



beter kliniek

integrale geneeskunde en gezondheid

Kwaliteitsjaarverslag 2019

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
BeterKliniek: Wie zijn wij?	5
Kwaliteit	6
Bereikbaarheid/ Openstellingstijden.....	6
Certificaten	6
Ziekenhuis in het geval van calamiteiten.....	6
Medewerkers BeterKliniek.....	6
Compliance Checks	7
Apparatuur	7
Interne audits	7
Externe audits.....	8
Klachtenprocedure	8
Vestigingsklachten	8
Huishoudelijk reglement.....	8
Directieklachten.....	8
Website	9
Opleiden/ Stagiaires	9
Externe inspecties.....	9
Veilig Incidenten Melden (VIM)	9
Ontwikkelingen 2019	9

Extra aandacht voor informatiebeveiliging.....	10
Extra beveiliging	10
Extra aandacht voor hygiëne en infectiepreventie	10
Interne communicatie.....	10
Zorg coördinator/ Klachtenfunctionaris	11
Patiënt tevredenheidsonderzoek	11
Afsluiting	11

Voorwoord

De levensverwachting blijft stijgen maar minder dan de afgelopen 10 jaar. De levensverwachting In Nederland steeg de laatste 10 jaren sterk, met meer dan 3 jaar. Dit was grotendeels te danken aan preventie althans vroeg opsporing van ziekten. Volgens het trendscenario zal de levensverwachting blijven stijgen echter minder hard dan in de voorbije 10 jaar.

Een van de belangrijkste ziekte is Diabetes2. In Nederland heeft ruim 1 miljoen Nederlanders diabetes type 2. 50 Procent van alle diabetespatiënten krijgt hart- en vaatziekten. 10000 kinderen tot 18 jaar hebben diabetes2. Wekelijks komen er ongeveer 1000 diabetes2 patiënten bij. In twintig jaar tijd is diabetes2 van ouderdomssuiker gewijzigd in volksziekte nummer 1. Door een veranderende maatschappij met veel technologische ontwikkelingen, gewijzigde arbeidsmarkt, is ook de leefstijl en voeding mee veranderd. TNO (Onderzoek orgaan van de Rijksoverheid) heeft als primaire opdracht om het aantal diabetes2 patiënten te stoppen en terug te dringen.

BeterKliniek is door TNO benaderd om een bijdrage te kunnen en willen leveren om dit probleem aan te pakken. Inmiddels zijn er al stappen genomen om een specifieke functionaris hiervoor op te leiden. Dit wordt een *Metaboloog®*. Deze benaming is exclusief vanuit BeterKliniek opgezet. Aansluitend is er al een begin gemaakt voor een maatwerkopleiding en met een zorgverzekeringsmaatschappij om de vergoedingen te realiseren.

Middels dit Kwaliteitsjaarverslag willen we u graag op de hoogte brengen van onze initiatieven en resultaten op dit gebied over 2019. Daarnaast treft u ook een vooruitblik aan over de ontwikkelingen in het kader van kwaliteit en veiligheid binnen ons medisch instituut in 2020.

Wij zijn van mening dat kwaliteit het verschil zal blijven maken en doen er dan ook alles aan dit een integraal onderdeel van onze bedrijfsvoering en cliëntbenadering te laten zijn en we wensen u veel plezier met het lezen van het kwaliteitsjaarverslag.

Zorg kan altijd slimmer, beter en vriendelijker.

— Drs. A. Van Veen, *medisch directeur BeterKliniek*

— M.J.A. van Gils, *Orthomoleculair Therapeut en mede directeur BeterKliniek*

BeterKliniek: Wie zijn wij?

BeterKliniek is een medisch instituut gespecialiseerd in de behandeling van chronische aandoeningen.

BeterKliniek bestaat sinds 20 mei 2018 en heeft een vestiging in Geldrop

Onze teams van ervaren specialisten geven elke dag net dat beetje meer, en dat zorgt voor een beter resultaat. Slimmer, beter en vriendelijker: daar werken wij aan en dat doen wij samen met cliënten, leveranciers en medewerkers.

Maar het belangrijkste vinden wij dat BeterKliniek zorg levert van aantoonbaar betere kwaliteit.

Resultaten 2019 cijfers:

Overzicht consulten:

Consulten	Aantal
Diversen	1227

Overzicht behandelingen:

Behandelingen kliniek	Aantal
Intramusculaire injecties	30
Infuus	875
Arteriograph+ECG	100
Bloedafname	875

Kwaliteit

Het kwaliteitsmanagementsysteem bestaat uit het handboek kwaliteit, procedures, werkinstructies en formulieren. Aanvragen voor aanpassing (verbetervoorstellen) komen van medewerkers en de arts van BeterKliniek.

Bereikbaarheid/ Openstellingstijden

BeterKliniek is vijf dagen per week geopend. De openingstijden zijn maandag tot en met donderdag van 9 uur tot 17 uur. Vrijdag van 9 tot 12 uur. Telefonische bereikbaarheid: ma t/m do 9 – 12 uur en van 13 tot 16. Vrijdag van 9 tot 12 uur.

Certificaten

Certificaat voor begeleiding van stagiaires

Ziekenhuis in het geval van calamiteiten

In het geval van medische calamiteiten stuurt BeterKliniek patiënten door naar het Maxima Medisch Centrum (De Run 4600, 5504 DB Veldhoven, 040-8888000, mmc.nl) of St Anna Ziekenhuis Geldrop of

Catharina Ziekenhuis (Michelangelolaan 2, 5623 EJ Eindhoven, 040-2399111, www.catharinaziekenhuis.nl).

Aangezien BeterKliniek een Privé Instelling is worden er geen aparte regelingen getroffen met voornoemde ziekenhuizen en dient er conform de geldende richtlijnen te worden gehandeld.

Medewerkers BeterKliniek

Binnen de BeterKliniek worden patiënten altijd behandeld door gespecialiseerde en gekwalificeerde professionals, te weten arts, verpleegkundigen en orthomoleculair therapeuten. Arts en verpleegkundigen beschikken allen over een BIG-registratie.

Therapeuten zijn aangesloten bij de Maatschappij ter Bevordering van de Orthomoleculaire Geneeskunde (MBOG).

Compliance Checks

BeterKliniek maakt gebruik maken van zogenaamde Compliance Checks waarmee we periodieke controles uitvoeren op de medische en administratieve zaken.

De Compliance Check bestaat uit de volgende onderdelen:

- Hygiëne;
- Interne Inspecties: uitgangspunt zijn de WIP- richtlijnen (Werkgroep Infectie Preventie). Hierbij komen met name de hygiëneaspecten aan bod;
- Kwaliteitsregistraties: gecontroleerd wordt of alle checklists uit het kwaliteitshandboek volledig en juist worden ingevuld door de medewerkers;
- HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)
- Telefonische bereikbaarheid.

Apparatuur

Alle medische apparatuur binnen BeterKliniek voldoet aan de wettelijke eisen en wordt door middel van periodiek onderhoud gecontroleerd en geserved. Hierdoor voorkomen we dat apparatuur niet (goed) werkt en zo zijn patiënten/ cliënten dus verzekerd van kwalitatief goede en veilige apparatuur.

Interne audits

Elk jaar worden interne audits uitgevoerd door leden van het kwaliteitsteam. Het doel van de interne audits is te beoordelen of de vastgelegde procedures en werkinstructies, welke zijn vastgelegd in het kwaliteits- handboek, ook opvolging vinden op de werkvloer.

Gecontroleerd wordt of de afspraken en handelingen die in de procedure of werkinstructie staan beschreven, ook daadwerkelijk worden nagekomen. De bevindingen worden zowel met de Directeur als de Functionaris Kwaliteit & Veiligheid besproken. Tijdens het overleg wordt besloten welke acties worden ondernomen en de follow-up hiervan.

Externe audits

BeterKliniek gaat vanaf 2020 voorbereidingen maken voor externe audits.

Klachtenprocedure

Hoewel alle artsen en medewerkers hun werk zo goed mogelijk doen, kan het voorkomen dat cliënten niet tevreden zijn. Daarom heeft BeterKliniek een protocol ontwikkeld dat beschrijft hoe met klachten dient te worden omgegaan. Dit reglement is gebaseerd op de eisen die zijn opgenomen in de sinds 1 januari 2016 van kracht geworden Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz). Zo zijn er vaste procedures voor opvang van klachten, de behandeling ervan en klachtenbemiddeling.

BeterKliniek is aangesloten bij de:

- TBNG - Stichting Tucht recht Beroepsbeoefenaren Natuurlijke Gezondheidszorg
- KAB - Klachtencommissie Alternatieve Behandelwijzen

In 2019 hebben de voornoemde klachtencommissie met betrekking tot BeterKliniek 0 klachten ontvangen.

Vestigingsklachten

Klachten worden in eerste instantie opgenomen door de Klachtenfunctionaris de heer Max Verhelst en direct afgehandeld.

Huishoudelijk reglement

In 2019 is een huishoudelijk reglement opgezet voor de patiënt/ cliënt. Deze staat op de website en liggen in zowel de Nederlandse alsook de Engelse taal in de wachtruimte

Directieklachten

In 2019 zijn in totaal nul klachten bij de directie ingediend.

Website

Het kwaliteitshandboek van BeterKliniek wordt digitaal gepubliceerd op de (eigen) website www.beterkliniek.nl

Opleiden/ Stagiaires

Een keer per jaar vindt de landelijke opleiding dag plaats met een verplicht karakter voor alle medewerkers. Verder zijn er cursussen op maat voor de medewerk(st)ers. Voor de twee partime verpleegkundigen is de (interne) cursus Begeleiden van stagiaires door de HR-Manager, tevens trainer/coach, verzorgd en afgerond.

BeterKliniek is een erkend leerbedrijf conform Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) met nummer 100171924

Externe inspecties

Nader in te vullen

Veilig Incidenten Melden (VIM)

Ten aanzien van het Veilig Incidenten Melden worden alle incidenten, bijna-incidenten en onveilige situaties gemeld. Het doel is om incidenten veilig te melden, te onderzoeken en de oorzaken te categoriseren dicht bij het werkproces. Alleen als duidelijk is waarom een incident ontstaan is, kunnen effectieve maatregelen genomen worden die voorkomen dat in de toekomst nog een keer een dergelijk incident zal plaatsvinden.

Ontwikkelingen 2019

Uitbreiding van personele en materiele capaciteit

Om nog meer te kunnen doen op het gebied van de gezondheidszorg is een uitbreiding van een tweetal therapeuten, artsen, verpleegkundigen, voedingsdeskundige opportuun

Marketing

Om meer patiënten te bereiken is budget benodigd om dit te realiseren. Door goede promotieactiviteiten zal het aantal patiënten toenemen.

Diabetes2

Bijdrage leveren in de bestrijding van diabetes2. Dit op het terrein van kennis en organisatorische inzichten.

Extra aandacht voor informatiebeveiliging

BeterKliniek gaat vanaf 2019 voorbereidingen maken om de informatiebeveiliging verder te optimaliseren. In 2019 zullen er specifieke ICT-audits worden gehouden om te controleren of de gestelde normen inzake informatiebeveiliging gehaald worden.

Extra beveiliging

BeterKliniek beschikt over een eigen kluis. Deze kluisdeur is inmiddels operationeel gemaakt zodat specifieke supplementen, apparatuur en fysieke gegevens, veilig in de kluis kunnen worden opgeborgen.

Extra aandacht voor hygiëne en infectiepreventie

De kliniek wordt twee keer per week door een schoonmaakster in de loondienst onderhouden. Met ingang van 2018 worden de overige dagen, met name de behandelkamers, via een rooster door het eigen personeel gedaan. Hierdoor is hygiëne voor ons medisch instituut in zijn algemeenheid beter geborgd.

INFECTIE PREVENTIE

Document Richtlijnen infectiepreventie en hygiëne voorschriften is opgezet en geactualiseerd.

Interne communicatie

Medio 2018 is de interne communicatie verder geoptimaliseerd. Er zal dagelijks, voor aanvang van de werkzaamheden, een kort werkoverleg plaatsvinden. Dit zal worden vastgelegd zodat eenieder hier notie van kan nemen, ook bij afwezigheid. Dit is genaamd BeterKliniek Weekly Pitch.

Zorg coördinator/ Klachtenfunctionaris

Inmiddels is een medewerker worden aangesteld voor de functie van zorg coördinator en klachtenfunctionaris. Met de functie van zorg coördinator kunnen patiënten nog beter worden begeleid tijdens en na hun behandeling aan ons medische instituut. Op deze wijze wordt de relatie tussen patiënt en ons medisch instituut versterkt. Door nog betere patiënten zorg te bieden kan sneller en adequaat op de behoefte en eventuele wensen van de patiënt worden ingegaan. Vanuit de Wkkgz is tevens een Klachtenfunctionaris in het leven geroepen die op structurele wijze eventuele klachten goed kan oppakken en afhandelen.

Patiënt tevredenheidsonderzoek

In 2020 gaat een aanvang genomen met patiënt tevredenheid onderzoeken. In een formulier kunnen patiënten beoordelen hoe hun verblijf in het BeterKliniek is bevallen. Aan de hand van deze feedback kunnen door BeterKliniek vervolgens eventuele gepaste maatregelen worden genomen ter verbetering.

Afsluiting

BeterKliniek is een lerende en een groeiende onderneming. Met de resultaten die tot op heden zijn geboekt, waarbij nagenoeg geen promotie- dan wel marketingelementen zijn ingezet, is de vraag naar ons product en dienst meer dan positief. Door ons innovatieve karakter proberen we steeds voorop te lopen. Dit komt de algemene gezondheid ten goede waarbij door de inzet van preventie en dus vroeg opsporing van ziekten de zorgkosten kan worden gestabiliseerd en zelfs teruggedrongen.

Geldrop, 10 februari 2020

BeterKliniek

Helze 27

5662 JE Geldrop

www.beterkliniek.nl

info@beterkliniek.nl

040-7117337