

KWALITEITSVERSLAG 2023

Toelichting

Nationaal Huidcentrum is een kliniek voor hoofdzakelijk cosmetische zorg en valt onder het Kwaliteitskader Cosmetische Zorg. 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 op dit moment alleen uit cosmetische zorg.

Bij Nationaal Huidcentrum zijn momenteel twee dermatologen, drie cosmetisch artsen KNMG, een gekwalificeerde huidtherapeute, een haartransplantatie specialist en drie medisch assistentes actief.

Overlegstructuur

De Kliniek kent o.a. de volgende overleggen:

- *Periodiek overleg MT/kwaliteit*
- *Frontoffice overleg*
- *Overleg OK-assistentes*
- *Jaarlijkse teamoverleg*
- *Medisch overleg*

Daarnaast is er veel laagdrempelige afstemming op de werkvloer zelf en maken we gebruik van interne verbetermeldingen en opvolging die voor alle medewerkers inzichtelijk zijn. Dr. Eli Navadeh is de medisch eindverantwoordelijke van de kliniek.

Deskundigheid

NHC werkt uitsluitend met deskundige zorgverleners, bestaande uit o.a. medisch specialisten, cosmetisch artsen en huidtherapeuten. Zij zijn BIG-geregistreerd en/of ingeschreven in specifieke kwaliteitsregisters van de eigen beroepsgroep. Op onze website vermelden we de relevante gegevens bij onze zorgverleners. Ondersteunende zorg medewerkers zijn gediplomeerd, indien van toepassing BIG geregistreerd en worden jaarlijks getoetst op hun bekwaamheid. Kwaliteits- en beroepsregistraties, bij- en nascholingen van alle artsen en medewerkers worden jaarlijks gecontroleerd en besproken in jaargesprekken/functioneringsgesprekken.

Kwaliteitssysteem en veiligheid

Nationaal Huidcentrum heeft een kwaliteitsmanagementsysteem, dat erop gericht is om de kwaliteit en veiligheid van zorg zo optimaal mogelijk te houden met behoud van aandacht voor de mens achter de patiënt.

Ter ondersteuning van het kwaliteitssysteem maken we gebruik van een digitaal systeem (eQuse) 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 andere zorgspecialist. 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 ondertekenen.

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. Er is een AVG-protocol actief.

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 infectiepreventie deskundige en een toezichthoudend apotheker.

Jaarlijks beoordelen we onze leveranciers, waarvan hun producten of diensten direct effect hebben op de kwaliteit en veiligheid van onze dienstverlening. Afgekeurde leveranciers worden niet meer ingezet en hun producten en/of diensten niet meer gebruikt.

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.

Aantal en soort behandelingen of ingrepen, kwaliteit en resultaat behandelingen

Op onze website vindt de patiënt het totale aanbod van behandelingen.

Hieronder een overzicht van de (meest) voorkomende behandelingen in 2023

Cosmetische ingrepen:

- Liposuctie (onderkin, lichaam en lipoedeem)
- Ooglidcorrectie
- Labiacorrectie
- Haartransplantatie

Huidverbetering:

- Tatoeages verwijderen
- Laserbehandelingen voor pigmentatie, vaatjes en huidverjonging
- Injectables

Complicaties

Er is 1 complicatie geregistreerd in 2023.

Incidenten patiëntveiligheid

Geen incidenten.

Klachten

In eQuse is er 1 officiële klacht in 2023 ingevoerd en afgehandeld. Uitingen van onvrede over resultaten zijn naar tevredenheid opgelost met betreffende cliënten.

Cliëntwaarderingen

Waarderingsites

Onze cliënten zijn zeer tevreden over onze zorg. Dat merken we uit de persoonlijke reacties die we hebben ontvangen, maar ook op diverse waarderingssites. De reviews betreffende cosmetische behandelingen worden vooral op Kliniek Ervaringen gedeeld.

De gemiddelde score in 2023 voor Kliniekervaringen 8,9.

Patiënttevredenheidsonderzoek

Nationaal Huidcentrum is in 2008 gestart met de uitvraag naar de klanttevredenheid.

Wij vragen voor de zorgproducten achteraf (soms meteen en/of 6 maanden na de behandeling) de ervaring van de klant over het oriëntatiegesprek, 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 2023 is het gemiddelde cijfer van de cosmetische behandelingen een 9,68 en in de tweede helft een 9,31. Uit de KTO van deze behandelingen kunnen we alleen maar positieve conclusies trekken. De goede zorg en oprechte aandacht worden vaak genoemd door onze cliënten.

Leren en werken aan kwaliteit

Alle complicaties, incidenten, klachten en verbeter suggesties 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. Onze artsen werken naast in onze kliniek vaak ook nog in andere zorginstellingen, waardoor kennis en ervaring ook aldaar wordt opgedaan en gedeeld. Ook maken we gebruik van een 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 nog niet gerealiseerd op mesoniveau (opbouwen van een netwerk met minimaal 2 andere klinieken). Het blijkt in de praktijk lastig om twee externe (cosmetische) instellingen te vinden die een lerend netwerk willen opzetten met ons. Er is wel overleg geweest met een andere kliniek, maar er zit geen continuïteit in m.b.t. het bespreken van behaalde resultaten en verbetermogelijkheden.

Verder vindt er veelvuldig overleg plaats met cliënten tijdens de intake, behandeling en controles. Dit overleg gaat over de wensen, verwachtingen, behandelopties, verbonden risico's en, indien van toepassing, over eventuele incidenten en complicaties na de behandeling. Uitkomsten van deze contactmomenten worden meegenomen om de kwaliteit van de zorg continu te verbeteren.

Professioneel functioneren

IFMS

De dermatologen, die binnen NHC werkzaam zijn, in 2023 2 artsen, nemen deel aan het Individueel Functioneren Medische Specialiste (IFMS). Zij doen dit in het ziekenhuis waar zij, naast NHC, werkzaam zijn of intern bij NHC. NHC ziet erop toe dat de medisch specialisten aan deze activiteiten deelnemen en een bewijs hiervan wordt vastgelegd in hun dossier.

Het Individueel Functioneren Medische Specialist (IFMS) is een item dat tegenwoordig in elk ziekenhuis en bij elk specialisme een aandachtspunt is. Echter is binnen NHC lastig om dit item conform de standaard 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

In verband met de informele structuur van de kliniek en de veelvuldige overlegmomenten tussen medewerkers en management, vinden de officiële samenwerkingsgesprekken voor alle medewerkers een keer per twee jaar plaats. De onderwerpen zijn o.a. omgaan met medische apparatuur, incidenten melden, samenwerken, communicatie, veiligheidsbewustzijn, hygiënisch werken, door ontwikkeling op vakgebied en werktevredenheid.

Opleidingen: om te blijven voldoen aan de eisen van kwalitatieve en veilige zorg, worden medewerkers gestimuleerd om aan opleidingen deel te nemen, zo ook onder andere de brandveiligheid en reanimatiecursus (Basic Life Support, BLS).

Bij- en nascholingen wetenschappelijke vereniging

De dermatologen van NHC zijn lid van Nederlandse Vereniging voor Dermatologie & Venereologie. Dr. Eli Navadeh is tevens lid van European Academy of Dermatology and Venereology (EADV) en European Academy of Cosmetic Surgery (EACS). Onze cosmetische artsen zijn lid van de Nederlandse Vereniging van Cosmetische Geneeskunde en de huidtherapeuten van de Nederlandse Vereniging voor Huidtherapeuten. Alle bijgewoonde congressen en gevolgde nascholingen worden aan NHC doorgegeven.

Apparatuur en onderhoud

In 2023 is alle (medische) 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 Bedrijfshulpverlening (BHV)

In 2020 is de laatste RI&E uitgevoerd door een externe partij. 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 en deze punten zijn opgepakt.

Om adequaat te reageren op calamiteiten binnen de organisatie zoals, brand en ontruiming, is er een bedrijfshulpverleningsplan en opgeleide Bhv'ers. De Bhv'ers organiseren de ontruimingsoefeningen voor alle aanwezigen in de kliniek.

Infectiepreventie

Nationaal Huidcentrum wordt jaarlijks door een infectiepreventie deskundige getoetst op beleid en maatregelen met betrekking tot infectiepreventie. Deze deskundige heeft de kliniek ook in 2023 bezocht en adviezen ter verbetering van de hygiënische standpunten gegeven. Deze verbeterpunten zijn besproken en aangepast. Uit het feit dat er nagenoeg 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 externe apotheker. In 2023 is er wederom een audit gedaan door de toezichthoudend 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 ingehuurde 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.