

# 2017-2018

## 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. 7
5. Opleidingen .....	pag. 8
6. Realisatie doelstellingen 2017-2018.....	pag. 9
7. Kwaliteitsdoelstellingen 2019.....	pag. 10

# 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
- gnathologie / kaakgewrichtsbehandelingen
- 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 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

### HET TEAM

#### tandartsen

*Margit Lawant*

*Marije Schipper*

*Wim van de Wetering*

*Joey Nijkamp (sinds 2017)*

*Yori Ong (sinds 2018)*

*Marjan Oldenburger (tot 2017)*

Naast algemene tandheelkunde zijn er specifieke aandachtsgebieden. Margit is gespecialiseerd in behandeling van slaapapneu, cosmetische tandheelkunde, wortelbehandelingen en kroon-brugwerk. Marije heeft dual layering techniek en Ideal Smile Aligner als specialisatiegebieden. Yori richt zich voor onze praktijk m.n. op ouderenzorg.

#### mondhygiënisten

*Gerrit Nauta*

*Denise Kliphuis i.o. (sinds 2018)*

*Rend Al-Kailany (sinds 2019)*

*Sitske Oort (tot 2017)*

*Marieke Kappelhof (tot 2017)*

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*

*Yvonne Donders*

*Sandra Smit*

*Margriet Timmermans*

*Harriët Baving*

*Annick van Dijk (sinds 2017)*

*Bianca Swarts (tot 2017)*

*Thea Koot (tot 2017)*

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.

#### officemanager

*Carla Gerding*

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 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.

### 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](http://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.

### 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.

### 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.

## 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 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
- aanwezigheid Kernenergiewet-dossier
- Risico-inventarisatie & - evaluatie conform Arbowet

### CERTIFICERING

De 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, 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.

### 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. Het eerstvolgende klanttevredenheidsonderzoek zal plaatsvinden in 2019.

## 5. OPLEIDINGEN 2017-2018

Alle medewerkers van de praktijk voldoen aan de wettelijke opleidingseisen voor hun functie. Daarnaast vinden er regelmatig teamtrainingen plaats en volgen alle medewerkers uitgebreide na- en bijscholing.



## 6. REALISATIE DOELSTELLINGEN 2017-2018

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 2017 en 2018 zijn gerealiseerd.

### VAKINHOUDELIJK

- 2-jarige opleiding *Advanced Esthetische Tandheelkunde* aan de Dental Design Academy (bij Martijn Molenaar); Marije Schipper (cum laude) en Margit Lawant
- Opleiding preventieassistent; Harriët Baving
- Teamtraining Cavex, gebitsafdruk
- Bestuurslid van BIG Mondzorg, beroepsvereniging voor innoverende groepspraktijken: Margit Lawant in 2018
- Adviesraad medisch ondernemen; Margit Lawant
- Meadent, tandheelkundige bedrijfsvoering; Margit Lawant
- Deelname aan landelijk slaapoverleg onder leiding van SEIN, expertisecentrum voor epilepsie en slaapgeneeskunde

### CLIËNTGERELATEERD

- Behandeluitval bij ouderen wordt zoveel mogelijk voorkomen door actieve benadering.
- Afspraken tussen mondhygiënist en tandarts worden gesynchroniseerd.
- De receptietijden zijn uitgebreid.
- De praktijk was aangemeld als tandarts voor asielzoekers; inmiddels niet meer van toepassing.

### DUURZAAMHEID EN MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

- Onderzoek naar productie van milieuvriendelijke afzuigbuizen, in samenwerking met Jac Govers, is afgerond. Blijkt in praktijk financieel niet haalbaar.
- Recycling van cartridges, de opbrengst gaat naar *Cliniclowns*.
- De opbrengst van oud goud en andere edele metalen wordt gedoneerd aan *A Sister's Hope* en komt ten goede aan wetenschappelijk onderzoek naar borstkanker.
- Stageplekken voor assistenten, mondhygiënist en tandartsen in opleiding; ook voor vluchtelingen en mensen met een arbeidsbeperking

### PRAKTIJKORGANISATIE

- NVM-registratie Gerrit Nauta
- Aanschaf pinapparaat voor de winkel
- Herziening van tandartscontracten i.v.m. VAR-opheffing
- Functioneringsbeoordeling is opgezet conform Semco-stijl, afronding vindt plaats in 2019.

## 7. KWALITEITSDOELSTELLINGEN 2019

Verbetering van de kwaliteit en veiligheid is een continu aandachtspunt. Voor 2019 zijn de onderstaande concrete doelstellingen vastgesteld.

### VAKINHOUDELIJK

- Samenwerking KNO-poli van het Martiniziekenhuis op gebied van slaapapneu
- BHV-trainingen voor team
- Uitwerken van plan voor thuiswonende ouderen, in samenwerking met Residentie de Wijert

### CLIËNTGERELATEERD

- Klanttevredenheidsonderzoek

### DUURZAAMHEID EN MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

- Recycling van cartridges, opbrengst naar *Cliniclowns*
- Donatie van oud goud en andere edele metalen aan *A Sister's Hope* t.b.v. wetenschappelijk onderzoek naar borstkanker
- Stageplek bieden voor assistenten, mondhygiënist en tandartsen in opleiding

### PRAKTIJKORGANISATIE

- Herziening van protocollen en ISO 9001 certificatie
- 360 graden feedback met het team
- Afronding van het opzetten van de functioneringsbeoordelingen conform Semco-stijl