

KWALITEITSJAARVERSLAG Acura Medisch Centrum

2020



**Hoogstraat 15,
6001 ET Weert**

Inhoudsopgave

1.1 Introductie kliniek.....	3
1.2 Missie en beleid.....	3
Beschrijf de missie en het beleid van de kliniek.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.4 Patiënt- en cliënttevredenheid.....	5
Interne audits	5
Externe audits.....	5

1. Introductie

Bijgevoegd treft u het kwaliteitsjaarverslag van Acura Medisch Centrum voor het jaar 2020 aan. In dit verslag kunt u lezen wat wij het afgelopen jaar gedaan hebben om de kwaliteit van onze dienstverlening hoog te houden en waar mogelijk zelfs nog verder te verbeteren.

Wanneer u naar aanleiding van dit document nog vragen heeft of aanvullende informatie wenst, kunt u vanzelfsprekend contact opnemen.

1.1 Introductie kliniek

Bij Acura Medisch Centrum bent u in vertrouwde en ervaren handen. U krijgt de zorg en aandacht die u nodig heeft. Klanttevredenheid staat bij ons voorop. Om dit te realiseren, doorloopt u een vaste 'routing' in onze kliniek.

Acura Medisch Centrum is gelegen in de Hoogstraat 15, te Weert.

1.2 Missie en beleid

**ONZE CLIËNTEN TEVREDEN STELLEN, DAT STAAT VOOROP BIJ ACURA.
ALS TEAM WERKEN WIJ NAUW SAMEN EN BUNDELEN WIJ ONZE KRACHTEN OM VOOR U
HET BEST MOGELIJK RESULTAAT TE BEHALEN.
WE NEMEN DE TIJD EN INFORMEREN U UITGEBREID OVER DE PROCEDURES, DE VOOR- EN
NADELEN EN HET TE VERWACHTEN RESULTAAT.
OP DEZE MANIER KUNT U EEN WELOVERWOGEN KEUZE MAKEN VOOR EEN BEHANDELING
BIJ ACURA.**

1.3 Medewerkers en behandelaars

Binnen Acura Medisch Centrum zijn meerdere disciplines werkzaam. Er is een strategisch opleidingsplan opgesteld waarin voor de komende jaren is opgesteld welke bij en nascholingen gewenst zijn voor de medewerkers binnen de kliniek. Alle behandelaars zijn in het bezit van de juiste diploma's en staan ingeschreven bij medisch specialistenregister, BIG en/of kwaliteitsregistratie paramedici. Daarnaast blijven alle medewerkers up-to-date van de laatste ontwikkelingen in hun vakgebied door het volgen van congressen, bij en nascholingen.

De volgende medewerkers zijn werkzaam bij Acura Medisch Centrum:

Drs. P. Duijsters: Oprichter Acura Medisch Centrum/ cosmetisch arts	<ul style="list-style-type: none">- BIG registratie: 09054502701- Lid van de NVCG
---	--

Dr. O. Wolff: dermatoloog, Mohs chirurg, cosmetiek	- BIG registratie: 99048028901 - Ingeschreven in het medisch specialisten register
Dr. C. Nelissen: esthetisch arts, oncoloog	- BIG registratie: 19923564601
Dr. D. van Zele: plastisch/esthetisch chirurg	- BIG registratie: 99926751301
Dr. E. Jennes: cosmetisch arts	- BIG registratie: 19920956001
Dr. B. Dijkstra: anesthesioloog	- Ingeschreven in het medisch specialisten register
A. Dilissen: verpleegkundige	- BIG registratie: 89912064303
V. Desair: verpleegkundige:	- BIG registratie: 89924321530
S. van Cranenbroek: verpleegkundige	- BIG registratie: 79926720530
L. van Houdt: huidtherapeut	- Ingeschreven in kwaliteitsregister paramedici
I. Beuke: manager Acura Medisch Centrum	
K. van Winkel: secretaresse, management assistente	
S. Kühne: secretaresse/telefoniste	

2. Resultaten 2020

2.1 Resultaten over 2020

Hieronder is uitgewerkt welke soort behandelingen en het aantal behandelingen in 2020 uitgevoerd zijn binnen Acura Medisch Centrum. Daarnaast is genoteerd hoeveel complicaties er zijn opgetreden.

Type behandeling	Aantal uitgevoerde behandelingen in 2020	Aantal complicaties in 2020
Borstvergroting	51	1
Ooglidcorrectie	741	1

Labiacorrectie	76	0
Liposuctie/lipofilling/lipoedeem	410	1
Threadlift	48	0
Botox/injectables	468	0
Huidtherapeutische behandelingen	274	0

2.2 Klachten 2020

In 2020 zijn er geen officiële klachten geweest bij Acura Medisch Centrum die doorgezet zijn naar de onafhankelijke klachtencommissie van de NVVCC waar Acura bij is aangesloten.

2.4 Patiënt- en cliënttevredenheid

Alle patiënten die een operatie ondergaan krijgen 4 maanden na de operatie een e-mail toegestuurd met een link waarin gevraagd wordt om een vragenlijst betreft patiënttevredenheid in te vullen. Deze antwoorden worden 2 keer per jaar geanalyseerd en mogelijke verbeterpunten worden opgenomen en opgepakt. Zo blijft Acura Medisch Centrum zich continue verbeteren en kan de kwaliteit hoog gehouden worden. Ook wordt aan patiënten gevraagd de ervaring te zetten op kliniekervaringen. Het gemiddelde cijfer patiënttevredenheid 2020 is een 9.0.

3. Kwaliteit, beleid en veiligheid

3.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

Het kwaliteitssysteem functioneert naar tevredenheid en is een onderdeel van het primaire proces, het verlenen van patiëntenzorg. Risico's worden besproken, verbeterpunten uit incidentmeldingen en audits worden gestructureerd opgepakt en geëvalueerd. De cyclus van verbeteren wordt doorlopen en gemonitord door het management en kwaliteitsteams.

Acura Medisch Centrum is ISO 9001 gecertificeerd. Jaarlijks vindt er een audit plaats om te toetsen of Acura Medisch Centrum nog voldoet aan de kwaliteitseisen voor ISO 9001.

Interne audits

Jaarlijks worden de interne processen getoetst door middel van een interne audit. Mogelijke verbeteringen aan de hand van de audit worden opgepakt om de kwaliteit van de kliniek hoog te houden.

Externe audits

- Apothekersaudit uitgevoerd op 23 juni 2020
- Hygiëne en infectiepreventie audit uitgevoerd op 06-07-2020

- ISO 9001 audit uitgevoerd op 19-03-2020 & 04-08-2020

3.2 Kwaliteitsveiligheidsysteem

Goede zorg is veilige zorg. Naast hoge kwaliteit willen wij ook veilige zorg leveren. Met ons veiligheidsmanagement systeem (afgekort VMS) monitoren en beheersen wij onze processen aangaande de veiligheid van patiënten en medewerkers. De kern van een VMS is het signaleren van risico's en het analyseren en voorkomen van incidenten. Het VMS is erop gericht de risico's voor de patiënt te beheersen en schade aan de patiënt te voorkomen. Voor het streven naar continue en blijvende verbetering wordt gewerkt met een verbetercyclus.

Veilig Incidenten Melden (VIM)

Veilig Incident Melden (VIM) is een belangrijk onderdeel van het Veiligheid Management Systeem. Het Veilig Incidenten Melden is bedoeld om organisatie breed en op locatieniveau zicht te krijgen op oorzaken van ongewenste gebeurtenissen (risico's) in het zorg- en behandelproces. Hierin staan organisatorische of systeemproblemen centraal. Door analyse van incidenten en bijna incidenten is het mogelijk risico's inzichtelijk te maken, onderliggende oorzaken op te sporen en weg te nemen door het inzetten van verbeteracties. De patiëntenzorg wordt op die manier veiliger gemaakt. Indien het een calamiteit betreft, wordt conform onze calamiteitenprocedure, de calamiteit gemeld aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

3.3 Wet & regelgeving

De kliniek voldoet aan alle relevante wet en regelgeving. De belangrijkste wet en regelgeving staan hieronder opgesomd:

- 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);
- Besluit gesteriliseerde medische hulpmiddelen in ziekenhuizen (BGMH);
- Omstandigheden (kleine) chirurgische en invasieve ingrepen (WIP);
- Convenant Veilige toepassing van Medische Technologie in de medisch specialistische zorg (NFU, NVZ en Revalidatie Nederland);
- Handreiking Verantwoordelijkheidstoedeling bij samenwerking in de zorg (KNMG, V&VN, KNOV, KNGF, KNMP, NIP, NVZ, NFU, GGZ Nederland en NPCF);
- Geneesmiddelenwet;
- Toezicht operatief proces (Pre-, Per en Postoperatief)
- het Toetsingskader sedatie en/of analgesie buiten de operatiekamer (IGZ);
- Veiligheidsmanagement systeem (VMS);
- Richtlijn VTGM (NVZA, V&VN en WIP);

- de Leidraad Verantwoordelijkheid medisch specialist bij onderhoud en beheer van medische apparatuur (OMS);
- NEN 7510;
- Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG);
- Staat van de Gezondheidszorg 2013 (IGZ): op weg naar aantoonbaar verantwoord functionerende beroepsbeoefenaren in de zorg;
- Landelijke richtlijn Preventie iatrogene hepatitis B;
- Richtlijn Bijzonder resistente micro-organismen (WIP);
- Richtlijn Methicilline Resistente Staphylococcus Aureus (WIP);
- Persoonlijke hygiëne medewerker (WIP);
- Beroep specifieke richtlijnen van de relevante wetenschappelijke verenigingen, de V&VN en de KNMG;
- Relevante WIP-richtlijnen (WIP)
- Wet op de arbeidsomstandigheden
- Kwaliteitskader cosmetische zorg 2019

3.4 Gerealiseerde kwaliteitsdoelstellingen over 2020

Verbouwing ok complex

In 2020 heeft een verbouwing plaatsgevonden in het ok complex. Er is een aparte sluis voor patiënten en een aparte sluis voor medewerkers gerealiseerd. Zo voldoet Acura Medisch Centrum geheel aan de eisen die gesteld worden aan een OK-complex.

Verbouwing 1^e etage Acura Medisch Centrum

Er heeft in 2020 een verbouwing plaatsgevonden op de 1^e etage bij Acura. Er is een uitbreiding gekomen van 4 behandelkamers die voldoen aan de laatste eisen en wetgeving. Hierdoor is er meer ruimte voor behandelingen gekomen die allemaal voldoen aan een professionele, chique sfeer.

Ontwikkeling eigen productenlijn

In 2020 heeft Acura Medisch Centrum een eigen productenlijn ontwikkeld en uitgebracht. De medewerkers zijn hierin getraind en de producten van onze eigen lijn worden in de kliniek gebruikt, er wordt advies gegeven over het gebruik van de juiste producten en deze zijn te kopen in de kliniek.

3.5 Ontwikkelingen in 2021

Online afsprakenagenda inbouwen op de website

In 2021 zal Acura Medisch Centrum zich bezig houden met het realiseren van een online afsprakenagenda zodat patiënten zelf hun afspraak online kunnen inplannen.

Reviews verhogen

In 2021 zal Acura Medisch Centrum zich nog meer gaan focussen op het krijgen van reviews en feedback zodat de kliniek zich constant kan blijven verbeteren en de kwaliteit hoog blijft.

