

Kwaliteitsjaarverslag 2008



Inhoudsopgave

INLEIDING	3
VELTHUIS KLINIEK	4
OPEN EN TOEGANKELIJK	4
SPECIALISTEN EN BEHANDELINGEN	4
VEILIGHEID STAAT VOOROP	5
ISO, EEN GARANTIE VOOR KWALITEIT	5
RUIMTE VOOR VERBETERING	6
KWALITEITSCOMMISSIE	7
INTERNE AUDITS	7
WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK, CONGRESSEN, DEMONSTRATIES EN LEZINGEN	8
ACTIVITEITEN IN 2008	9
ELEKTRONISCH PATIËNTEN DOSSIER	9
OK HILVERSUM	9
VESTIGING VELP	9
SAMENWERKING MET XPERT CLINIC	9
KWALITEITSVERBETERING IN 2008	10
VERBETERPROJECT: FLEBOLOGIE	10
MYSTERY VISITS	10
FOTOFINDER	10
KWALITEITSMETINGEN	12
INTERNE INSPECTIES	12
EXTERNE CONTROLES	12
EXTERNE AUDITS	12
VISITATIES	12
VALIDATIES	13
COMPLICATIETRACERINGSREGISTRATIE	13
IN 2008 ZIJN 39 COMPLICATIES GEREgistREERD (OP 26.641 BEHANDELINGEN).	13
KLACHTEN	14
KLACHTENREGLEMENT	14
KLACHTENCOMMISSIE	14
KLACHTENOVERZICHT	14
CIJFERS	15
BEHANDELINGEN - PLASTISCHE CHIRURGIE	15
BEHANDELINGEN - HUIDONCOLOGIE	15
BEHANDELINGEN - DERMATOLOGIE	16
BEHANDELINGEN - HUIDVERBETERING	16
BEHANDELINGEN - FLEBOLOGIE	16
CLIËNTTEVREDENHEID	17
GEPLANDE VERBETERINGEN IN 2009	20

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag van de Velthuis Kliniek. De Velthuis kliniek streeft er naar om de meest vooraanstaande privékliniek van Nederland te zijn. In dat streven past gecontroleerde groei naast continue verbetering van alle onderdelen van het zorgproces.

In 2008 is het belangrijkste project t.a.v. groei geweest: de overname van Middellaan Kliniek te Velp. Deze zeer gerespecteerde, reeds lang bestaande privékliniek is in april 2008 onderdeel geworden van de Velthuis Klinieken. Veel aandacht is uitgegaan naar aanpassen van de werkwijzen en de cultuur van velthuis standaarden. En met succes: aan het einde van dit verslagjaar is “de Middellaan in Velp” een echte Velthuis Kliniek geworden!

Het andere majeure project is de verhuizing en uitbreiding van de vestiging Hilversum geweest. De oude locatie aan de Emmastraat was erg krap geworden. In oktober 2008 heeft Velthuis Kliniek daarom een nieuwe behuizing betrokken: een vleugel in het Ter Meulen Paviljoen op landgoed Zonnestraal. Naast deze bestaande monumentale architectuur werd een OK-complex gebouwd, inclusief 2 OK's en 8 verkoeverbedden. Daardoor is het nu mogelijk geworden om ook in Hilversum ingrepen onder narcose te verrichten. Op deze locatie wordt tevens intensief samengewerkt met Xpert Clinic, een kliniek voor hand- en polschirurgie.

Daarnaast is Velthuis Kliniek in het najaar van 2008 gestart met het aanbieden van diagnostiek en behandeling van huidoncologie. In samenwerking met de vakgroep dermatologie van het Erasmus Medisch Centrum te Rotterdam, de afdeling radiotherapie van het Universitair Medisch Centrum Utrecht en het Pathologie Laboratorium van de Vrije Universiteit Amsterdam, biedt Velthuis Kliniek een compleet pakket van diensten op dit gebied. Velthuis Kliniek biedt naast gespecialiseerde zorg van top-dermatologen en plastisch chirurgen, korte toegangstijd, korte wachttijden voor behandeling en persoonlijke aandacht. Als eerste kliniek in Nederland maakt Velthuis Kliniek gebruik van een digitale huidscan, die de huid automatisch scant op veranderende plekken.

De Velthuis Kliniek is in hoog tempo aan het veranderen van een puur cosmetische kliniek in een meer allround privékliniek die veel patiënten in het segment “verzekerde zorg” behandelt. Met de vakgebieden huidoncologie en flebologie kent Velthuis Kliniek nu twee onderdelen *verzekerde zorg*. Net als de andere deelgebieden kende ook flebologie binnen de Velthuis Kliniek in 2008 een sterke groei. De tak *verzekerde zorg* van de Velthuis Kliniek is in aantallen spreekuren per week nu ongeveer even groot als de cosmetische chirurgie.

Op het gebied van kwaliteitsverbetering is Velthuis Kliniek in september 2008 gestart met een zeer belangrijk project: een geïntegreerd elektronisch patiëntendossier, Skalpell genaamd. Nadat na de introductie de onvermijdelijke “kinderziekten” uit het systeem geëlimineerd waren, wordt nu hard gewerkt aan verdere uitbouw van dit EDP. De werking van het kwaliteitssysteem en de belangrijkste vernieuwingen en verbeteringen van 2008 zetten we in dit kwaliteitsjaarverslag op een rij. Dit geeft inzicht in wat de Velthuis Kliniek wil zijn en hoe wij dat vormgegeven hebben in 2008. En ook geven wij een kleine blik op de nabije en iets verdere toekomst.

Dr. P.J. Velthuis, dermatoloog
Medisch directeur

Velthuis Kliniek

De Velthuis Kliniek is met vijf vestigingen de grootste privékliniek van Nederland. De Velthuis Kliniek wil een laagdrempelig, toegankelijk instituut zijn dat gebruik maakt van moderne, minimaal invasieve methoden. Wij bieden behandelingen die zo minimaal mogelijk belastend zijn en die zo weinig mogelijk inbreuk maken op het dagelijkse leven van de cliënt. Kwaliteit van zorg, maar ook welzijn en welbevinden van de cliënt, staan centraal in de onze kliniek.

Onze mission statement is dan ook:

De Velthuis Kliniek wil de meest vooraanstaande kliniek voor medisch cosmetische behandelingen zijn.

Open en toegankelijk

De Velthuis Kliniek wil een laagdrempelig bedrijf zijn, waar een cliënt makkelijk naar binnen stapt. Omdat er inmiddels vijf vestigingen zijn (Eindhoven, Enschede, Hilversum, Rotterdam en Velp) kan iedereen in vrijwel heel Nederland in zijn directe of iets verdere omgeving terecht. De Velthuis Kliniek kent geen wachttijden, zodat men snel geholpen kunt worden.

De kliniek is niet alleen overdag rechtstreeks bereikbaar, maar op werkdagen ook tot negen uur. Wanneer iemand bij de Velthuis Kliniek een behandeling heeft ondergaan, dan kan die persoon natuurlijk 24 uur per dag en zeven dagen per week via een noodtelefoonnummer bellen.

Een vriendelijke en persoonlijke benadering vinden wij belangrijk. Cliënten worden daarom altijd ontvangen met een kopje koffie. Men krijgt een eigen contactpersoon (consulente) toegewezen, bij wie men terecht kan met vragen, opmerkingen of verbeterpunten. Ook als een cliënt niet in de kliniek is, blijft deze contactpersoon het aanspreekpunt. De cliënt kan haar dan bereiken per telefoon of per mail. Wanneer iemand een operatieve behandeling ondergaat belt de consulente hem of haar de volgende dag altijd even op.

Ook in het contact met de arts staat duidelijkheid en openheid voorop. Wij geven altijd eerlijke voorlichting. Wanneer een behandeling voor iemand niet geschikt is, vertellen wij dat ook eerlijk. Er worden altijd heldere zakelijke afspraken gemaakt zodat de cliënt weet waar men aan toe is.

Specialisten en behandelingen

Een cliënt wordt altijd behandeld door een gespecialiseerde plastisch chirurg, vaatchirurg, arts-fleboloog, dermatoloog, injectable-arts of huidtherapeute. Natuurlijk beschikken zij over een BIG-registratie en de juiste kwalificaties. Wanneer iemand onder narcose wordt gebracht, is er altijd een anesthesioloog én een anesthesieassistent aanwezig. Doordat onze artsen zijn verenigd in een medische staf, die regelmatig vergadert, is het mogelijk om uniform te werken, zowel in de voor- en nazorg als bij de behandeling zelf. Zo weet de cliënt zeker dat men altijd dezelfde, hoge kwaliteit krijgt.

Voor alle nieuwe medewerkers geldt een inwerkprogramma dat gestart wordt met een welkomstmeeting en afgesloten wordt met een examen. Het is daardoor niet mogelijk dat iemand geholpen wordt door een medewerker die minder bekwaam is. Wanneer wij starten met een nieuwe behandeling, krijgen onze medewerkers altijd de nodige voorlichting en scholing. Tijdens klinische lessen leren zij zowel over de inhoudelijke kant van de behandeling als de consequenties hiervan voor de specifieke functies.

Ieder jaar vinden er twee scholingsdagen plaats. In 2008 kwamen de volgende onderwerpen aan bod: etiquette, flebologie: de diagnostiek, uniformiteit in nazorg en statusvoering, Skalpell, toelichting verzekerde zorg en mystery review.

Bij de Velthuis Kliniek worden alleen bewezen (wetenschappelijke) behandelingen uitgevoerd. Een cliënt hoeft zich dus geen zorgen te maken over de werking of de veiligheid van een behandeling. Bovendien hoeft een cliënt bij ons nooit meteen te beslissen - iemand krijgt altijd de tijd om een ingreep rustig te overwegen. Besluit een cliënt tot een behandeling, dan krijgt hij of zij alle schriftelijke informatie die nodig is ter voorbereiding op de ingreep, en op de periode erna.

Veiligheid staat voorop

Alle apparatuur binnen de Velthuis Kliniek voldoet aan de wettelijke eisen en wordt door middel van (half)jaarlijks onderhoud ge-update of vervangen. Alle behandelkamers en natuurlijk ook de OK's zijn voorzien van luchtbehandelingsinstallaties. Die zijn van essentieel belang om infecties te voorkomen. Daarom worden deze installaties twee keer per jaar door middel van luchtmetingen gecontroleerd.

Onze medische staf wordt jaarlijks getraind op medische calamiteiten. Er zijn procedures opgesteld met betrekking tot (medische) calamiteiten zodat gevaarlijke situaties zo snel mogelijk verholpen kunnen worden. In elke kliniek hebben wij BedrijfsHulpVerleners (BHV-ers) opgeleid die jaarlijks een ontruimingsoefening houden met alle medewerkers van een kliniek.

Onze kwaliteitsmanager voert vier keer per jaar een interne inspectie uit in onze klinieken. Daarbij wordt onder andere gekeken of alle apparatuur goed functioneert, maar ook of alle voorschriften voor het voorkomen van infecties goed nageleefd worden. Deze voorschriften zijn opgenomen in het hygiëneprotocol.

Eén keer per jaar komt een onafhankelijke hygiënist langs om de richtlijnen met betrekking tot infectiepreventie te controleren. Hiervan worden rapporten opgesteld. Een toezichthoudend apotheker levert de geneesmiddelen. Deze functiearis controleert tevens in iedere kliniek de opslag en uitgifte van geneesmiddelen. Afhankelijk van de grootte van de kliniek komt deze één keer per jaar tot twaalf keer per jaar langs. De toezichthoudend apotheker controleert of alle registraties kloppen, zodat het nooit kan voorkomen dat iemand teveel of verkeerde medicatie ontvangt.

Tenslotte hebben wij een systeem voor registratie van instrumenten en gazen tijdens de behandeling. Daardoor is het nooit mogelijk dat er iets achterblijft in het lichaam. Ook registraties van medicatie en implantaten worden nauwkeurig bijgehouden, waardoor het risico op fouten geminimaliseerd wordt.

ISO, een garantie voor kwaliteit

De Velthuis Kliniek heeft gekozen voor een kwaliteitsmanagementsysteem volgens de ISO-normering. Deze norm beschrijft hoe er op een gestructureerde manier invulling kan worden gegeven aan het continu verhogen van cliënttevredenheid; een eis die naadloos aansluit bij het beleid van de Velthuis Kliniek. Door het onderhouden van een ISO-kwaliteitssysteem is het voor zowel medewerkers als voor de cliënt duidelijk, dat de Velthuis Kliniek aan de geldende normen op gebied van kwaliteit voldoet. In de praktijk betekent dit dat alle dagelijkse werkwijzen en handelingen die door medewerkers worden uitgevoerd, maar ook de controle hierop, nauwkeurig worden beschreven en zijn geprotocolleerd in kwaliteitshandboeken.

Ruimte voor verbetering

De Velthuis Kliniek streeft altijd naar verbetering. Maar daarvoor moeten we wel weten waar de knelpunten zitten. Daarom maken we gebruik van het verbeterformulier. Dit formulier kan door iedere medewerker of arts worden ingevuld wanneer ze iets tegenkomen wat verbeterd kan worden. Dat kan gaan om een administratieve verwerking van afspraken, om een onderdeel van het behandelproces of bijvoorbeeld een inkoopprocedure.

Niet alleen onze eigen medewerkers, ook een cliënt geeft aan waar nog verbeteringen mogelijk zijn bijv. door middel van het invullen van onze cliëntenenquêtes (zie het laatste hoofdstuk voor de cijfers). Met behulp van deze enquêtes wordt getoetst of de kwaliteitsbeleving van de cliënt overeenkomt met onze eigen registraties. Daarnaast is er na elke behandeling een evaluatiemoment tussen een cliënt en de behandelend arts. De cliënt kan dan aangeven waar men tevreden en minder tevreden over is, zodat de arts weet wat hij of zij nog kan verbeteren.

Kwaliteitscommissie

Om ervoor te zorgen dat alle procedures en protocollen gehandhaafd worden, heeft de Velthuis Kliniek een kwaliteitscommissie in het leven geroepen. De kwaliteitscommissie bestond in 2008 uit 4 interne auditoren, de medisch directeur en een kwaliteitsmanager:

- Dr. P. Velthuis, medisch directeur Velthuis Kliniek
- Mw. R. van Prooijen, kwaliteitsmanager Velthuis Kliniek
- Dhr. H. van Zijl, anesthesieassistent Velthuis Kliniek Eindhoven
- Mw. B. Brans-Zandbergen, verpleegkundige Velthuis Kliniek Rotterdam
- Mw. D. Tuitman, verpleegkundige Velthuis Kliniek Hilversum
- Mw. A. Neervens, secretaresse Velthuis Kliniek Eindhoven

Interne audits

Elk jaar worden er interne audits uitgevoerd door speciaal opgeleide medewerkers. Zij doen dat volgens een vooraf opgestelde planning. Het doel van de interne audits is te beoordelen of de vastgelegde procedures ook opvolging vinden op de werkvloer. Er wordt gecontroleerd of de afspraken die in de Handboeken staan geregistreerd, ook daadwerkelijk worden nagekomen. De bevindingen worden zowel met de desbetreffende vestigingsmanager als de kwaliteitsmanager besproken. Tijdens dit overleg wordt beslist of er al dan niet actie wordt ondernomen.

In de eerste helft van 2008 is het volledige proces van plastische chirurgie geauditeerd. In de tweede helft van 2008 is het volledige proces van cosmetische dermatologie en huidverbetering geauditeerd.

Ambassadeurs van kwaliteit

De medewerkers van het auditteam, zogenaamde interne auditoren, hebben allemaal een specifieke opleiding gevolgd bij Bureau Veritas of bij KIWA. Dit zijn onafhankelijke, specialistische bureaus op het gebied van kwaliteit. KIWA verleent ondersteuning aan de Velthuis Kliniek bij de controle op het kwaliteitssysteem. De interne auditor heeft niet alleen de taak om interne audits uit te voeren, maar vervult ook een 'ambassadeursfunctie' met betrekking tot de kwaliteit op zijn of haar vestiging. Om deze reden heeft de Velthuis Kliniek ervoor gekozen om medewerkers uit diverse vestigingen en van diverse disciplines deelgenoot te maken van het auditteam.

Wetenschappelijk onderzoek, congressen, demonstraties en lezingen

De Velthuis Kliniek ziet het als haar taak om wetenschappelijke vragen op de verschillende vakgebieden binnen de kliniek te helpen beantwoorden. Dat doen we door middel van wetenschappelijk onderzoek. In 2008 zijn twee projecten afgerond: EVLA van de VSP en Accent huidverstrakking en

Flebologische behandeling van de Vena Saphena Parva (VSP)

De behandeling van een insufficiënte Vena Saphena Parva (VSP) is lange tijd onbevredigend geweest. De vaatchirurgen van de Velthuis Kliniek deden een meta-analyse van de medische literatuur op dat gebied en concludeerden dat endoveneuze laser ablatie (EVLA) de beste resultaat / complicatie ratio heeft. Daarmee is EVLA eerste keus behandeling geworden.

Accent huidverstrakking

De vakgroep huidverbetering heeft onder leiding van arts drs. Jetske Ultee een uitgebreide test gedaan naar de effecten van Accent radiofrequentie t.b.v. huidverstrakking. Gebleken is dat bij 80% de verbetering redelijk tot zeer goed is. Ongeveer 20% van de behandelde cliënten slechts geringe verbetering ziet. Cliënten boven een leeftijd van 55 jaar reageren duidelijk slechter dan jongere mensen. Indien bij 3 behandelingen nog geen verbetering is opgetreden, zijn meer behandelingen niet zinvol.

Studiereis Plastische Chirurgie

In april 2008 hebben 5 plastisch chirurgen van de Velthuis Kliniek een werkbezoek van dr. Jeffrey Klein in Los Angeles gebracht. Dr. Klein geldt als de grondlegger van de moderne vorm van tumescentie liposculptuur. De aldaar opgedane ideeën zijn (en worden nog verder) in de protocollaire manier van werken in de Velthuis ondergebracht

Herintroductie CO2 laserbehandeling

In juni 2008 heeft Dr. Peter Velthuis na een testperiode van meer dan 6 maanden nieuwe fractional CO2 laser apparatuur in gebruik genomen. Het doel is om tot op hoge leeftijd rimpels 'glad te kunnen strijken'. Vanwege de gefractioneerde aard van de laserstraling is het aantal complicaties minimaal (voor zover het zich op dit moment laat zien <2%).

Congressen, demonstraties en lezingen

Alle artsen van de Velthuis Kliniek hebben minimaal twee congressen op hun vakgebied gevolgd. Diverse artsen van de Velthuis Kliniek hebben demonstraties en lezingen gehouden, zowel in het binnen- als buitenland. Zo was bijvoorbeeld dr. Peter Velthuis gastspreker in Parijs bij de European Academy of Dermatology and Venereology en bij de nascholing van Nederlandse en Vlaamse dermatologen te Gent.

Activiteiten in 2008

Elektronisch patiënten dossier

Het project Skalpell dat in 2007 is gestart, is voorgezet in 2008. Skalpell is een Zweeds computersysteem dat gebouwd is voor privéklinieken. Met dit systeem is het mogelijk om alle cliëntgegevens, zowel persoonsgegevens, afspraakgegevens als behandelingsgegevens, op te slaan in één systeem. Ook het gehele cliëntdossier wordt opgeslagen in Skalpell. Daardoor kunnen gegevens nooit meer zoekraken en zijn gegevens in alle vestigingen van de Velthuis Kliniek beschikbaar. De implementatie van het systeem vond plaats eind september. Er is een trainingsprogramma opgesteld voor medewerkers en artsen, waardoor de implementatie goed verliep.

OK Hilversum

Na 4 maanden intensieve bouw is half september 2008 de OK in Hilversum in gebruik genomen. De OK bestaat uit twee klasse-1 OK-ruimten en een verkoeverruimte met 8 plaatsen. De bij oplevering gemeten KVE-waarden waren zodanig dat deze OK's aan de strengste norm wat betreft preventie van contaminatiegevaar voldoen.

Vestiging Velp

Op 26 maart 2008 heeft Velthuis Kliniek een meerderheidsbelang genomen in de Middellaan Kliniek te Velp. De Middellaan Kliniek bood net als de Velthuis Kliniek plastische chirurgie, huidverbetering en cosmetische dermatologie aan. Na de overname is flebologie toegevoegd aan het zorgaanbod van Velthuis Kliniek Middellaan.

Huidoncologie

In oktober 2008 is Velthuis Kliniek gestart met de afdeling huidoncologie, die zich helemaal richt op de behandeling van huidkanker. Op de afdeling huidoncologie werkt een multidisciplinair team van plastisch chirurg, dermatoloog, huidtherapeut en verpleegkundige. We hebben alle middelen in huis om snel tot een diagnose te komen en de beste behandeling te bieden. Naast diagnose en behandeling houdt Velthuis Kliniek Huidoncologie zich ook bezig met preventie van huidkanker. Daarvoor beschikken we over de nieuwste digitale apparatuur waarmee een complete huidscan gemaakt kan worden. Alle gegevens worden opgeslagen in een medisch dossier. Bij een jaarlijkse check-up kunnen we dan precies zien of en waar er moedervlekken veranderd zijn. Deze methode die is uitgewerkt in het Sidney Melanoma Centre in Australie (prof. Menzies) blijkt een belangrijke bijdrage te leveren aan vroegdiagnostiek van melanomen. De Velthuis Kliniek is tot nu toe één van de weinige plaatsen waar men voor zo'n huidscan terecht kan.

Samenwerking met Xpert Clinic

Sinds oktober 2008 is er een samenwerking met Xpert Clinic in Hilversum. Net als de Velthuis Kliniek werkt ook Xpert Clinic volgens vaste richtlijnen en protocollen. Dat biedt de garantie voor zorg van de hoogste kwaliteit. Xpert Clinic richt zich uitsluitend op de behandeling van aandoeningen aan hand en pols, en is daarmee één van de weinige specialistische klinieken op dat gebied in Nederland.

Kwaliteitsverbetering in 2008

Verbeterproject: flebologie

Op het gebied van flebologie hebben we afgelopen jaar verschillende verbeteringen doorgevoerd. Samen met onze vaatchirurgen en de flebologen zijn alle werkinstructies en procedures grondig onder de loep genomen. Daarnaast is de instructie voor cliënten aangepast. Veel cliënten ondergaan -al of niet in 1 sessie- meerdere behandelingen, waardoor het hebben van verschillende instructies niet meer wenselijk was. Ook is er kritisch gekeken naar de anesthesie-instructie behorende bij de flebologie instructie.

Mystery visits

Het bedrijf Mystery Review B.V. heeft een aantal 'mystery visits' gebracht aan zowel de vestigingen als het informatiecentrum en de website. Het doel van deze bezoeken was het meten van de kwaliteit cliëntbeleving en communicatievaardigheden op de werkvloer. Door de inzet van geheime 'mystery guests' was de Velthuis Kliniek in staat om de werkelijke situatie te meten, zonder vertekening door sociaal gewenst gedrag. De uitkomst van deze bezoeken is met de medewerkers en artsen besproken op de scholingsdag.

FotoFinder

Er is een nieuw fotosysteem aangeschaft. Het systeem wordt ingezet voor huidoncologie, plastische chirurgie, cosmetische dermatologie en huidverbetering. FotoFinder bestaat uit twee apparaten; de Body Studio en de Mediscope. De bodystudio wordt gebruikt voor lichaamschirurgie en voor huidoncologie. Mediscope wordt gebruikt voor gezichtschirurgie en voor laserbehandelingen en injectables.

Bij huidoncologie maakt de FotoFinder met behulp van een camera met speciale lenzen digitale foto's van het lichaam. Om elk plekje te kunnen vastleggen moet de cliënt verschillende houdingen aannemen (bijvoorbeeld met de armen omhoog, van opzij, etc). De FotoFinder kan moedervlekken analyseren en beoordelen aan de hand van speciale patronen. Zo kan snel worden vastgesteld of het om een kwaadaardige vlek gaat. Ook checkt de FotoFinder automatisch of er nieuwe moedervlekken zijn bijgekomen. De complete molemap wordt opgeslagen in een medisch dossier en vormt de basis voor toekomstige monitoring. Bij een jaarlijkse check-up kan de arts precies zien of en waar de moedervlekken veranderd zijn.

Van verdachte afwijkingen wordt een extra vergrote detailfoto gemaakt met behulp van de digitale dermatoscoop. Hiermee kan een stukje huid ca. 20x worden vergroot, zonder dat de beeldkwaliteit achteruit gaat. Daardoor kan de arts veel nauwkeuriger beoordelen wat er aan de hand is. Door enkele maanden later opnieuw een dergelijke foto te maken, kan bekeken worden of de afwijking veranderd is. Indien dat het geval is, geeft dat een aanwijzing voor groei die mogelijk in de richting van iets kwaadaardigs gaat.

Voordelen t.o.v. een gewone camera zijn:

- De camera i.p.v. cliënt wordt gedraaid. De camera wordt recht, op 45 graden en op 90 graden gepositioneerd.
- Tijdens de nafoto is er een zgn. ghost van de 1^e foto op de achtergrond zodat je precies dezelfde foto kunt maken.
- Er kan met collega's waar ook ter wereld overlegd worden over het beeld op dermatoscopische foto's

Resultaatscore Cosmetische Chirurgie

In de vestiging Rotterdam werd een pilot-project uitgevoerd naar resultaatscore van cosmetisch chirurgische behandelingen. Bij de eindcontrole gaven zowel arts als cliënt

alsook de consulente een cijfer voor het resultaat. Opvallend is de grote mate van overeenstemming tussen de drie groepen, waarbij de artsen zichzelf meestal het laagste cijfers gaven. Kennelijk zijn zij het meest kritisch op hun behandelingen. Dit succesvolle project met deze nieuwe kwaliteitsparameter wordt in 2009 in alle vestigingen van de Velthuis Kliniek ingevoerd.

Kwaliteitsmetingen

Streven naar kwaliteit is een goede zaak. Maar om te weten of er in de praktijk ook werkelijk kwaliteit geleverd wordt, zul je metingen moeten doen. Hiervoor maakt de kwaliteitsmanager gebruik van verschillende methoden. Zo wordt de kwaliteit van zorg gemeten en verbeterd. In dit hoofdstuk komen onze meetinstrumenten aan bod.

Interne audits

In 2008 zijn er 10 interne audits uitgevoerd op de diverse vestigingen en het informatiecentrum. Meer over de interne audits is al beschreven in het hoofdstuk kwaliteitscommissie.

Interne inspecties

De interne inspectie wordt uitgevoerd door de medisch directeur en de kwaliteitsmanager. Zij onderzoeken of een vestiging voldoet aan de eisen van de IGZ en de richtlijnen van de Werkgroep Infectie Preventie (WIP). In de praktijk betekent dit dat naast medische zaken als geneesmiddelen, instrumentarium en afvoer van weefsel ook wordt gelet op bijvoorbeeld statusvoering, protocollen, fotografie, schoonmaak, apparatuur en (persoonlijke) hygiëne. Per vestiging wordt er 1x per kwartaal een interne inspectie uitgevoerd.

Een ander aspect van de interne inspectie is de controle op de telefonische bereikbaarheid. Hierbij wordt onderzoek gedaan naar de bereikbaarheid van artsen en verpleegkundigen in geval van calamiteiten buiten openingstijden van de klinieken. Ieder kwartaal wordt deze controle uitgevoerd door de kwaliteitsmanager voor alle vestigingen en het informatiecentrum. Deze controle vindt 1x per kwartaal plaats.

Externe controles

In alle operatiekamers van de Velthuis Kliniek zijn door de firma WTS metingen naar de aantallen KVE's verricht (kiemvormende eenheden). Alle operatiekamer voldeden aan de geldende normen.

De ziekenhuishygiënist inspecteerde alle vestigingen van de Velthuis Kliniek. Zijn bevindingen geven aan dat de medische zorg van de Velthuis Kliniek op hygiënisch gebied ruim voldoende tot zeer goed is.

Externe audits

KIWA voert jaarlijks een tussentijds of een certificerend onderzoek uit in onze organisatie. Bij een tussentijds onderzoek wordt onderzocht of de Velthuis Kliniek ISO-gecertificeerd mag blijven en wordt aangegeven welke verbeteringen nog doorgevoerd kunnen worden. Een certificerend onderzoek vindt om de drie jaar plaats. Hierbij wordt beoordeeld of de Handboeken conform de ISO-norm zijn geschreven en of procedures in de organisatie correct worden uitgevoerd. Bij een positief resultaat wordt een nieuw certificaat uitgereikt. In 2005 hebben wij het nieuwe certificaat ontvangen.

Er is in 2008 een her audit uitgevoerd voor de ISO-norm. Tevens is de Velthuis Kliniek getoetst voor de ZKN-norm. In februari zijn de vestigingen in Eindhoven en Rotterdam geaudit.

Visitaties

De Nederlandse Vereniging voor Dermatologie en Venereologie heeft dr. Peter Velthuis op 26 juni gevisiteerd. Deze is succesvol verlopen en dr. Velthuis heeft een hercertificering ontvangen voor zijn vakgebied. Tijdens de visitatie werd er gebruik gemaakt van het

nieuwe visitatiemodel. De nieuwe kwaliteitsvisitatie richt zich bij het praktijktype van dr. Velthuis op drie professionele kwaliteitsdomeinen te weten: de evaluatie van zorg, het patiëntenperspectief en de professionele ontwikkeling.

Validaties

De validaties van apparatuur en installaties worden door externe partijen uitgevoerd. Een aantal medewerkers beoordeelt diverse organisaties op criteria zoals de bekwaamheid van medewerkers, het hebben van een vast contactpersoon en het leveren van snelle service. Dit alles om er zeker van te zijn dat de Velthuis Kliniek uitsluitend met gerenommeerde bedrijven samenwerkt.

Complicatieregistratie

In 2008 zijn 39 complicaties geregistreerd (op 26.641 behandelingen).

 Infectie: 8

 Wonddehiscentie: 4

 Nabloeding: 6

 Tromboflebitis: 2

 Overig: 19

Al deze complicaties konden binnen de Velthuis Kliniek opgelost worden.

Klachten

Klachtenreglement

Alle medewerkers van de Velthuis Kliniek doen hun werk zo nauwkeurig mogelijk. Toch kan het gebeuren dat iemand niet tevreden is. Daarvoor heeft de Velthuis Kliniek het klachtenreglement in het leven geroepen. Dit klachtenreglement is gebaseerd op de eisen die zijn opgenomen in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Zo zijn er vaste procedures voor de opvang van klachten, de behandeling van klachten en klachtenbemiddeling. Klachten worden in eerste instantie opgenomen door de vestigingsmanager en direct afgehandeld. Daarnaast kunnen klachten schriftelijk bij de directie worden ingediend. Hier is in 2008 dertien keer gebruik van gemaakt. Ook heeft men de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Deze commissie is onafhankelijk en zal een klacht op een objectieve manier afhandelen.

Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat voor het merendeel uit externe, dus onafhankelijke personen. In 2008 hebben zeven personen een klacht aan de klachtencommissie voorgelegd. De samenstelling van de klachtencommissie van de Velthuis Kliniek was op 31 december 2008 als volgt:

- Hr. Mr. T.J.M. Kolfshoten, voorzitter, onafhankelijk
- Drs. H.E. van Zanten, plastisch chirurg, onafhankelijk
- Mw. P.D.M. de Bruijn, onafhankelijk
- Hr. H. van Zijl, anesthesieassistent Velthuis Kliniek

Mw. van Gerwen is ambtelijk secretaris van deze klachtencommissie.

Klachtenoverzicht

In 2008 zijn in totaal negentien nieuwe officiële klachten ontvangen (op 26.641 behandelingen). Het ging meestal om klachten over het resultaat van een behandeling.

Klachtniveau	Lopend op 1-1-2008	Binnengekomen in 2008	In overleg met cliënt opgelost	Gegronnd verklaard	Ongegrond verklaard	Lopend op 31-12-2008
Directie	5	12	3	6	5	3
Klachtencommissie	3	7	0	2	5	3

Cijfers

Behandelingen - Plastische chirurgie

Behandeling	Eindhoven	Enschede	Hilversum	Rotterdam	Velp	Totaal
Ooglidcorrecties	259	87	292	292	50	980
Facelift	36	0	4	39	3	82
Halslift (platysma)	8	6	3	13	1	31
Draadlift	0	1	0	0	0	1
Minilift	0	11	22	14	1	48
Voorhoofdlift	9	0	2	12	0	23
Wenkbrauwlift	8	3	26	9	1	47
Halsliposculptuur	31	4	16	13	3	67
Kinorrectie	3	0	0	4	0	7
Oorcorrectie	3	2	2	5	3	15
Neuscorrectie	13	0	1	42	9	65
Littekencorrectie	2	2	5	13	1	23
Mini-buikwandplastiek	3	0	1	11	2	17
Armlift	1	0	3	1	0	5
Labiareductie	2	0	3	2	0	7
Borstcorrectie	171	0	57	210	26	464
Tepelhofverkleining	1	0	1	4	1	7
Liposculptuur	106	88	148	161	20	523
Overige ingrepen	17	1	17	22	10	67
Totaal	673	205	603	867	131	2479

Behandelingen - Huidoncologie

Behandeling	Hilversum	Totaal
Consult	50	50
Photodynamische ther.	10	10
Plastische chirurgie	4	4
Kleine verrichting	1	1
Overige ingrepen	7	7
Totaal	72	72

Behandelingen - Dermatologie

Behandeling	Eindhoven	Enschede	Hilversum	Rotterdam	Velp	Totaal
Botuline toxine	454	166	631	771	31	2053
Restylane	194	126	251	349	12	932
Sculptra	85	2	36	86	3	212
Lipolyse	51	10	28	78	0	167
Radiesse	62	29	38	67	6	202
Peeling	14	4	2	16	0	36
Punch met hechting	8	0	1	12	0	21
Lipotransfer	2	1	1	10	0	14
CO2-laser	37	0	2	25	0	64
Overige ingrepen	44	19	24	91	1	179
Totaal	951	357	1014	1505	53	3880

Behandelingen - Huidverbetering

Behandeling	Eindhoven	Enschede	Hilversum	Rotterdam	Velp	Totaal
Couperose	155	68	150	232	41	646
Laserontharing	335	133	231	499	312	1510
Bezemrijs vaatjes	115	87	265	190	1	658
Huidverbetering	837	557	1320	1829	156	4699
Accent Radiofreq.	684	236	748	1121	27	2816
Photodynamische ther	1	4	0	0	0	5
Lymfedrainage	8	0	0	3	12	23
Overige behandelingen	9	7	6	15	82	119
Totaal	2144	1092	2720	3889	631	10476

Behandelingen - Flebologie

Behandeling	Eindhoven	Enschede	Hilversum	Rotterdam	Velp	Totaal
Sclerocompressie	971	312	677	550	91	2601
EVLA	373	155	281	242	61	1112
Strippen VSM	113	19	35	45	5	217
Ligatie VSP	199	71	91	76	24	461
Perforantectomie	350	115	245	182	49	941
Crossectomie	136	42	84	64	20	346
Flebectomie	392	107	177	195	52	923
Ligatie VSM	90	16	15	8	2	131
Recrossectomie	21	3	2	14	3	43
Overige ingrepen	2	0	7	6	1	16
Totaal	2647	840	1614	1382	308	6791

Clïenttevredenheid

Om de kwaliteit van onze diensten nog verder te kunnen verbeteren hebben wij ook in 2008 aan onze cliënten, nadat het behandeltraject was beëindigd, hun mening gevraagd. In 2008 is er gekozen om de enquêtes voor plastische chirurgie, flebologie, cosmetische dermatologie en huidverbetering te splitsen. Voor huidverbetering en injectable-behandelingen is een aparte enquête ontworpen en uitgevoerd. Het aantal terugontvangen formulieren is gering. De directie van de velthuis Kliniek heeft daarom voor 2009 gekozen voor een andere opzet: de enquêtes zullen via het onderzoeksbureau voor de gezondheidszorg Mediquest worden gehouden.

Bijgaand de uitslag van deze enquêtes. Na iedere vraag de gegevens van de algemene enquête, daarna de specialistische enquête voor huidverbetering en injectable-behandelingen.

Wat vindt u van de schriftelijke informatie die u heeft ontvangen?

Aantal van vestiging	informatieschriftelijk					
Behandeling	slecht	onvoldoende	voldoende	goed	zeer goed	Eindtotaal
Borstcorrectie			7	53	51	111
Facelift, hals-kaaklift	1		6	15	2	24
Gezichtsverjonging		3	7	50	25	85
Huidverbetering					4	4
Liposculptuur		1	5	35	18	59
Ooglidcorrectie	1		14	76	22	113
Overige			7	48	25	80
Spataderen		2	19	101	71	193
(leeg)		3	5	20	16	44
Eindtotaal	2	9	70	398	234	713
2008	0,3%	1,3%	9,8%	55,8%	32,8%	100,0%
2007	0,0%	1,5%	13,6%	61,1%	23,6%	100,0%

Wat vindt u van de telefonische informatie die u heeft gekregen?

Aantal van vestiging	informatietelefonisch					
Behandeling	slecht	onvoldoende	voldoende	goed	zeer goed	Eindtotaal
Borstcorrectie		1	11	60	39	111
Facelift, hals-kaaklift	1		6	14		24
Gezichtsverjonging			10	59	16	85
Huidverbetering				1	3	4
Liposculptuur			5	47	7	59
Ooglidcorrectie		1	19	77	16	113
Overige			13	53	14	80
Spataderen			23	119	51	193
(leeg)		1	8	27	8	44
Eindtotaal	1	3	95	457	157	713
2008	0,1%	0,4%	13,3%	64,1%	22,0%	100,0%
2007	0,0%	0,0%	11,6%	62,7%	24,3%	100,0%

Kwaliteitsjaarverslag 2008

Wat vindt u van de informatie die u tijdens het consult heeft gekregen?

Aantal van vestiging	informatieconsult					
Behandeling	slecht	onvoldoende	voldoende	goed	zeer goed	Eindtotaal
Borstcorrectie		1	8	46	56	111
Facelift, hals-kaaklift		2	2	13	7	24
Gezichtsverjonging		2	9	47	27	85
Huidverbetering				2	2	4
Liposculptuur			4	32	23	59
Ooglidcorrectie		1	12	66	34	113
Overige			10	38	32	80
Spataderen		2	20	109	62	193
(leeg)		1	5	23	15	44
Eindtotaal		9	70	376	258	713
2008	0,00%	1,3%	9,8%	52,7%	36,2%	100,0%
2007	0,20%	1,3%	1,5%	51,1%	45,9%	100,0%

Wat vindt u van de begeleiding tijdens de behandeling?

Aantal van vestiging	behandelingbegeleiding					
Behandeling	slecht	onvoldoende	voldoende	goed	zeer goed	Eindtotaal
Borstcorrectie	1	3		43	64	111
Facelift, hals-kaaklift		1		9	14	24
Gezichtsverjonging		1	1	46	37	85
Huidverbetering					4	4
Liposculptuur		1		26	32	59
Ooglidcorrectie			1	64	48	113
Overige		1	2	35	42	80
Spataderen		7	2	94	90	193
(leeg)				21	23	44
Eindtotaal	1	14	6	338	354	713
2008	0,1%	2,0%	0,8%	47,4%	49,7%	100,0%
2007	0,2%	1,3%	1,5%	51,1%	45,9%	100,0%

Kwaliteitsjaarverslag 2008

Wat vindt u van het resultaat van de behandeling?

Aantal van vestiging	resultaatbehandeling					
Behandeling	slecht	onvoldoende	voldoende	goed	zeer goed	Eindtotaal
Borstcorrectie	1	3	8	40	59	111
Facelift, hals-kaaklift		3	4	14	3	24
Gezichtsverjonging	2	3	14	39	27	85
Huidverbetering		1	1	1	1	4
Liposculptuur	1	2	12	35	9	59
Ooglidcorrectie		5	17	68	23	113
Overige	1	5	11	51	12	80
Spataderen		8	53	96	36	193
(leeg)		3	10	16	15	44
Eindtotaal	5	33	130	360	185	713
2008	0,7%	4,6%	18,2%	50,5%	26,0%	100,0%
2007	0,0%	5,6%	20,4%	48,4%	25,6%	100,0%

Hoe vindt u het contact met de artsen en medewerkers van de Velthuis Kliniek?

Aantal van vestiging	Algemeen contact					
Behandeling	Onvoldoende	slecht	voldoende	goed	zeer goed	Eindtotaal
Eindhoven		4	12	160	106	282
Enschede			10	100	78	188
Hilversum			8	57	46	111
Rotterdam			8	56	54	118
Velp					3	3
(leeg)				6	5	11
Eindtotaal		4	38	379	292	713
2008	0,0%	0,6%	5,3%	53,2%	41,0%	100,0%
2007	0,0%	0,8%	4,8%	54,3%	41,3%	100,0%

Wat vindt u van de service van de Velthuis Kliniek?

Aantal van vestiging	Algemeen service					
Behandeling	slecht	onvoldoende	voldoende	goed	zeer goed	Eindtotaal
Eindhoven	7	1	23	147	104	282
Enschede	1	1	9	88	89	188
Hilversum	6		5	65	35	111
Rotterdam	12			70	35	118
Velp				3		3
(leeg)			1	6	4	11
Eindtotaal	26	2	39	379	267	713
2008	3,7%	0,3%	5,5%	53,2%	37,5%	100,0%
2007	0,0%	0,1%	4,8%	56,7%	38,5%	100,0%

Geplande verbeteringen in 2009

Op het gebied van kwaliteitsbevordering heeft Velthuis Kliniek een aantal belangrijke projecten op stapel staan voor 2009.

In 2009 (en volgende jaren) verwacht de directie van de Velthuis Kliniek vooral een sterke groei in de vakgebieden *verzekerde zorg*: flebologie, huidoncologie en niet-cosmetische plastische chirurgie. De focus zal daarom liggen op het verder uitbouwen van systemen die de kwaliteit op die vakgebieden kunnen monitoren. De Velthuis Kliniek zal dat vooral doen door het zelfstandig ontwikkelen van sets van kwaliteitsindicatoren. Daarvoor zal in 2009 het geïntegreerde elektronisch patiënten dossier (Skalpell) verder uitgebreid worden met op maat gesneden toepassingen voor de Velthuis Kliniek, waarmee het mogelijk wordt op eenvoudige wijze een verscheidenheid aan kwaliteitsmetingen te verrichten. Tevens zal Velthuis Kliniek zich in dit jaar aansluiten bij Mediquest, een onafhankelijk enquêtebureau dat de resultaten van behandelingen van verschillende klinieken en ziekenhuizen meet en deze met elkaar kan vergelijken. Met name op het vakgebied flebologie zal dan benchmarking mogelijk zijn.

Het project “resultaatscores cosmetische chirurgie” zal in 2009 over alle vestigingen uitgebreid worden. In 2009 zal voorts een aanvang gemaakt worden met het systematisch doornemen van de “state of the art” op alle behandelingsterreinen binnen de cosmetische chirurgie met de groep plastisch chirurgen van de Velthuis Kliniek. Met de vakgroep anesthesie worden alle trajecten van pijnbestrijding binnen de verschillende vakgebieden van de Velthuis Kliniek opnieuw doorgelicht.

In 2009 zal een veiligheidsmanagementsysteem beschreven en geïmplementeerd worden. Tenslotte zal ook in 2009 de focus van de directie van Velthuis Kliniek weer op kwaliteitsbevordering liggen.

Mw. R. van Prooijen, BSc Kwaliteitsmanager
Dhr. Dr. P.J. Velthuis, Medisch Directeur