

2016

KWALITEITSJAARVERSLAG **TANDARTSPRAKTIJK LAWANT**

Tandartspraktijk Lawant
Groningerweg 93-95
9766TM Eelderwolde
Tel. 050 – 30 92 328
info@gavetanden.nl
www.gavetanden.nl

INHOUD

| | |
|---|--------|
| 1. Tandartspraktijk Lawant..... | pag. 3 |
| 2. De organisatie..... | pag. 4 |
| 3. Behandelwijze, tarieven, garantie..... | pag. 5 |
| 4. Kwaliteitsbeleid..... | pag. 6 |
| 5. Opleidingen 2016..... | pag. 7 |
| 6. Realisatie doelstellingen 2016..... | pag. 8 |
| 7. Kwaliteitsdoelstellingen 2017..... | pag. 9 |

1. TANDARTSPRAKTIJK LAWANT

ONZE MISSIE

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. Medewerkers zijn betrokken en hebben invloed op het beleid. Actieve betrokkenheid van het team is een continu proces dat steeds duidelijker vorm krijgt.

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.

ONZE DOELGROEP

Tandartspraktijk Lawant richt zich op gemotiveerde cliënten en cliënten die een steuntje in de rug nodig hebben (vanwege angst of bijzondere omstandigheden, denk aan asielzoekers).

Preventie is 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.

ONZE DIENSTEN

- algemene tandheelkunde
- kindpreventieplan
- cosmetische tandheelkunde
- orthodontie met uitneembare transparante beugels (*Ideal Smile Aligner*)
- wortelkanaalbehandelingen
- kronen en bruggen
- implantologie
- slaapapneu en snurken
- gebitsprothese conventioneel en digitaal
- tandvleesbehandelingen

ONZE VISIE

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

De praktijk is van en 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.

ONZE OPENINGSTIJDEN

Om zoveel mogelijk rekening te houden met de verplichtingen van haar cliënten, hanteren wij 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. DE ORGANISATIE

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.

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.

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.

INFORMATIE & 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 doorgelinkt naar het meest recente nieuws.

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.

HET TEAM

tandartsen

Margit Lawant

Irina Lamein

Marjan Oldenburger

Marije Schipper

Wim van de Wetering

Naast algemene tandheelkunde hebben de tandartsen hun eigen aandachtsgebieden.

Margit is gespecialiseerd in behandeling van slaapapneu, cosmetische tandheelkunde, wortelbehandelingen en kroon-brugwerk. Irina is specialist in protheses. Marije heeft dual layering techniek en Ideal Smile Aligner als specialisatiegebieden.

mondhygiënisten

Marieke Kappelhof

Gerrit Nauta

Sitske Oort

De mondhygiënisten zijn 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

Evelien van Oosten

Bianca Swarts

Yvonne Donders

Sandra Smit

Thea Koot

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-assistenten

Harriët Baving

officemanager

Carla Gerding

Ens Grefhorst

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

3. BEHANDELWIJZE, TARIEVEN, GARANTIE

ONZE BEHANDELWIJZE

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 mondhygiënist 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.

TARIEVEN, FACTURERING & DECLARATIES

Tarieven

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) stelt de tarieven en prestaties in de mondzorg vast. Een overzicht van de geldende tarieven is te vinden op de website vergelijkmondzorg.nl.

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.

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. Een waardevol alternatief voor de reguliere tandartsverzekering is IXORG, een initiatief van de KNMT (Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde). IXORG is ontstaan vanuit de gedachte dat een goede mondzorg voor iedereen toegankelijk en betaalbaar moet zijn.

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: 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.

Garantie op MRA's

Op een MRA (Mandibulair Repositie Apparaat, een snurkbeugel) wordt 5 jaar garantie gegeven, onder de voorwaarden dat de onderhoudsadviezen zijn opgevolgd en er geen handelingen aan de MRA zijn verricht door externen.

4. KWALITEITSBELEID

WET- & 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

iDe kwaliteit van de praktijk is ook 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 (Bedrijfshulpverlening)

OVERLEG & INTERVISIE

Goede communicatie is een randvoorwaarde. Overleg tussen teamleden vindt zowel structureel als ad hoc plaats: team-besprekingen, werkoverleg, voortgangs-besprekingen 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.

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 november 2015 is een doorlopend klanttevredenheidsonderzoek van start gegaan.

De uitkomst van het onderzoek was zeer positief: 98% van de deelnemers beveelt de praktijk aan bij vrienden en familie. Er wordt op geen enkel punt onvoldoende gescoord, op een schaal van 10 is de gemiddelde waardering een 8. Aspecten als vakkundigheid, hygiëne, zorgvuldigheid, klantvriendelijkheid en persoonlijke aandacht scoren hoog: minimaal een 8,8. Ook de ruime openingstijden worden erg gewaardeerd. Als verbeterpunt wordt de mogelijkheid genoemd om digitaal een afspraak te maken.

5. OPLEIDINGEN 2016

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 2016 de onderstaande opleidingen gevolgd.

Margit Lawant

- Intercollegiale Overleggen
- Webinar gebitslijtage
- NVTs congres *Keep on dreaming*
- TrySmile, Digital Smile Design
- TOP onderzoek in de praktijk
- Create your own style dual layering
- Create your own style posterior
- Masterclass gerodontologie
- Klinische avond
- NVGPT congres gnatologie *Kauwen op bruxisme*
- NVTs Algemene Ledenvergadering
- Visitaties afgenomen en ontvangen
- NVTs congres *In het holst van de nacht*
- BHV-training

Marjan Oldenburger

- NTVT – kennistoetsen 2015
- IQual groepen
- *Create your own style (posterior)*
- *Create your own style (dual-layering)*
- Training *Mondgezondheid bij kwetsbare ouderen, uitgekauwde kost?*
- Kaakchirurgische Ingrepen in de Algemene Praktijk
- Nieuwe inzichten in de behandeling van orthodontische afwijkingen
- BHV training

Irina Lamein

- IQual groepen
- Training *Mondzorg bij kwetsbare ouderen: uitgekauwde kost?*
- Jaarlijkse update van MKA/CBT
- Nascholing Kompaan/Novadent
- Klinische avond: *Wat zie ik?*
- Nascholing informatieavond ENDO Groningen
- Stagebegeleiding, 1 dag 2^e jaars studente
- BHV training

Marije Schipper

- Cursus Endodontologie
- *Create your own style (dual-layering)*

Marije Schipper

- Cursus Endodontologie
- *Create your own style (dual-layering)*

Sitske Oort

- Terugkomdag IT-begeleiders
- Bijeenkomst vakgroep intramurale zorg
- Bijeenkomst Paramedische werkgroep Hoofd-hals therapie
- Begeleider ICO groep

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

Gerrit Nauta

- BHV

6. REALISATIE DOELSTELLINGEN 2016

De kwaliteitsdoelstellingen zijn onderverdeeld in vier groepen: vakinhoudelijk, cliëntgerelateerd, duurzaamheid/MVO en de organisatie van de praktijk. Hieronder volgt een overzicht van de doelstellingen die in 2016 zijn gerealiseerd.

VAKINHOUDELIJK

- Interne opleiding voor het maken van mockup en mal voor dual layering techniek; Yvonne Donders, Thea Koot
- Opleiding anesthesie en röntgen; Harriët Baving
- Uitbreiding samenwerking KNO Wilhelmina Kinderziekenhuis op het gebied van apneu
- Samenwerking huisartsen Haren, lezing over apneu; Margit Lawant
- BHV-training; Margit Lawant, Marije Schipper, Marjan Oldenburg

CLIËNTGERELATEERD

- Actief benaderen asielzoekers; de praktijk is aangemeld als tandarts voor asielzoekers
- Synchroniseren van afspraken mondhygiënist en tandarts
- Uitbreiding receptietijden
- Doorlopend klanttevredenheidsonderzoek
- Hulp bij afdrukken hockeybitjes voor hockeyclub GHHC

DUURZAAMHEID EN MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

- Verdere uitwerking van de groene praktijk: onderzoek naar productie van milieuvriendelijke afzuigbuizen, in samenwerking met Jac Govers
- Recycling cartridges, opbrengst naar Cliniclowns
- Donatie van de opbrengst van oud goud en andere edele metalen naar A Sister's Hope; publicatie op de website en via social media

PRAKTIJKORGANISATIE

- Opstellen nascholingsplan door teamleden, inclusief registreren van KRT en NVM behaalde punten
- 'Dag op de klei': jaarlijkse beleidsdag van en door het hele team
- Periodieke behandelplan besprekingen
- Ontwerp van nieuwe blokplanning
- Aanschaf pinapparaat voor de winkel en De Snurkpoli
- Herziening van tandartscontracten (planning mei 2017 gereed i.v.m. VAR-opheffing)
- Jaarlijkse herziening van alle protocollen; o.a. protocol incident melden
- Protocollen afgestemd op nieuwe richtlijn infectiepreventie
- Protocollen afgestemd op eisen WKKGZ (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg)
- Protocollen afgestemd op nieuwe meldplicht datalek (onderdeel Wet bescherming persoonsgegevens)
- Organisatie aangepast op de nieuwe Wet Flexibel Werken

7. KWALITEITSDOELSTELLINGEN 2017

Verbetering van de kwaliteit en veiligheid is een continu aandachtspunt. Voor 2017 zijn de onderstaande concrete doelstellingen vastgesteld.

VAKINHOUELIJK

- Training digitale prothese; Irina Lamein
- Training dual layering; Irina Lamein
- Opleiding preventieassistent; Harriët Baving
- NVTS accreditatie voor apneubehandelingen; Marije Schipper
- Opleiding esthetische tandheelkunde bij Martijn Molenaar; Margit Lawant en Marije Schipper
- Stempeltechniek met behandelteam invoeren en oefenen
- Uitwerken van plan voor thuiswonende ouderen, in samenwerking met Zorggroep Drenthe (Paula Kaan)
- Oplossing zoeken voor behandeluitval bij ouderen, a.d.h.v. uitkomsten van het TOP-onderzoek (Onno Ebbens)
- Samenwerking huisartsen Eelde/Paterswolde, lezing over apneu; Margit Lawant

CLIËNTGERELATEERD

- Actief benaderen asielzoekers
- Doorlopend klanttevredenheidsonderzoek

DUURZAAMHEID EN MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

- Verdere uitwerking van de groene praktijk: voortgang onderzoek naar productie van milieuvriendelijke afzuigbuizen, in samenwerking met Jac Govers
- Recycling cartridges, opbrengst naar Cliniclowns
- Donatie van de opbrengst van oud goud en andere edele metalen naar A Sister's Hope; publicatie op de website en via social media

PRAKTIJKORGANISATIE

- Opstellen nascholingsplan door teamleden, inclusief registreren van KRT en NVM behaalde punten
- Jaarlijkse beleidsdag voor het hele team
- Aanschaf pinapparaat voor de winkel en De Snurkpoli
- Herziening van tandartscontracten (planning mei 2017 gereed i.v.m. VAR-opheffing)
- Jaarlijkse herziening van alle protocollen
- Functioneringsbeoordeling opzetten conform Semco-stijl