

# Kwaliteitsjaarverslag 2016 van Maatschap Mondzorg Groesbeek

(periode 1 januari 2016 tot 31 december 2016)

<b>Naam praktijk</b>	<b>Maatschap Mondzorg Groesbeek</b>
Praktijk adres	Paulus Potterweg 71
Postcode	6562XK
Plaats	Groesbeek
Telefoonnummer	024-3971421
E-mailadres	info@mondzorggroesbeek.nl
<i>Website</i>	<i>www.mondzorggroesbeek.nl</i>
Inschrijfnummer Kamer van Koophandel	56810318

## **Inhoud kwaliteitsjaarverslag**

Inleiding

1. Missie en visie

2. Doelstellingen

3. Producten en diensten

4. Het kwaliteitsbeleid

4.1 Kwaliteit van de uitoefening van het vak

4.2 Kwaliteit van de relatie met de patiënt/consument

4.3 Kwaliteit van de organisatie: bedrijfsvoering en fysieke omgeving

5. Borgen, evalueren en verbeteren

5.1 Borgen

5.2 Evalueren en verbeteren

6. Plannen voor het komende jaar

## **Inleiding**

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag van Maatschap Mondzorg Groesbeek. Binnen onze praktijk geven we prioriteit aan hard gewerkt aan het leveren van kwalitatief hoogwaardige tandheelkundige zorg. Met dit kwaliteitsjaarverslag maken we deze inspanningen voor alle belanghebbenden inzichtelijk.

In het hoofdstuk 'Missie en visie' geven we inzicht in wat wij als praktijk willen betekenen voor onze patiënten. De visie geeft aan hoe we dit willen bereiken aan de hand van de kwaliteit van onze praktijk en de zorgverleners die er werkzaam zijn. Vervolgens vertalen we dit door naar concrete doelstellingen. We geven een beschrijving van onze doelgroep en onze producten. Gevolgd door een visie op ons kwaliteitsbeleid. Een beschrijving van de samenstelling van ons team maakt hier vanzelfsprekend onderdeel van uit. Op basis van de borging van ons beleid geven we een evaluatie van de afgelopen periode. Uitkomsten van deze evaluatie vertalen we vervolgens in concrete doelstellingen voor het komende jaar.

## 1. Missie en visie

### *Missie van de praktijk*

Wij leveren een bijdrage aan de algemene gezondheid van de inwoners van de plaats Groesbeek en ruime omgeving door het leveren van kwalitatief hoogwaardige tandheelkundige zorg, waarbij er veel aandacht is voor zelfzorg en preventie door de patiënt zelf. Hiervoor krijgen patiënten ondersteuning door behandelingen bij onze preventie assistenten en mondhygiënisten.

Naast de tandheelkundige behandelingen en preventieve behandelingen, is er binnen onze praktijk extra aandacht voor kinderen, angstige patiënten en mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking.

Naast de reguliere tandheelkundige behandelingen voeren wij ook orthodontie behandelingen uit en behandelen we mensen met slaapapneu d.m.v. een MRA (mandibulair repositie apparaat).

### *Visie van de praktijk*

Wij vullen onze missie in door samen te werken met mondhygiënisten, preventie assistenten, een klinisch tandprotheticus en verwijspraktijken voor implantologie, parodontologie, gnathologie en endodontologie.

Hierbij proberen wij zoveel mogelijk geprotocolleerd te werken.

De tandartsen in de maatschap en onze medewerkers zijn gekwalificeerd en iedereen onderhoudt zijn kennis door middel van bij- en nascholing.

## 2. Kwaliteitsdoelstellingen

Hieronder worden de doelstellingen van de praktijk beschreven op basis van de volgende driedeling:

- Kwaliteit van de uitoefening van het vak
- Kwaliteit van de relatie met de patiënt/consument
- Kwaliteit van de praktijkorganisatie

### *Doelstellingen ten aanzien van de kwaliteit van de uitoefening van het vak*

De tandartsen zijn lid van diverse kwaliteitsregisters en voldoen aan de eisen van deze registers. Dit houdt in dat we tijdig nascholen, vakliteratuur lezen, dat we participeren in een Iqualgroep (voor intercollegiaal overleg), dat we een patiënten enquête uitvoeren en dat de praktijk gevisiteerd wordt.

### *Doelstellingen ten aanzien van de relatie met de patiënt/consument*

Eens in de 5 jaar wordt er een patiënten enquête gehouden, om de mening van onze patiënten te horen. Dit is voor het laatst gedaan in 2015.

Dat was erg interessant. Aan de hand van de uitkomsten, zijn er enkele zaken uitgebreid en/of aangepast of zullen het aankomende jaar nog aangepakt gaan worden.

De openingstijden zijn uitgebreid, er is per 2016 ook wekelijks een avondopenstelling, afgewisseld door de tandartsen.

Verder willen we ruim de tijd blijven nemen voor onze patiënten, met name voor de kinderen, angstpatiënten en de patiënten met een beperking.

Informatieverstrekking over onze praktijk en alles wat daarmee samenhangt is er ten allen tijde, middels een onderhouden website, een patiënten informatie map in de wachtkamer en een televisiescherm in onze wachtkamer.

#### *Doelstellingen ten aanzien van de kwaliteit van de praktijkorganisatie*

Jaarlijks voeren we een Risico Inventarisatie en Evaluatie uit, zodat de kwaliteit binnen onze praktijk gewaarborgd blijft.

Elke 2-3 maanden is er een maatschapoverleg en elke 3 maanden is er een werkoverleg met onze medewerkers.

Verder zijn er jaarlijks functioneringsgesprekken, tevens is hierbij een coach aanwezig.

### **3. Doelgroep en diensten**

#### **3.1 Doelgroep**

Onze praktijk richt zich op de volgende doelgroep(-en):

Onze patiënten zijn voornamelijk inwoners van de gemeente Berg en Dal en het dorp Groesbeek (en omstreken).

Naast onze reguliere tandheeskundige patiënten is er extra aandacht voor angstige patiënten, kinderen, patiënten met een lichamelijke/verstandelijke beperking van o.a. Stichting Pluryn, verpleeghuis patiënten uit de omgeving (een huisbezoek op indicatie voor prothetiek is mogelijk), orthodontie (beugels voor kinderen en volwassenen) en we verzorgen middels een verwijzing via Slaapcentra uit de regio ook MRA's (antislurkbeugels).

#### **3.2 Producten en diensten**

Onze praktijk biedt deze doelgroep(-en) de volgende producten en diensten aan:

1. Algemene tandheeskunde  
(extra aandacht voor angstige patiënten, kinderen of mensen met een verstandelijke/lichamelijke beperking)
2. Orthodontie
3. Behandeling door preventie assistenten
4. Behandeling door Mondhygiënist
5. Vervaardigen van MRA's (antislurkbeugel na verwijzing van slaapcentra uit de omgeving)
6. Prothetische voorzieningen in samenwerking met onze klinisch tandprotheticus
7. Samenwerkingsverbanden met verwijzingspraktijken

## **4. Het kwaliteitsbeleid**

### **4.1 Kwaliteit van de uitoefening van het vak**

Hieronder geven we een overzicht van ons team. Per functie geven we een beschrijving van de taken en door deze discipline ondernomen activiteiten gericht op deskundigheidsbevordering en/of het realiseren van de doelstellingen.

#### **4.1.1. Tandartsen**

*Aantal in deze praktijk:*

3

*Taken:*

1. Tandheelkundige behandelingen
2. organisatorische en management functies

*Deskundigheidsbevordering:*

In dit jaarverslag wordt een stukje inzicht gegeven in de visie en de missie van de praktijk en de kwaliteitsdoelstellingen van de tandartsen en medewerkers van de praktijk.

Nascholing is een van kernpunten om de deskundigheid hoog houden, de tandartsen zijn tevens lid van het Kwaliteits Register voor Tandartsen (KRT) en de mondhygiënisten van het Kwaliteits Register Mondhygiënisten (KRM).

In de bijlage is een overzicht opgenomen van alle tandarts(-specialisten) die in 2016 in onze praktijk werkzaam waren met bijbehorende kwaliteitsactiviteiten.

#### **4.1.2. Mondhygiënisten**

*Aantal in deze praktijk:*

2

*Taken:*

1. Parodontale behandelingen
2. Mondzorgkundige mag ook primaire cariës behandelen
3. Orthodontische behandelingen, zoals het plaatsen van een bracket of een orthodontische spalk

*Deskundigheidsbevordering:*

Jaarlijks volgen de mondhygiënisten cursussen en symposia

Ze zijn radiologisch up-to-date.

Elke 3 maanden is er een werkoverleg

In de bijlage is een overzicht opgenomen van alle mondhygiënisten die in 2016 in onze praktijk werkzaam waren met bijbehorende kwaliteitsactiviteiten.

Linda Bakker-Verstraaten is afgelopen jaar met zwangerschapsverlof geweest. Tijdens haar verlof is ze vervangen door mondhygiënist Monique de Boer.

#### **4.1.3 Assistenten**

*Aantal in deze praktijk:*

7

*Taken:*

1. Algemene tandheelkunde
2. Orthodontie (mondfoto's, brackets lijmen en cc-bar vastzetten, afdrukken nemen), zelfstandig, maar onder supervisie van de tandartsen
3. Preventie assistenten (tandsteen verwijderen en instructies geven, zelfstandig maar onder supervisie)
4. Röntgenfoto's maken na opdracht van de tandartsen
5. baliewerkzaamheden

*Deskundigheidsbevordering:*

1. Elke 3 maanden een werkoverleg
2. Jaarlijks een groot overleg over WIP-richtlijnen/protocollen en RI&E
3. Elke 6 maanden een balie-assistenten overleg
4. Cursussen (mondfoto grafie, communicatie cursus, orthodontie cursussen, balie cursus)
5. Radiologisch up-to-date (cursus)
6. Patiënten enquête 2015
7. Visitatie 2015

In de bijlage is een overzicht opgenomen van alle assistenten die in 2016 in onze praktijk werkzaam waren met bijbehorende kwaliteitsactiviteiten.

#### **4.1.5. Overige medewerkers**

*Aantal in deze praktijk:*

1

*Taken:*

Tandtechnicus en Klinisch tandprotheticus (het vervaardigen van uitneembare prothesen)

*Deskundigheidsbevordering:*

In de bijlage is een overzicht opgenomen van de Klinisch tandprotheticus die in 2016 in onze praktijk werkzaam was met bijbehorende kwaliteitsactiviteiten.

#### **4.2 Kwaliteit van de relatie met de patiënt/consument**

Hieronder geven we een globale beschrijving van het zorgproces.

*Bereikbaarheid*

De bereikbaarheid van de praktijk is goed. Op onze site en op Google Maps is de praktijk goed te vinden.

*Fysieke toegankelijkheid*

Voor de praktijk is gratis parkeergelegenheid.

De praktijk is tevens goed bereikbaar voor rolstoelafhankelijke patiënten en minder validen.

### *Informatie op internet*

1. Openingstijden
2. Spoedgevallendienst
3. Bereikbaarheid/route naar de praktijk
4. Team
5. Behandelingen waarvoor patiënten bij ons terecht kunnen
6. Preventie gegevens
7. Contactgegevens telefoon/email
8. Wijzigingsformulier en inschrijfformulier
9. Klachtenregeling
10. Tarieven/betalings

### *Omgaan met nieuwe patiënten*

Nieuwe patiënten kunnen zich aanmelden bij onze praktijk via het contactformulier op de website, telefonisch of door langs te komen.

Patiënten kunnen vervolgens de gegevens bij de vorige tandarts opvragen en naar ons door laten sturen/mailen.

Patiënten vullen een gezondheidsvragenlijst in.

Ze krijgen dan een afspraak voor een eerste kennismaking, waarbij een uitgebreide tandheelkundig en medisch onderzoek wordt uitgevoerd.

Vervolgens worden een behandelplan en een begroting opgesteld. Indien noodzakelijk worden deze in een separate afspraak mondeling toegelicht. Indien de patiënt akkoord is met het plan, kan overgegaan worden tot behandeling.

### *Informatie over behandelingen*

Patiënten krijgen een intra (binnen)-oraal en extra (buiten)-oraal onderzoek, medische anamnese wordt afgenomen en indien noodzakelijk worden er röntgenfoto's gemaakt.

Dan volgt een diagnose en we bespreken de behandelmogelijkheden.

Dit kan bestaan uit een tandheelkundige behandeling bij ons in de praktijk of uit een verwijzing naar een specialist.

De voor- en nadelen worden besproken en daarna wordt alles op papier gezet, aangevuld met een offerte.

Indien de patiënt akkoord is, kan een afspraak gepland worden.

Nadere informatie kan in een telefonisch of in een separaat gesprek gegeven worden.

### *Behandelkeuzen*

We leggen patiënten meerdere behandelmogelijkheden voor en wijzen op de verschillende voor- en nadelen.

We laten aan de hand van folders/foto's of modellen zien wat de mogelijkheden zijn en wat de knelpunten kunnen zijn.

In de meeste gevallen worden deze zaken voor de patiënt op papier gezet.

### *Klachten*

Eventuele klachten proberen we zoveel mogelijk op te lossen door een patiënt uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek.

Mocht een patiënt dit niet wensen, dan kunnen we verwijzen naar onze klachtenservice bij de KNMT.

Te vinden op onze website.

#### *Aantal klachten en welke verbeteractiviteiten*

Geen klachten gehad.

We proberen altijd samen met de patiënt een geschikte oplossing te zoeken.

Alle zaken worden in het maatschapsoverleg besproken.

#### *Wachtlust en wachttijd*

Er is geen wachttijd bij onze tandartsen, in sommige gevallen is er een kleine wachttijd bij de mondhygiëniste. Deze is echter in 2016 afgenomen door het uitbreiden van de uren van een van de mondhygiënisten.

#### *Patiëntveiligheid*

Wij voeren jaarlijks een Risico Inventarisatie en Evaluatie uit en proberen zoveel mogelijk volgens richtlijnen te werken.

### **4.3 Kwaliteit van de organisatie: bedrijfsvoering en fysieke omgeving**

Hieronder geven we een globale beschrijving van het bedrijfsvoeringproces.

#### *Sterke punten*

Sinds 2013 is de praktijk een Maatschap geworden. Sinds die tijd zijn alle facetten van de praktijk tegen het licht gehouden. Dit heeft tot veranderingen geleid.

#### *Aandachtspunten*

Doordat we een maatschap zijn geworden, duurt het soms langer om een beslissing te nemen. Meerder mensen moeten over zaken nadenken, dat kost tijd.

#### *Personeelsbeleid*

Onze medewerkers werken gelukkig allemaal al langere tijd bij ons in de praktijk.

Vaste gezichten in de praktijk, geeft duidelijkheid binnen het team en een vertrouwen gevoel voor onze patiënten.

Tandarts Berendsen regelt met name het personeelsbeleid, dus persoonsgegevens, verlofuren, ziektemeldingen.

#### *Personeelsveiligheid*

We werken zoveel mogelijk volgens protocollen en de laatste WIP-richtlijnen.

Jaarlijks voeren we een Risico Inventarisatie en Evaluatie uit en waar nodig worden zaken aangepast.

Deze zaken komen ook regelmatig aan de orde in de werkoverleggen.

#### *Informatiebeveiliging*

Wij hebben een beveiligd systeem ondersteund door Smedema ICT.

Computerprogramma Novadent.

#### *Infectiepreventie*

We hebben een infectie preventie protocollen map. Hierin staan alle protocollen. Iedereen heeft ze gelezen en ondertekend.

Ter verduidelijking hebben we een informatieavond gehouden en alle protocollen besproken.

Er zijn dus duidelijke afspraken gemaakt.

### *Radiologie*

We hebben een KEW dossier (op papier in de praktijk en digitaal via het VGT)

Er is een stralingsdeskundige en alle protocollen liggen vast en zijn door iedereen gelezen en ondertekend.

Assistenten mogen zelfstandig, echter alleen na opdracht van de tandarts een röntgenfoto maken.

Jaarlijks vindt er onderhoud plaats en worden metingen verricht voor ons KEW dossier.

We werken volgens de protocollen van het KNMT.

### *Dossiervorming*

Hiervoor zijn protocollen opgesteld.

Verrichte behandelingen, gemaakte afspraken, medische gegevens, parodontale status d.m.v. DPSI, zorgplan en röntgenfoto's (wanneer gemaakt, reden van foto en wie heeft foto gemaakt) worden vastgelegd in het dossier.

### *Afspraken collega's en ketenpartners*

We hebben een samenwerkingsverband met enkele praktijken:

- implantoloog
- parodontoloog
- endodontoloog
- gnatholoog
- kaakchirurg
- logopedie
- slaapcentra

Verschillende disciplines zijn uitgenodigd voor een gesprek. De samenwerking en de gewenste informatie uitwisseling zijn hierbij onder de loep genomen.

### *Afspraken leveranciers*

Onderhoudscontracten met Henry Schein/Arseus/Miele, voor de medische apparatuur en stoelen.

Verder zijn er afspraken met Denti-collect (medisch afval), Queens (Airco), Berko (compressoren).

### *Positieve punten van een visitatietraject:*

Positieve punten:

Geconcludeerd is dat de kritische en relevante protocollen aanwezig zijn.

Alle praktijkmedewerkers zijn hiervan op de hoogte, hebben ze aantoonbaar gelezen en worden nageleefd.

Het software-programma Novadent wordt in deze praktijk gebruikt en de patiëntendossiers worden correct en nauwgezet bijgehouden, volledig digitaal.

De gevisiteerde tandartsen bewaken hun regierol en zijn zich goed bewust van hun kennis en kunde.

## **5. Borgen, evalueren en verbeteren**

### **5.1 Borgen**

Om de kwaliteit in onze praktijk te borgen, leggen we afspraken als volgt vast:

We hebben werkoverleggen en maatschapsoverleggen.

De werkoverleg afspraken worden in notulen vastgelegd en zijn voor alle medewerkers na te lezen. Verder zijn er protocollen boeken en onderhoudsmappen, aftekenlijst-mappen etc..

#### *Kwaliteit van de uitoefening van het vak*

Om de kwaliteit van de uitoefening van het vak te borgen, worden binnen onze praktijk de geldende richtlijnen en bepalingen gevolgd. Voorbeelden van door ons gevolgde eisen en bepalingen: Alle tandartsen zijn BIG-geregistreerd, Alle tandartsen zijn ingeschreven in het KRT, Alle tandartsen nemen deel aan visitatie, Alle tandartsen nemen deel aan intercollegiaal overleg, Alle tandartsen nemen deel aan de kring, Alle tandartsen en mondhygiënisten zijn ingeschreven bij een klachtenregeling, Richtlijn Radiologie, Richtlijn Tandletsel, Richtlijn Medicatieoverdracht, Richtlijn Opvang tandheelkundige spoedgevallen buiten praktijkuren, Richtlijn overdracht van medicatiegegevens in de keten, Richtlijn Mondzorg voor jeugdigen, Richtlijn Antistolling, Richtlijn Chronische aangezichtspijn., Endoprotocol, Paroprotocol, Fluorideadvies.

#### *Kwaliteit van de relatie met de patiënt/consument*

Om de kwaliteit van de relatie van met de patiënt te borgen volgen we de geldende richtlijnen en bepalingen. Voorbeelden van door ons gevolgde eisen en bepalingen: Richtlijn Mondzorg voor zorgafhankelijke consumenten in verpleeghuizen, Normen patiënten/ consumentenorganisatie en/of uitkomsten patiëntenenquête, LESA Actueel medicatieoverzicht in de eerste lijn, Praktijkwijzer WGBO, Praktijkwijzer Second opinion, Gedragsregels tandarts(-specialist), Deelname Peilstation, Patiënteninformatie, Eigen praktijkwebsite, Richtlijn patiëntendossier, Meldcode tandheelkunde betreffende Kinder mishandeling en huiselijk geweld.

#### *Kwaliteit van de organisatie: bedrijfsvoering en fysieke omgeving*

Om de kwaliteit van de organisatie te borgen volgen we de geldende richtlijnen en bepalingen. Voorbeelden van door ons gevolgde eisen en bepalingen: Richtlijn Infectiepreventie, Richtlijn Horizontale verwijzing, Richtlijn Samenwerking tandtechnicus, Richtlijn Verwijzing tandprotheticus, Afspraken samenwerking mondhygiënist, Richtlijn Taakdelegatie, Praktijkwijzer Werkdruk, LESA Actueel medicatieoverzicht in de eerste lijn, Medewerkerstevredenheidsonderzoek, Prikaccidentenregeling, Actuele Risico Inventarisatie & Evaluatie, LESA Antistolling.

### **5.2 Evalueren en verbeteren**

Evalueren van ons beleid is belangrijk, wij doen dit door Evalueren signalen patiënten/consumenten, Evalueren van klachten, Evalueren van complicaties, Evalueren van incidenten, Interne evaluaties/audits, Deelnemen aan IQual bijeenkomsten, Intercollegiaal overleg en Patiënten enquête.

Dit heeft geresulteerd in de volgende evaluatie:

*Evaluatie van de kwaliteit van de uitoefening van het vak*

Binnen de praktijk speelt orthodontie en het slaapapneu een grote rol.

Tandarts Alkemade heeft meerdere cursussen orthodontie gevolgd en heeft hierin meer dan 25 jaar werkervaring. Hij is lid van de Orthodontische Vereniging Algemeen Practici (OVAP) en geregistreerd in het OK register van de OVAP.

Tandarts Berendsen is geaccrediteerd tandheelkundige slaapspecialist en ze is bevoegd tot het vervaardigen van MRA's. Ze is aangesloten bij de NVTs. Hier heeft zij opleidingen gevolgd en een examen afgelegd. Tevens is ze enkele jaren werkzaam geweest bij de jeugd tandverzorging in Den Bosch.

Tandarts van den Beld is tevens werkzaam bij het Centrum van Bijzondere Tandheelkunde te Rijnstate Arnhem. Daar begeleidt ze angstpatiënten (kind en volwassenen en verzorgt ze narcose behandelingen). Tevens heeft ze jaren gewerkt bij de jeugd tandverzorging in Den Bosch.

*Evaluatie van de kwaliteit van relatie met de relatie patiënt/consument*

Patiënten zijn in 2013 op de hoogte gesteld van de vorming van een Maatschap middels een brief. Daarin hebben we mensen gevraagd hun e-mailadressen door te geven, zodat we meer digitaal kunnen gaan werken.

Zoals het verzenden van herinneringsmails, maar ook kunnen patiënten hun vragen stellen via de email.

Patiënten hebben hier goed op gereageerd en we hebben massaal e-mailadressen ontvangen. De digitale communicatie verloopt goed.

Echter zagen wij medio 2014 een kleine terugloop in het aantal periodieke controles. Nu blijkt dat een e-mail ter herinnering voor het maken van een controle afspraak snel "weggegooid" wordt in de digitale prullenbak. We hebben besloten toch weer periodieke controle herinneringskaartjes te gaan versturen. Dit blijkt goed te werken. Herinneringen aan reeds gemaakte afspraken worden wel digitaal verzonden 3 dagen voor de afspraak.

In de praktijk blijft de extra tijd/aandacht voor de patiënt centraal staan. Het is mogelijk om gecombineerde afspraken te maken met eventueel de mondhygiëniste of preventie assistente. aan de hand van de uitkomsten van de patiënten enquête, is gebleken dat er veel vraag is naar het verruimen van de openingstijden van de praktijk. Per 1 januari 2016 is er een avondopenstelling per week, afgewisseld door de tandartsen.

*Evaluatie van de kwaliteit van de organisatie: bedrijfsvoering en fysieke omgeving*

Doel van het kwaliteitsbeleid is om naast de Risico Analyse en Evaluatie binnen de praktijk, de protocollen in de praktijk up-to-date te houden.

Dit zorgt dat we jaarlijks werkoverleggen moet houden om iedereen scherp te houden.

## 6. Plannen voor het komende jaar

Voor het komende jaar zijn de volgende doelstellingen geformuleerd

### *Doelstellingen ten aanzien van de kwaliteit van de uitoefening van het vak*

Tandarts Berendsen wil de accreditatie behouden voor het vervaardigen van MRA's. Verder blijft bijscholing blijven volgen bij het Quality Practice. Op deze manier houden we de kwaliteit hoog binnen de tandheelkunde, dit in combinatie met tevreden medewerkers.

Tandarts Alkemade wil nog strakker de (na)zorg van de orthodontie gaan vastleggen en uitvoeren middels OVAP protocollen. Hoge kwaliteit van tandheelkundige zorg vasthouden.

Tandarts van den Beld wil graag de kwaliteit hoog houden, zelfkritisch zijn en gemotiveerd personeel behouden, naast de bij- en nascholing.

### *Doelstellingen ten aanzien van de relatie met de patiënt/consument*

Na aanleiding van de patiënten en enquête zijn enkele zaken verbeterd:

- Er is een verruiming van de openingstijden, doordat we per 1 januari 2016 ook een avondopenstelling hebben (nog geen combinatie faspraken met de mondhygiëniste mogelijk)
- Er bestaat geluidsoverlast vanuit onze receptie richting de wachtkamer, hiervoor zijn geluidsisolerende panelen geplaatst links en recht van de balie. Mogelijk zal in 2017 nog een aanpassing gedaan worden met geluidsboxen.

- de telefooncentrale is aangepast, met een wachtfunctie, zodat voor de patient duidelijker is, hoe druk het aan de telefoon is.. We hopen de telefonische bereikbaarheid verder te verbeteren op deze manier.

Tevens is voldoende ruimte voor de communicatie met de patiënt erg belangrijk bij ons in de praktijk en dit willen we zo houden.

### *Doelstellingen ten aanzien van de kwaliteit van de praktijkorganisatie*

We willen de informatie voorziening voor de patiënt verduidelijken, door de website up-to-date te houden.

## **Bijlage: Beschrijving per functionaris**

### ***Tandarts(-specialist) 1***

Naam: dhr. E.A.M. Alkemade

Opleiding:

Nijmegen, 1979, aandachtsgebied orthodontie (OVAP)

BIG-registratie:

09019670902

Gevolgde bij- en nascholing:

1. Zie hiervoor het KRT
2. Patiënten enquête
3. Visitatie december 2015

Deelname visitatie en/of intercollegiaal overleg:

1. Iqual
2. Maatschapsoverleg
3. KNMT overleggen
4. Nijmeegse Tandartsen Vereniging (NTV)overleg en Tandartsenpost (TAP)overleg
5. Oud voorzitter Tandartsenpost Nijmegen tot eind 2015
6. voorzitter stichting Dhampus: tandheekundige vrijwilligers werk in Nepal. Het doel is tandheekundige zorgcentra oprichten en behandelen van patiënten
7. Oud bestuurslid van de NTV
8. Oud voorzitter afdeling Nijmegen e.o. van de KNMT
9. Oud voorzitter van de regionale beoordelingsraad (RBR) der KNMT
10. Lid van de Centrale Klachten Commissie der KNMT regio Oost Nederland

Ingeschreven KRT:

Ja

Beschikt over klachtenregeling:

KNMT-klachtenservice

Vaccinatie hepatitis B:

Ja

### ***Tandarts(-specialist) 2***

Naam: mw. A.G. Van den Beld

Opleiding:

Nijmegen, 2001, aandachtsgebied kinderen en angstpatiënten bij CBT Rijnstate (Arnhem)

BIG-registratie:

69055480302

Gevolgde bij- en nascholing:

1. Zie hiervoor het KRT
2. Patiënten enquête
3. Visitatie december 2015
4. COBIJT nascholing
5. diverse cursussen

Deelname visitatie en/of intercollegiaal overleg:

1. Iqual
2. Maatschapsoverleg
3. KNMT overleggen
4. Nijmeegse Tandartsen Vereniging (NTV)overleg en Tandartsenpost (TAP)overleg

Ingeschreven KRT:

Ja

Beschikt over klachtenregeling:

KNMT-klachtenservice

Vaccinatie hepatitis B:

Ja

***Tandarts(-specialist) 3***

Naam: mw. E.J.M. Berendsen

Opleiding:

Amsterdam (ACTA), 2006, aandachtsgebied kinderen, angstpatiënten en Tandheelkundig Slaapspecialist (MRA's vervaardigen)

BIG-registratie:

19065580902

Gevolgde bij- en nascholing:

1. Zie hiervoor het KRT
2. Quality Practice aan de ACTA
3. Accreditatie tot tandheelkundig slaapspecialist
4. Patiënten enquête 2015
5. Visitatie december 2015
6. cursus invisalign ("onzichtbare" beugel)

Deelname visitatie en/of intercollegiaal overleg:

1. Iqual
2. Maatschapsoverleg
3. KNMT overleggen
4. Nijmeegse Tandartsen Vereniging (NTV)overleg en Tandartsenpost (TAP)overleg

Ingeschreven KRT:

Ja

Beschikt over klachtenregeling:

KNMT-klachtenservice

Vaccinatie hepatitis B:

Ja

***Mondhygiënist 1***

Naam: J. Daamen

Opleiding:

Nijmegen, 1992

Gevolgd bij- en nascholing:

1. Cursussen en congressen
2. Per maart 2016 lid van het KRM
3. stagebegeleider van HAN student (mondzorgkunde)

Deelname visitatie en/of intercollegiaal overleg:

1. Elke 3 maanden een werkoverleg
2. Patiënten enquête 2015
3. Visitatie december 2015

Ingeschreven KRM:

Ja

Beschikt over klachtenregeling:

Ja

Vaccinatie hepatitis B:

Ja

### ***Mondhygiënist 2***

Naam: L. Bakker-Verstraaten (zwangerschapsverlof juni t/m oktober 2016)

Opleiding:

Nijmegen, 2011

Gevolgd bij- en nascholing:

1. Cursussen en congressen (QP-dagen op de ACTA)
2. lid van het KRM
3. stagebegeleider van HAN student (mondzorgkunde)

Deelname visitatie en/of intercollegiaal overleg:

1. Elke 3 maanden werkoverleg
2. Patiënten enquête in 2015
3. Visitatie december 2015

Ingeschreven KRM:

Ja

Beschikt over klachtenregeling:

Ja

Vaccinatie hepatitis B:

Ja

**Mondhygiënist 3**

Naam: M. de Boer (waarneming zwangerschapsverlof L. Bakker-Verstraaten juni t/m oktober 2016)

Opleiding:

Amsterdam, 1995

Gevolgd bij- en nascholing:

1. Cursussen en congressen
2. Trauma en energetische therapeut
2. Docent praktijklessen trauma en energetische therapie
2. lid van het KRM

Deelname visitatie en/of intercollegiaal overleg:

1. Therapie cursussen en nascholing
2. cursussen en nascholing mondhygienisten

Ingeschreven KRM:

Ja

Beschikt over klachtenregeling:

Ja

Vaccinatie hepatitis B:

Ja

**Assistent 1**

Naam: A. Theunissen

Opleiding:

Tandartsassitente, radiologie cursus, balie en administratie werkzaamheden cursus

Vaccinatie hepatitis B:

Ja

**Assistent 2**

Naam: M. Bakker-Harms

Opleiding:

tandartsassistente, preventieassistente, radiologie cursus, baliewerkzaamheden cursus

Vaccinatie hepatitis B:

Ja

**Assistent 3**

Naam: M. Nielen

Opleiding:

tandartsassistente, orthodontie cursus, radiologie cursus, mondfotografie

Vaccinatie hepatitis B:

Ja

**Assistent 4**

Naam: W. Weijers

Opleiding:

tandartsassistente, preventie assistente en preventie plus assistente cursus (jan 2017 afgerond), orthodontie cursus, radiologie cursus, mondfotografie, baliewerkzaamhedencursus

Vaccinatie hepatitis B:

Ja

**Assistent 5**

Naam: W. Janssen-Straatman

Opleiding:

tandartsassistente, orthodontie cursus, radiologie cursus, mondfotografie

Vaccinatie hepatitis B:

Ja

**Assistent 6**

Naam: Y. Janssen

Opleiding:

Radiologie cursus, baliewerkzaamhedencursus, mondfotografie

Vaccinatie hepatitis B:

Ja

**Assistent 7**

Naam: J. Kersten-Storm

Opleiding:

tandartsassistente, orthodontie cursus, radiologie cursus, mondfotografie, baliewerkzaamhedencursus

Vaccinatie hepatitis B:

Ja

**Overige medewerker 1**

Naam: J. Kervezee

Functie:

Klinisch Tandprotheticus