

# Kwaliteitsjaarverslag 2012

## Octant Mondzorg



Praktijkadres:  
Nieuwe Steen 8  
1625 HV Hoorn  
Tel: 0229 278 417

Dit kwaliteitsjaarverslag is samengesteld onder begeleiding van:



# Inhoudsopgave

## Hoofdstuk 1 Inleiding

- 1.1 Doelstellingen van het kwaliteitsjaarverslag
- 1.2 Totstandkoming van het kwaliteitsjaarverslag
- 1.3 Historie
- 1.4 Missie
- 1.5 Bijzonderheden in het afgelopen jaar

## Hoofdstuk 2 Patiënten

- 2.1 Aantallen en verdeling naar leeftijd
- 2.2 Zorgverzekeraars en verzekeringsvorm
- 2.3 Verzorgingsgebied

## Hoofdstuk 3 Personeel

- 3.1 Organogram
- 3.2 Werkzame personen en hun taken
- 3.3 Werken op basis van het teamconcept
- 3.4 Overlegstructuur
- 3.5 Personeelsbeleid
- 3.6 Arbeidsvoorwaarden

## Hoofdstuk 4 Infrastructuur Praktijk

- 4.1 Locatie(s) van de praktijk
- 4.2 Gebouw
- 4.3 Praktijkuitrusting
- 4.4 Automatisering

## Hoofdstuk 5 Zorg en Kwaliteit

- 5.1 Infectiepreventie/ Wip richtlijnen
- 5.2 Informatievoorziening aan- en communicatie met de patiënt
- 5.3 Bij- en nascholing van personeel
- 5.4 Verwijzingen
- 5.5 Deelname aan intern en extern collegiaal overleg
- 5.6 Klachtenregeling
- 5.7 Bereikbaarheid en Spoeddienst
- 5.8 Patiëntentevredenheidsonderzoek

## Hoofdstuk 6 Kwaliteitsbeleid

- 6.1 Visie
- 6.2 Certificering
- 6.3 Arbo risico analyse

## Hoofdstuk 7 Samenvatting en conclusie

- 7.1 Terugblik afgelopen jaar
- 7.2 Resultaat van de samenwerking
- 7.3 Voornemens en plannen voor 2013
- 7.4 Conclusie

## **Hoofdstuk 1 Inleiding**

### **1.1 Doelstellingen van het kwaliteitsjaarverslag**

In Octant Mondzorg werken vijf tandartspraktijken en een orthodontistenpraktijk samen.

Veel zaken zijn gemeenschappelijk geregeld, zodat de tandartsen zich zoveel mogelijk op hun werk kunnen concentreren.

Recent hebben de leden van de Kern (de zes praktijkhouders van bovengenoemde praktijken gezamenlijk, hierna te noemen de "Kern") besloten om voor 2012 een kwaliteitsjaarverslag samen te stellen. Dit is het eerste jaar dat dit wordt gedaan voor Octant Mondzorg in Hoorn. Gelet op de huidige ontwikkelingen in de (mond)zorg is het toenemend van belang vast te leggen hoe er binnen de organisatie met het thema kwaliteit wordt omgegaan.

Dit jaarverslag is tevens een aanzet tot het formuleren van concrete praktijkdoelen voor het jaar 2013 en geeft Octant Mondzorg en haar medewerkers duidelijkheid en richting aan het pand welke zij het komende jaar en de jaren daaropvolgend wil bewandelen om tot een goede zorg aan haar patiënten te kunnen blijven voldoen en daarbij tevens aan alle eisen van deze tijd te voldoen. In het laatste hoofdstuk wordt hierop verder ingegaan.

Met dit kwaliteitsjaarverslag wordt voldaan aan artikel 5 van de Kwaliteitswet Zorginstellingen.

### **1.2 Totstandkoming van het kwaliteitsjaarverslag**

Aan de totstandkoming van dit verslag hebben alle leden van de Kern meegewerkt onder leiding van de heer P.W. Balfort, tandarts en zelf één van de kernleden.

De begeleiding bij het schrijven van dit verslag is verzorgd door Dental Care Professionals.

### **1.3 Historie**

In de jaren tachtig dreigde er in Hoorn een tekort aan tandartsen. De praktijken raakten overvol. Door vertrek naar het buitenland en pensionering werd dat midden jaren negentig acuut. Het tandartsentekort zou in de toekomst nog groter worden, vooral omdat er opleidingscentra in het land gingen sluiten. De nieuwe tandartsen die afstudeerden, wilden ook steeds vaker parttime werken. De toename van het zorgvolume door vergrijzing van de bevolking was ook een negatieve factor. En niet te vergeten: de vergrijzing van de beroepsgroep zelf. Vanaf 2010 kon in Hoorn een golf van pensioneringen onder tandartsen worden verwacht.

In het LOTH (lunch overleg tandartsen Hoorn) kwam men met elkaar tot de conclusie dat je alleen door effectieve samenwerking de dreigende schaarste kon aanpakken en kon waarborgen dat er continu voldoende kwaliteit zou zijn voor een groot aantal patiënten. Er werden commissies ingesteld en taken verdeeld om de plannen verder uit te werken. In de gezamenlijke visie wordt onder andere geformuleerd: elke dag de beste zorg leveren van 7.30 uur tot 17 uur. En: probleemloos voor elkaar invallen bij vakanties en plotselinge situaties. Tevens: voor speciale behandelingen naar elkaar doorverwijzen. Samenwerken zou voordelen gaan bieden, voor een aantal tandartsen werd dat al snel duidelijk. De inventarisatie mondde uit in een haalbaarheidsonderzoek naar een TOED (tandartsen onder één dak) in Hoorn met een capaciteit van 27.000 patiënten. Ruim zeven jaar na de opening (november 2005) blijkt dat deze verwachtingen worden overtroffen en dat er al ruim 40.000 patiënten staan ingeschreven.

Bovengenoemde zorgen voor een tekort werden ondertussen begrepen door de gemeente. In de Hoornse raadsstukken was sprake van een tekort aan elf fulltime tandartsen in West-Friesland, dat bij ongewijzigd beleid zou uitgroeien tot zeventig tandartsen in 2010. De politiek stond daarom al snel welwillend tegenover de nieuwe plannen en het onderzoek naar een locatie binnen de gemeente Hoorn voor een TOED kon beginnen.

Na verloop van tijd doet zich een goede optie voor een locatie voor: het oude pand van accountantskantoor BDO aan de Nieuwe Steen. Het pand zal wel een ingrijpende verbouwing moeten ondergaan, het moet geheel worden gestript, tot casco gemaakt en opnieuw ingericht. Hiervoor is 3,1 miljoen euro nodig.

Intermaris neemt de optie eveneens serieus. Na enig onderhandelen blijkt deze bereid om ook bij dit pand dezelfde primaire condities te willen handhaven. Het huurcontract wordt in principe getekend. Als verhuurder zorgt Intermaris ook voor het onderhoud. In oktober verstrekt de gemeente in het kader van het waarborgfonds sociale woningbouw de benodigde lening aan Intermaris. De tandartsen huren de ruimte en bekostigen zelf de inrichting van de ruimten en apparatuur van de 23 behandelkamers. In november 2004 start de verbouwing. Op 28 mei 2005 begint de eerste tandarts in Octant zijn praktijk, de overige tandartspraktijken volgen in de maanden daarna. De officiële opening vindt plaats op 1 november 2005.

Al snel worden er een nieuw onderdeel aan de samenwerking toegevoegd. Er komt een in pandig tandtechnisch laboratorium, zodat er voor de patiënten binnenshuis kronen, gebitsprothesen en andere tandtechnische werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd.

Een ander voordeel van de grote omvang van de TOED is dat er beter met derden kan worden onderhandeld. Er kan meer worden afgedwongen bij de leveranciers, wat voordelen voor zowel de initiatiefnemers als voor de patiënten oplevert.

#### **1.4 Missie**

Octant Mondzorg staat voor het bieden van een zeer brede, goede en professionele tandheelkundige zorg. Zo is er o.a. speciale apparatuur beschikbaar, waarneming bij afwezigheid en een 5 werkdagen continu bezette balie. Het gebruik maken van elkaars specifieke vaardigheden verhoogt de kwaliteit van de geleverde zorg.

Kernwaarden in de praktijken van Octant Mondzorg zijn:

- Patiëntenzorg is van hoge kwaliteit
- De vraag van de patiënt is leidend in het professioneel handelen
- We letten op het zorggebruik en streven naar een beperking hiervan
- We bejegenen de patiënt met respect en elkaar ook

#### **1.5 Bijzonderheden in het afgelopen jaar**

- Eind 2012 zijn er plannen gemaakt om in het personeelsbeleid voor alle praktijken een beleid van “resultaatgericht werken” en voor de praktijkhouders een beleid van “resultaatgericht leidinggeven” in te voeren, waarbij de Kernwaarden uit de vorige paragraaf het uitgangspunt zijn. Zie hierover verder §3.5.

- Eind 2011 werden er al plannen gemaakt om de zorginhoudelijke werkprocessen te gaan stroomlijnen en documenteren in het volgende kalenderjaar. In 2012 is begonnen om de belangrijkste werkprocessen protocollair vast te leggen en voor de belangrijkste onderdelen is dat gebeurd zoals onder andere: röntgen-, sterilisatie-, schoonmaakprotocol
- Er is in 2012 een conflict ontstaan over het gebruik van de legionella-preventie in de praktijk. Dit heeft te maken met Europese regelgeving en de leden van de kern hebben besloten een procedure te starten tegen de overheid om te bewerkstelligen dat de koper/-zilverionisatie methode ter voorkoming van legionella in de praktijk gehandhaafd blijft
- In 2012 werd de toegankelijkheid tot het gebouw verbeterd door de verwerving van een groter parkeerterrein voor de deur van het praktijkpand.
- De website werd in 2012 vernieuwd
- De informatievoorziening aan de patiënten werd in 2012 geharmoniseerd tussen alle praktijken, zodat patiënten op gelijke wijze worden geïnformeerd binnen over behandelingen die zij ondergaan bij Octant Mondzorg
- Er werd een nieuwe balie in gebruik genomen in 2012

## **Hoofdstuk 2 Patiënten**

### **2.1 Aantallen en verdeling naar leeftijd**

In het computersysteem van Octant Mondzorg staan inmiddels ruim 41.000 patiënten ingeschreven, waarvan 26.000 patiënten de praktijk regelmatig bezoeken. Dit houdt in dat deze mensen de praktijk in ieder geval minstens één keer per jaar bezoeken voor een controle afspraak.

### **2.2 Zorgverzekeraars en verzekeringsvorm**

De meeste patiënten van Octant Mondzorg hebben een aanvullende verzekering voor tandheelkunde en daarmee valt een groot deel van de kosten van de behandeling voor patiënten onder de vergoedingsmogelijkheden. Natuurlijk verschilt dit per zorgverzekeraar en hangt dit af van het aanvullende pakket waarvoor de patiënt heeft gekozen. De patiënten worden door de medewerkers van Octant Mondzorg vooraf ingelicht over de behandeling en de kosten hiervan.

Al eerder werd aangegeven dat een Kernwaarde bij Octant Mondzorg is dat de patiënt centraal staat. Zodoende wordt er ook op het punt van betalingen met de patiënt meegedacht. Hierin wordt de verzekerings situatie van de patiënt meegenomen. Bij uitgebreidere behandelingen krijgt de patiënt altijd vooraf een begroting mee, zodat de patiënt weet waar hij aan toe is. De begroting wordt indien nodig aan de patiënt uitgelegd en er wordt altijd een aantekening in het patiëntendossier gemaakt.

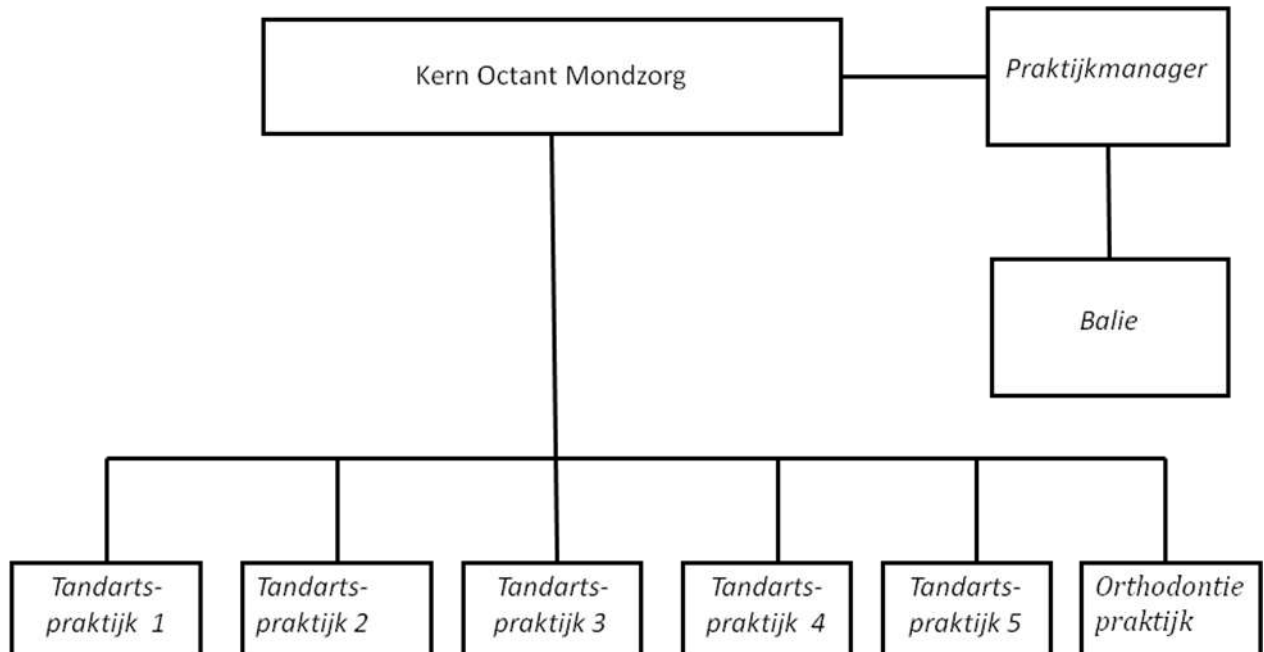
### **2.3 Verzorgingsgebied**

Hoorn heeft een centrumfunctie voor een groot deel van West-Friesland en telt circa 70.000 inwoners waaronder de inwoners van de plaatsen Zwaag en Blokker. Een groot aantal inwoners in Hoorn staat als patiënt bij Octant Mondzorg ingeschreven.

Volgens Zorgkaart Nederland zijn er in Hoorn 15 tandartspraktijken gevestigd waarin 26 tandartsen werkzaam zijn. Hierin zijn een aantal verwijspraktijken meegenomen. Octant Mondzorg is met afstand de grootste praktijk die in Hoorn is gevestigd. Dit blijkt zowel uit het aantal tandartsen dat in de praktijk actief is (13), als uit het aantal ingeschreven patiënten (41.000).

## Hoofdstuk 3 Personeel

### 3.1 Organogram



### 3.2 Werkzame personen en hun taken

De tandartsen J.W.J. M. Dekker, R. de Boer, P.W. Balffoort, J. Dam, A.H. Krieckaert, H.D. de Boer en orthodontist mevrouw G.C.E.M. Heiligers vormen met elkaar Octant Mondzorg.

In totaal werkte er eind 2012 67 medewerkers bij Octant Mondzorg, waarvan in de patiëntenbehandeling de volgende medewerkers werkzaam zijn:

- praktijk J. Dam: twee tandartsen en zes assistentes;
- praktijk J. Dekker/ H.D. de Boer: zes tandartsen, negen assistentes en één mondhygiëniste
- praktijk R. de Boer: een tandarts, vier assistentes en drie mondhygiënistes
- praktijk P.W. Balffoort: twee tandartsen en vijf assistentes
- praktijk A. Krieckaert: drie tandartsen, zes assistentes en twee mondhygiënistes
- praktijk orthodontist G. Heiligers: twee orthodontisten en tien assistentes

De overige medewerkers hebben allen ondersteunende taken bij Octant Mondzorg.

De werkzame tandartsen/ praktijkmedewerkers werken allemaal op basis van VAR-wuo en met hen zijn individuele commissie-afspraken gemaakt. Deze medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor hun tandheelkundig handelen. Bij het aannemen van nieuwe praktijkmedewerkers wordt altijd de BIG-registratie gecontroleerd.

### **3.3 Werken op basis van het teamconcept**

De wet BIG maakt het delegeren van werkzaamheden naar lager opgeleide mondzorgverleners, zoals mondhygiënisten, mogelijk. Ook de taken van assistentes kunnen met een aanvullende opleiding worden uitgebreid tot preventief mondverzorgingswerk. Mede door deze ontwikkeling kon in de opstartfase van Octant Mondzorg worden overwogen om per tandarts meerdere behandelkamers in gebruik te nemen. Uiteindelijk is dit ook gebeurd.

Het begrip teamconcept wordt de laatste jaren in de tandheelkunde steeds vaker gebruikt. Hiermee wordt een (zorg)organisatievorm bedoeld die is gebaseerd op het verstandig delegeren van functies en (meer eenvoudige) taken aan adequaat opgeleid en deskundig ondersteunend personeel. Tandartsen werken intensief samen met mondhygiënisten en tandartsassistenten met uitgebreide bevoegdheden (preventie-assistentes en preventie-assistentes-plus), die onder eindverantwoordelijkheid van de tandartsen een deel van de (eenvoudige) behandelingen verrichten. Een dergelijke organisatievorm heeft enerzijds tot doel de kwaliteit van de zorg te verbeteren, maar is anderzijds een instrument om de capaciteit, de inzet, specifieke kennis en vaardigheden van tandartsen optimaal te kunnen benutten voor de meer complexe tandheelkundige problemen, zodat zij in mindere mate dan voorheen met eenvoudig tandheelkundig werk worden belast. Dit levert een grotere effectiviteit op van de tijd die de tandarts op een dag aan patiëntenzorg kan besteden. Anderzijds geeft deze werkwijze incentives voor de assistentes om ook zelfstandig met patiëntenzorg bezig te kunnen zijn.

Aan de patiënt werd voorheen door middel van een batch duidelijk gemaakt wie er aan de stoel bezig is met een bepaalde behandeling. Op deze batch staat duidelijk de naam en de functie van de medewerker. Deze batches werden wel eens vergeten en daarom is er kort geleden besloten om de functie op de werkkleding van de medewerkers te borduren zodat er hierin geen fouten ontstaan. Er is een afspraak met de leden van de Kern dat ieder zijn personeelsleden instrueert dat zij op dit punt ook duidelijk communiceren met patiënten over de behandeling die ze gaan uitvoeren en wat hun functie precies is.

### **3.4 Overlegstructuur**

Er is dagelijks voldoende mogelijkheid om op zorginhoudelijk vlak te overleggen tussen de medewerkers van Octant Mondzorg onderling op momenten dat hieraan behoefte is. Vaak gebeurt dit tijdens de lunchpauze, maar soms ook nog na werktijd. Echter de Kern van Octant Mondzorg hecht er groot belang aan dat het werkoverleg ook gestructureerd plaatsvindt.

Er vindt daarom iedere donderdagmiddag met de leden van de kern werkoverleg plaats over de lopende zaken.

Verder wordt er eens per maand een dinsdag gereserveerd om met elkaar over het zorginhoudelijk beleid te praten, maar ook andere beleidsmatige zaken komen daarbij aan de orde. Van dit maandelijks overleg wordt een verslag gemaakt en hieruit komen verschillende actiepunten naar voren die door de kernleden worden uitgewerkt voor de volgende vergadering.

Eens per jaar wordt er een "heisessie" gepland om los van de lopende praktijk met elkaar te kunnen overleggen. Ook hiervan wordt een verslag gemaakt. Ook aan dit verslag wordt een lijst met actiepunten gekoppeld en bij een volgend overleg wordt gecheckt of de punten door de betreffende personen zijn opgevolgd.



Met alle medewerkers van Octant Mondzorg wordt er drie keer per jaar intern een bijeenkomst georganiseerd waarbij er een spreker wordt uitgenodigd die een tandheelkundig onderwerp behandelt.

Verder is er jaarlijks een teamdag met alle medewerkers om de sociale band te versterken. Ook op andere manieren wordt eraan gewerkt om de gezamenlijkheid en communicatie te versterken binnen Octant Mondzorg. Zo is bijvoorbeeld de kerstlunch een jaarlijks terugkerend hoogtepunt.

### **3.5 Personeelsbeleid**

Het personeelsbeleid bij Octant Mondzorg is gericht op ieders permanente ontwikkeling. Dat maakt de werksfeer uitstekend en komt ook de zorgverlening ten goede. Tenminste eenmaal per jaar worden er voortgangs- en functioneringsgesprekken met de medewerkers gehouden. De praktijkhouders doen dat ieder voor hun eigen praktijk.

Eind 2012 werd besloten om een pad in te slaan van resultaat gericht leidinggeven. Om goede kwaliteit te kunnen blijven bieden aan patiënten is het van belang de medewerkers te overtuigen van de noodzaak daarvan en hen hierin mee te nemen. Daartoe zijn kernwaarden voor Octant Mondzorg opgesteld die reeds in hoofdstuk 1 aan de orde kwamen. De bedoeling van de Kern is om hier ook het personeelsbeleid op af te stemmen en hiermee ook richting te geven aan de inhoud van de functies die medewerkers vervullen binnen Octant Mondzorg. Personeelsgesprekken zullen in 2013 een andere inhoud krijgen en zich met name gaan richten op het punt: wat kan een medewerker vanuit zijn/haar functie bijdragen aan het realiseren van datgene wat de organisatie wil.

In het personeelsbeleid wordt een toenemende professionalisering nagestreefd, wat betekent dat alle medewerkers (inclusief assistentes) gediplomeerd dienen te zijn. Octant Mondzorg wil een werkgever zijn die medewerkers continu uitdaagt om zichzelf verder te ontwikkelen en waar ook mogelijkheden wordt geboden aan mensen om dit te doen. Het volgen van opleiding en cursussen is daar een onderdeel van.

Voor iedere medewerker is er een personeelsdossier aangelegd waarin alle verplichte onderdelen zijn opgenomen zoals: getekende arbeidsovereenkomst, diploma('s), legitimatie en inenting hepatitis B.

### **3.6 Arbeidsvoorwaarden**

De Kernleden van Octant Mondzorg volgen het belonings- en arbeidsvoorwaardenpakket, zoals dit door NMT wordt aangeboden. Jaarlijks wordt in overleg met elkaar geïnventariseerd op welke punten er wijzigingen hebben plaatsgevonden en of er dient te worden geactualiseerd. Op het belangrijkste onderdeel, de beloning van medewerkers, worden de NMT adviessalarissen gevolgd. Bij voortdurende aandacht wordt er aandacht besteed aan de marktconformiteit van de salarissen, in combinatie met een goed pakket aan secundaire arbeidsvoorwaarden.

## **Hoofdstuk 4 Infrastructuur Praktijk**

### **4.1 Locatie van de praktijk**

De praktijk verleent de tandheelkundige zorg vanuit het pand aan de Nieuwe Steen 8 te Hoorn.

De fysieke bereikbaarheid voor de patiënten is goed, zowel met de auto als met het openbaar vervoer. Voor veruit de meeste bewoners van Hoorn is het gebouw ook goed met de fiets te bereiken en dat wordt ook aanbevolen aan de patiënten.

### **4.2 Gebouw**

Zoals eerder vermeld is Octant Mondzorg een samenbundeling van 6 praktijken, die gezamenlijk 23 behandelkamers hebben op een totale oppervlakte van 1.200 m<sup>2</sup>. Er is een gemeenschappelijke ontvangstruimte en er is een ruime personeelskantine. Verder zijn er gezamenlijke omkleed ruimtes voorzien van doucheruimtes. De praktijken bij Octant Mondzorg maken gebruik van in totaal drie sterilisatie ruimtes. Iedere behandelkamer heeft (digitale) röntgen aan de stoel. Iedere praktijk beschikt over een eigen wachtkamer en er is één gezamenlijke OPT-ruimte in het gebouw.

Het grote gebouw geeft soms misschien het gevoel van anonimiteit, maar het wordt door veel patiënten ook netjes en aantrekkelijk genoemd

Het gebouw heeft een frisse en moderne uitstraling en dat is onmiddellijk merkbaar als je bij Octant Mondzorg binnenkomt. Er is een gemeenschappelijke balie die altijd bezet is en waar de patiënten worden ontvangen. De wanden van de praktijk zijn aangekleed met werk van lokale kunstenaars en dat schept een prettige atmosfeer. De centrale hal ziet er uitnodigend uit, er is een speelhoek voor de kinderen. De sfeer is prettig en zakelijk.

De behandelkamers van de verschillende praktijken zijn ruim opgezet en modern ingericht. Er is overal in het gebouw voldoende daglicht, waardoor patiënten geen opgesloten gevoel krijgen. Het gebouw voldoet aan de eisen van deze tijd en overal zijn vluchtroutes aangegeven. Ook voldoet het gebouw aan de ontruimings- en brandpreventievoorschriften van de gemeente.

Voor gehandicapten zijn er speciale behandelkamers die gemakkelijk toegankelijk zijn, omdat de deur daar onder een hoek van 45% is geplaatst. Ook is de toegang van een aantal behandelkamers verbreed, zodat deze gemakkelijk met rolstoel te bereiken zijn. Er is een lift in het gebouw.

### **4.3 Praktijkuitrusting**

Zoals ook bij het opzetten van Octant Mondzorg de bedoeling was, is ook in de praktijk gebleken dat de omvang meer ruimte biedt voor nieuwe technologische ontwikkelingen. Zo houden patiënten bij binnenkomst een pasje tegen de scanner bij de balie en kunnen zij vervolgens doorlopen. De barcode leest de afspraak uit die automatisch aan de betreffende praktijk wordt doorgegeven.

Daarnaast is er in de praktijk al 7 jaar geleden een geavanceerd systeem voor actieve legionella-preventie aangelegd, door een terzake deskundig bedrijf. Dit werkt op basis van koper-/zilverionisatie, een systeem dat ook wordt gebruikt in ziekenhuizen. Om geen enkel risico op legionella te lopen werd direct vanaf de aanvang besloten om een dergelijk apparaat aan te schaffen. Zesmaal per jaar wordt het drinkwater gecontroleerd door middel van monsters en nog nooit is er bij Octant Mondzorg legionella geconstateerd. Het systeem blijkt in de praktijk dus goed te functioneren en doeltreffend te zijn.

Er wordt gewerkt met behandelstoelen van het merk Finndent, die 7 jaar geleden zijn geplaatst. Voor het onderhoud van de tandheelkundige apparatuur is er een overeenkomst met All Dent, de leverancier van de apparatuur.

#### **4.4 Automatisering**

De keuze van een computerprogramma was in het begin van de samenwerking een discussiepunt, maar uiteindelijk is er gekozen voor het programma dat de meerderheid wilde aanschaffen. Er wordt in de praktijk gebruik gemaakt van de tandartsensoftware Novadent (patiëntendossiers) in combinatie met Nova-X voor de röntgenfoto's en OPG's. Er is een gemeenschappelijke serverruimte en er is een systeembeheerder die ervoor zorgt dat het netwerk snel kan functioneren. Voor alle behandelaars is het van groot belang dat de patiënteninformatie snel en zonder storingen beschikbaar is. Dagelijks worden er back-ups gemaakt voor de praktijken. Dit wordt gemeenschappelijk georganiseerd, door een systeembeheerder.

Sinds het begin van 2012 kunnen de patiënten ook via internet inloggen om hun eigen controle afspraken te maken. Patiënten worden per e-mail of SMS een dag van tevoren herinnerd aan hun afspraak. Op deze manier worden moderne communicatiemiddelen op alle mogelijke manieren ingezet om de communicatie met de patiënt te optimaliseren.

## **Hoofdstuk 5 Zorg en Kwaliteit**

### **5.1 Infectiepreventie/ WIP richtlijnen**

De zogenaamde WIP (Wet Infectiepreventie-) richtlijn vormt reeds vele jaren de leidraad voor tandartspraktijken voor het reinigings- en sterilisatieproces. In de WIP-richtlijn spelen ook de persoonlijke hygiëne en veiligheid van de behandelaars een rol.

Octant Mondzorg is voorzien van de nodige middelen voor haar medewerkers om veilig en verantwoord te kunnen werken. Zo is er een "reinigings- en sterilisatieprotocol" in de praktijk aanwezig. Tijdens het werkoverleg wordt met de personeelsleden gesproken om dit reinigings- en sterilisatieprotocol steeds weer aan te passen en te verbeteren.

In het sterilisatieprotocol staat er onder andere beschreven dat medewerkers een logboek moeten bijhouden dat ook door hen moet worden afgetekend. Na elke behandeling wordt het gebruikte instrumentarium eerst door een programma van de Miele thermodesinfector gedaan en daarna geautoclaveerd. In de praktijk staan er autoclaven van de merken Euronda (2) en Melag (1), die jaarlijks door All Dent op de goede werking worden gecontroleerd.

Verder is er een (persoonlijk) hygiëneprotocol in de praktijk aanwezig dat is opgenomen in de huisregels van de praktijk. Het personeel wordt gecontroleerd op de toepassing daarvan.

Ook de afvalverwerking is bij Octant Mondzorg goed geregeld. Zo zijn er ondergrondse containers voor de opslag van huisvuil. Tevens zijn er milieuboxen van de firma DRS in gebruik om injectienaalden en gevaarlijke stoffen af te voeren. Deze worden periodiek opgehaald volgens een vast contract.

In het kader van de infectiepreventie zijn alle toetsenborden in de behandelkamers voorzien van gladde oppervlakken, zodat deze goed schoon gehouden kunnen worden. Tevens wordt er gebruik gemaakt van een waarschuwingssysteem met een magneet, die met groene en een rode kant aangeeft wanneer bepaalde oppervlakken met een operatiehandschoen zijn aangeraakt. Voor de assistente is een rood oppervlak een signaal om dit oppervlak met alcohol af te nemen.

### **5.2 Informatievoorziening aan- en communicatie met de patiënt**

Patiënten kunnen op de website [www.octantmondzorg.nl](http://www.octantmondzorg.nl) veel praktische informatie vinden over de praktijk en over de uit te voeren behandelingen. Van alle behandelingen is uitgebreide informatie te vinden op de website.

Ook zijn er in de praktijk informatiefolders beschikbaar. Een gedeelte van de informatie die aan de patiënten wordt verstrekt is door de tandartsen en medewerkers van de praktijk zelf samengesteld en deze wordt in de praktijk aan hen overhandigt in de vorm van een informatie- of instructiebrief. Zo worden er bijvoorbeeld brieven meegegeven over een bezoek aan de orthodontist of aan de mondhygiëniste en waarom dat precies nodig is. Maar ook over praktische onderwerpen wordt de patiënt geïnformeerd, zoals bijvoorbeeld hoe een eerste bezoek aan de praktijk er precies uit ziet of hoe er wordt omgegaan met niet nagekomen afspraken. Nauwlettend wordt er in de gaten gehouden welke informatie er aan patiënten wordt verstrekt en of deze up-to-date is.

Wat betreft de mondelinge communicatie met de patiënt is het beleid erop gericht dat de patiënt vooraf op de hoogte wordt gesteld over de verschillende mogelijkheden bij een bepaalde behandeling en wat de kosten van deze verschillende opties zijn. Er wordt door de praktijkhouder altijd benadrukt richting medewerkers dat een patiënt toestemming moet geven voor de

behandeling (informed consent). Bij uitgebreide behandelingen wordt altijd vooraf een begroting meegegeven aan de patiënt zodat deze altijd weet waar hij aan toe is voor wat betreft de kosten van een behandeling. Alle communicatie met de patiënt op dit gebied wordt nauwkeurig in het patiëntendossier opgeslagen. Tevens wordt er met Elysee Dental bekeken of in 2013 het programma "Consult Pro" in de praktijk kan worden ingevoerd. Het hangt af van Elysee Dental af of hieraan een gevolg wordt gegeven, aangezien het animo voor dit digitale informed consent programma op dit moment laag blijkt te zijn in andere praktijken. Octant Mondzorg is enthousiast om dit programma in de praktijkvoering te gaan gebruiken.

Bij inschrijving van nieuwe patiënten wordt er altijd een uitgebreide intake met de patiënt gedaan. Hierbij wordt er ook altijd een medische anamnese afgenomen. Indien hieruit bepaalde zaken naar voren komen die meer informatie vereisen dan wordt er een diepgaander onderzoek gedaan en/of er wordt contact opgenomen met de huisarts van de betreffende patiënt. Bij iedere volgende controle wordt gecheckt of de anamnese nog up-to-date is. Indien nodig worden nieuwe medische gegevens in het patiëntendossier aangepast. Als er geen wijzigingen zijn wordt er "gva" in het dossier gezet, wat geen verandering anamnese betekent.

Recent heeft Octant Mondzorg een nieuwe App in gebruik genomen, deze heet "Mijn Medicatie". Hiermee kunnen patiënten hun medicatie inscannen met hun telefoon (Iphone) en deze per mail doorsturen naar Octant Mondzorg. Zo kan de nieuwste techniek worden ingezet om het patiëntendossier up-to-date te houden.

Veel van de onderwerpen waarover discussies met de patiënt kunnen ontstaan zijn samengevat in de vorm van huisregels. Dit zijn onderwerpen als het omgaan met het verzetten van afspraken, betalingsvoorwaarden en omgang met privacy gevoelige informatie. Deze kunnen worden gezien als een soort tien geboden waar zowel Octant Mondzorg als de patiënten zich aan dienen te houden. De huisregels staan op de website van de praktijk en zijn voor alle patiënten toegankelijk.

Gelukkig hebben positieve opvattingen bij de gemeenschap in Hoorn de overhand. Dit blijkt onder andere uit de grote toeloop die door mond-tot-mond reclame is ontstaan. Er is dan ook geen behoefte om nog op andere manieren aan marketing te doen. De website geeft voldoende informatie en patiënten krijgen een boekje met de nodige gegevens bij inschrijving. Tevens krijgen patiënten vanaf het moment dat ze staan ingeschreven ieder halfjaar een oproep voor een controle afspraak.

### **5.3 Bij- en nascholing van personeel**

Bij Octant Mondzorg wordt er groot belang gehecht aan de opleiding en de ontwikkeling van haar medewerkers. Op basis van de behoefte in de praktijk wordt bekeken welke medewerkers een bepaalde cursus kunnen gaan volgen. Uiteindelijk beslist de desbetreffende praktijkhouder in overleg met de medewerker zelf welke cursus iemand mag gaan volgen.

Alle praktijkhouders en de praktijkmanager hebben de BHV (bedrijfshulpverlening)-cursus gevolgd. Tevens heeft het voltallige personeel de AED-cursus gevolgd. Dit is een eis die aan iedere medewerker wordt gesteld. Deze cursus wordt ieder jaar herhaald.

Daarnaast is er het Lunchoverleg tandarten Hoorn (LOTH), waar twee van de bestuursleden deel uitmaken van Octant Mondzorg. In het LOTH (Lunchoverleg Tandarten Hoorn) worden jaarlijks vijf lezingen georganiseerd met zorginhoudelijke onderwerpen. Tevens worden er jaarlijks drie lezingen in de eigen praktijk georganiseerd.

## 5.4 Verwijzingen

De behandelingen worden bij Octant Mondzorg zoveel mogelijk onder één dak uitgevoerd, omdat dit nu juist één van de doelstellingen is van de samenwerking. Intern wordt er verwezen naar de mondhygiënist of de preventie assistente als er een gebitsreiniging of een beperkte parodontische behandeling moet plaatsvinden. Uitgebreide parodontische behandelingen worden naar de parodontoloog in Hoorn verwezen. Er worden sporadisch ook behandelingen verwezen naar de endodontoloog,

Angstige patiënten kunnen bij Octant Mondzorg door middel van lachgassedatie behandeld worden. Vaak lukt het om langs deze weg angstige patiënten toch goed te behandelen. In de gevallen waarbij dit niet lukt wordt er samengewerkt met het Centrum Bijzondere Tandheelkunde in Amsterdam of in Alkmaar.

Verwijzingen vinden plaats per verwijsbrief en bij terugverwijzing wordt de schriftelijke retour informatie opgeslagen in het patiëntendossier. Er vindt *wel/geen* gestructureerd overleg plaats met de verwijsrelaties. Er wordt wel op ad hoc basis overlegd als dit nodig wordt geacht. Meestal gaat dit telefonisch.

## 5.5 Deelname aan intern en extern collegiaal overleg

In § 3.4 werd reeds beschreven dat er binnen Octant Mondzorg regelmatig overleg met elkaar wordt gevoerd. Hierbij wordt er ook uitgebreid aandacht besteed aan het zorginhoudelijk handelen en worden er met elkaar casussen besproken. Het is niet dat de collega's elkaars werkzaamheden controleren, maar doordat er met elkaar binnen één organisatie gewerkt wordt is er automatisch meer zicht op elkaars werkzaamheden. Dit houdt iedereen bij Octant Mondzorg scherp. Ook op het gebied van nieuwe technische ontwikkelingen blijft iedereen daardoor beter op de hoogte. Zo wordt er door een aantal collega's van de Kern meegewerkt aan de ontwikkeling van een programma voor digitaal vervaardigd Kroon- en Brugwerk. Dit programma heet "Oratio" van het bedrijf Elephant Dental.

Al eerder in dit verslag werd aangegeven dat er vanuit Octant Mondzorg actief wordt deelgenomen aan het LOTH. Ook in dit lunchoverleg komen regelmatig zorginhoudelijke onderwerpen aan de orde. Op deze wijze worden alle bij Octant Mondzorg werkzame tandartsen ook bij extern collegiaal overleg betrokken.

Alle tandartsen bij Octant Mondzorg zijn lid van een beroepsvereniging en blijven op die manier op de hoogte van de laatste ontwikkelingen.

## 5.6 Klachtenregeling

Bij een klacht wordt er bij Octant Mondzorg voor gekozen om altijd eerst te bekijken of een klacht intern opgelost kan worden, voordat een klacht terecht komt bij één van de beroepsverenigingen. Op de website zijn de contactgegevens van de beroepsverenigingen geplaatst zodat patiënten kennis kunnen nemen over de te volgen procedure als zij een klacht hebben die niet intern opgelost kan worden. Tot nu toe is het altijd gelukt om klachten intern op te lossen en is er nog nooit een klacht terecht gekomen bij een externe klachtencommissie.

Octant Mondzorg heeft ook een "vertrouwensman" waar medewerkers terecht kunnen als er bemiddeling noodzakelijk is in een conflictsituatie in de praktijk. Ook kunnen zij bij deze "vertrouwensman" terecht als zij een klacht hebben over de organisatie.

## **5.7 Bereikbaarheid en beschikbaarheid**

Van maandag t/m vrijdag van 7.30 uur tot 17.30 uur is Octant Mondzorg geopend. De werktijden van de individuele medewerkers kunnen afwijkend van deze openingstijden zijn.

Octant Mondzorg staat open voor nieuwe patiënten en na inschrijving kunnen nieuwe patiënten na ongeveer een week terecht voor een eerste afspraak.

Octant Mondzorg is gedurende de werkdag altijd telefonisch bereikbaar, van 8.00 uur tot 17.00 uur. Bij grote telefonische drukte verzoeken wij onze patiënten om toch aan de lijn te blijven. Uiterlijk na 90 seconden kan de voicemail ingesproken worden en dan wordt de patiënt teruggebeld.

Buiten de praktijkuren kan de dienstdoende tandarts in Hoorn bereikt worden via het telefoonnummer van de spoeddienst. Dit nummer is zowel te beluisteren op het antwoordapparaat als opgenomen op de website, zodat patiënten hiervan te allen tijde kennis kunnen nemen.

Voor pijnklachten is er binnen Octant Mondzorg de afspraak dat deze altijd nog dezelfde dag terecht kunnen. De praktijkhouders nemen bij afwezigheid altijd voor hun collega's waar indien zich hier pijnklachten voordoen en als zij op dat moment niet aanwezig zijn. Patiënten kunnen ook via de website een afspraak inboeken als zij niet in staat zijn om te bellen met de receptie.

Octant Mondzorg is nauw betrokken bij de indeling van de Spoedgevallen-dienst in Hoorn e.o. en neemt jaarlijks een groot deel van de diensten voor haar rekening. Met elkaar doen de praktijken die onder Octant Mondzorg vallen 17 spoeddiensten per jaar.

## **5.8 Patiënttevredenheidsonderzoek**

De kwaliteit die wordt geleverd aan de patiënt is een moeilijk te meten variabele en daarom is het houden van een patiënttevredenheidsonderzoek één van de mogelijkheden om iets over de kwaliteit in de praktijk te kunnen zeggen. Daarnaast worden de patiënten op deze manier bij de praktijkvoering betrokken en kunnen zij aangeven op welke vlakken zij graag verbeteringen zouden willen zien.

Bij Octant Mondzorg kunnen de patiënten anoniem een enquête invullen via de website over het functioneren van de praktijk en haar medewerkers. Er zijn inmiddels reeds vele reacties binnengekomen, maar er wordt gezocht naar een andere methode van enquêteren in 2013, aangezien het aantal reacties de laatste tijd afneemt.

Als voordelen werden in 2012 genoemd dat men bij Octant Mondzorg meteen terecht kan, de horizontale doorverwijzing, de goede bereikbaarheid en de moderne technologische middelen. Als nadelen worden genoemd het gebrek aan knusheid en de indruk bij de patiënten dat er te weinig persoonlijk contact is.

## **Hoofdstuk 6 Kwaliteitsbeleid**

### **6.1 Visie**

De praktijken binnen Octant Mondzorg werken volgens onderstaande visie:

De praktijken bieden goede, kwalitatieve, professionele tandheelkundige zorg tijdens werkdagen van 7.00u tot 18.00u aan tevreden patiënten in Hoorn e.o.

Het gaat daarbij om mondzorg in een zo breed mogelijke opzet. Dit omvat algemene tandheelkundige zorg, orthodontie en tandtechnische zorg. Deze doelstelling wordt bereikt door met elkaar op één locatie, in een open cultuur, op basis van gelijkwaardigheid, samen te werken. Vanzelfsprekend is er daarin plaats voor ieders eigenheid.

Uitgangspunten binnen de samenwerking zijn:

- De patiënt staat centraal
- Open en directe communicatie (er wordt met elkaar gesproken en niet over elkaar)
- Het zoeken naar gemeenschappelijkheid blijft prioriteit
- Voortdurende aandacht voor de ontwikkeling en kwaliteit van het zorg eindproduct: namelijk goede tandheelkundige zorg voor iedere patiënt
- De mogelijkheid van interne verwijzing zijn aanwezig en worden gekoesterd
- De uitstraling van het centrum is verzorgd, professioneel en uniek
- Een respectvolle houding ten opzichte van elkaar en de patiënten
- Management by compliments

### **6.2 Kwaliteitsmanagement en certificering**

Bij Octant Mondzorg is er in het verslagjaar een begin gemaakt met het maken van protocollen, waarin de werkwijzen binnen de deelnemende praktijken wordt gestandaardiseerd. In 2013 zal het proces van protocollering worden uitgebreid. Alle (tandarts-)praktijkhouders beschouwen een weloverwogen kwaliteitsbeleid als een belangrijk onderwerp, maar voor hen is het geen prioriteit om tot certificering van de praktijk over te gaan, mede vanwege de hoge kosten die hiermee gemoeid zijn. Eerst wordt bekeken of het invoeren van een goed werkend kwaliteitsmanagementsysteem ook op eigen kracht tot stand kan worden gebracht.

De orthodontie praktijk die binnen Octant Mondzorg opereert, is wel ISO gecertificeerd, mede omdat dit gebruikelijk is binnen de beroepsgroep.

### **6.3 Arbo risico analyse**

Er is bij Octant Mondzorg nog niet in alle praktijken een Risico Inventarisatie en Evaluatie uitgevoerd in 2012. Afsproken is dat aan het eind van 2013 alle praktijken deze hebben uitgevoerd. Eind 2012 is dat één van de kernleden hiervoor een plan van aanpak maakt.



## **7 Samenvatting en Conclusie**

### **7.1 Terugblik afgelopen jaar**

Kwaliteit is voor een groot deel af te leiden uit de tevredenheid van patiënten, maar blijft in de praktijk moeilijk te meten. Van belang is dat de randvoorwaarden om een goede kwaliteit te kunnen leveren aan de patiënten optimaal zijn. Aan de invulling en structurering van deze randvoorwaarden wordt voortdurend gewerkt bij Octant Mondzorg.

Een goed teken is dat zich afgelopen jaar weer veel nieuwe patiënten hebben aangemeld bij Octant Mondzorg en daaruit wordt afgeleid dat patiënten kennelijk tevreden zijn over de geleverde zorg.

### **7.2 Resultaat van de samenwerking**

Bij overleg aan het eind van het verslagjaar 2012 is gebleken dat alle leden van de Kern van Octant Mondzorg het onderstaande hebben ervaren in de samenwerking in het afgelopen jaar:

- het geheel is meer dan de som der delen
- het handelen van Octant Mondzorg wordt ingegeven door ideële en materiële belangen en is gericht op het welbevinden van alle betrokkenen
- Octant wil een lerende organisatie zijn waar voortdurend aandacht is voor: educatie, innovatie en ontwikkeling (zowel persoonlijk als professioneel)
- Octant heeft de ambitie om te groeien en dat betekent dat zij haar formule verder zal uitwerken, exporteren en exploiteren
- Goede zorg, collegialiteit en verantwoordelijkheid nemen zijn sleutelwoorden

### **7.3 Voornemens en plannen voor 2013**

- De ingeslagen weg in 2012 ten aanzien van het realiseren van een dynamisch proces van protocollering zal in 2013 worden voortgezet, waarbij met name de werkafspraken en consensus daarover tussen de verschillende praktijken een belangrijke rol spelen. Afstemming van werkwijzen is in 2013 tot een prioriteit binnen de samenwerking verheven.
- In 2013 zullen er plannen gemaakt worden om het patiënttevredenheidsonderzoek voortaan in de wachtkamers van de praktijken te gaan houden en niet meer via de website. Dit onderzoek zal als uitgangspunt dienen voor de verdere verbetering van de kwaliteit van de zorg.
- In 2013 zal er een Risico Inventarisatie en Evaluatie worden uitgevoerd in alle praktijken binnen Octant Mondzorg waar dat in 2012 nog niet gebeurd is.
- In 2013 zal er een nieuw klachtenprotocol aan de balie gehanteerd worden, waarbij alle klachten, hoe klein ook, in een Excelsheet bijgehouden zullen worden. De bedoeling is dat de Kern hiermee meer grip krijgt op wat er bij de patienten leeft en of er punten zijn in de prakvoering die aanpassing behoeven.
- Het starten van een inhoudelijk bijscholingsprogramma voor alle tandartsen werkzaam bij Octant Mondzorg zal in 2013 van start gaan. De bedoeling is om vier keer per jaar bij elkaar te komen om elkaar te informeren over nieuwe behandelwijzen en technieken.

## 7.4 Conclusie

Toekomstgericht denken betekent letten op maatschappelijke veranderingen, technologische ontwikkelingen, beslissingen nemen over meegaan met de huidige tijd of afwachten. Momenteel is er een trend naar meer samenwerking en grotere praktijken en Octant Mondzorg is er trots wat er in de afgelopen jaren op dit vlak is bereikt. Het samenvoegen van vijf solo tandartspraktijken en 1 orthodontiepraktijk, een proces dat in de periode van 2002-2005 heeft plaatsgevonden, heeft veel voeten in de aarde gehad. In het proces van initiatief tot realiteit, wat in de jaren tussen 2002 en 2005 heeft gespeeld en dus bijna 3 jaar heeft geduurd, is men uiteindelijk samen op de barricades geklommen en is men voor een gemeenschappelijk doel gaan staan. Het solistisch denken werd bij Octant Mondzorg in de afgelopen jaren groepsdenken. Het resultaat is dat er nu zes gemotiveerde collega's met elkaar samenwerken binnen Octant Mondzorg, in goede harmonie met elkaar.

Inmiddels bestaat deze samenwerking nu zeven jaar in haar huidige vorm en versterken de teams zich nog steeds met nieuwe jonge en enthousiaste collega's. Afstuderende tandartsen kunnen zich bij Octant Mondzorg door coaching ontwikkelen tot goede allround tandartsen. Dit biedt voor alle partijen een win-win situatie, waarin ieder zijn voordeel beleeft. Daarnaast houdt ook deze samenwerking met steeds weer jonge collega's iedereen bij Octant Mondzorg scherp en up-to-date.

De omvang van de organisatie en haar ruime netwerk biedt Octant Mondzorg de kans om in wetenschappelijk onderzoek met fabrikanten van tandheelkundige materialen te participeren. Mede langs deze weg stelt dit alle tandartsen in staat om bij haar dagelijkse werkzaamheden de modernste technieken te kunnen toepassen. Dit alles met als uiteindelijk doel om de best mogelijke zorg te kunnen blijven bieden aan haar patiënten.

Uit dit kwaliteitsjaarverslag kan worden geconcludeerd dat het in toenemende mate van belang is om bewust in te spelen op de veranderingen die er in de huidige markt voor de tandheelkundige zorgverlening zijn. Met de samenwerking die zeven jaar geleden werd aangegaan heeft ook Octant Mondzorg haar steentje aan deze veranderingen bijgedragen en deze blijken voor alle betrokkenen goed te zijn uitpakkt. De medewerkers hebben zich in de afgelopen jaren enorm ingezet om de doelen van onze samenwerking te bereiken en zij verdienen een compliment voor de wijze waarop zij hiermee zijn omgegaan. Octant Mondzorg ziet de toekomst met vertrouwen tegemoet!