De zorg is toegesneden op de wensen van de patiënt en de mondgezondheid op de lange termijn. De behandelaar verplaatst zich in de patiënt, ook als hij of zij een speciale benadering nodig heeft (bijvoorbeeld bij angst voor de tandarts).
- De patiënt krijgt alle aandacht en informatie, en kan snel terecht.
- Er is een laagdrempelige en effectieve klachtenregeling.
- We monitoren de patiënttevredenheid.

Hoogwaardige tandheelkunde

Onze teams leveren mondzorginhoudelijke kwaliteit:

- Iedere in de praktijk werkzame tandarts is ingeschreven in het BIG-register en voldoet aan de wettelijke opleidingseisen.
- De tandheelkundige specialisten nemen deel aan deskundigheidsbevorderende activiteiten zoals interne nascholingscursussen en registreren deze in de openbare kwaliteitsregisters.
- Behandelingen worden uitgevoerd naar de nieuwste inzichten en met moderne apparatuur, waar mogelijk op basis van 'evidence based' protocollen en richtlijnen.
- Het patiëntendossier en behandelplan vormen

de basis van de samenwerking tussen de patiënt en zorgverlener. Vanuit onze langetermijnvisie op behandelingen bieden we patiënten meerdere keuzes aan.

Veilige en hygiënische omgeving

- Onze zorg wordt op een veilige manier verleend, in een hygiënische omgeving:
- We houden ons aan de geldende wet- en regelgeving.
- Om de patiënten en medewerkers te beschermen tegen infecties hanteren we de praktijkrichtlijn Infectiepreventie. Ook de andere beproefde standaarden, richtlijnen en protocollen van de beroepsgroep leven we strikt na.
- Een uitgebalanceerd, evoluerend kwaliteitsstelsel helpt ons om de veiligheid en hygiëne in de praktijken te bewaken en waar mogelijk te verbeteren.
- We leggen verantwoording af via een kwaliteitsjaarverslag.

5.2 KWALITEITSSYSTEEM

Conform de Kwaliteitswet zorginstellingen hanteert Dental Clinics een systematische aanpak van het bewaken, beheersen en verbeteren van kwaliteit. Ons kwaliteitsstelsel bestaat onder andere uit heldere protocollen waarin we de teams goed trainen en die we omzetten naar praktische hulpmiddelen. Hiermee wordt de inventarisatie, implementatie, borging en verbetering van kwaliteit en veiligheid praktisch en effectief in de praktijk geoptimaliseerd en worden medewerkers actief betrokken bij alle praktijkprocessen.

We verzamelen en registreren systematisch gegevens om de kwaliteit van onze zorg te toetsen. 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. Sinds 2012 helpt Nicolette Biesters als medewerker kwaliteit de tandartspraktijken om een meetbare stap vooruit te maken op het gebied van kwaliteit, infectiepreventie en organisatie.

Het hanteren van een heldere kwaliteitssystematiek heeft veel voordelen, waaronder:

- Structuur en duidelijkheid voor de medewerkers;
- Periodieke evaluatie van het kwaliteitsniveau, de strategie en doelstellingen;
- Openheid over de geleverde kwaliteit en kwaliteitsdoelstellingen;
- Stijging van de productiviteit en het rendement door procesbeheersing;
- Continue verbetering en ontwikkeling.

5.3 WET- EN REGELGEVING

Voor mondzorgverleners zijn er meerdere wetten op het gebied van kwaliteit. Dit zijn o.a. de Wet klacht-recht cliënten zorgsector (WKCZ), de Kwaliteitswet Zorginstellingen (KZi), de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO), de Kern-

energiewet (KEW Dossier) en de Wet Bescherming Persoonsgegevens. De Kwaliteitswet Zorginstellingen (KZi) stelt het maken van een kwaliteitsjaarverslag verplicht. Op grond van artikel 5 lid 1 moet de zorg aanbieder jaarlijks vóór 1 juni per instelling een verslag ter openbare inzage leggen, waarin zij verantwoording aflegt voor het in het afgelopen kalenderjaar gevoerde beleid en voor de kwaliteit(verbetering) van de in dat jaar verleende zorg.

5.4 STANDAARDEN, RICHTLIJNEN EN PROTOCOLLEN

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:

- WIP-richtlijn Infectie Preventie in de tandheelkundige praktijk 2007;
- Besluit stralingsbescherming;
- IGZ-circulaire taakherschikking 2008;
- Landelijke Eerstelijns Samenwerkings Afspraak Antistolling;
- NMT-praktijkrichtlijn patiëntendossier;
- NMT-praktijkrichtlijn Tandheelkundige Radiologie;
- NMT-praktijkrichtlijn Spoedgevallendienst;

- Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E);
- Richtlijn Praktijkhygiëne voor legionellapreventie.

Daarnaast hebben we op meerdere deelterrinen eigen protocollen ontwikkeld. Dit zijn eenvoudige, heldere procedures waarin onze medewerker kwaliteit de teams traint en de praktijken van de juiste hulpmiddelen voorziet.



Kernprotocollen en protocollenboeken

Er zijn drie kernprotocollen voor aspecten van de tandheelkunde:

- Planning. Dit protocol betreft het plannen van afspraken, met richtlijnen voor bijvoorbeeld de maximale wachttijd in de wachtkamer.
- Periodieke controle en patiëntendossier. Dit protocol geeft richtlijnen voor het bijhouden van het patiëntendossier en de uit te voeren handelingen bij een periodieke controle.
- Infectiepreventie. Dit protocol bevat ondermeer richtlijnen voor het schoonmaken van de behandelkamers na ieder gebruik, richtlijnen voor schoonmaken en steriliseren van de instrumenten en richtlijnen voor het maken van röntgenfoto's. Ook is er een praktische richtlijn voor het dagelijks toetsen van de werking van de autoclaven (stoomsterilisatoren).

Iedere medewerker kent de kernprotocollen; het hele team weet waar de met vier protocollenboeken staan:

- Deel 1: 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: sterilisatie, omloop en veiligheid. 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

risicopatienten, desinfectie van afdrukken en werkstukken, digitale röntgenopnamen, reiniging, desinfectie en sterilisatie, het toetsen van de autoclaven op een correcte werking, stralingshygiëne en hygiëneprotocollen voor de behandelkamers, sterilisatie- en techniekruimten, de balie en de kantine.

- Deel 3: de balie. Dit zijn de personeelsprotocollen en de protocollen voor de dagelijkse praktische zaken zoals openen en sluiten, het telefoon- en ontvangstprotocol, de planning en patiëntdossiers.
- Deel 4: tandheelkundige behandelingen. Dit zijn de protocollen voor periodieke controles, intakes en probleemgerichte consulten, het vaststellen van de conditie van het tandvlees (DPSI-score), anesthesie (verdovingen), preventieve mondzorg en tandheelkundige behandelingen zoals vullingen, kronen en bruggen, wortelkanaalbehandelingen en implantaten.

Uitleg en training

De processen worden samen ontwikkeld en continu verbeterd. Daardoor is er veel animo voor het invoeren en handhaven van protocollen. Door goede uitleg en training van het personeel worden de protocollen structureel correct uitgevoerd. Dit draagt bij aan acceptatie en langdurige gedragsverandering onder medewerkers.

5.5 CHECKLIST TANDARTSENPRAKTIJK

Aan de hand van de wetgeving, normen en actuele richtlijnen heeft Dental Clinics een checklist tandartsenpraktijk ontwikkeld. Met deze checklist

controleren we wekelijks in de praktijken of de protocollen juist worden uitgevoerd.

5.6 INSPECTIES EN AUDITS

Inspecties

In verband met zijn toezichthoudende taak brengt de Inspectie voor de Gezondheidszorg regelmatig inspectiebezoeken bij tandartspraktijken. Daarbij wordt gecontroleerd of de betreffende praktijk aan de wet- en regelgeving en de in de branche geldende richtlijnen voldoet. In 2012 is een inspectiebezoek gebracht aan Dental Clinics Bergschenhoek. De conclusie was zeer positief: "De inspectie beveelt de directeur aan het kwaliteitsniveau van de in zijn instelling verleende zorg te handhaven. Alle medewerkers zijn bekend met de eisen die in de praktijk worden gesteld met betrekking tot de WIP-richtlijn. De officemanager speelt een actieve rol bij het bewaken van de naleving van de richtlijn. Zij spreekt haar collega's bijvoorbeeld aan op de werkkleding en sieraden als dit nodig is." De inspectie gaf enkele waardevolle aanbevelingen, die de praktijk direct heeft opgevolgd.

Volgens tandarts Ralph Mundt van Dental Clinics Bergschenhoek heeft de betreffende praktijk na het samengaan met Dental Clinics grote stappen op het gebied van kwaliteit gemaakt. "We blijven alert op mogelijkheden om de kwaliteit en veiligheid van onze zorg verder te verbeteren. Ook de aanbevelingen van de Inspectie dragen hieraan bij. Deze betroffen enkele ontbrekende hepatitis B titer-

Tabel: Checklist tandartspraktijk

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

bepalingen, zichtbare aanwezigheid van het protocol omgaan met prikaccidenten, aantekeningen op röntgenfoto's als er geen bijzonderheden zijn en het percentage waterstofperoxide in bleekmiddelen. Allemaal zaken die we direct hebben opgepakt."

Audits

Dental Clinics maakt regelmatig gebruik van audits om de kwaliteit te inventariseren. In 2012 is via een externe audit door Tensen & Nolte Infectiepreventie de kwaliteit van de infectiepreventie binnen Dental Clinics Zwolle en Dental Clinics Weesp geïnventarieerd. Een van de conclusies d.d. 6 maart 2012 was dat er bij Dental Clinics goede aandacht voor infectiepreventie is. "In het proces rond de behandeling van patiënten, alsmede in het proces van reiniging, desinfectie en sterilisatie is infectiepreventie 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 punten zijn direct aangepakt en opgelost.

Later in het jaar zijn voor tien andere Dental Clinics groepspraktijken praktijkscreenings infectiepreventie uitgevoerd. In de in februari 2013 ontvangen eindrapportage wordt geconcludeerd dat het infectiepreventiebeleid binnen Dental Clinics prima op orde is. "In alle bezochte tandartsgroepspraktijken is goede aandacht voor infectiepreventie en is voldoende kennis aanwezig. De vertaalslag van beleid naar de werkvloer heeft goed plaatsgevonden en de faciliteiten om infectiepreventie gestalte te geven

zijn gerealiseerd. De situatie in de praktijken ten aanzien van infectiepreventie is correct en patiëntveilig. Er zijn nog twee puntjes op de i te zetten. Dit betreft het perfectioneren van de gang van zaken rond reiniging/desinfectie/sterilisatie en het optimaliseren van de opslag van steriele medische hulpmiddelen, met name beheer en borging."

5.7 OVERLEG EN INTERVISIE

Dental Clinics biedt veel ruimte voor interne consultatie en intercollegiaal overleg. Professionals gebruiken intervisie voor het vergroten 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 onder andere de protocollen aan de orde komen. Via een digitale nieuwsbrief, werkoverleggen en het intranet informeren we de medewerkers intern over relevante ontwikkelingen.

Intercollegiale visitatie

Praktijkvisitation is intercollegiale doorlichting van de organisatie van het zorgproces in de tandartspraktijk: tandartsen of bijvoorbeeld mondhygienisten een kijkje bij elkaar in de praktijk nemen. In 2012 heeft Dental Clinics een intercollegiale visitatie van mondhygienisten ontwikkeld. Deze is volledig geaccrediteerd: mondhygienisten kunnen met de praktijkvisitation 20 KRM-accreditatiepunten behalen.

Pilot visitatieproject van de NMT

We zien praktijkvisitation als een inspirerende en stimulerende manier om de praktijk beter te bekijken en van elkaar te leren. Daarom hebben Dental Clinics Assen en Dental Clinics Weesp in 2012 meegedaan aan de pilot 'Praktijkvisitation voor mondzorg' van de NMT. Bij de praktijkbezoeken zijn de kwaliteitsthema's infectiepreventie, radiologie, taakdelegatie en dossiervoering doorgenomen, op basis van een vaste vragenlijst. Zo ontstaat per praktijk een helder beeld van wat goed loopt en wat beter kan. "Het visiteren bij een collega vond ik erg leuk. Juist omdat delen van kennis en ervaring één van mijn belangrijkste motivaties was om aan dit project mee te doen. En bovendien ben ik met een aantal praktische ideeën in de praktijk teruggekomen", aldus Yvo Becker, tandarts bij Dental Clinics Weesp. De NMT heeft een videoverslag van de pilot gemaakt. Dit filmpje is te vinden in de kwaliteitssectie van onze website.

5.8 KLANTTEVREDENHEID

De tevredenheid van patiënten is de belangrijkste graadmeter voor de kwaliteit van onze organisatie. We hechten veel waarde aan signalen van patiënten. Ook vragen we de patiënten om hun mening via de website en de nieuwsbrieven: dit helpt ons om de geboden service en kwaliteit te blijven versterken. In het najaar hebben we de patiënten verzocht om deel te nemen aan een patiëntenenquête. De resultaten stemmen ons tevreden wat betreft de ervaren kwaliteit. De gemiddelde score was een 7,6. Twee praktijken scoorden nog geen 7, dit komt door klachten en problemen die stammen uit de periode

voor de overgang van de praktijken naar Dental Clinics. Wat ons verder opvalt, is dat een groot deel van de in 2012 ontvangen klachten gerelateerd is aan de gewijzigde tarieven en vergoedingen door verzekeraars. De praktijken in Almere, Beesd, Enschede, Harderwijk en Zaltbommel zijn nog niet onderzocht, deze praktijken hebben zich pas in 2013 bij Dental Clinics gevoegd.





"Prettige sfeer, goede uitleg juist voor de kinderen. Die mogen alle apparaten en tangetjes zelf even voelen! Ze leggen goed uit wat ze gaan doen. De tandarts en mondhygiëniste zijn zeer kundig en de assistentes erg vriendelijk. Kortom, een erg prettig bezoek ook voor mijn kleine kinderen."

Patiënt Dental Clinics Breda

6. ONTWIKKELINGEN EN 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.

6.1 VERBETERINGEN IN 2012

In 2012 is een aantal voornemens uitgevoerd:

- Verbeteren van de bedrijfsprocessen op het gebied van veilig en gezond werken en behandelen;
- Verder doorvoeren van een gestructureerde aanpak van infectiepreventie, risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E), en teamtrainingen;
- Versterken protocollen voor sterilisatie;
- Ontwikkelen van videotutorials voor infectiepreventie en de essentie van praktijkhygiene als materialen die de praktijken tijdsafhankelijk kunnen gebruiken;
- Ontwikkeling van informatieve video's waarin de patiënt bijvoorbeeld kan zien hoe we werken met protocollen, welke protocollen voor handhygiene we hanteren en hoe we de autoclaaf gebruiken.
- Ervaring opdoen met het uitvoeren van audits waarbij de kwaliteit in de praktijken geïventariseerd wordt;
- Opzetten van een systeem voor intercollegiale visitatie voor mondhygiënisten en tandartsen;
- 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 patiëntenquête;
- Gestructureerde en regelmatige voorlichting met betrekking tot parodontitis en poetsen;
- Aanstelling van een kwaliteitsmedewerker;

Standaardprogramma patiënt- en medewerkersveiligheid

Bij groei en een toenemend aantal patiënten is het belangrijk dat het structureel hanteren van gestandaardiseerde werkprocessen niet in het gedrang komt. Daarom hebben we een professionaliserings-slag op het gebied van veiligheid, werkprocessen en personeelsprotocollen doorgevoerd. De beoogde doelen waren sociale innovatie door efficiënter en gezonder werken, en bewustwording en langdurige gedragsverandering van de medewerkers. Voor dit programma heeft Subvention in opdracht van Dental Clinics subsidie aangevraagd bij het Europees Sociaal Fonds (ESF) voor 12 praktijken. Deze is toegelaten. Verschillende externe adviseurs, zoals bureau Hart, PuHR en Tensen & Nolte zijn aangetrokken om dit project in goede banen te leiden.

De onderstaande stappen zijn gevolgd:

- Fase 1: screening en implementatie. Screening op basis van de bestaande risico-inventarisatie 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 voor protocollair werken, bijvoorbeeld e-learning modules en video tutorials voor onderdelen van de richtlijn Infectie Preventie (WIP).

Alle praktijken kunnen deze materialen tijdsafhankelijk gebruiken.

- Fase 3: audit op naleving van gestandaardiseerde werkprocedures en certificering.

De feedback uit de activiteiten is gebruikt om de protocollenboeken, kernprotocollen en verschillende checklists te verbeteren en beter aan te laten sluiten op de praktijksituaties. Volgens projectleider Manon Wilting van PuHRe zijn alle beoogde doelen behaald. "Door de directe betrokkenheid van de medewerkers is de kwaliteit van de beschrijving van de werkprocessen verbeterd. Ook is het draagvlak voor het werken met protocollen verhoogd."

Kleurcoderingssysteem

Ons rood-groene kleurcoderingssysteem voor het doorvoeren van een strikte scheiding van schoon en vuil instrumentarium tot en met de traykasten is verder uitgewerkt. Dit hulpmiddel draagt bij aan een eenduidige manier van werken, met kleurcodering voor de sterilisatie en voor de behandelkamers. Dit versterkt de samenwerking aan infectiepreventie en zorgt voor een minimale kans op fouten.

6.2 VOORNEMENS

Voor 2013 hebben we de volgende voornemens:

- Uitvoeren van praktijkscreenings infectiepreventie binnen de praktijken en training van de nieuwe praktijken;
- Twee verplichte teamtrainingen voor behandelaren en een verplichte teamtraining voor

assistentes in de wet- en regelgeving en kernprotocollen;

- Versterken van het intranet;
- Vernieuwen van de Dental Clinics website: onder andere verbeteren van de navigatiestructuur en de toegankelijkheid van praktijkinformatie;
- Aanstellen van een tandheelkundig directeur;
- Oprichten van een nieuw instituut voor geaccrediteerde nascholing;
- Uitvoeren van het Dental Clinics Jeugdpreventieplan;
- Introduceren en optimaal uitwerken van het registratiesysteem voor interne klachten als instrument om zicht te hebben op de afhandeling van problemen en om problemen te voorkomen door te leren van elkaar;
- De protocollen verder afmaken en de tandartsen hier optimaal in trainen en begeleiden.



6.3 JEUGDPREVENTIEPLAN

Onder het motto 'jong geleerd, oud gedaan' heeft Dental Clinics een gerichte aanpak ontwikkeld voor het realiseren en behouden van een goede mondhygiëne en mondgezondheid bij kinderen t/m 18 jaar. Onze hoofddoelstelling is het voorkomen van schade aan het melkgebit en het blijvende gebit door:

- Ouders en kinderen op een aansprekende, leuke manier te ondersteunen bij het handhaven van een goede mondhygiëne bij het kind.
- Ouders/verzorgers van kinderen vanaf zeer jonge leeftijd (al bij aanwezigheid van het melkgebit) voor te lichten over parodontitis en te ondersteunen bij het voorkomen daarvan.
- Ouders/verzorgers van kinderen vanaf zeer jonge leeftijd (doorbraak eerste tandjes) voor te lichten over tanderosie.
- Te bevorderen dat kinderen vanaf de leeftijd van twee jaar ieder halfjaar de mondzorgpraktijk bezoeken voor controle en preventie.

We moedigen ouders aan om hun kinderen al op jonge leeftijd mee te nemen bij reguliere controles (niet bij behandelingen) om rond te kijken en even plaats te nemen in de stoel. Vanaf de leeftijd van twee jaar ontvangen in ons systeem Exquise geregistreerde kinderen tweemaal per jaar een oproep voor tandartsbezoek. Als onderdeel van het jeugdpreventieplan hebben we verschillende hulpmiddelen ontwikkeld, waaronder een kinderpaspoort, een poetsdiploma, een poetsset, kleurplaten en postkaarten. Ook meten we de frequentie van het tandartsbezoek van kinderen tot 18 jaar. Onze doelstelling is dat minimaal 90% van deze patiënten tweemaal per jaar de tandarts bezoekt.



"Ik heb mijn angst voor tandheelkunde verloren en ben mijn tandarts dagelijks dankbaar voor zijn werk."

Patiënt Dental Clinics Weesp

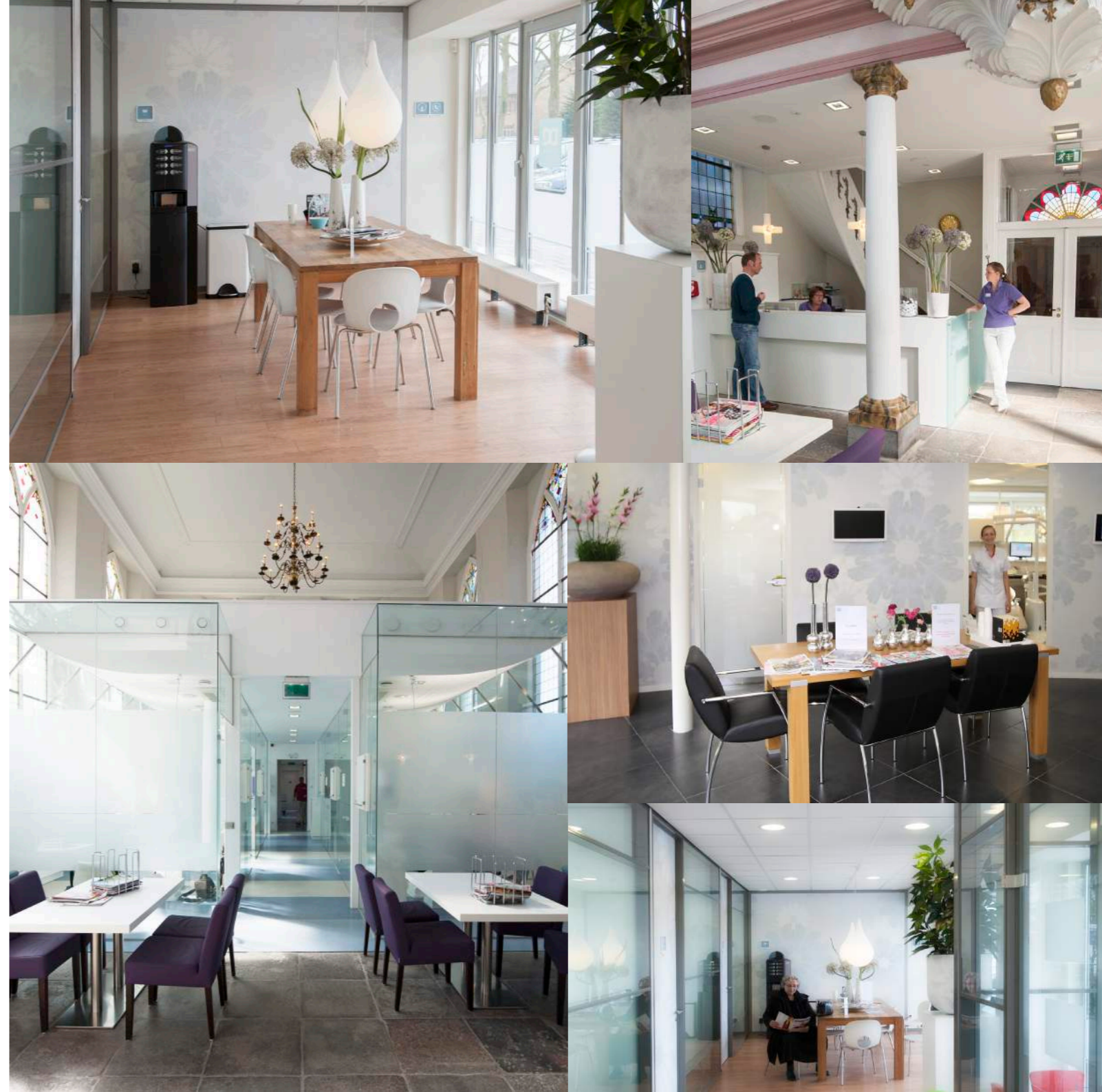


7. CONCLUSIE

De drang om het anders te doen, was in 2008 een van de belangrijkste redenen om Dental Clinics te starten. Een organisatie die steunt op vakbekwame mondzorgteams en centraal geregisseerde kwaliteitszorg. Waarin mondzorgprofessionals in teamverband optimale aandacht aan de patiënt en hun vak kunnen besteden. Zo ontstaat een inspirerend en stimulerend klimaat waarin tandheelkundige professionals het beste in elkaar naar boven halen.

Dat deze visie werkt, blijkt onder andere uit de stappen die we de afgelopen jaren op het gebied van kwaliteit hebben gezet. Hierdoor is ons kwaliteitssysteem uitgegroeid tot een centraal instrument voor het inrichten van tandartsgroepspraktijken en het beheersen van de mondzorg- en serviceprocessen. Een sterke basis. Hiermee slagen we er niet alleen in om aan de wettelijke eisen en regelgeving voldoen, maar ook om alert te blijven op nieuwe verbetermogelijkheden. Zo kunnen we de lat steeds een stukje hoger leggen.

Naast actuele thema's als kostenbeheersing en transparantie willen onze tandartspraktijken ook snel antwoord kunnen geven op veranderende vragen van de consument. Die wil op de lange termijn gerichte, persoonlijke zorg door deskundige mondzorgprofessionals. Een stralende lach, liefst een leven lang. Daartoe zien we kwaliteitszorg niet als kostenpost, maar als een duurzame investering in onze teams en de relaties met onze patiënten. Dit in een goed geoliede structuur van verbetering, innovatie, evaluatie en feedback, met patiëntgerichtheid en samenwerking als sleutelwoorden.





Lachen is leven