

Kwaliteitsjaarsverslag 2014

Tandartspraktijk Lawant

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



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 2014
- 3.2. Wet- en regelgeving, certificering en protocollen
- 3.3. Opleidingsniveau
- 3.4. Overleg en intervisie
- 3.5. Klanttevredenheid

4. PLANNEN 2015

VOORWOORD

Samenwerking is een belangrijke basis voor verbetering. Samen weet je meer en samen kan je meer. In 2014 heeft goede samenwerking weer geleid tot nieuwe stappen. Zo hebben we het afgelopen jaar deelgenomen aan het landelijk slaapoverleg onder leiding van SEIN, het expertisecentrum voor epilepsie en slaapgeneeskunde. Ook werken we samen met de universiteit, opleiding tandheelkunde, en bieden we stageplekken voor assistenten, mondhygiënist en tandartsen in opleiding.

Een andere vorm van samenwerking heeft geresulteerd in televisie-exposure voor slaapapneu: een ademhalingsstoornis waarbij tijdens de slaap regelmatig ademstilstand optreedt. Naast hinderlijke geluidsoverlast kan slaapapneu serieuze gevolgen hebben voor de gezondheid. Samen met een collega uit Amsterdam wordt in een 4-delige tv-serie heldere uitleg gegeven over de tandheekkundige behandeling van apneu.

In dit kwaliteitsjaarverslag leest u wat er in 2014 is gedaan om de kwaliteit van de praktijk te handhaven en verder te verbeteren. Dit doen we altijd samen: met cliënten, met het team, met leveranciers, met collega-praktijken, met vakverenigingen en met (universitaire) medische centra. Samen zorgen we voor een gezonde en mooie mond om trots op te zijn.

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 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 15 medewerkers.

tandartsen (5): Margit Lawant, Irina Lamein, Marjan Oldenburger, Julia Häussler en Marije Schipper. 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).

mondhygiënistes (2): Sitske Oort, Marieke Kappelhof

De mondhygiënist 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 en Margriet Timmermans.

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 (2): Evelien van Oosten en Lily au Chan
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 geldende tarieven zijn te vinden op de website vergelijkmondzorg.nl.

Facturering

Het versturen van de rekeningen en de administratieve verwerking van betalingen is uitbesteed aan Fa-med medical factoring.

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 2014

De kwaliteitsdoelstellingen zijn onderverdeeld in vier groepen: vakinhoudelijk, cliëntgerelateerd, duurzaamheid/MVO en gericht op de organisatie van de praktijk. In 2014 zijn de volgende doelstellingen gerealiseerd:

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
- accreditatie NVTSS, Nederlandse Vereniging voor Tandheelkundige Slaapgeneeskunde (aanvulling op Somnodent certificering)
- anesthesie cursus Evelien van Oosten
- paro-preventie cursus Bianca Swarts
- opleiding oncologie Sitske Oort

Cliëntgerelateerd

- Margit Lawant is mede-oprichter van CPM, Consumenten Platform Mondzorg: een onafhankelijke organisatie, die de stem van de consument verwoordt bij de maatschappelijke discussies en beslissingen omtrent de mondzorg in Nederland.
- bredere communicatie t.a.v. de mogelijkheden voor behandeling van slaapapneu; o.a. 4-delige informatieve tv-serie via RTL LifestylXperience
- verlaging van 'no show' percentage door telefonische afspraken per mail te bevestigen en dag voor afspraak een reminder te sturen per sms
- verhoging van controle regelmaat door direct vervolgsafspraken te plannen

Duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen

- stageplek bieden voor assistenten, mondhygiënist en tandartsen in opleiding
- recycling cartridges, opbrengst naar Cliniclowns
- 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

Praktijkorganisatie

- aanname nieuwe tandarts i.v.m. groei van praktijk
- aanname nieuwe assistent i.v.m. groei van praktijk
- lidmaatschap B.I.G., Beroepsvereniging Innoverende Groepspraktijken

- professionalisering van kostenramingen door aanschaf van het programma PIEN; hiermee is het mogelijk om tijdens het stellen van de diagnose direct de eigen bijdrage voor de cliënt te berekenen
- aanbreng extra drainage op het kavel van de praktijk
- verlaging van geluidsniveau bij sterilisatie door de aanbreng van een 'fluistersluis'
- optimalisatie inkoopkosten, met behoud van A-kwaliteitsproducten
- overstap naar professioneel schoonmaakbedrijf Sunrise & Rainbow
- optimalisering factoring: overstap naar Fa-med
- herziening van tandartscontracten
- herziening van alle protocollen

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
- DAED, Dutch Academy of Esthetic Dentistry (lid per 2015)

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 zijn in 2014 de volgende opleidingen gevolgd:

Margit Lawant

- IQual groepen
- Masters of Masters in Esthetic Dentistry *Style Italiano*
- Opfriscursus stralingshygiëne voor tandartsen en orthodontisten

- Masterclass gerodontologie
- Training *De tandartspraktijk draait door*
- 6^e NVTs congres *Rise and Shine!*

Marjan Oldenburger

- BHV practicum
- IQual groepen
- *Grip krijgen op kleur*
- NTVT - Kennistoetsen 2, 4 en 12-2014
- ZZP-dag
- Opfriscursus stralingshygiëne voor tandartsen en orthodontisten
- *Diagnostiek in de praktijk*
- Avondcursus *Mondziekten, een update*
- *Esthetiek vanuit drie perspectieven*
- Training *Mondzorg bij kwetsbare ouderen: uitgekauwde kost?*

Irina Lamein

- IQual groepen
- Training *Mondzorg bij kwetsbare ouderen: uitgekauwde kost?*
- Nascholing implantologie
- Kennistoets Endodontologie
- Kennistoets Infectiepreventie
- Kennistoets Gnathologie
- Esthetische rehabilitatie met de volledige prothese
- Kennistoets Geriatrische tandheelkunde
- Opfriscursus stralingshygiëne voor tandartsen en orthodontisten
- Klinische avond: *Wat te doen bij niet alledaagse, maar wel herkenbare problemen in de dagelijkse praktijk?*
- Implantologie, geen snelweg is zonder hobbels

Sitske Oort

- Deelcertificaat voor de opleiding tot oncologieverpleegkundige
- Begeleider IT-groep
- Symposium *Kaaskiezen*
- Begeleiding derdejaars stagiair
- Deelname vakgroep Intramurale Zorgverlening

Margriet Timmermans

- AED

Thea Koot

- AED

Yvonne Donders

- AED
- Congres Gerodontologie

Evelien van Oosten

- AED
- Cursus hechten
- Cursus anesthesie
- Opleiding preventieassistent

Sandra Smit

- Congres Gerodontologie

Bianca Swarts

- Cursus *Paro-Preventie*

Carla Gerding

- AED

Marieke Kappelhof

- AED
- Cursus Peri-Implantitis
- Communicatietraining *Omgaan met lastige patiënten*

- Gezondheidsrecht, het patiëntendossier
- Lily au Chan*
- 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 2015 wordt gestart met een doorlopend klanttevredenheidsonderzoek.

4. PLANNEN 2015

Verbetering van de kwaliteit en veiligheid is een continu aandachtspunt. Voor 2015 zijn de volgende concrete doelstellingen vastgesteld:

Vakinhoudelijk

- introductie orthodontie in de praktijk m.b.v. TrySmile: natuurgetrouwe tandtechnische restauraties
- deelname aan visitaties van B.I.G. mondzorg
- implementatie van Dual Layering techniek Margit Lawant en team
- training restauratieve tandheelkunde Marieke Kappelhof
- samenwerking met landelijk dekkend OSAS instituut (Obstructief SlaapApneu Syndroom)

Cliëntgerelateerd

- start van doorlopend klanttevredenheidsonderzoek
- start verkoop van blue tooth tandenborstels
- onderzoek naar vraaguitval bij ouderen in samenwerking met de opleiding tandheelkunde en o.l.v. Dr. Annemarie Schuller van het UMCG

Duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen

- verdere uitwerking van de groene praktijk
- overstappen op de milieuvriendelijke lijn van Schein, zodra deze in Nederland verkrijgbaar is
- recycling cartridges, opbrengst naar Cliniclowns
- publicatie op de website en via social media van de donatie van de opbrengst van oud goud en andere edele metalen

Praktijkorganisatie

- viering van 50 jaar Tandartspraktijk Lawant
- 4x per jaar evaluatie met nieuwe accountant
- teambijeenkomst t.b.v. goed werkgeverschap: invullen scorelijst met verbeteruggesties, verwerking en evaluatie
- overname patiëntenbestand
- inschrijving van teamleden in het register van Stichting Register Preventieassistent
- functioneringsbeoordeling opzetten conform Semco-stijl
- verbetering van de muziek in de praktijk