



Rapportage kwaliteit Skin clinic GI 2021

Den Haag, 18-2-2021

Rapportage kwaliteit Skin clinic GI 2021

INHOUDSOPGAVE:

Inleiding	3
1. Algemeen beschrijvend overzicht uitkomsten	4
2. Veiligheid	6
3. Cliëntwaarderingen	8
4. Leren en werken aan kwaliteit.....	8

INTRODUCTIE

De vraag naar cosmetische behandelingen neemt al jaren toe in Nederland. Het aanbod aan cosmetische behandelingen groeit daarbij mee. Helaas heeft dat aanbod niet altijd de kwaliteit van zorg die een cliënt verdient. Mede met het oog om dit te verbeteren wordt de wet- en regelgeving voor cosmetische behandelingen verzwaard. Dit is een belangrijke stap om kwalitatief goede en veilige cosmetische zorgverlening voor cliënten te bevorderen. Maar de manier waarop (cosmetisch) artsen, cosmetische klinieken en hun medewerkers met hun zorgverlening invulling geven aan deze regelgeving bepaalt uiteindelijk het 'lot' van de cliënt. Goede zorgverlening gaat volgens ons namelijk verder dan zorgen dat je aan wet- en regelgeving voldoet. In ons kwaliteitsplan beschrijven wij hoe wij onze zorgverlening hebben ingericht, niet alleen om aan de wetgeving te voldoen, maar vooral om de belangen van de cliënt centraal te stellen. In deze Rapportage lichten wij toe hoe wij in 2021 onze kwaliteit geborgd hebben.

Met vriendelijke groeten,

N.J. Jansen

Medisch & Algemeen Directeur Skin Clinic Gaaf Injectables

H. Claessen

Directeur marketing en Financiën Skin Clinic Gaaf Injectables

1. ALGEMENE BESCHRIJVING VAN UITKOMSTEN VAN HET JAAR

2020 was een bijzonder jaar, vanwege de effecten van het coronavirus(beleid) op de maatschappij en bedrijfsvoering. De kliniek is in de eerste helft van 2020 ruim zes weken volledig gesloten geweest. Met de heropening golden er aanvullende maatregelen die ook impact hadden op de bedrijfsvoering van de onderneming. Ondanks dit bewogen jaar kunnen wij terugkijken op een mooi en 'gezond' jaar.

We hebben meer dan 2.500 behandelingen uitgevoerd. De klanttevredenheid is hoog: (4,9 uit 215 reviews). De veiligheid van behandelingen was ook uitstekend; 100% van de behandelingen *zonder blijvende complicaties*. En we hebben geen formele klachten gehad.



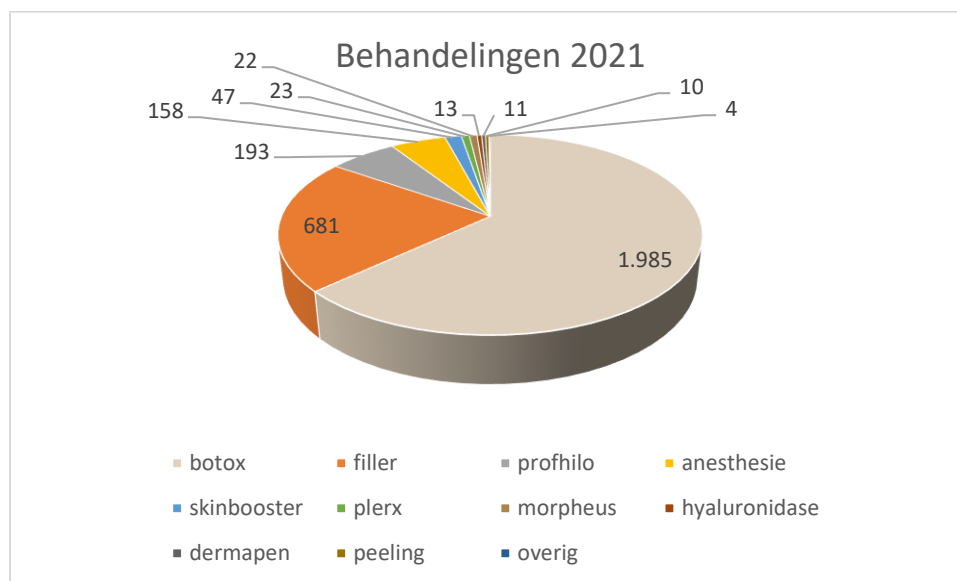
KWALITEITSSYSTEEM EN VEILIGHEID

Gaaf Injectables heeft een uitgebreid Kwaliteitssysteem. Dit systeem beschrijft oa onze procedures, protocollen, governance, organisatie, de relevante wet- en regelgeving en onze visie op dienstverlening. Wij werken volgens dit systeem en het biedt ons handvatten om de veiligheid van de cliënten te garanderen.

Regelmatig laten wij de manier waarop wij werken toetsen door andere partijen. Dit helpt ons om er zeker van te zijn dat we blijven voldoen aan de nieuwste regels en richtlijnen en de veiligheid en

kwaliteit voor onze klanten gegarandeerd blijft. Hiermee hebben wij in 2020 de puntjes nog verder op de i gezet en deze blijven wij verder perfectioneren. Verder heeft onze toezichhoudende apotheker begin 2021 een locatiecontrole bij ons uitgevoerd. Hierbij werd onze werkwijze distributie & logistiek, geneesmiddelen-verbruik & -toediening en controle van opslag en administratie gecontroleerd. Er zijn hierbij geen tekortkomingen geconstateerd.

AANTAL EN SOORT BEHANDELINGEN OF INGEPEN



1.4 CLIËNTEN- EN KEUZE-INFORMATIE

Wij hechten veel waarde aan voorlichting, klantvriendelijke en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Wij staan voor het volledig informeren van de cliënt als die een cosmetische behandeling of ingreep overweegt. De cliënt moet een weloverwogen keuze kunnen maken en goed weten waar hij aan begint. Wij bieden onze klanten daarom actief en passief veel mogelijkheden voor informatie met als doel dat de klant een voor hem/haar passende keuze voor een behandeling kan maken. Vele klanten spreken hun waardering hierover ook uit (via recensies en face to face). Sinds 2020 hebben wij onze voorlichting nog verder uitgebreid met een nederlandse en engelstalige informatiebrochure die voorafgaand aan de afspraak aan de klant wordt verstrekt. Hierin staat relevante informatie over de behandelingen om de klant voor te bereiden op het consult en/of de behandeling. Onze laagdrempeligheid en goede bereikbaarheid wordt regelmatig door klanten benadrukt als zeer goed.

2. VEILIGHEID

Het is onze verantwoordelijkheid om de basisveiligheid van onze cliënten te garanderen. Dit betekent, dat wij vermijdbare schade bij cliënten zoveel mogelijk voorkomen door gebruik te maken van professionele standaarden en richtlijnen.

2.1 CLIËNTVEILIGHEID EN KWALITEIT

Wij doen ons uiterste best om de cliëntveiligheid en kwaliteit te garanderen. Hiervoor besteden wij veel aandacht aan het inrichten van hygiënische veilige werkomstandigheden, processen en procedures, voorlichting, opleiding, feedback, etc. Hoe wij dit exact doen is vastgelegd in ons Kwaliteitskader. In hoeverre wij daar succesvol in zijn evalueren/meten wij via verschillende wegen:

UITKOMSTEN BEHANDELINGEN

In totaal hebben we in 2021 3.147 behandelingen uitgevoerd. Hierbij zijn geen calamiteiten, geen infecties, twee incidenten (beide slechts tijdelijke complicaties) opgetreden en verholpen.

FEEDBACK KLANTEN

Wij proberen ons open en laagdrempelig op te stellen naar onze klanten en vragen actief naar feedback. Wij streven naar tevreden cliënten. Wanneer iemand desondanks niet tevreden is over welk aspect van de zorgverlening dan ook doen wij ons best dat zo snel mogelijk op te lossen. Bij uitingen van onvrede starten wij de communicatie hierover zo snel mogelijk. Dit waarderen cliënten over het algemeen en voorkomt escalatie. Sowieso krijgt elke cliënt een nacontrole aangeboden, twee weken na elke behandeling. Wanneer iemand niet helemaal tevreden is wordt dit vrijwel altijd al opgelost tijdens de nacontrole. Deze werkwijze heeft ervoor gezorgd dat we in 2021 – al vijf jaar overigens – geen enkele formele klacht hebben gehad.

Wanneer iemand echter toch blijvend ontevreden is hebben wij uiteraard een nette klachtenregeling die voldoet aan de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (de Wkkgz). Wij zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. De klachtenregeling staat op onze website beschreven, alsmede een link naar het reglement. Daarnaast wordt de regeling vermeld tijdens het consult en in de voorlichtingsbrochure die klanten krijgen voorafgaand aan hun behandeling.

Eventuele klachten gebruiken wij ook als input voor verdere verbetering van onze zorgverlening. Gesprekken en mails van klanten die opmerkingen of een uiting van ongenoegen hadden worden door ons besproken. Wij kijken daarbij of we mogelijkheden zien om onze dienstverlening daarop verder te verbeteren. Onze aanpak heeft geleid tot een meetbare klanttevredenheidsscore van 9,8, geen formele klachten en 3,2% nabehandelingen.

2.2 INFRASTRUCTUUR EN MEDISCHE APPARATUUR

In ons Kwaliteitsplan en Kwaliteitskader staat uitvoerig beschreven hoe wij onze infrastructuur, medische apparatuur en werkwijze hebben ingericht om daarmee de veiligheid en kwaliteit van onze dienstverlening te borgen.

De onderneming werkt volgens de Veldnorm minimum vereisten voor de faciliteit en omstandigheden voor cosmetisch artsen van de NVCG, d.d. november 2019. Wij hebben onze medische apparatuur en het gebruik daarvan in 2021 (opnieuw) getoetst aan het Convenant medische technologie.

2.3 COMPLICATIES

Wij streven naar zo min mogelijk complicaties, infecties en calamiteiten uiteraard. Wij zorgen voor een veilige en hygiënische omgeving. Onze arts is bevoegd en bekwaam voor de behandelingen die hij verricht. Hij doet veel aan training en scholing om zijn kennis op peil te houden, heeft zich speciaal getraind in het behandelen van complicaties. De arts maakt deel uit van een internationaal netwerk van honderden internationale artsen en gezondheidsprofessionals die kennis uitwisselen omtrent het behandelen van complicaties. Indien nodig kan dit netwerk direct aangewend worden voor ondersteuning bij het behandelen van een complicatie.

Wij stellen hoge eisen aan onszelf, onze producten, leveranciers, werkwijze, enz. Concreet heeft dit ertoe geleid dat wij in 2021 geen infecties, geen calamiteiten en geen blijvende complicaties hebben gehad. In 2 gevallen trad er een tijdelijke complicatie op. Deze zijn zo snel mogelijk behandeld, waardoor de complicaties volledig verholpen konden worden.

Tijdens de behandelafpraak informeert de arts de klant over mogelijke risico's en attendeert hen op signalen na de behandeling die op een complicatie kunnen wijzen en wat de klant in deze gevallen moet doen. Dezelfde informatie wordt ook digitaal aan de klant verstrekt na de behandeling. Het doel is dat klanten signalen die duiden op (mogelijke) complicaties snel herkennen, waardoor deze direct behandeld kunnen worden en eventuele schade maximaal beperkt blijft.

2.4 WET & REGELGEVING

Onze kliniek voldoet aan alle relevante wet en regelgeving. De belangrijkste wet en regelgeving betreft:

De Wet Toelating Zorginstellingen (WTZi);

De Wet op de Beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG);

De Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO);

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);

De Wet op de Medische Hulpmiddelen;

Besluit Medische Hulpmiddelen (BMH);

Relevante WIP-richtlijnen (WIP);

Geneesmiddelenwet;

Veiligheidsmanagementsysteem (VMS);

Richtlijn Voor Toediening Gereed Maken VTGM (NVZA, V&VN en WIP);

Kwaliteitskader cosmetische zorg;

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

3. CLIËNTWAARDERINGEN

De beste spiegel van onze dienstverlening zijn onze cliëntwaarderingen. Wij hanteren hiervoor verschillende instrumenten. De klant bepaalt welk middel hij/zij hiervoor het liefste wil gebruiken.

- gesprekken tussen de behandelaar en de cliënt: Nabehandelingen, controle-afspraken en vervolgaafspraken zijn uitermate geschikt om de waardering van klanten te bespreken.
- mails: na de behandeling sturen wij de klant een mail waarin wij hen oproepen om onze dienstverlening te beoordelen.
- sociale media: Facebook en instagram
- Google reviews

Niet al deze methoden zijn kwantitatief van aard en dus hard 'meetbaar'. Zoals eerder in dit verslag benoemd bedroeg de meetbare klanttevredenheid eind 2021 9,6 (obv Google reviews en Facebook reviews). De kwalitatieve meting van klanttevredenheid is ons inziens minstens zo waardevol. Wij nemen dan ook elke vorm van feedback zeer serieus. De reviews die klanten via Google en Facebook achterlaten zijn volledig openbaar en plaatsen wij toegankelijk op onze website.

4. LEREN EN WERKEN AAN KWALITEIT

Wat is kwalitatief goede zorgverlening? Zorgverlening is niet van goede kwaliteit als wij dat als eigenaar zo bestempelen, maar als de cliënt dat zo ervaart. Het is dus essentieel om inzicht te krijgen in wat een cliënt belangrijk vindt en wat zijn/haar wensen en verwachtingen zijn ten aanzien van onze zorgverlening. Daar willen wij graag aan voldoen en indien mogelijk dat zelfs overtreffen.

De huidige kwaliteitsmetingen bevestigen ons eigen beeld dat wij momenteel hoogwaardige, kwalitatief goede zorg leveren. Maar we blijven altijd zoeken naar manieren om de kwaliteit verder te verbeteren.

KLANTONDERZOEK

De wensen en ervaringen van de klant zijn een cruciale bron voor kwaliteitspeiling en -verbetering. De arts probeert een zo laagdrempelig mogelijke omgeving te bieden voor de klanten en luistert aandachtig.

Ook feedback, recensies, klachten en incidenten kunnen heldere leermomenten bieden. Wij bespreken binnen Gaaf Injectables deze gevallen geanonimiseerd om hier lering uit te trekken met het doel onszelf en de zorgverlening verder te verbeteren.

MARKTONDERZOEK

Om achter klantwensen, -verwachtingen, de nieuwste behandelmethoden te komen hebben wij ook in 2021 uitgebreid marktonderzoek gedaan (managementboeken / symposia / opleidingen / congressen / (online) seminars / etc). Wij toetsen onze zorgverlening doorlopend aan eventuele nieuwe inzichten en passen deze hier indien gewenst op aan.

OPLEIDING/SCHOLING

Wij stellen jaarlijks voor elke medewerker een ontwikkelplan op. Daarin staan de ontwikkeldoelen beschreven en opleidings-/scholingsplannen.

TOETSING

Onze arts heeft is aangesloten bij beroepsvereniging NVCG. De NVCG ziet toe op de kwaliteit van haar leden. Daartoe behoren visitaties. Het doel van deze visitaties is het bevorderen van de kwaliteit van geleverde zorg aan de cliënt.

Wij monitoren doorlopend wijzigingen in wet- en regelgeving en ontwikkelingen in de markt. Eventuele (aankomende) wijzigingen voeren wij zo snel mogelijk door in onze zorgverlening. Daarnaast evalueren wij onze bestaande procedures, protocollen, werkwijzen op structurele basis op de nieuwste ontwikkelingen. Gewenste verbeterpunten voeren wij zo spoedig mogelijk door in onze werkwijze en middels aanpassing van onze protocollen en procedures.

COLLEGIALE FEEDBACK EN LEARNING LOOP

Zorgverleners en medewerkers evalueren doorlopend hun eigen functioneren en dat van elkaar. Daarnaast wordt elke cliënt om feedback op de zorgverlening gevraagd.

De output hiervan wordt als input gebruikt voor het opstellen of bijstellen van de persoonlijke ontwikkeldoelen, de ondernemingsplannen, beleidsdocumenten en verbetering van de dienstverlening.

LEREN VAN DE MARKT / BEROEPSGROEP

Onze contacten in de markt (leveranciers, opleidingsinstituten, beroepsgroep, collega's) waar we regelmatig contact mee onderhouden zijn een belangrijke bron van informatievergarig en het toetsen en vergroten van onze kennis en zorgverlening aan de markt.

Tenminste eenmaal per jaar wonen wij het internationale event voor de cosmetische zorgverlening IMCAS bij. Op dit grote congres komen geronommeerde experts op het gebied van dermatologie, plastische chirurgie en esthetische behandelingen samen. Het betreft een uitgebreide educatieve conferentie gebaseerd op bewezen kennis en de nieuwste technieken, waarbij internationale vakgenoten kennis en ervraingen delen. Helaas waren er in 2021 enkel online congressen. Wij hebben tijdens deze congressen weer kennis gemaakt met nieuwe behandeltechnieken en -apparatuur en ervaringen van collega's.

Wij vormen een lerend netwerk met meerdere andere instellingen voor cosmetische zorg, waarbij wij op reguliere basis ervaringen / kennis uitwisselen. De uitwisseling is primair gericht op verbetering van de zorgkwaliteit.