

KWALITEITSJAARVERSLAG 2015

Centrum Mondzorg Rolde



Voorwoord

Rolde, 18 april 2016

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag 2015 van Centrum Mondzorg Rolde. Bij Centrum Mondzorg Rolde vindt u alle tandheelkundige en tandtechnische specialisaties in één moderne praktijk: van mondhygiëne tot kaakchirurgie en van orthodontie tot implantologie. Omdat we ons eigen tandtechnisch laboratorium hebben, kunnen we snel en efficiënt werken. Ons mondzorgcentrum is gevestigd in Rolde (Drenthe). Dagelijks werken onze medewerkers samen om hoogwaardige tandheelkundige zorg te verlenen in een veilige en hygiënische omgeving.

In dit kwaliteitsjaarverslag informeren wij u graag over onze organisatie, ons kwaliteitsbeleid, de organisatie van zorg en onze toekomstplannen.

Wij wensen u veel leesplezier toe. Mocht u naar aanleiding van dit verslag vragen hebben, dan verzoeken wij u vriendelijk om contact met ons op te nemen.

Met vriendelijke groet,

Team Centrum Mondzorg Rolde

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
1. De organisatie.....	3
1.1 Omschrijving van de organisatie	3
1.2 Missie & visie	4
1.3 De patiënt.....	4
1.4 Cijfers: verrichtingen 2015	5
1.5 Samenwerking met overige partijen	5
1.6 Management	6
1.7 Functies, differentiaties en specialismen	6
1.8 HR-beleid	7
1.9 Maatschappelijke verantwoordelijkheid.....	8
2. Ons kwaliteitsbeleid / visie.....	10
2.1 Onze visie op kwaliteit.....	10
2.2 Ons kwaliteitsbeleid	11
3. Organisatie van zorg.....	13
3.1 Controles en behandelingen	13
3.2 Garantieregeling.....	14
3.3 Tarieven.....	14
3.4 Declaraties.....	15
4. Het kwaliteitssysteem	16
4.1 De uitgangspunten	16
4.2 Kwaliteitsthema infectiepreventie	17
4.3 Kwaliteitsthema radiologie.....	17
4.4 Kwaliteitsthema patiëntgerichte zorg.....	17
4.5 Kwaliteitsthema personeel en organisatie.....	17
4.6 Borging.....	18
5. Communicatie met de patiënt	19
5.1 Informatief.....	19
5.2 Klachtenregeling.....	19
5.3 Klanttevredenheid.....	19
5.4 Marketing & communicatie.....	20
6. Ontwikkelingen en beleidsvoornemens.....	21
6.1 Verbeteringen in 2015.....	21
6.2 Plannen voor 2016	21
7. Conclusie	22

1. De organisatie

In dit hoofdstuk laten wij u graag nader kennismaken met onze praktijk: wat kenmerkt Centrum Mondzorg Rolde, wat zijn de missie en visie van het mondzorgcentrum, welke specialisten zijn werkzaam in de praktijk en wat verstaan wij onder maatschappelijke verantwoordelijkheid?

1.1 Omschrijving van de organisatie

Net als u willen wij het allerbeste voor uw mond en tanden. Bij ons vindt u daarom tandheelkunde en tandtechniek onder één dak. Dit betekent dat wij u zelf bijna alle specialistische behandelingen kunnen bieden die u nodig heeft, zonder doorverwijzing naar een ziekenhuis of andere praktijk. Omdat we ons eigen tandtechnisch laboratorium hebben, kunnen we snel en efficiënt werken.

Bereikbaarheid

Centrum Mondzorg Rolde is gevestigd aan de Adolph van Ansenlaan 3a, 9451 GP in Rolde (Drenthe). U kunt bij ons voor de deur parkeren. In 2015 hebben we een naar aanleiding van patiënten suggesties een invalidenparkeerplaats gerealiseerd. Tevens hebben we in 2015 een oplaadpaal met twee oplaadpunten voor hybride en elektrische auto's geplaatst.

Onze praktijk is zowel telefonisch (0592 – 242429) als per e-mail (info@mondzorgrolde.nl) bereikbaar. Tevens kan men voor meer informatie over onze organisatie terecht op onze website: www.mondzorgrolde.nl Om ook buiten de reguliere werktijden tandheelkundige zorg aan te kunnen bieden, hebben wij in 2015 onze openingstijden verruimd. Sinds augustus 2015 zijn wij iedere dinsdagavond en één keer per twee weken op de donderdagavond geopend. Tevens kan men sinds oktober 2015 iedere donderdag al om 7:00 uur 's ochtends bij ons terecht. Op de overige dagen zijn wij van 08:00 tot 17:00 uur geopend, gedurende deze tijden en de avondopenstelling is de praktijk ook telefonisch bereikbaar.

Dienstenaanbod

In onze praktijk bieden wij de volgende diensten aan:

- Algemene tandheelkunde
- Preventie & mondhygiëne
- Implantologie & kaakchirurgie
- Orthodontie (bij complexe gevallen wordt doorverwezen naar een orthodontiepraktijk)
- Angstbegeleiding
- Kunstgebit & klikgebit
- Kroon & burgwerk
- Cerec kronen
- Cosmetische Tandheelkunde
- Gebitsslijtage
- Laserbehandelingen

Kenmerken Centrum Mondzorg Rolde

- De behandelaar is een expert
De behandelaar is altijd een expert op zijn vakgebied. Wanneer een patiënt verschillende soorten behandelingen nodig heeft, kan hij of zij daarom met verschillende behandelaars te maken krijgen. Uiteraard doen wij dit altijd in overleg met de patiënt. Indien hij of zij echt de voorkeur geeft aan één vaste behandelaar, dan kijken wij of dat mogelijk en wenselijk is.

- De patiënt staat voorop
Wij luisteren naar het verhaal en de wensen van de patiënt en beantwoorden graag zijn of haar vragen. Samen kijken we naar een voor hem of haar geschikte oplossing, waarbij wij altijd uitleg en voorlichting geven. Wanneer de patiënt angstig is voor de tandarts, dan kunnen onze specialisten daarbij uitstekende begeleiding bieden. Wij staan bovendien altijd open voor vragen en voor feedback. Klachten worden uiterst serieus genomen, waarbij altijd wordt gestreefd naar een goede oplossing.
- Moderne technieken
Als tandartspraktijk werken wij met de nieuwste technieken. Zo gebruiken we bijvoorbeeld Cerec, waarmee we zeer snel een kroon kunnen maken. We werken indien nodig met een loepbril of behandelmicroscoop en voeren laserbehandelingen uit ter ondersteuning van een tandvlesbehandeling of om kleine chirurgische verrichtingen mee te doen. Zijn er nieuwe innovaties in de wereld van mondzorg en tandtechniek, dan bekijken we of en hoe deze iets kunnen toevoegen aan onze werkwijze.
- Ruimte voor nieuwe patiënten
We hebben ruimte voor nieuwe patiënten. Men kan zich eenvoudig bij ons inschrijven en een afspraak maken voor een intake. Men kan voor de deur parkeren en ons pand is prima toegankelijk voor mindervaliden.

1.2 Missie & visie

Onze missie is kwalitatief hoogstaande tandheelkundige zorg verlenen in meerdere tandheelkundige disciplines. Dit gebeurt in een omgeving waarbij de patiënt centraal staat en waarbij bij de behandeling rekening wordt gehouden met de individuele situatie en wensen van de patiënt. Het team faciliteert dit op gestroomlijnde en effectieve wijze en staat klaar voor de patiënt.

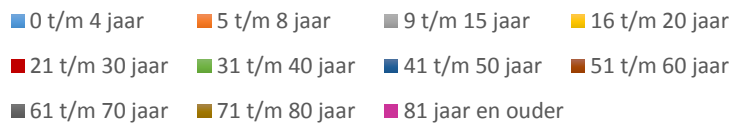
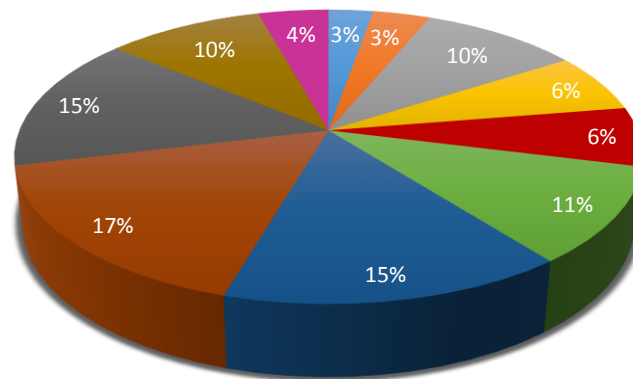
Door in te spelen op nieuwe ontwikkelingen op het gebied van tandheelkunde, doorlopend aandacht te besteden aan kwaliteit en efficiency en regelmatig te evalueren, dragen wij er zorg voor om ook in de toekomst patiëntgerichte en hoogwaardige tandheelkunde te kunnen blijven verlenen. Bij de tandheelkundige zorg wordt altijd de mondgezondheid op de lange termijn in het oog gehouden.

1.3 De patiënt

Uit een intern onderzoek, uitgevoerd in juli 2015, blijkt dat 95% van de patiënten woonachtig is in de provincie Drenthe. Het grootste percentage patiënten woont in dezelfde gemeente als waar de praktijk is gevestigd, namelijk Aa en Hunze (46,83%). Daarnaast komt een aanzienlijk deel (29,38%) uit de aangrenzende gemeenten Assen en Midden Drenthe. Verder zijn onder de patiënten alle gemeenten in Drenthe vertegenwoordigd.

De leeftijden van de patiënten zijn erg verdeeld. De groepen 41 t/m 50 jaar, 51 t/m 60 jaar en 61 t/m 70 jaar zijn het grootst. De leeftijdscategorie van 0 t/m 4 jaar is het kleinst, gevolgd door 5 t/m 8 jaar.

Leeftijdscategorieën patiënten (juli 2015)



1.4 Cijfers: verrichtingen 2015

Hieronder staat van een aantal verrichtingen hoe vaak deze het afgelopen jaar zijn uitgevoerd in onze praktijk. Zo hebben wij in het afgelopen jaar:

- 10.703 controles uitgevoerd
- 2.099 gebitsreinigingen uitgevoerd
- 7.572 vullingen geplaatst
- 169 implantaten geplaatst
- 205 prothesen geplaatst
- 86 klikgebitten geplaatst
- 148 vaste beugels geplaatst

Tot slot hebben wij in dat jaar 360 niet nagekomen afspraken in rekening gebracht. Zoals in ons huishoudelijk reglement vermeld, brengen wij alleen de (gedeeltelijke) kosten van de verloren tijd in rekening wanneer men niet op tijd (later dan 24 uur van tevoren) afzegt, niet op de afspraak verschijnt of zodanig te laat komt dat de behandeling niet meer plaats kan vinden.

1.5 Samenwerking met overige partijen

Als organisatie werken wij actief samen met andere praktijken in de regio. De organisatie maakt deel uit van de Kleine Kring en de Grote Kring. De Kleine Kring omvat tandartspraktijken in de plaatsen Gieten, Gasselte, Borger en Rolde. De Grote Kring omvat tandartspraktijken in de Kleine Kring + de plaatsen Westerbork, Beilen en Schoonoord. Binnen deze kringen wordt onderling informatie op uiteenlopende gebieden gedeeld.

Daarnaast werken wij samen met diverse andere partijen. Zo wordt samengewerkt met het Wilhelmina Ziekenhuis in Assen, waarbij zowel de kaakchirurg van het ziekenhuis als de tandarts-implantoloog van Centrum Mondzorg Rolde een deel van de behandeling doet. Daarnaast wordt de patiënt indien nodig doorverwezen naar een orthodontiepraktijk in Assen (bij gespecialiseerde orthodontiebehandelingen), de endodontoloog (gespecialiseerd in wortelkanaalbehandelingen), de parodontoloog (gespecialiseerd in de basis van het gebit; kaakbot, tandvlees etc.), de logopediste (bij problemen met spraak of slikbewegingen) of een psycholoog (bij angst).

Tot slot werken wij nauw samen met Tandtechniek Rolde. Deze organisatie is gevestigd in hetzelfde pand als onze praktijk. Tandtechnische zaken zoals (frame) protheses laten wij hier maken. Ook reparaties en aanpassingen aan een het kunstgebit kunnen snel en vakkundig verholpen worden. De communicatie met het tandtechnisch laboratorium verloopt via korte lijnen, hierdoor kunnen wij snelle en efficiënte zorg garanderen.

1.6 Management

De praktijkhouder en praktijkmanager zijn eindverantwoordelijk voor het kwaliteits- en personeelsbeleid en de tandheeskundige behandelingen binnen de praktijk. In overleg met (de desbetreffende functie binnen) het team bepalen zij wat er in de praktijk gebeurt. Belangrijke verantwoordelijkheden zijn hierbij de naleving van wet- en regelgeving, de handhaving van de diverse protocollen, de motivatie en communicatie binnen het team, de selectie van nieuwe medewerkers, het coachen van medewerkers, de persoonlijke afhandeling van eventuele klachten van patiënten en de implementatie van nieuwe ontwikkelingen op het gebied van tandheelkunde.

1.7 Functies, differentiaties en specialismen

Centrum Mondzorg Rolde telt 45 medewerkers met uiteenlopende functies. Dagelijks werken deze medewerkers actief samen om de beste (mond)zorg voor de patiënten te realiseren. Hieronder zijn de verschillende functies omschreven.

Praktijkmedewerkers	
Tandarts	Houdt zich bezig met de uiteenlopende aspecten van tandheelkunde.
Mondhygiënist	Voert met name preventieve werkzaamheden uit en richt zich daarnaast op de gezondheid en behandeling van tandvlees en het kaakbot rondom het gebit en de behandeling van cariës (tandbederf) en kleine caviteiten (gaatjes).
Paro-preventieassistent	Een tandartsassistent die is opgeleid om in opdracht van de tandarts tandsteen te verwijderen t/m 5 mm onder het tandvlees (bij patiënten zonder verhoogd risico) en geeft instructies op het gebied van mondhygiëne.
Preventieassistent	Een tandartsassistent die is opgeleid om in opdracht van de tandarts tandsteen te verwijderen tot aan de rand van het tandvlees (bij patiënten zonder verhoogd risico) en geeft instructies op het gebied van mondhygiëne.
Tandartsassistent	Verzorgt werkzaamheden voor de voorbereiding, uitvoering en afronding van de behandeling. Kan in opdracht van de tandarts een aantal deelhandelingen zelfstandig uitvoeren, zoals het maken van röntgenfoto's.
Tandprotheticus/klinisch prothesetechnicus	Specialist in het aanmeten en vervaardigen van gebitsprotheses en andere uitneembare prothetische voorzieningen, in opdracht van de tandarts.
Tandtechnicus	Maakt of repareert tandheeskundige voorzieningen die het gebit corrigeren, ondersteunen en vervangen, zoals bruggen, kronen, protheses en beugels.
Differentiaties:	
Implantoloog NVOI	Tandarts of tandarts-specialist in mondziekten, kaak- en aangezichts chirurgie met specifieke kennis en klinische vaardigheden op het gebied van de orale implantologie.

Tandarts voor orthodontie	Tandarts met ruime ervaring met beugels die erop gericht is dat tanden en kiezen recht komen te staan, zodat een mooi geheel ontstaat.
Specialismen:	
Kaakchirurg	Tandarts-specialist (met artsdiploma) op het gebied van mondziekten, kaak- en aangezichtschirurgie.
Ondersteuning:	
Praktijkmanager	Samen met de praktijkhouder eindverantwoordelijk voor het kwaliteits- en personeelsbeleid en tandheelkundige behandelingen binnen de praktijk.
Management assistent	Draagt zorg voor uiteenlopende administratieve werkzaamheden en de specifieke werkzaamheden op haar vakgebied (bijvoorbeeld angst, facturatie & declaratie of planning).
Medewerker marketing en communicatie	Draagt zorg voor de marketing en communicatie van de praktijk.
Het schoonmaakteam	Draagt dagelijks zorg voor de hygiëne binnen de praktijk.

De meeste medewerkers zijn zo opgeleid dat ze op meerdere posities inzetbaar zijn. Bijvoorbeeld een combinatie van assisteren bij behandelingen, het uitvoeren van werkzaamheden in de sterilisatiekamer en baliewerkzaamheden. Bovendien zijn één of twee personen verantwoordelijk voor de voorraden, bestellingen en gesprekken met leveranciers.

Tandartsen

In augustus 2015 zijn twee nieuwe tandartsen gaan werken binnen onze praktijk, daarnaast hebben wij in november afscheid genomen één tandarts.

- Ingmar Jager (tandarts-implantoloog en tevens praktijkeigenaar)
- Suzanne Timmenga
- Ianthe van der Sterren
- Jippe Hoogeveen
- Jacqueline Gaasterland
- Lukas Alkema
- Willeke Harms
- Sinan Aldunein (nieuw)
- Stefanie Venema (nieuw)

In november 2015 hebben we helaas afscheid genomen van tandarts Roelof Oosterlaan.

Mondhygiënisten

Het vaste team van drie mondhygiënisten is in 2015 uitgebreid naar vijf:

- Yvonne Wolters
- Dea van Welt
- Herma Kruit
- Jeannine Pösche (nieuw)
- Trees van Breda (nieuw; ze heeft al eerder bij ons gewerkt ter vervanging van één van de mondhygiënisten tijdens zwangerschapsverlof)

1.8 HR-beleid

Voor het Human Resources beleid van Centrum Mondzorg Rolde wordt de 'KNMT-Arbeidsvoorwaardenregeling tandheelkundige praktijken' aangehouden. Hierbij wordt veel aandacht besteed aan kwaliteit en veiligheid. Infectiepreventie is een belangrijk onderwerp, zo is van alle behandelaars en assistenten de titerwaarde vastgesteld en geregistreerd (bescherming tegen

Hepatitis B infectie). Ook bij- en nascholing heeft in onze praktijk veel aandacht. Medewerkers worden gestimuleerd om cursussen en bijscholingen te volgen, zodat ze op de hoogte blijven van de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van tandheelkunde, communicatie etc. Bovendien is in de praktijk een ruim aanbod aan vakbladen beschikbaar voor alle medewerkers.

Eén keer per jaar wordt met iedere medewerker een voortgangsgesprek gevoerd door de praktijkmanager (eventueel in samenwerking met de praktijkhouder). Van te voren ontvangt de medewerker een lijst met onderwerpen die zullen worden besproken. Met name de ervaren voldoening/uitdaging in het werk, eventuele problemen waar de medewerker tegenaan loopt en de plannen voor de toekomst zijn belangrijke onderwerpen van dit gesprek. Daarnaast is er tijdens het gesprek veel ruimte voor eigen inbreng van de medewerker. Wanneer een medewerker aangeeft niet of nauwelijks meer voldoening uit het werk te halen, dan wordt altijd bekeken of er intern mogelijkheden zijn om dit op te lossen. Ook bij het vrijkomen van functies in de organisatie wordt altijd eerst intern bekeken of er collega's zijn die deze werkzaamheden willen overnemen. Met medewerkers die vertrekken wordt altijd een exitgesprek gevoerd om te bespreken hoe diegene het werken bij Centrum Mondzorg Rolde heeft ervaren. Bij nieuwe collega's wordt veel aandacht besteed aan het inwerken, zodat zij op termijn goed zelfstandig en met zelfvertrouwen kunnen functioneren. In 2015 is een aantal nieuwe medewerkers het team komen versterken. Dankzij deze uitbreiding zijn de kamers beter bezet en konden de openingstijden worden verruimd (zoals eerder genoemd zijn wij sinds augustus 2015 iedere dinsdagavond en één keer per twee weken op de donderdagavond geopend en iedere donderdagochtend al om 7:00 uur 's ochtends i.p.v. 08:00 uur).

Regelmatig ontvangt de organisatie stagiaires van een tandheelkundige opleiding of snuffelstagiaires van de middelbare school. Centrum Mondzorg Rolde vindt het opleiden van toekomstige tandartsen, mondhygiënisten of tandartsassistenten een belangrijk onderdeel van het beleid en besteedt dan ook veel aandacht aan de begeleiding van stagiaires. De organisatie is een door de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) vastgesteld Erkend Leerbedrijf.

De organisatie kent een personencultuur. De verschillende medewerkers worden actief bij de organisatie betrokken. Er zijn regels en procedures opgesteld om de werkzaamheden zo efficiënt mogelijk en op een kwalitatief hoog niveau uit te voeren, maar het management staat altijd open voor feedback van de medewerkers die (dagelijks) met deze procedures werken. Collega's spreken elkaar aan met 'je' en 'jij' en houden gezamenlijk drie keer per dag pauze. Jaarlijks wordt er vlak voor de zomer een personeelsuitje georganiseerd. Dit jaar zijn we met z'n allen naar De Postwagen in Tolbert geweest en hebben we diverse spelletjes/activiteiten gedaan met aansluitend een dinerbuffet. In de decembermaand vindt bovendien het jaarlijkse eindejaarsdiner plaats.

Alle medewerkers worden wekelijks digitaal en/of dagelijks via het mededelingenbord geïnformeerd over nieuws en ontwikkelingen binnen de praktijk. Verder vinden er een aantal keer per jaar vergaderingen plaats, hierbij is ook altijd ruimte voor de inbreng van onderwerpen door medewerkers.

1.9 Maatschappelijke verantwoordelijkheid

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen is een onderwerp dat de laatste jaren steeds meer aandacht krijgt. Wij zijn ons erg bewust van onze rol hierin en kijken doorlopend hoe we MVO kunnen combineren met de hoge kwaliteits- en veiligheidseisen in de tandheelkundige praktijk. Denk hierbij aan de aanschaf van duurzame materialen/apparaten, het apart verzamelen van oud papier en het uitschakelen van apparatuur wanneer deze niet wordt gebruikt.

Een belangrijke functie van ons als mondzorgcentrum is het geven van voorlichting en poetsinstructies op (basis-)scholen en kinderopvangcentra. Circa één keer per jaar gaan bovendien enkele van onze medewerkers naar Uganda vanuit Stichting HUG. Het afgelopen jaar zijn in april tandartsassistentes Claudia Mulder en Marianne Dikkers naar Uganda gegaan om tandheelkundige zorg te verlenen. Als praktijk hebben we circa € 1.000,- aan oud goud gedoneerd aan de stichting. De Kerstmarkt Rolde heeft Stichting HUG bovendien als goed doel 2015 gekozen, waardoor ook zij veel geld hebben opgehaald voor dit mooie project.

Tevens moedigen wij een gezonde leefstijl op allerlei gebieden aan, zo zijn wij sponsor van meerdere sportverenigingen in Rolde en omgeving, namelijk; TennisVereniging Rolde, Rolderboys, Rolder Handbalvereniging Unitas, Hockey Vereniging Assen en Korfbalvereniging AVO Assen. Maar ook andere verenigingen of activiteiten in Rolde en omgeving hebben onze aandacht. Zo hebben wij het afgelopen jaar het Rolder Historisch Gezelschap, OVVR (Roldermarkt) en het Ubbo Emmius Fonds gesponsord.

Sommige sporten kunnen leiden tot (ernstig) tandletsel, daarom hebben wij een samenwerking met Hockey Vereniging Assen, waarbij wij hun leden de mogelijkheid geven om tegen een gereduceerd tarief professionele hockeybitjes te laten aanmeten in onze praktijk. Ook in zwembaden komt tandletsel met regelmaat voor. Wij proberen actief samen te werken met zwembaden in de omgeving om tandletsel tot het minimum te beperken, bijvoorbeeld door het weergeven/aanpassen van waarschuwingen.

2. Ons kwaliteitsbeleid / visie

De medewerkers van Centrum Mondzorg Rolde streven ernaar om patiëntgerichte zorg en hoogwaardige tandheelkunde te leveren in een veilige en hygiënische omgeving. Om dit te kunnen realiseren hebben we heldere richtlijnen, protocollen en werkinstructies voor de patiëntenzorg en -communicatie, de hygiëne en veiligheid ontwikkeld. Daarnaast wordt er veel aandacht besteed aan bij- en nascholing van de medewerkers en wordt de patiënttevredenheid doorlopend gemonitord. Hierdoor kunnen wij snel en effectief inspelen op verbeteringen, zodat wij te allen tijde de kwaliteit die wij nastreven binnen de praktijk kunnen waarborgen. In dit hoofdstuk leest u over onze interpretatie van 'kwaliteit' en laten wij u graag kennismaken met de vier thema's die onderdeel uitmaken van ons kwaliteitsbeleid. In hoofdstuk 4 'Het kwaliteitssysteem' gaan we verder in op hoe we het kwaliteitssysteem in de praktijk hebben vormgegeven en wat dit systeem betekent in de praktijk.



2.1 Onze visie op kwaliteit

In onze praktijk werken wij volgens drie pijlers, namelijk; de patiënt staat voorop, hoogwaardige tandheelkunde en veilige en hygiënische omgeving. Hieronder worden deze pijlers nader toegelicht.

De patiënt staat voorop

Wij luisteren naar het verhaal en de wensen van de patiënt en beantwoorden zijn (of haar) vragen. Samen kijken we naar een voor de patiënt geschikte oplossing, waarbij wij de patiënt altijd voorzien van uitleg en voorlichting. Wanneer de patiënt bang is voor de tandarts, dan kunnen onze specialisten daarin uitstekend begeleiden. Wij staan open voor vragen en voor feedback. Andere kenmerken van onze pijler 'De patiënt staat voorop'

- De tandheelkundige zorg wordt afgestemd op (de wensen van) de patiënt, waarbij we ook de mondgezondheid op de lange termijn in het oog houden;
- De behandelaar verplaatst zich in de patiënt, ook als hij of zij een speciale benadering nodig heeft (bijvoorbeeld bij angst voor de tandarts);
- De patiënt wordt met zorg en aandacht behandeld, ontvangt de informatie die past bij zijn of haar mondgezondheid;
- De patiënt heeft tevens toegang tot een zeer uitgebreid folderaanbod en kan met vragen altijd terecht bij één van onze medewerkers;

- Wanneer er sprake is van een probleem met de mond of tanden, dan kan de patiënt snel bij ons terecht;
- Een klacht indienen is laagdrempelig en eenvoudig. Wij nemen klachten uitermate serieus en streven altijd naar een goede oplossing;
- Wij monitoren doorlopend de patiënttevredenheid;
- Patiënt en behandelaar werken met elkaar samen op basis van het patiëntendossier en het behandelplan. Vanuit onze langetermijnvisie op behandelingen bieden we patiënten meerdere (behandel-)keuzes aan.

Hoogwaardige tandheelkunde

- Het periodiek mondonderzoek vormt de basis om de mondgezondheid te monitoren en samen met de patiënt vast te stellen welke behandeling nodig is op korte en lange termijn;
- Alle tandartsen in onze praktijk zijn ingeschreven in het BIG-register en voldoen aan de wettelijke opleidingseisen;
- De tandheelkundig specialisten worden regelmatig nageschoold en registeren deze cursussen in de openbare kwaliteitsregisters: KwaliteitsRegister Tandartsen (KRT) en KwaliteitsRegister Mondhygiënist (KRM);
- Wij voeren onze behandelingen uit naar de nieuwste inzichten en met moderne apparatuur, waar mogelijk op basis van 'evidence based' protocollen en richtlijnen. Dat betekent dat wij de apparatuur gebruiken zoals is voorgeschreven op basis van wetenschappelijk onderzoek.
- Wij leggen verantwoording af in een kwaliteitsjaarverslag.

Veilige en hygiënische omgeving

- We houden ons aan de geldende wet- en regelgeving rondom veiligheid en hygiëne en toetsen dit regelmatig;
- We volgen standaarden, richtlijnen en protocollen van de beroepsgroep nauwkeurig. We vertalen deze naar ondersteunende richtlijnen en werkwijzen voor onze medewerkers;
- Om patiënten en medewerkers te beschermen tegen infecties, volgen we daarnaast de richtlijnen van de Werkgroep Infectiepreventie. Dit zijn professionele standaarden, erkend door de Inspectie van de Gezondheidszorg.

2.2 Ons kwaliteitsbeleid

Om ons kwaliteitsbeleid zichtbaar, transparant en meetbaar te maken is dit beleid onderverdeeld in vier thema's. Deze thema's omvatten alle processen binnen de tandheelkundige praktijk. Ieder thema omvat werkwijzen waarmee we patiëntgerichte en hoogwaardige tandheelkunde in een veilige en hygiënische omgeving kunnen implementeren, in overeenstemming met de voor dat thema geldende wet- en regelgeving en richtlijnen van de beroepsgroep.

Infectiepreventie

Alle medewerkers in onze praktijk werken veilig en hygiënisch conform de laatste inzichten en richtlijnen op het gebied van infectiepreventie. Er is onafgebroken aandacht voor de veiligheid en hygiëne van zowel de patiënt als de medewerker in de praktijk.

Radiologie

In onze praktijk werken wij met moderne röntgenapparatuur, passend bij de specialismen die in de praktijk van toepassing zijn. Zo leveren we tandheelkundige zorg op hoog niveau en is er bovendien sprake van een goed gecontroleerd proces op de aspecten veiligheid en stralingshygiëne voor patiënten en medewerkers.

Patiëntgerichte zorg

Dit omvat alle richtlijnen en protocollen die de kwaliteit van tandheelkundige zorg waarborgen. De patiënt krijgt heldere uitleg over de verschillende mogelijkheden en in samenspraak met hem of haar wordt een behandelplan opgesteld, waarbij altijd de mondgezondheid op de lange termijn in het oog wordt gehouden. Indien nodig wordt de patiënt doorverwezen naar specialisten binnen het team. Tandartsen delegeren handelingen uitsluitend conform de IGZ circulaire taakherschikking tandartszorg en de Wet BIG, waardoor de patiënt inzicht heeft in wie wat doet en waarom.

Personeel en organisatie

Om te kunnen werken conform onze kwaliteitsdoelstellingen worden veel eisen gesteld aan de organisatie. De organisatie omvat een breed scala aan onderwerpen; van personeelsbeleid tot aan de inrichting van de praktijk en van de beschikbare apparatuur tot aan de openingstijden en (telefonische) bereikbaarheid. Bij keuzes omtrent de organisatie wordt altijd gekeken of deze passen binnen onze kwaliteitsdoelstellingen.

3. Organisatie van zorg

Wij hechten veel waarde aan een goede en open behandelrelatie met de patiënt. Om goede zorg te kunnen verlenen werken patiënt en behandelaar samen op basis van het elektronisch patiëntendossier en een behandelplan. Het patiëntendossier bevat de persoonsgegevens en BSN, de anamnese, de tandheelkundige historie en röntgenfoto's. Tevens vindt men in het patiëntendossier een (kort) verslag van ieder patiëntencontact, waaronder de klacht of hulpvraag, het onderzoek, de diagnose, adviezen, handelingen en verrichtingen, verwijzingen en eventuele afgezegde en niet-nagekomen afspraken. Verder bevat het dossier het behandelplan met alle bijbehorende documentatie, zoals bijvoorbeeld, verwijsbrieven en uitgeschreven recepten.

Voor het elektronisch patiëntendossier wordt gewerkt met Exquise, dit is een automatiseringssysteem voor de tandheelkundige praktijk. Exquise is opgebouwd rondom de patiëntenkaart; alle relevante gegevens kunnen zo eenvoudig worden ingezien, aangepast of aangevuld. Als een patiënt de behandelrelatie met onze praktijk beëindigt dragen we het patiëntendossier na toestemming van de patiënt over aan de nieuwe tandarts (inclusief de bewaarplicht van 15 jaar) of aan de patiënt zelf indien de nieuwe tandarts nog niet bekend is.

Inzake de patiëntendossiers werken we conform de Praktijkrichtlijn Patiëntendossier 2015 van de KNMT.

3.1 Controles en behandelingen

De behandelaars in onze praktijk zijn experts op hun vakgebied. Wanneer de patiënt verschillende soorten behandelingen nodig heeft, kan het daarom zijn dat hij of zij met verschillende behandelaars te maken krijgt. Dit wordt uiteraard altijd in overleg met de patiënt gedaan.

Periodiek Mondonderzoek

Voor het Periodiek Mondonderzoek (de (half-)jaarlijkse controle) werken wij volgens de Klinische Praktijkrichtlijnen, opgesteld door het UMC St Radboud Nijmegen (2007), welke ook zijn terug te vinden op de website van de KNMT: www.knmt.nl/richtlijnen.

Signaleren van tandvleesproblemen, preventie en behandeling

De zorg voor het tandvlees en kaakbot, oftewel het fundament van het gebit wordt uitgevoerd middels het Protocol parodontale diagnostiek en behandeling. Dit protocol is opgesteld en onderschreven door de Nederlandse Vereniging voor Parodontologie.

Behandelingen

Wanneer een tandheelkundige behandeling mogelijk is, informeren we de patiënt zo volledig mogelijk. Dit doen we aan de hand van mondelinge uitleg, eventueel ondersteund met foto's en documentatie. Informatievoorziening van de patiënt is een belangrijk onderdeel van de werkzaamheden van onze medewerkers, op dit onderwerp worden zij daarom ook goed (bij-) geschoold. We informeren de patiënt zo uitgebreid mogelijk over de behandelmogelijkheden, de risico's, verdoving, napijn enzovoort, bovendien is er altijd ruimte voor de patiënt tot het stellen van vragen. Voor uitgebreide behandelingen stelt de tandarts in overleg met de patiënt een behandelplan op. Naast het behandelplan en mogelijke alternatieven zijn we transparant over de eventuele risico's en de kosten. Verwijzen voor een second opinion is op initiatief van de patiënt mogelijk.

Begrotingen

Voor behandelingen boven de € 250, - krijgt de patiënt standaard een begroting vooraf. Indien de patiënt voor elke behandeling wil weten wat de kosten worden, dan kan hij/zij dit zelf verzoeken.

Materialen

We gebruiken uitsluitend materialen en methodes die zijn goedgekeurd en mogen worden toegepast in de mond. Onze producten worden verkregen via speciale dentale depots waar een strenge controle is op kwaliteit. Vanwege de kleine afzetmarkt en de hoge eisen waaraan de producten moeten voldoen, is de prijs van deze materialen relatief hoog.

Acute zorg

Bij pijnklachten doen wij altijd ons best om u zo snel mogelijk te helpen. Wanneer men 's ochtends voor 10.00 uur belt met een pijnklacht, helpen wij diegene dezelfde dag. Belt men later op de dag, dan kunnen wij dit niet garanderen. Voor het behandelen van pijnklachten hebben wij vaste tijden in onze agenda gereserveerd, hierdoor kunnen we dus niet altijd rekening houden met voorkeuren in verband met werk- of schooltijden. Voor serieuze spoedgevallen, zoals uitgeslagen tanden en nabloedingen wordt tijd vrijgemaakt. In uitzonderlijke gevallen moet dan een reguliere behandelafpraak worden verplaatst. Buiten onze openingstijden kan men bellen met het spoednummer 0900 – 1012345. De patiënt wordt dan automatisch doorverbonden met de dienstdoende tandarts voor spoedgevallen.

Afzeggen

Wanneer een afspraak is gemaakt, rekenen wij erop dat de patiënt deze afspraak nakomt. Mocht een afspraak onverhoopt toch niet door kunnen gaan, dan verzoeken wij patiënten om dit tenminste 24 uur van tevoren te wijzigen. Afspraken op de maandag kunnen tot vrijdag 12:00 uur worden gewijzigd. Wanneer men niet op tijd de afspraak wijzigt, niet op de afspraak verschijnt of zodanig te laat komt dat de behandeling niet meer plaats kan vinden, kunnen wij de kosten van de verloren tijd (deels) bij u in rekening brengen. De reden hiervoor is dat we een behandelkamer en de tijd van een of meerdere behandelaars voor de patiënt reserveren. Het afzeggen van een afspraak per e-mail is niet mogelijk.

3.2 Garantierегeling

De behandelovereenkomst tussen de tandarts en de patiënt is een inspanningsovereenkomst, dit houdt in dat er geen garantie gegeven kan worden op bijvoorbeeld een wortelkanaalbehandeling. Op tandtechnische werkstukken is dit wel het geval. De garantie voor tandtechniekkosten is 1 jaar in geval van prothesen, 5 jaar bij kroon- en brugwerk. Dit geldt uitsluitend indien er sprake is van normaal gebruik i.c.m. een goede mondverzorging. Daarnaast moet het gebit jaarlijks worden gecontroleerd en adviezen uit het preventieplan worden opgevolgd. Wanneer een behandeling onverhoopt niet naar tevredenheid is uitgevoerd, kijken wij graag samen met de patiënt naar een mogelijke oplossing.

3.3 Tarieven

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) stelt jaarlijks de tarieven in de mondzorg vast. Deze tarieven gelden voor alle tandheelkundige behandelingen die in Nederland worden uitgevoerd. In onze organisatie hanteren wij uiteraard deze tarieven. Wij blijven doorlopend investeren in innovatie en kwaliteit: in de vorm van goede materialen, moderne apparatuur en opleiding van onze medewerkers. Wij leveren hierdoor hoogwaardige tandheelkunde voor dezelfde vaste tarieven.

Wij declareren met behulp van codes. Elke prestatie heeft een eigen categorie en code, welke bestaat uit een letter en twee cijfers. C11 staat bijvoorbeeld voor periodieke controle en M01 voor preventieve voorlichting en/of instructie, per 5 minuten. Dankzij deze codes is de factuur gemakkelijk

te begrijpen en te controleren. De tarieven worden vastgesteld door de Nederlandse Zorgautoriteit en zijn te vinden op: www.nza.nl

3.4 Declaraties

Na elke behandeling stellen wij een factuur op. Op de factuur staan alle verrichtingen vermeld die tijdens de behandeling hebben plaatsgevonden, elk voorzien van een code. Er zijn drie mogelijkheden, namelijk de factuur rechtstreeks naar de zorgverzekeraar, de factuur via uwnota.nl en de factuur direct naar de patiënt zelf.

Factuur via verzekeraar

In sommige gevallen gaat de factuur rechtstreeks naar de zorgverzekeraar. Dit geldt voor patiënten die zijn verzekerd bij:

- CZ Groep (CZ/Delta Lloyd/Ohra)
- VGZ (Univé/IZZ/VGZ/IZA)

De zorgverzekeraar stuurt de patiënt een kostenoverzicht op basis van onze factuur. Al naar gelang de dekking moet de patiënt de eigen bijdrage of het gehele bedrag betalen (dit laatste als men niet voor tandartszorg is verzekerd).

Factuur via uwnota.nl

Is de patiënt niet verzekerd bij een van bovenstaande verzekeraars, dan sturen wij de factuur via uwnota.nl. [Uwnota.nl](http://uwnota.nl) verrekent de factuur met de eventueel afgesloten tandartsverzekering van de zorgverzekeraar. De patiënt hoeft vervolgens alleen nog de eigen bijdrage te betalen en heeft er verder geen omkijken naar.

In de tweede helft van 2015 heeft er een wijziging plaatsgevonden bij uwnota.nl, de facturen worden sindsdien per e-mail verstuurd in plaats van per post. Om de factuur – in een beveiligde omgeving – te kunnen openen, dient men eerst in te loggen in het systeem. In de e-mail van uwnota.nl vindt de patiënt een betaallink. Als hij of zij de link aanklikt komt diegene op zijn of haar eigen betaalpagina. Hier kan men de factuur inzien en betalen via iDeal, automatische incasso of via internetbankieren. Meer informatie is te vinden op: www.uwnota.nl/faq

Mocht de patiënt toch een factuur per post willen ontvangen, dan kan dit uiteraard kenbaar worden gemaakt bij een van onze balie medewerkers. Diegenen die geen e-mailadres hebben doorgegeven zullen de factuur sowieso per post blijven ontvangen.

Factuur direct naar de patiënt zelf

Wanneer de patiënt niet is verzekerd voor tandartszorg, of het gewoon op prijs stelt om de factuur direct van ons te ontvangen, kan hij of zij dit aangeven bij de behandelaar. In dat geval kan de factuur bij ons meteen worden voldaan met pin. De patiënt krijgt de factuur vervolgens mee met 'voldaan'.

Betalingsvoorwaarden

Op de betalingen in onze praktijk zijn de betalingsvoorwaarden van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (KNMT) van toepassing.

Betalingsvoorwaarden KNMT

Wij behouden ons het recht voor om patiënten die de factuur niet volgens de voorwaarden hebben betaald, te verwijderen uit ons klantenbestand en uit te sluiten van reguliere zorg, met uitzondering van acute gevallen.

4. Het kwaliteitssysteem

Bij Centrum Mondzorg Rolde besteden we doorlopend aandacht aan het bewaken, beheersen en verbeteren van kwaliteit op de verschillende gebieden binnen de praktijk. Om dit te kunnen realiseren zijn heldere protocollen en richtlijnen voor het gehele team opgesteld. Daarnaast zijn er praktische hulpmiddelen beschikbaar, zoals traykasten, checklists en protocollenboeken.

4.1 De uitgangspunten

De vier kwaliteitsthema's zijn vastgesteld aan de hand van de wet- en regelgeving en de daarbij behorende standaarden, richtlijnen en protocollen die gelden voor de beroepsgroep.

Wet- en regelgeving

Als mondzorgcentrum hebben wij met verschillende wetten op het gebied van kwaliteit te maken. Dit zijn o.a. de Wet BIG, Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de Kwaliteitswet Zorginstellingen (KWZi), de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO), de Kernenergiewet (KEW), Besluit Stralingsbescherming en de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Protocollen en richtlijnen

Protocollen en richtlijnen geven invulling aan de praktische uitvoering van het kwaliteitsbeleid en zorgen ervoor dat iedere medewerker volgens de standaard kan werken. Bij het opstellen en verzamelen van deze protocollen en richtlijnen volgen we de richtlijnen van de beroepsverenigingen en wetenschappelijke beroepsorganisaties in de mondzorg. Hieronder vallen de Koninklijke Nederlandse maatschappij tot bevordering van Tandheelkunde (KNMT), Inspectie van de Gezondheidszorg (IGZ), Werkgroep Infectie Preventie (WIP), , Nederlandse Vereniging voor Orale Implantologie (NVOI), Nederlandse Vereniging voor Parodontologie (NVvP), het Ivoren Kruis en het Voedingscentrum. Binnen onze praktijk hanteren we onderstaande richtlijnen en protocollen:

- Circulaire taakherschikking tandartszorg (IGZ, 2008)
- Gedragsregels voor tandartsen (KNMT, 2000)
- Gedragscode voor mondhygiënist, professionele standaard (NVM, 2008)
- WIP-richtlijn Infectiepreventie in de tandheelkundige praktijk (WIP, 2007)
- Protocol parodontale diagnostiek en behandeling (NVvP, 2012)
- Praktijkwijzer Verwijzing en Taakdelegatie (KNMT, 2005)
- Richtlijnen horizontale en verticale verwijzing (KNMT, 2002)
- Brochure "Voorwaarden voor samenwerken in de mondzorg" (KNMT, 2010)
- Klinische Praktijkrichtlijnen Periodiek Mondonderzoek (UMC St. Radboud, 2007)
- Landelijke richtlijn Preventie iatrogene Hepatitis B (RIVM, 2007)
- Besluit Stralingsbescherming (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2013)
- Richtlijn Tandheelkundige Radiologie (KNMT, 2013)
- European guidelines on radiation protection in dental radiology (Europese commissie, 2004)
- Praktijkrichtlijn Patiëntendossier (KNMT, 2014)
- Richtlijn Mondzorg voor Jeugdigen (KNMT, NVvK, CBO, 2012)
- Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld (KNMT, 2010)
- Algemene richtlijn tandheelkundige implantaten (NVOI, 2012)
- Consensus report; Quality guidelines for endodontic treatment (European Society of Endodontology, NVvE – Nederlandse Vereniging voor Endodontologie, 2006)
- Praktijkwijzer 'WGBO in de praktijk' (KNMT, 2006)
- Praktijkrichtlijn Samenwerking tandarts-tandtechnicus (KNMT, 2004)
- Praktijkrichtlijn Opvang tandheelkundige spoedgevallen buiten praktijkuren (KNMT, 2012)
- Tariefbeschikking Tandheelkundige Zorg (NZA, 2015)

4.2 Kwaliteitsthema infectiepreventie

Er is onafgebroken aandacht voor de veiligheid en hygiëne van zowel de patiënt als de medewerker in de praktijk. Alle medewerkers in onze praktijk werken veilig en hygiënisch conform de laatste inzichten en richtlijnen op het gebied van infectiepreventie. De WIP-richtlijn Infectiepreventie in de tandheelkundige praktijk (WIP, 2007) geeft richting aan de invulling hiervan. Alle teamleden worden actief getraind op de WIP-richtlijn.

In ons mondzorgcentrum is een sterilisatieruimte ingericht (ook wel 'de sterie' genoemd), waar gedurende de dag in elk geval één medewerker is ingeroosterd. Deze medewerker zorgt ervoor dat alle behandelkamers worden voorzien van gedesinfecteerd instrumentarium. Volgens een vaste routine wordt vuil instrumentarium uit de daarvoor bestemde kasten weggehaald en wordt de kamervoorraad aangevuld zonder dat de tandartsassistent daarvoor hoeft weg te lopen uit de behandelkamer. De behandelaar kan zich zo volledig concentreren op de tandheelkundige zorg, terwijl de tandartsassistente zich kan richten op het desinfecteren van de behandelkamer en de materialen. Bovendien is er zo meer tijd en aandacht voor de patiënt. De medewerker in de sterie is bovendien verantwoordelijk voor het meten van processen of de batch goed is gesteriliseerd.

In 2015 is er één prikaccident geweest in onze praktijk (medewerker prikte zich in de vinger aan een gebruikte verdovingsnaald). Dit incident hebben we intern besproken en we hebben actief gekeken naar mogelijke verbeteringen om de kans op herhaling te minimaliseren. Naar aanleiding van dit incident bleek nazorg niet noodzakelijk, toch doen wij er uiteraard alles aan om dergelijke incidenten in het vervolg te voorkomen.

4.3 Kwaliteitsthema radiologie

In onze praktijk werken wij met moderne digitale röntgenapparatuur, passend bij de specialismen die werkzaam zijn in de praktijk. Zo leveren we tandheelkundige zorg op hoog niveau en is er bovendien sprake van een goed gecontroleerd proces op de aspecten veiligheid en stralingshygiëne voor patiënten en medewerkers. We volgen hierbij de herziene Richtlijn Tandheelkundige Radiologie, de European Guidelines on radiation protection in dental radiology, het Besluit Stralingsbescherming en de Kernenergiewet. In het KernEnergieWet dossier worden onder meer onderhoudsschema's, kwaliteitstesten, instructies aan het personeel vastgelegd en welke röntgenapparatuur is geïnstalleerd in de organisatie.

4.4 Kwaliteitsthema patiëntgerichte zorg

Dit omvat alle richtlijnen en protocollen die de kwaliteit van tandheelkundige zorg waarborgen. De patiënt krijgt heldere uitleg over de verschillende mogelijkheden en in samenspraak met hem of haar wordt een behandelplan opgesteld, waarbij de mondgezondheid op de lange termijn in het oog wordt gehouden. Indien nodig wordt de patiënt doorverwezen naar specialisten binnen het team. Tandartsen delegeren handelingen uitsluitend conform de IGZ circulaire taakherschikking tandartszorg en de Wet BIG, waardoor de patiënt inzicht heeft in wie wat doet en waarom.

4.5 Kwaliteitsthema personeel en organisatie

Om te kunnen werken conform onze kwaliteitsdoelstellingen worden veel eisen gesteld aan de organisatie. De organisatie omvat een breed scala aan onderwerpen; van personeelsbeleid tot de inrichting van de praktijk en van de beschikbare apparatuur tot aan de openingstijden en (telefonische) bereikbaarheid. Bij keuzes omtrent de organisatie wordt altijd bekeken of deze passen binnen onze kwaliteitsdoelstellingen.

4.6 Borging

De kwaliteit wordt te allen tijde gewaarborgd door het doorlopend inventariseren van feedback van zowel patiënten als medewerkers. Bovendien wordt regelmatig gekeken of behandelingen en/of procedures volgens protocol worden uitgevoerd. Wanneer er nieuwe ontwikkelingen zijn op het gebied van tandheelkunde, wordt gekeken of, en zo ja hoe, deze van meerwaarde kunnen zijn binnen onze organisatie.

5. Communicatie met de patiënt

De communicatie met de patiënt is een ontzettend belangrijk onderdeel van onze werkzaamheden. Als mondzorgcentrum vinden wij het van groot belang dat de patiënt zich welkom, gehoord en begrepen voelt. De communicatie begint al bij de eerste keer dat de patiënt met onze organisatie kennismaakt, bijvoorbeeld telefonisch, via internet of via een advertentie. Ook in de daaropvolgende communicatie per e-mail, telefoon of via persoonlijk contact tussen medewerkers en de patiënt, staat open en transparante communicatie centraal. We hechten veel waarde aan feedback van de patiënt en nemen klachten uiterst serieus. Omdat communicatie zo belangrijk is, worden de medewerkers ook op dit onderwerp (bij-)geschoold.

5.1 Informatief

Als mondzorgcentrum spelen wij een belangrijke rol in de informatievoorziening richting de patiënt. Dit komt tot uiting in persoonlijk contact tussen onze medewerkers en de patiënt, maar ook via onze website. In 2015 is onze volledig nieuwe website online gegaan: www.mondzorgrolde.nl. Het verstrekken van informatie is een belangrijk onderdeel van de website. Om deze reden vindt men hierop niet alleen onze contactgegevens en algemene voorwaarden, maar ook informatie over het team, de praktijk en alle mogelijke behandelingen.

Ook middels onze digitale nieuwsbrief informeren wij patiënten zo goed mogelijk over ontwikkelingen in onze praktijk en in de tandheelkunde in het algemeen. Deze nieuwsbrief versturen wij zo'n drie tot vier keer per jaar.

Bij een tandheelkundige behandeling wordt de patiënt middels mondelinge uitleg, eventueel ondersteund met foto's en documentatie, zo volledig mogelijk geïnformeerd. We informeren de patiënt zo uitgebreid mogelijk over de behandelmogelijkheden, de risico's, verdoving, napijn enzovoort, bovendien is er altijd ruimte voor de patiënt tot het stellen van vragen. Voor uitgebreide behandelingen stelt de tandarts in overleg met de patiënt een behandelplan op. Tot slot informeren wij de patiënt altijd over eventuele risico's en de kosten. Verwijzen voor een second opinion is op initiatief van de patiënt mogelijk.

5.2 Klachtenregeling

Binnen onze organisatie nemen wij klachten uiterst serieus. Wanneer de patiënt ontevreden is over de behandeling of de manier waarop hij of zij bejegend is, vragen wij de patiënt om dit zo spoedig mogelijk aan ons personeel kenbaar te maken. Wij doen altijd ons best om de klacht direct, al dan niet zo snel mogelijk, op te lossen. Wanneer de patiënt van mening is dat wij hier geen gehoor aan hebben gegeven kan een schriftelijke klacht worden ingediend. Wij zullen dan zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen een termijn van drie weken, op de klacht reageren. Indien de klacht dan nog steeds niet naar tevredenheid is opgelost, kan de patiënt zich richten tot de klachtencommissie NMT, Postbus 2000, 3430 CA Nieuwegein, tel. 030-6076276.

5.3 Klanttevredenheid

Bij Centrum Mondzorg Rolde doen wij doorlopend onderzoek naar de klanttevredenheid. Begin 2015 zijn we gestart met het meten van de klanttevredenheid via Medipulse Patiënten Monitor. In onze wachtkamer staat permanent een iPad waarop men de enquête van Medipulse kan invullen. Deze enquête bestaat uit verschillende vragen over onder meer de communicatie richting de patiënt, zowel bij de receptie als in de behandelkamers. Elke week ontvangen we een samenvatting van de

resultaten, waarbij we altijd kijken naar praktische verbeterpunten. In 2015 werd onze organisatie door de patiënt met een gemiddeld cijfer van 8,4 beoordeeld.

Naast Medipulse is in de zomer van 2015 door een student HBO Commerciële Economie scriptie-onderzoek gedaan naar onder meer de marketingcommunicatie van onze organisatie. Hierbij is met behulp van een enquête onder patiënten gekeken naar de tevredenheid over de huidige communicatie-uitingen en -vormen. Aan de hand van de uitkomsten zijn aanbevelingen gedaan op dit gebied.

5.4 Marketing & communicatie

Ouderenavond

Op 29 september 2015 hebben we in onze praktijk een informatieavond georganiseerd voor ouderen. Ouderen en (mantel-)verzorgers konden die avond vrijblijvend bij ons binnenlopen voor voorlichting omtrent ouderentandheelkunde.

Open dag

Op zaterdag 31 oktober 2015 hebben we tevens een open dag georganiseerd in ons mondzorgcentrum. Patiënten en andere geïnteresseerden waren deze dag van harte welkom voor een kijkje achter de schermen. De meerderheid van onze medewerkers was aanwezig om patiënten te woord te staan, voorlichting te geven en vragen te beantwoorden. In de kantine werden door Eric ten Caat (werkzaam bij ProCamlog Implants b.v.) en Ingmar Jager (tandarts-implantoloog en praktijkhouder Centrum Mondzorg Rolde) doorlopend presentaties gegeven op het gebied van implantologie. In de sterilisatieruimte was iemand aanwezig om te vertellen over de werkzaamheden die hier plaatsvinden. Voor kinderen werden er bovendien diverse activiteiten georganiseerd, zoals een springkussen, poetsinstructies en men kon een tandendoosje versieren. De eerste 75 bezoekers ontvingen een leuke goodiebag met diverse producten/folders/samples op het gebied van tandheelkunde. De open dag was, met ruim 130 bezoekers, een groot succes.

Facebook

Op onze Facebookpagina plaatsen wij uiteenlopende berichtjes over onze praktijk en tandheelkunde in het algemeen. Rondom de open dag hebben we bovendien via onze Facebookpagina een winactie georganiseerd in samenwerking met Oral B.

Digitale nieuwsbrief

Ook middels onze digitale nieuwsbrief informeren wij patiënten zo goed mogelijk over ontwikkelingen in onze praktijk en in de tandheelkunde in het algemeen. Deze nieuwsbrief versturen wij zo'n drie tot vier keer per jaar.

Onze website

Zoals ook al eerder genoemd is in 2015 onze volledig nieuwe website online gegaan: www.mondzorgrolde.nl. Het verstrekken van informatie is een belangrijk onderdeel van de website. Om deze reden vindt men hierop niet alleen onze contactgegevens en algemene voorwaarden, maar ook informatie over het team, de praktijk en alle mogelijke behandelingen.

6. Ontwikkelingen en beleidsvoornemens

In dit hoofdstuk komen de veranderingen in 2015 ten opzichte van 2014 aan bod en noemen we alvast een aantal plannen voor 2016.

6.1 Verbeteringen in 2015

Het afgelopen jaar hebben er een aantal belangrijke ontwikkelingen plaatsgevonden binnen onze praktijk. Ontwikkelingen zoals het verruimen van de openingstijden, het realiseren van een invalidenparkeerplaats en twee oplaadpunten voor hybride en elektrische auto's en de lancering van onze nieuwe website zijn veranderingen waar patiënten echt iets van hebben gemerkt. Maar ook achter de schermen hebben we niet stilgezeten, zo zijn we druk geweest met het doorvoeren van aanpassingen in het voorraadsysteem en het gebruik van TUBS (een box waarin allen spullen kant-en-klaar zijn klaargelegd voor een specifieke behandeling). Beide met als doel efficiënter te kunnen werken met de beschikbare instrumenten en materialen. Tevens hebben we verbeteringen in het klimaatsysteem doorgevoerd. Tot slot zijn we gestart met Medipulse, een patiënttevredenheidsmonitor waarbij patiënten op een iPad in de wachtkamer hun ervaringen binnen onze praktijk kunnen invullen en versturen we nu ieder kwartaal een digitale nieuwsbrief naar patiënten.

6.2 Plannen voor 2016

Voor het nieuwe jaar zijn uiteraard ook alweer een aantal nieuwe plannen gemaakt. Zo starten we in maart 2016 met een nieuwe preventiemethode voor kinderen van 0 t/m 17 jaar, genaamd Gewoon Gaaf. Andere plannen zijn de vervanging van de bekleding van enkele behandelstoelen, vernieuwing van twee behandelstoelen, het uitvoeren van een structurele waterkwaliteitsmeting op behandelstoelen (legionella preventie), het verbeteren van het verwarmingssysteem in de personeelsruimte en het standaard laten beoordelen van grote röntgenfoto's door twee tandartsen.

7. Conclusie

Centrum Mondzorg Rolde is een moderne praktijk met alle tandheelkundige en tandtechnische specialisaties onder één dak: van mondhygiëne tot kaakchirurgie en van orthodontie tot implantologie. De organisatie is gevestigd in Rolde (Drenthe) en telt 45 medewerkers met uiteenlopende functies. In hetzelfde pand is ook tandtechnisch laboratorium Tandtechniek Rolde gevestigd, waarmee snel en efficiënt kan worden samengewerkt.

Patiënten zijn afkomstig uit de diverse gemeenten in Drenthe, daarnaast is zo'n 5% woonachtig in een andere provincie. Om goede zorg te kunnen verlenen wordt actief samengewerkt met verschillende partijen, waaronder tandartspraktijken in de regio en afdeling kaakchirurgie van het Wilhelmina Ziekenhuis in Assen. Bovendien wordt op indicatie doorverwezen naar een orthodontiepraktijk in Assen, de endodontoloog, de parodontoloog, de logopediste of een psycholoog (bij tandartsangst).

Voor het HR-beleid van de organisatie wordt de 'KNMT-Arbeidsvoorwaardenregeling tandheelkundige praktijken' aangehouden. Hierbij wordt veel aandacht besteed aan kwaliteit en veiligheid, waaronder infectiepreventie en bij- en nascholing. Bovendien begeleidt de organisatie regelmatig stagiaires van een tandheelkundige opleiding of snuffelstagiaires van de middelbare school.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen is een onderwerp dat de laatste jaren steeds meer aandacht krijgt. De organisatie is zich bewust van haar rol hierin en kijkt regelmatig hoe MVO kan worden gecombineerd met de hoge kwaliteits- en veiligheidseisen in de tandheelkundige praktijk. Denk hierbij aan de aanschaf van duurzame materialen/apparaten, het apart verzamelen van oud papier en het uitschakelen van apparatuur wanneer deze niet wordt gebruikt. Maar ook het geven van voorlichting en poetsinstructies op scholen en kinderopvangcentra en de sponsoring van diverse clubs en verenigingen op uiteenlopende gebieden.

De medewerkers van Centrum Mondzorg Rolde streven ernaar om patiëntgerichte zorg en hoogwaardige tandheelkunde te leveren in een veilige en hygiënische omgeving. Om dit te kunnen realiseren zijn heldere richtlijnen, protocollen en werkinstructies voor de patiëntenzorg en -communicatie, de hygiëne en veiligheid ontwikkeld. Daarnaast wordt de patiënttevredenheid doorlopend gemonitord. Het kwaliteitsbeleid is onderverdeeld in vier thema's: infectiepreventie, radiologie, patiëntgerichte zorg en personeel en organisatie.

Binnen de praktijk werken patiënt en behandelaar samen op basis van het elektronisch patiëntendossier (Exquise) en een behandelplan. Inzake de patiëntendossiers werken we conform de Praktijkrichtlijn Patiëntendossier 2015 van de KNMT. De behandelaars zijn experts op hun vakgebied. Wanneer de patiënt verschillende soorten behandelingen nodig heeft, kan het daarom zijn dat hij of zij met verschillende behandelaars te maken krijgt. Dit wordt uiteraard altijd in overleg met de patiënt gedaan. Gedurende 2015 zijn in totaal zo'n 10.700 controles en 3.000 gebitsreinigingen uitgevoerd. Tevens zijn er ruim 7.500 vullingen, 170 implantaten, 205 prothesen, 86 klikgebitten en 150 vaste beugels geplaatst.

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) stelt jaarlijks de tarieven in de mondzorg vast. Deze tarieven gelden voor alle tandheelkundige behandelingen die in Nederland worden uitgevoerd en ook bij Centrum Mondzorg Rolde worden deze tarieven gehanteerd. Dankzij de doorlopende investering in

innovatie en kwaliteit (in de vorm van goede materialen, moderne apparatuur en opleiding van de medewerkers) levert de organisatie hoogwaardige tandheelkunde voor dezelfde vaste tarieven.

Als mondzorgcentrum speelt Centrum Mondzorg Rolde een belangrijke rol in de informatievoorziening richting de patiënt. Dit komt tot uiting in persoonlijk contact tussen onze medewerkers en de patiënt, maar ook via onze website, digitale nieuwsbrief en Facebookpagina. In 2015 heeft de praktijk bovendien een ouderenavond en een open dag georganiseerd voor patiënten en andere geïnteresseerden. De organisatie doet doorlopend onderzoek naar de klanttevredenheid. Sinds begin 2015 staat in de wachtkamer permanent een iPad waarom men de enquête van Medipulse kan invullen.

Voor het nieuwe jaar (2016) zijn al diverse plannen gemaakt. Zo wordt in maart 2016 gestart met een nieuwe preventiemethode voor kinderen van 0 t/m 17 jaar, genaamd Gewoon Gaaf. Andere plannen zijn de vervanging van de bekleding van enkele behandelstoelen, de vernieuwing van twee behandelstoelen, het uitvoeren van een structurele waterkwaliteitsmeting op behandelstoelen (legionella preventie), het verbeteren van het verwarmingssysteem in de personeelsruimte en het standaard laten beoordelen van grote röntgenfoto's door twee tandartsen.