


		<b>Management Rapportage 2020</b>		
Rev. Nr.	. datum	Auteur	Autorisator	Pagina
0	mrt 2021	E. Navadeh		7 / 12

## BIJLAGE: KWALITEITSVERSLAG 2020

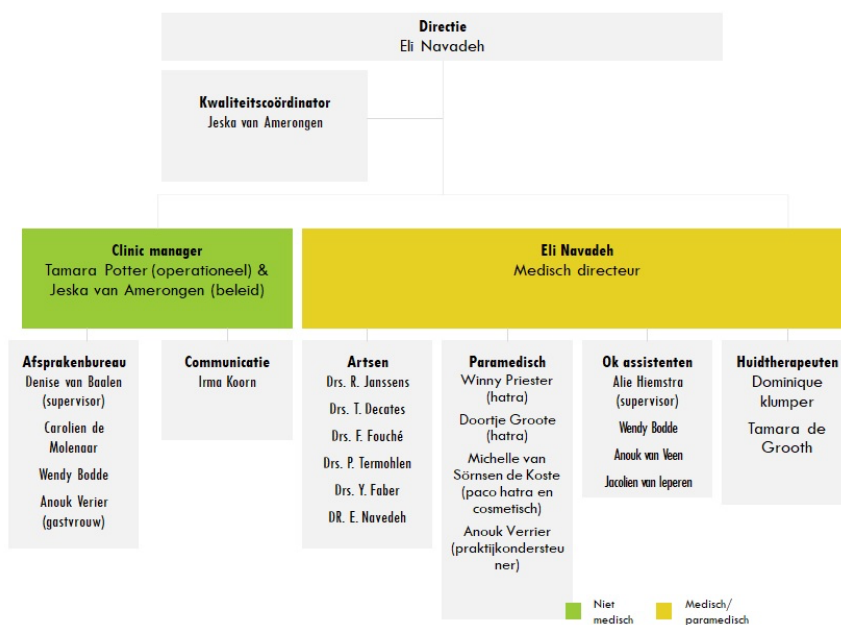
### Toelichting

Nationaal Huidcentrum is een kliniek voor hoofdzakelijk cosmetische zorg. De kliniek is sinds jaren in het bezit van een kwaliteitskeurmerk (ISO 9001:2015) en wil ook volledig voldoen aan de eisen vanuit Kwaliteitskader Cosmetische Zorg dat in november 2019 is uitgebracht. In dat kader hebben we een kwaliteitsverslag opgesteld waaruit duidelijk moet worden hoe de kliniek aan de eisen uit het Kwaliteitskader voldoet.

### Organisatie, overlegstructuur en deskundigheid

Het zorgaanbod van Nationaal Huidcentrum bestaat voor grootste deel uit cosmetische zorg. Daarnaast biedt de kliniek dermatologische zorg, ondergebracht in een aparte rechtsvorm, Stichting Medisch Centrum Midden Nederland. De stichting is in bezit van een WTZi-toelating, voorwaarde om verzekerde zorg aan te bieden.

## ORGANIGRAM NATIONAAL HUIDCENTRUM




### Overlegstructuur

De Kliniek kent o.a. de volgende overleggen:

- *periodiek overleg MT/kwaliteit*
- *balie-overleg*
- *overleg OK-assistentes*
- *jaarlijkse teamoverleg/heidag*
- *medisch overleg*

Daarnaast is veel laagdrempelig afstemming op de werkvloer zelf en maken we gebruik van interne verbetermeldingen en opvolging die voor alle medewerkers inzichtelijk zijn.

Dr. E. Navadeh is medisch eindverantwoordelijk.

		<b>Management Rapportage 2020</b>		
Rev. Nr.	. datum	Auteur	Autorisator	Pagina
0	mrt 2021	E. Navadeh		8 / 12

### Deskundigheid

NHC werkt uitsluitend met deskundige zorgverleners, bestaande uit medisch specialisten, cosmetisch artsen en huidtherapeuten. Zij zijn BIG-geregistreerd ofwel ingeschreven in specifieke kwaliteitsregisters van de eigen beroepsgroep. Op onze website vermelden we de relevante gegevens bij onze zorgverleners. Ondersteunende zorgmedewerkers zijn gediplomeerd en worden jaarlijkse getoetst op hun bekwaamheid.

Kwaliteits- en beroepsregistraties, bij- en nascholingen van alle artsen en medewerkers worden jaarlijks gecontroleerd en besproken in jaargesprek/functioneringsgesprekken.

### Kwaliteitssysteem en veiligheid

Nationaal Huidcentrum beschikt over een gecertificeerd kwaliteitssysteem (ISO 9001:2015). Dit wordt jaarlijkse geaudit door KIWA. Op 2 juli 2020 vond deze audit plaats. Er is één (niet kritieke) tekortkoming geconstateerd die goed is opgelost.

Ter ondersteuning van het kwaliteitssysteem maken we gebruik van een digitaal systeem die de Plan-Do-Check-Act-cyclus (de verbetercyclus) ondersteunt. Essentieel daarbij is het melden en leren van incidenten, klachten en complicaties. Ook maken we gebruik van risico-inventarisaties om risico's in kaart te brengen en zoveel mogelijk te minimaliseren.

Veilige zorg streven we na door onder andere een uitgebreide intake met de patiënt waarin alle risico's in kaart worden gebracht. We beoordelen de algehele gezondheid en het medicatiegebruik. Dit kan ertoe leiden dat we bepaalde patiënten niet behandelen, maar doorverwijzen naar een ziekenhuis. We geven uitvoerige informatie aan de patiënt over de te verwachten resultaten, de risico's, alternatieve behandelingen, nazorg en kosten, waarna de patiënt gevraagd wordt om een informed consent te tekenen. Voor dermatologie wordt mondeling toestemming besproken en vastgelegd in het EPD.


Alle informatie over de patiënt en de behandelingen worden vastgelegd in ons eigen elektronisch patiëntendossier. Voor het veilig opslaan en delen van medische gegevens hebben we een privacyverklaring opgesteld die is terug te lezen op de website.

De kliniek heeft een klachtenfunctionaris, is aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie en heeft een klachten- en geschillenregeling op de website gepubliceerd.

Op het gebied van infectiepreventie en medicatieveiligheid worden we jaarlijks gecontroleerd door een onafhankelijke infectiepreventiedeskundige en een toezichhoudend apotheker.

Jaarlijks beoordelen we onze leveranciers waarvan hun producten of diensten direct effect hebben op de kwaliteit en veiligheid van onze dienstverlening.

Daarnaast hebben we procedures voor het zorgvuldig beheer van onze medische apparatuur zodat deze tijdig worden onderhouden en alleen gebruikt mogen worden door bevoegde en bekwame medewerkers.

		<b>Management Rapportage 2020</b>		
Rev. Nr.	. datum	Auteur	Autorisator	Pagina
<b>0</b>	<b>mrt 2021</b>	<b>E. Navadeh</b>		<b>9 / 12</b>

### Aantal en soort behandelingen of ingrepen, kwaliteit en resultaat behandelingen

Op onze website vindt de patiënt het totale aanbod van behandelingen, zowel verzekerde als onverzekerde zorg.

Hieronder een overzicht van de meest voorkomende behandelingen in 2020

	Aantal 2020
<b>Cosmetische ingrepen:</b>	
Liposuctie	207
Huidcorrectie	2
Ooglidcorrectie	98
Schaamlipcorrectie	15
<b>Huidverbetering:</b>	
Tatoeage verwijderen	527
Injectables	835
<b>Haartransplantatie</b>	46

#### Complicaties:

Er zijn geen complicaties geregistreerd in 2020.

#### Incidenten patiëntveiligheid

Geen incidenten.


#### Klachten

In eQuse geen nieuwe klachten in 2020 ingevoerd. Uitingen van onvrede over resultaten zijn naar tevredenheid opgelost met betreffende cliënten.

#### Proms

Sinds 2016 is NHC bezig met PROMs (Patient reported Outcome Measure). Het gaat hier om een meting waarmee het resultaat van een behandeling wordt gemeten door een vragenlijst vóór de behandeling te laten invullen en deze te vergelijken met dezelfde vragen ná de behandeling.

Op dit moment vragen wij de Proms alleen uit bij de behandeling van eczeem en kwaliteit van leven bij bijvoorbeeld psoriasis. De respons is dermate laag dat er geen conclusies getrokken kunnen worden. Dit zal in de toekomst ook andere, meest voorkomende huidaandoeningen, gaan analyseren o.a. psoriasis, varices en dermato-oncologie zodra er gevalideerde vragenlijsten beschikbaar zijn.

		<b>Management Rapportage 2020</b>		
Rev. Nr.	. datum	Auteur	Autorisator	Pagina
0	mrt 2021	E. Navadeh		10 / 12

## Cliëntwaarderingen

### Waarderingsites

Onze patiënten zijn zeer tevreden over onze zorg. Dat merken we uit de persoonlijke reacties die we horen, maar ook op diverse waarderingssites. Voor verzekerde zorg (dermatologie) is dat Zorgkaart Nederland. De reviews betreffende cosmetische behandelingen worden vooral op Kliniekervaringen gedeeld. De gemiddelde score in 2019 was voor Zorgkaart Nederland 8,9 en voor Kliniekervaringen 8,8. De uitkomsten op Zorgkaart Nederland zijn echter minder representatief omdat er maar enkele beoordelingen zijn.

De gemiddelde score van NHC bij Google-reviews was in 2019 4,1 op een schaal van 5 (combinatie van verzekerde en niet-verzekerde zorg).

### Patienttevredenheidsonderzoek

Nationaal Huidcentrum is in 2008 gestart met de uitvraag naar klanttevredenheid. De uitgebreide vragenlijst kende 2 variaties: een voor de verzekerde zorg (VZ) en een voor de niet verzekerde zorg (NVZ). Circa 35% van de verstuurdde vragenlijsten werden geretourneerd. Desondanks was NHC niet tevreden en heeft bij een gelegenheid nogmaals de vragenlijst voorgelegd aan de niet respondenten. De uitkomsten waren vrijwel gelijk. De conclusie die NHC daaraan verbond is dat niet-respondenten niet negatiever en ook niet positiever waren.

Wij vragen voor alle zorgproductenvragen achteraf (meestal 6 maanden na de behandeling) de ervaring van de klant over het oriëntatie gesprek, behandeling zelf en nazorg of na-traject.

Uit de uitkomsten worden conclusies getrokken en, indien nodig, maatregelen genomen. Deze uitkomsten worden zo nodig individueel of collectief besproken. In de eerste helft van 2020 is het gemiddelde cijfer van de cosmetische behandelingen een 9,4 en in het tweede deel een 9,2. Uit de KTO van deze behandelingen kunnen we alleen maar positieve conclusies trekken. De zorg en aandacht worden geroemd door onze klanten.

## Leren en werken aan kwaliteit

Alle complicaties, incidenten, klachten en verbeteringsuggesties worden intern gemeld en besproken. Dat geldt ook voor aandachts- en verbeterpunten uit in- en externe audits. We stellen zo nodig verbetermaatregelen op om herhaling te voorkomen. De uitkomsten delen we met alle medewerkers, zodat iedereen daarvan kan leren.


Een andere vorm van samen leren waar de cosmetisch artsen aan deelnemen zijn de casuïstiekbesprekingen en congressen van de beroepsvereniging. Ook maken we gebruik van extern kwaliteitsadviseur die de kliniek begeleidt bij het onderhouden van het kwaliteitssysteem en ons op de hoogte houdt van nieuwe en gewijzigde wet- en regelgeving.

Een lerend netwerk zoals opgenomen in het Kwaliteitskader Cosmetische Zorg is in 2020 nog niet gerealiseerd maar wel in aanvang. Medio 2021 zal Nationaal Huidcentrum voldoen aan deze eis. Dit houdt in dat Nationaal Huidcentrum met tenminste 2 andere organisaties haar incidenten, behaalde resultaten en verbetermogelijkheden bespreekt.

## Professioneel functioneren

### IFMS

De dermatologen die binnen NHC werkzaam zijn, nemen deel aan het Individueel Functioneren Medische Specialiste (IFMS). Zij doen dit in het ziekenhuis waar zij, naast NHC, werkzaam zijn. NHC ziet hierop toe.

		<b>Management Rapportage 2020</b>		
Rev. Nr.	. datum	Auteur	Autorisator	Pagina
0	mrt 2021	E. Navadeh		11 / 12

Het Individueel Functioneren Medische Specialiste (**IFMS**) is een item dat tegenwoordig in elk ziekenhuis en bij elke specialisme een aandachtspunt is. Echter is binnen NHC lastig om dit item conform de standaarden normen te realiseren. Dit komt door het beperkte aantal werkzame specialisten bij NHC.

#### **Jaargesprek behandelaars**

Over het algemeen hebben de artsen 2 keer per jaar een medisch overleg waarin de verschillende onderwerpen aan de hand van een agenda worden besproken.

#### **Functioneringsgesprekken**

Functioneringsgesprekken voor alle medewerkers vinden een keer per jaar plaats. De onderwerpen zijn o.a. omgaan met medische apparatuur, incidenten melden, samenwerken en communicatie, veiligheidsbewustzijn, hygiënisch werken, werktevredenheid. In 2019 hebben alle gesprekken conform de normen plaatsgevonden. Opleidingen: om te blijven voldoen aan de eisen van kwalitatieve en veilige zorg, worden medewerkers gestimuleerd om aan opleidingen deel te nemen. Met name de brandveiligheid en reanimatiecursus (Basic Life Support, BLS) zijn de belangrijkste aandachtspunt.

#### **Bij- en nascholingen wetenschappelijke vereniging**

Dermatologen van NHC zijn lid van Nederlandse Vereniging voor Dermatologie & Venereologie. Dr. Navadeh is tevens lid van European Academy of Dermatologie and Venereologie (EADV) en European Academy of Cosmetic Surgery (EACS). Alle bijgewoonde congressen en gevolgd nascholingen worden aan NHC doorgegeven.

#### **Apparatuur en onderhoud**

In 2019 is alle apparatuur door een extern bedrijf gecontroleerd en gekeurd. Deze keuring vindt jaarlijks plaats. Alleen bevoegde medewerkers mogen de medische apparatuur bedienen.

#### **Risico inventarisatie & evaluatie (RI&E) en Bedrijfs Hulp Verlening (BHV)**

In 2019 is de laatste RI&E uitgevoerd. Jaarlijks wordt het plan van aanpak dat uit RI&E volgt geëvalueerd. Er zijn vanuit de RI&E Arbo enkele punten ter verbetering gesignaleerd die de fysieke arbeidsomstandigheden van medewerkers kunnen verbeteren.

Om adequaat te reageren op calamiteiten binnen de organisatie zoals brand en ontruiming, heeft Nationaal Huidcentrum 2 BHV'ers.


De BHV'ers organiseren jaarlijks een ontruimingsoefening.

#### **Infectiepreventie**

Nationaal Huidcentrum wordt jaarlijks door een infectiepreventiedeskundige getoetst op beleid en maatregelen met betrekking tot infectiepreventie. Deze medewerker heeft de kliniek ook in 2020 bezocht en adviezen ter verbetering van de hygiënische standpunten gegeven. Deze verbeterpunten zijn besproken en aangepast. Uit het feit dat er geen sprake is geweest van infecties, kunnen we concluderen dat de risico's rondom infectiepreventie voldoende en adequaat beheerst worden.

#### **Medicatieveiligheid**

Ten behoeve van de veilige opslag, voorschrijven en toedienen van medicatie wordt jaarlijks een toetsing gedaan door een extern apotheker. In 2020 is er wederom een audit gedaan door de toezichthoudend

		<b>Management Rapportage 2020</b>		 nationaal huidcentrum
Rev. Nr.	. datum	Auteur	Autorisator	Pagina
<b>0</b>	<b>mrt 2021</b>	<b>E. Navadeh</b>		<b>12 / 12</b>

apotheker en daar is geen enkel punt ter verbetering uitgekomen. Opslag, steriliteit en protocollair werken zijn allemaal geborgd.

### Inkoop en leveranciersbeoordeling

Eens per jaar beoordelen en evalueren we onze leveranciers en samenwerkingspartners. Op deze wijze houdt Nationaal Huidcentrum grip op de kwaliteit van ingekochte en ingehuurd producten en diensten die direct invloed hebben op onze zorgverlening.

### Prospectieve risico inventarisaties

Voor alle nieuwe behandelingen of te ondernemen acties voert Nationaal Huidcentrum een prospectieve risico inventarisatie uit. Hiermee worden de meeste te verwachten risico's onderkend en ondervangen door er preventieve maatregelen voor te treffen. Alle opgestelde risico inventarisaties worden jaarlijks getoetst en zo nodig aangepast.