

Kwaliteitsjaarverslag 2013

Tandartspraktijk Lawant

*Voor een gezonde en mooie mond
om trots op te zijn.*



Tandartspraktijk Lawant
Tel. 050 – 30 92 328

Groningerweg 93-95
info@gavetanden.nl

9766TM Eelderwolde
www.gavetanden.nl

INHOUD

VOORWOORD

1. TANDARTSPRAKTIJK LAWANT

- 1.1. Missie
- 1.2. Visie
- 1.3. Organisatie
- 1.4. Doelgroep
- 1.5. Diensten

2. ORGANISATIE VAN DE ZORG

- 2.1. Openingstijden
- 2.2. Telefonische bereikbaarheid
- 2.3. Toegankelijkheid
- 2.4. Behandelingen
- 2.5. Acute mondzorg
- 2.6. Tarieven, facturering en declaraties
- 2.7. Klachten en garantieregeling
- 2.8. Informatie en communicatie
- 2.9. Persoonsgegevens en privacybeleid

3. KWALITEITSBELEID

- 3.1. Realisatie doelstellingen 2013
- 3.2. Wet- en regelgeving, certificering en protocollen
- 3.3. Opleidingsniveau
- 3.4. Overleg en intervisie
- 3.5. Klanttevredenheid

4. PLANNEN 2014

VOORWOORD

De kwaliteit van een tandartspraktijk wordt niet bepaald door een kwaliteitsjaarverslag, maar het maken van het verslag draagt er wel toe bij. Het dwingt immers om alles op een rijtje te zetten: wat is er in het afgelopen jaar allemaal gedaan en wat kan er nog beter?

In 2013 is er hard gewerkt om het kwaliteitsniveau, in de meest brede zin van het woord, verder te verhogen. In dit verslag leest u daar meer over. Hoofdstuk 1 beschrijft o.a. de missie en visie van Tandartspraktijk Lawant. Hoofdstuk 2 geeft informatie over de praktische invulling van de organisatie. Het daadwerkelijke kwaliteitsbeleid wordt beschreven in hoofdstuk 3, waarbij in detail wordt ingegaan op de gerealiseerde kwaliteitsverbeteringen in 2013. Hierbij is een onderverdeling gemaakt in verschillende categorieën:

- vakinhoudelijk
- cliëntgerelateerd
- duurzaamheid & maatschappelijk verantwoord ondernemen
- organisatie van de praktijk

De plannen voor het lopende jaar, 2014, worden toegelicht in hoofdstuk 4. Hierbij wordt dezelfde onderverdeling aangehouden.

We zijn gepast trots dat het kwaliteitsniveau van onze praktijk wederom een stap omhoog is gegaan. We werken er hard aan om dit niveau in stand te houden. Kwaliteit is immers geen statisch gegeven, maar vraagt om continue bewaking en zoeken naar verbetering: elke dag opnieuw, door alle medewerkers.

Margit Lawant

Tandarts en eigenaar van Tandartspraktijk Lawant

1. TANDARTSPRAKTIJK LAWANT

1.1 MISSIE

De missie van Tandartspraktijk Lawant is: een gezonde en mooie mond om trots op te zijn.

Er wordt gewerkt in een comfortabele en gezonde werkomgeving. Het team werkt op prettige wijze samen, inspireert elkaar en streeft continu naar de hoogste kwaliteit tandheelkunde. De gemotiveerde cliënt wordt een warme ontvangst, optimale service en goede voorlichting aangeboden.

Duurzaamheid is belangrijk: de praktijk wil bijdragen aan een ideaal evenwicht tussen ecologische, economische en sociale belangen.

1.2 VISIE

De visie van Tandartspraktijk Lawant bestaat uit drie pijlers:

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

De praktijk is van/voor ons allemaal. Aandacht voor duurzaamheid is essentieel en vraagt om initiatieven vanuit het team en bijdragen aan de maatschappij binnen en buiten de praktijk.

Een andere manier waarop maatschappelijk verantwoord ondernemen zich uit, is het betrekken van vergeten groepen en het stimuleren van de algehele gezondheid.

Toegankelijkheid

Tandartspraktijk Lawant wil breed toegankelijk zijn: zowel ten aanzien van het aanbod van tandheelkundige diensten als ten aanzien van de cliëntengroepen. Het eerste wordt bereikt door differentiatie binnen het team en nauwe samenwerking met externe contacten teneinde alle tandheelkundige mogelijkheden te kunnen aanbieden. Het tweede aspect uit zich o.a. in service, ruime openingstijden, goede bereikbaarheid, rustige en persoonlijke omgeving en meertalige dienstverlening.

Onderscheid in service en kwaliteit

Meedraaien in de top en die positie behouden. Dit betekent continue innovatie, expertise in complexe problemen en de meest actuele scholing voor het hele team. Om dit te realiseren is beheerste groei van de praktijk noodzakelijk. Een tweede randvoorwaarde is samenwerking met externe partijen, waaronder collega-praktijken, leveranciers en medische centra.

1.3. ORGANISATIE

De praktijk bestaat uit een hecht team van 13 medewerkers.

tandartsen (4): Margit Lawant, Irina Lamein, Marjan Oldenburger en Julia Haussler. Naast algemene tandheelkunde hebben de tandartsen van de praktijk ieder hun eigen aandachtsgebieden. Margit is gespecialiseerd in behandeling van slaapapneu, cosmetische tandheelkunde, wortelbehandelingen en kroon-brugwerk. Irina is gespecialiseerd in protheses en cosmetische tandheelkunde met composiet. De specialisatie van Julia is verpleeghuistandheelkunde (gerodontologie).

mondhygiëniste (1): Sitske Oort

De mondhygiëniste is bevoegd tot behandeling van tandvleesaandoeningen, vullingen leggen, het geven van voorlichting, preventie, gebitsreiniging, verdoven, droogleggen van

tanden en kiezen, spoelen, polijsten, afdrukken, röntgenfoto's, panorama-opnames en noodvoorzieningen.

preventie-assistenten (6): Bianca Swarts, Yvonne Donders, Sandra Smit, Thea Koot, Margriet Timmermans en Marieke Kappelhof

De bevoegdheden van een preventie-assistent zijn het geven van voorlichting, preventie, gebitsreiniging, verdoven, droogleggen van tanden en kiezen, spoelen, polijsten, afdrukken, röntgenfoto's, panorama-opnames en noodvoorzieningen.

tandarts-assistente (1): Evelien van Oosten

Assisterende werkzaamheden, in opleiding voor preventie-assistent. .

officemanager (1): Carla Gerding

De officemanager zorgt voor de administratieve, secretariële en facilitaire ondersteuning van de praktijk.

1.4. DOELGROEP

Tandartspraktijk Lawant richt zich op gemotiveerde cliënten. Preventie is namelijk het belangrijkste onderdeel: de cliënt speelt zelf een grote rol bij het onderhoud van het gebit. De mondhygiëniste en preventie-assistenten helpen de cliënt nog een stap verder door het geven van advies en het zorgen voor regelmatige professionele reiniging van tanden en kiezen. Hiermee kan schade aan het gebit worden voorkomen, zodat het aantal behandelingen en daarmee samenhangende kosten worden geminimaliseerd.

1.5. DIENSTEN

De praktijk levert een breed aanbod van tandheelkundige zorg:

- algemene tandheelkunde
- kindpreventieplan
- cosmetische tandheelkunde
- wortelkanaalbehandelingen
- kronen en bruggen
- implantologie
- slaapapneu en snurken
- gebitsprothese
- tandvleesbehandelingen

2. ORGANISATIE VAN DE ZORG

2.1 OPENINGSTIJDEN

Om zoveel mogelijk rekening te houden met de verplichtingen van haar cliënten, werkt Tandartspraktijk Lawant met ruime openingstijden. De praktijk is geopend van zeven uur 's ochtends tot negen uur 's avonds.

maandag 07.00 uur tot 21.00 uur

dinsdag 07.00 uur tot 21.00 uur

woensdag 07.00 uur tot 21.00 uur

donderdag 07.00 uur tot 21.00 uur

vrijdag 07.00 uur tot 14.30 uur

2.2 TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID

De praktijk is te allen tijde telefonisch bereikbaar. Buiten openingstijden wordt er direct doorverbonden met het antwoordapparaat. Hierop zijn de gegevens van de dienstdoende tandarts te beluisteren.

2.3 TOEGANKELIJKHEID

De praktijk ligt op steenworp afstand van het natuurgebied rond de Hoornse Plas en is voorzien van ruime eigen parkeergelegenheid. De praktijk is ook goed bereikbaar met openbaar vervoer, er is een bushalte recht voor het pand. De praktijk is probleemloos toegankelijk voor minder validen of mensen in een rolstoel.

2.4 BEHANDELINGEN

Preventie: voorkomen van behandelingen én kosten

Preventie is het belangrijkste onderdeel van de zorg voor een goed gebit, dus de cliënt speelt zelf een grote rol. De mondhygiëniste en preventie-assistenten geven vervolgens advies over de beste verzorging van het gebit en zorgen voor regelmatige professionele reiniging van tanden en kiezen. Hiermee kan schade aan het gebit worden voorkomen, zodat het aantal behandelingen en daarmee samenhangende kosten worden geminimaliseerd.

Vertrouwen: op je gemak in de stoel

Alle medewerkers zijn zich zeer bewust van het vertrouwen dat de cliënt in hen stelt. Vertrouwen in hun kennis en ervaring. Dat vertrouwen willen de medewerkers niet beschamen, dus wordt er ruim de tijd genomen om de cliënt op zijn of haar gemak te stellen. Zeker ook bij angstige patiënten: er wordt uitleg gegeven over de behandeling, zodat duidelijk is wat er gaat gebeuren. Vaak zorgt gedetailleerde uitleg al voor vermindering van eventuele angst. Bovendien wordt er gewerkt met patiëntvriendelijke verdovingstechnieken, waardoor behandelingen soepel verlopen. Op deze manier gaat zorg voor gezonde tanden uitstekend samen met je comfortabel voelen op de stoel bij de tandarts.

2.5 ACUTE MONDZORG

Bij pijnklachten kunnen cliënten tijdens de reguliere openingstijden terecht. Buiten de openingstijden kan contact worden opgenomen met de dienstdoende tandarts. Informatie over de dienstdoende arts wordt vermeld op het antwoordapparaat.

2.6 TARIEVEN, FACTURERING EN DECLARATIES

Tarieven

Vanaf januari 2013 jaar stelt de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) de tarieven en prestaties in de mondzorg weer vast. Conform de regels van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) kan in sommige gevallen worden afgeweken van de standaardtarieven. Dit is van toepassing in geval van extra zorgbehoefte, zoals bij een extreem angstige patiënt of bij een patiënt met een lichamelijke of geestelijke beperking.

Een overzicht van de tarieven die gelden per 01-01-2013 zijn te vinden op de website www.vergelijkmondzorg.nl.

Facturering

Het versturen van de rekeningen en de administratieve verwerking van betalingen is uitbesteed aan NMT Factoring en Clearing Services (FenCS).

Declaraties

De cliënt kan zich bij vele verzekeraars voor tandheelkundige zorg verzekeren. Declaraties van facturen lopen via de verzekering.

2.7 KLACHTEN EN GARANTIEREGELING

Hoewel de medewerkers er alles aan doen om een goede behandeling te geven, kan het voorkomen dat er een klacht ontstaat. Kritiek geven of ontvangen is niet altijd makkelijk, maar dikwijls wederzijds wel bevredigend. Aarzel dus niet om contact op te nemen als er een probleem is.

Informatiepunt en klachtenregeling

Wanneer het niet lukt om het probleem tussen cliënt en behandelaar op te lossen, dan kan de cliënt telefonisch advies inwinnen bij het Tandheelkundig Informatiepunt (TIP). Het TIP is opgericht door de beroepsorganisatie, de NMT. Levert ook dit geen bevredigende oplossing, dan kan er gebruik worden gemaakt van de NMT-klachtenregeling. Daarbij zijn twee mogelijkheden, namelijk bemiddeling en formele klachtbehandeling, resulterend in een uitspraak.

Topgarantie op kronen

Op kronen wordt een zeer lange garantie van 10 jaar gegeven, met een lineaire afloop (na 1 jaar 90%, na 9 jaar 10% garantie). Indien breuk van een restauratie het gevolg is van een ongeluk of onjuist gebruik, dan vervalt de garantie.

Overige garanties

Het team van Tandartspraktijk Lawant draagt samen met de cliënt de zorg voor het gebit. Dat gebeurt zo goed mogelijk. Daarom wordt ruime garantie gegeven op de behandelingen: de praktijk staat voor de geboden zorg en uit ervaring weet zij dat dit terecht is. Buiten de invloedssfeer van de praktijk zijn er echter zoveel factoren die bepalend zijn voor de gebruiksduur van tandheelkundige restauraties, dat het niet haalbaar is om exacte garantietermijnen te geven. Wél mag de cliënt verwachten dat per geval in alle redelijkheid wordt bekeken of garantie van toepassing is.

Vanzelfsprekend is een halfjaarlijkse controle en het volgen van de adviezen van tandarts, mondhygiënist of preventie-assistent hierbij een randvoorwaarde.

2.8 INFORMATIE EN COMMUNICATIE

Alle informatie over de praktijk is te vinden op de website. De website wordt ook gebruikt om mededelingen over de praktijk, vanuit overheidswege of van verzekeraars te communiceren. Vanaf de homepage kan direct worden doorgeklikt naar het meest recente nieuws.

2.9 PERSOONSGEGEVENS EN PRIVACYBELEID

Iedere cliënt heeft recht op bescherming van privacy. Tandartspraktijk Lawant gaat zorgvuldig om met de persoonsgegevens en handelt conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

3. KWALITEITSBELEID

3.1 REALISATIE DOELSTELLINGEN 2013

De kwaliteitsdoelstellingen zijn onderverdeeld in vier groepen: vakinhoudelijk, cliëntgerelateerd, duurzaamheid/MVO en gericht op de organisatie van de praktijk. In 2013 zijn de volgende doelstellingen gerealiseerd:

Vakinhoudelijk

- accreditatie NVTS, Nederlandse Vereniging voor Tandheelkundige Slaapgeneeskunde (aanvulling op Somnodent certificering)
- completering van de zorgplannen in de dossiers
- masterclass gerodontologie Margit Lawant
- afronding opleiding preventie-assistent Eveline van Oosten
- scholing praktijkmanager Carla Gerding
- implementatie OSAS protocol
- ISO-certificering afgerond

Cliëntgerelateerd

- tandheelkundige verzorging op locatie in verpleegafdeling Else van de Laan huis te Eelde
- productie en publicatie van film over kindertandheelkunde, ter voorbereiding op kinderbehandelingen
- open huis op 20 april 2013: dag van de mondhygiënist
- teamtraining *Verwelkomen klanten*
- teamtraining *Yes! Een klacht*
- teamtraining *Omgaan met pijnklachten*
- teamtraining *Waarde, prijs en verwachting van onze diensten*
- teamtraining *Top product*
- sterke verbetering in de continuïteit van de zorg: twee keer per jaar controle-afspraak (minimaal 95%)
- sterke verlaging van het 'no show' percentage door telefonische afspraken per mail te bevestigen en dag voor afspraak een reminder te sturen per sms
- groei in aantal behandelingen van apneu patiënten
- apneu patiënten diagnosticeren en behandelen
- zorg op maat voor ouderen: huisbezoeken

Duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen

- teamtraining *Verspilling is toch zonde*
- deelname aan de charity run '4 Mijl van Groningen', opbrengst voor Villa Joep: fonds tegen de agressieve kinderkankervorm neuroblastoom
- verdere uitwerking van de groene praktijk
- recycling cartridges, opbrengst naar Cliniclowns
- publicatie op de website en via social media van de donatie van oud goud en andere edele metalen: de opbrengst gaat naar A Sister's Hope (borstkanker)
- verlaging van elektriciteitsverbruik door:
 - het 's nachts uitzetten van de compressor-/afzuigmotoren
 - het gebruik van energiezuinige lampen
 - hergebruik van de warmte van de machinekamer
 - het gebruik van automatische lichtknoppen
 - het gebruik van verwarming/koeling van het gebouw volgens de richtlijnen
 - digitaal werken waar mogelijk (in plaats van print uitdraaien)
 - minder frequent draaien van afwasmachine door gebruik van persoonlijke kopjes

- recycling:
 - jerrycans alcohol/gedestilleerd water naar Algaecom (productiesystemen voor algenteelt)
 - oud papier naar afvalverwerkings- en recyclingbedrijf Van Gansewinkel
 - nieuw papier kopen bij afvalverwerkings- en recyclingbedrijf Van Gansewinkel
 - het doneren van de opbrengst van edele metalen aan borstkanker onderzoek
 - gips naar Gipsrecycling Nederland BV: 100% recycling
- digitale röntgenfoto's in plaats van gebruik ontwikkelaar en fixeer (sinds 2006)

Praktijkorganisatie

- teamtraining *Elkaar feedback geven*
- teamtraining *Vergroten van betrokkenheid*
- teamtraining *Marketing en sales op de werkvloer*
- teamtraining *Social media, je kan er niet meer omheen*
- teamtraining *Elkaar motiveren*
- evaluatie van factoring

3.2 WET- EN REGELGEVING, CERTIFICERING EN PROTOCOLLEN

Wet- en regelgeving

Vanzelfsprekend voldoet de praktijk aan de relevante wet- en regelgeving. De belangrijkste daarvan zijn:

- 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
- aanwezigheid Kernenergiewet-dossier
- Risico-inventarisatie & - evaluatie conform Arbowet

Certificering

Daarnaast is de kwaliteit van de praktijk gewaarborgd door de relevante certificeringen en registraties:

- KRT, Kwaliteitsregister Tandartsen
- ISO 9001, de internationale norm voor kwaliteitsmanagement systemen, KRM, Kwaliteitsregister Mondhygiënist
- NMT, Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Tandheelkunde
- NVTS, Nederlandse Vereniging voor Tandheelkundige Slaapgeneeskunde

Overige protocollen en richtlijnen

- digitale informatiebeveiliging: iedere nacht wordt een back-up gedraaid
- medische anamneses zijn actueel
- werkwijze conform richtlijnen van WIP, Werkgroep Infectie Preventie
- logboek met betrekking tot onderhoud van apparatuur
- logboek met betrekking tot sterilisatie controle
- Hepatitis B vaccinatie voor het team
- AED training van het team, Automatische Externe Defibrillator
- BHV trainingen, Bedrijfs Hulpverlening

3.3 OPLEIDINGSNIVEAU

Alle medewerkers van de praktijk voldoen aan de wettelijke opleidingseisen voor hun functie. Daarnaast vindt regelmatig na- en bijscholing plaats. Naast de teamtrainingen (zie paragraaf 3.1. Realisatie doelstellingen) zijn in 2013 de volgende opleidingen gevolgd:

Margit Lawant

- Masterclass Gerodontologie
- IQual groep
- What's new 4 me
- Bijeenkomst honorering medewerkers
- *3 tinten grijs in onze huidige samenleving*
- NVTs1st Lustrum Congres *Wake Up!*
- BHV Practicum

Marjan Oldenburger

- BHV Practicum
- IQual groepen
- cursus *Goed en gezond werken met de microscoop*
- *3 tinten grijs in onze huidige samenleving*
- Parodontale regeneratie: fictie of werkelijkheid
- Digitaal afdrukken, registreren en cementeren
- IQual themabijeenkomsten *Mondziekten*
- Endo cursus

Irina Lamein

- IQual groepen
- Klinische avond MKA-chirurgie
- *3 tinten grijs in onze huidige samenleving*
- Implantologie
- *Tandarts en huisarts: samenwerken, er is geen ontkomen meer aan*

Sitske Oort

- IT (intercollegiale toetsing) begeleiderscursus
- Deelname aan IT-groep
- Begeleiding derdejaars en eerstejaars stagiair
- Symposium *Just another day at the office*
- Deelname Dag van de mondhygiënist
- Symposium *3 tinten grijs*
- Symposium *De mondhygiënist en de parodontologie praktijk*
- Deelname vakgroep Intramurale Zorgverlening
- BLS + AED
- Cursus *Motivational interviewing*

Margriet Timmermans

- AED

Thea Koot

- AED
- Cursus hechten

Yvonne Donders

- AED
- Cursus hechten
- Cursus sealen

Evelien van Oosten

- Cursus sealen

Sandra Smit

- AED

Bianca Swarts

- AED
- Cursus hechten

Carla Gerding

- AED

3.4 OVERLEG & INTERVISIE

Goede communicatie is een randvoorwaarde. Overleg tussen teamleden vindt zowel structureel als ad hoc plaats: teambesprekingen, werkoverleg, voortgangsbesprekingen en klinisch overleg.

Daarnaast is er intensieve samenwerking met collega-praktijken, leveranciers en medische centra. Op deze manier kan er zo efficiënt en effectief mogelijk worden gehandeld en wordt de cliënt van de best mogelijke zorg voorzien.

3.5 KLANTTEVREDENHEID

De mening van cliënten is belangrijk, er is de praktijk veel aan gelegen om cliënten tevreden naar huis te laten gaan. Daarom wordt regelmatig onderzoek gedaan naar de klanttevredenheid, zodat de dienstverlening verder kan worden verbeterd. In december 2011 heeft Roozeboom Consulting uitgebreid onderzoek gedaan naar de patiënttevredenheid. De resultaten van dit onderzoek tonen aan dat praktijk Lawant, vergeleken met 350 andere tandartsen, op vrijwel alle aspecten bovengemiddeld presteert.

4. PLANNEN 2014

Verbetering van de kwaliteit en veiligheid is een continu aandachtspunt. Voor 2014 zijn de volgende concrete doelstellingen vastgesteld:

Vakinhoudelijk

- teamtraining personeel Else van der Laanhuis door Midomo, onder leiding van Dinie Masman
- deelname DAED congres, Dutch Academy of Esthetic Dentistry
- deelname aan open week in het kader van 100 jaar NMT
- deelname aan landelijk slaapoverleg onder leiding van SEIN
- anesthesie cursus Evelien van Oosten
- paro-preventie cursus Bianca Swarts
- opleiding oncologie Sitske Oort

Cliëntgerelateerd

- behandeling slaapapneu breder communiceren; o.a. 4-delige informatieve tv-serie via RTL LifestylXperience
- 'no show' percentage verminderen door telefonische afspraken per mail te bevestigen en dag voor afspraak een reminder te sturen per sms
- verhogen controle regelmaat door direct vervolgsafspraken te plannen

Duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen

- stageplek bieden voor assistenten, mondhhygienisten en tandartsen in opleiding
- overstappen op de milieuvriendelijke lijn van Schein, zodra deze in Nederland verkrijgbaar is

Praktijkorganisatie

- lidmaatschap B.I.G., Beroepsvereniging Innoverende Groepspraktijken
- aanbreng extra drainage op het kavel van de praktijk
- geluidsniveau bij sterilisatie verlagen
- optimalisatie inkoopkosten, met behoud van A-kwaliteitsproducten
- optimaliseren factoring
- procedure opstarten voor nieuwe tandarts
- procedure opstarten voor nieuwe assistent
- tandartscontracten herzien
- herzien van alle protocollen