

Kwaliteitsverslag Huidtherapie Meppel



Zwolle, Januari, 2022, versie 01
Geschreven door: Corine Borst

Inhoudsopgave

1. Voorwoord
2. Praktijkprofiel
 - 2.1 Algemene gegevens
 - 2.2 Structuur organisatie
 - 2.3 Kerngegevens en kernactiviteiten
 - 2.3.1 Type zorg
 - 2.3.2 Werkgebieden
 - 2.4 Samenwerkingsrelaties
3. Kwaliteitsbeleid
 - 3.1 Kwaliteit ten aanzien van patiënten
 - 3.1.1 Behandelovereenkomst
 - 3.1.2 Uniformiteit
 - 3.1.3 Overleg intern
 - 3.1.4 Overleg extern
 - 3.2 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers
 - 3.2.1 Personeelsbeleid
 - 3.2.2 Kwaliteitsregister
 - 3.2.3 Scholing/cursussen
 - 3.2.4 Beroepsvereniging/vakliteratuur
 - 3.2.5 Implementatie / overdracht van nieuwe behandelmethodes
 - 3.3 Kwaliteit ten aanzien van praktijkvoering
 - 3.3.1 Beroepscode voor huidtherapeuten
 - 3.3.2 Bereikbaarheid/openingstijden
 - 3.3.3 Wachtlijst/wachttijd
 - 3.3.4 Voorlichting
 - 3.3.5 Wet bescherming persoonsgegevens
 - 3.3.6 Klachtenbehandeling
 - 3.3.7 Patiënten enquête
4. Visie en doelstellingen
 - 4.1 Visie
 - 4.2 Doelstellingen

1. Voorwoord

In dit jaarverslag wordt een overzicht gegeven van de ontwikkelingen die zich in het jaar 2022 in de praktijk hebben voorgedaan. Het doel van onze beroepsuitoefening is het beter laten functioneren van de huid waardoor de persoon die bij ons komt minder klachten in het dagelijks leven hiervan ondervindt. Dit kan zowel op medisch niveau als op cosmetisch niveau.

De uitoefening van de praktijk vindt plaats binnen de regels van de wetgeving, zoals de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst en de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Ook beroep gebonden afspraken, zoals het beroepsprofiel en de beroepscode code zijn van toepassing.

De Nederlands vereniging van Huidtherapeut (de NVH) is de beroeps vereniging van huidtherapeuten. Het kwaliteitsbeleid van de vereniging wordt in onze praktijk gevolgd: zo worden de richtlijnen voor huidtherapeutische behandelingen toegepast bij de behandeling van patiënten en er worden activiteiten ondernomen om te voldoen aan de eisen voor inschrijving in het Kwaliteitsregister Paramedici. Ook wordt deelgenomen aan kwaliteitskringen.

2. Praktijkprofiel

2.1 Algemene gegevens

Naam	Huidtherapie Meppel
Adres	Zuiderlaan 136, 7944 EJ Meppel
Telefoonnummer	06 30223494
Email	info@huidtherapiemeppel.nl
Verslag leggend persoon	Corine Borst

2.2 Structuur organisatie

Structuur van de praktijk

Juridische structuur	VOF
Rechtspersonen	Melanie Schepers-van Hoof Corine Borst

Organisatorische structuur

Praktijkhouders	Melanie Schepers-van Hoof Corine Borst
Medewerkers	Melanie Schepers-van Hoof Corine Borst
Ondersteunend personeel	Telefonistes van Maxifoon

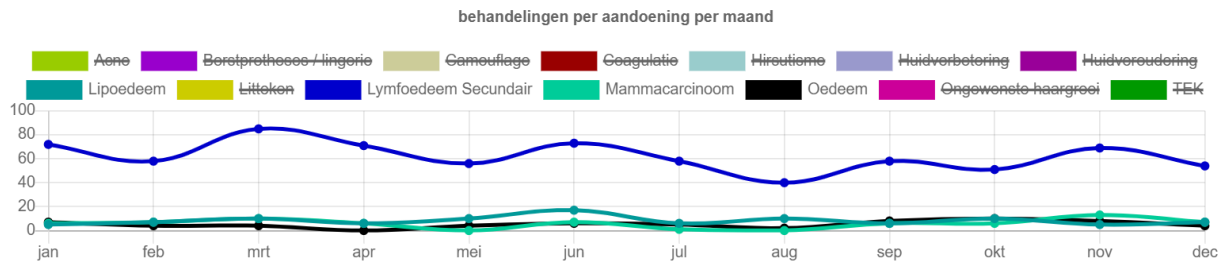
2.3 Kerngegevens en Kernactiviteiten

Specialisaties	Medewerkers
Integrale oedeemtherapie	Melanie Schepers-van Hoof Corine Borst
Acne therapie	Melanie Schepers-van Hoof Corine Borst
Lasertherapie	Melanie Schepers-van Hoof Corine Borst
Aanmeten hulpmiddelen (BP/TEK)	Melanie Schepers-van Hoof Corine Borst
Huid verbeterende / cosmetische behandelingen	Melanie Schepers-van Hoof Corine Borst

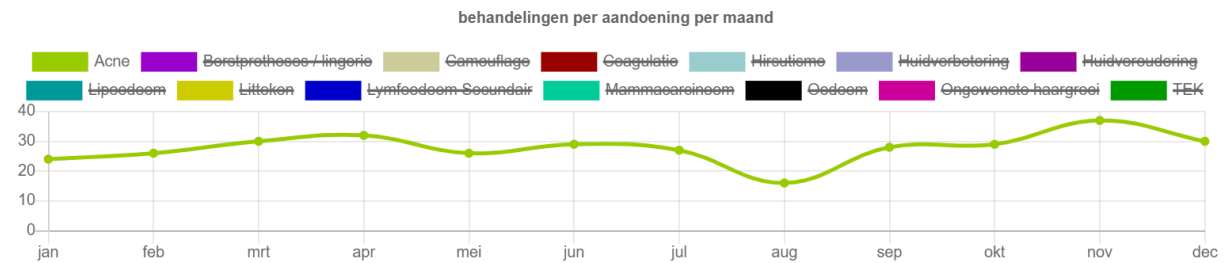
2.3.1 Type zorg

In 2022 werd bij Huidtherapie Meppel de volgende zorg gegeven:

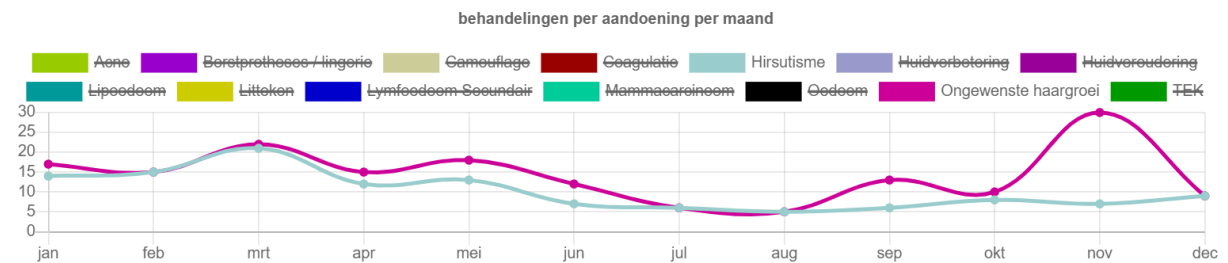
Integrale oedeemtherapie:



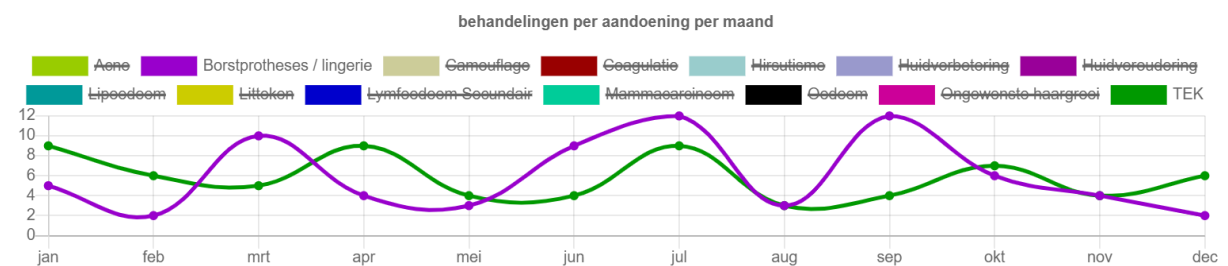
Acnetherapie:



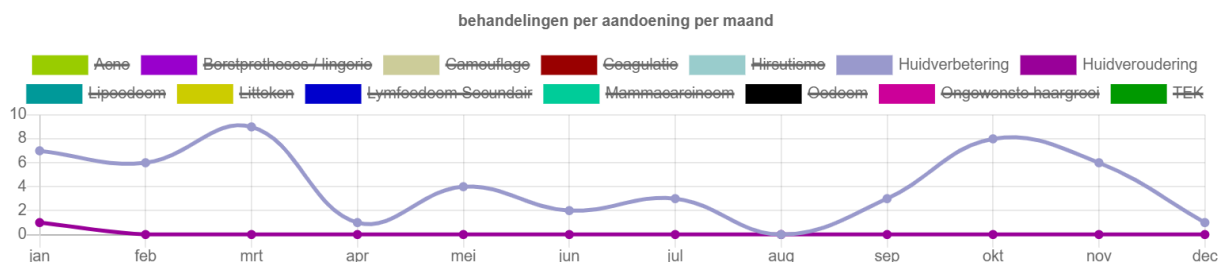
Lasertherapie:



Aanmeten hulpmiddelen (bortprothese/tek):



Huid verbeterende / cosmetische behandelingen:



2.3.2 Werkgebieden

Onze praktijk richt zich voornamelijk op Meppel en omgeving. Er komen cliënten vanuit een schaal van ongeveer 40 kilometer om Meppel heen. Een enkeling komt van verder maar die zijn op twee handen te tellen. Denk hierbij aan de plaatsen Wezep en Zwolle.

2.4 Samenwerkingen

We werken intensief samen met verschillende, veelal lokale zorgaanbieders. Er wordt naar ons doorverwezen en ook verwijzen wij door bij aanmeldingen waarbij duidelijk is dat voor de benodigde behandeling de specifieke kennis niet in de praktijk aanwezig is.

In onze praktijk wordt ten behoeve van zorginhoud samengewerkt met de volgende relaties:

Naam	Functie/instelling	Vorm van samenwerking
Mammacare ziekenhuis	Isala Meppel	Doorverwijzingen
Fysiotherapeuten	FysioChris	Doorverwijzingen
Ergotherapeut	GC De Reest Meppel	Doorverwijzingen
Medisch pedicure	GC De Reest Meppel	Doorverwijzingen
Podoloog	GC De Reest Meppel	Doorverwijzingen
Monique Korbl	Huidtherapeut GC Meppel	Doorverwijzingen
Kimberley Bouter	Orthomoleculair therapeut	Doorverwijzingen
Nancy van As	Huidtherapeut Heerenveen	Doorverwijzingen
Jiska Boer en collegae	Huidzorg Drenthe / huidtherapeut	Doorverwijzingen
Michelle Jansen en collegae	Laserkliniek Zwolle / huidtherapeut	Doorverwijzingen
Bevriende huidtherapeuten en kringbijeenkomsten	Verschillende huidtherapeuten	Casus besprekingen / intervisie

Huidtherapie Meppel werkt ten behoeve van praktijkvoering samen met de volgende zorgverzekeringen:

Naam	Vorm van samenwerken
	Contractueel

3 Kwaliteitsbeleid

3.1 Kwaliteit ten aanzien van de patiënt

3.1.1 Behandelovereenkomst

Naast de informatiefolders hebben wij voor elke behandeling een instemmingsformulier gemaakt. Dit wordt na de intake op papier meegegeven of via de email verzonden. Hierin wordt onder meer recht van inzage in het eigen medische dossier geregeld en de verplichting de patiënt naar redelijkheid te informeren en deze toestemming te vragen voor de behandeling. Er is een bedenktijd na een intake.

3.1.2 Uniformiteit

Om de continuïteit van zorg te kunnen garanderen wordt er in de praktijk gewerkt met uniforme dossiervoering in een beveiligd elektronisch patiënten dossier. Registratie van zorginhoudelijke gegevens, per indicatie, bevordert het gebruik van uniforme terminologie in de diagnostisering, formulering van behandeldoelen en vastlegging van het behaalde resultaat.

3.1.3 Overleg intern

Patiëntbespreking

In 2022 vond wekelijks in de praktijk een intercollegiaal overleg plaats over de individuele patiënt. Hier is geen verslag van gemaakt.

Intercollegiaal.

In 2022 vond drie keer een intercollegiaal overleg plaats over inhoudelijke thema's. Hier zijn notulen van bijgehouden. Tijdens het intern overleg zijn de volgende thema's en kwaliteitsinstrumenten aan de orde gekomen:

Intern overleg	Thema's	Kwaliteitsinstrument
15-05-2022	Apparaat instelling	VIM-procedure
12-07-2022	Gebruik medische apparatuur	VIM-procedure
04-10-2022	Brilgebruik tijdens lasertherapie	VIM-procedure

3.1.4 Extern overleg

Kwaliteitskring

Een kwaliteitskring is een intercollegiaal overleg voor huidtherapeuten. Binnen de praktijk wordt deelgenomen aan één kwaliteitskring. Aan deze kwaliteitskring nemen alle medewerkers deel. De kwaliteitskring is opgebouwd uit huidtherapeuten die zijn werkzaam in de volgende settingen:

Setting	Kwaliteitskring
Gezondheidscentrum	Kring 42, Zwolle
Laserkliniek	Kring 42, Zwolle
Zelfstandige eenmanspraktijk	Kring 42, Zwolle
Algemeen ziekenhuis	Kring 42, Zwolle

Tijdens de bijeenkomsten van de kwaliteitskring(en) zijn de volgende onderwerpen en kwaliteitsinstrumenten aan de orde gekomen:

Bijeenkomsten	Onderwerpen	Kwaliteitsinstrument
Januari 2022	Nieuwe richtlijn acne, NVH	Verbetermethodiek richtlijn bespreken
April 2022	Rosacea	Casuïstiek
Maart 2022	Casus donkere huid, laser	Intervisie

Juni 2022	Richtlijn licht en laser	Verbetermethodiek richtlijn bespreken
-----------	--------------------------	---------------------------------------

3.2

Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

3.2.1 Personeelsbeleid

In 2022 zijn de volgende doelstellingen gerealiseerd ten aanzien van het personeelsbeleid:

Doelstelling	Resultaat
Huidtherapie Meppel heeft geen personeel	Nvt

3.2.2 Kwaliteitsregister

In onze praktijk zijn alle huidtherapeuten geregistreerd in het Kwaliteitsregister Paramedici. De in onze praktijk werkzame huidtherapeuten streven er naar om de status 'kwaliteit geregistreerd' te hebben. Dit betekent dat aan de minimale na- en bijscholingseisen en werkomvang wordt voldaan.

3.2.3 Scholing en cursussen

In 2022 zijn de volgende na- en bijscholing gevolgd door de medewerkers van de praktijk:

Scholing/cursus/studie	Aantal medewerkers
HUYD congres	2
HUYD Voeding en Huid	2
HUYD De donker huid	2

3.2.4 Beroepsvereniging en vakliteratuur

In onze praktijk zijn alle huidtherapeuten lid van de Nederlandse Vereniging van Huidtherapeuten. Relevante landelijke- en regionale vergaderingen/studiedagen worden vaak door minimaal één van de in onze praktijk werkzame huidtherapeuten bezocht. Naast het inhoudelijke naslagwerken en toegang tot het interne gedeelte van onze beroepsvereniging zijn andere vakbladen aanwezig, zoals:

Vakblad	Interval
NVDV, Heel de Huid	3 maandelijks
Arts en auto	3 maandelijks

3.2.5 Implementatie / overdracht van nieuwe behandelmethodes

Wij vinden het belangrijk dat de opgedane kennis binnen de praktijk wordt overgedragen en tevens wordt geïmplementeerd in de geboden zorg. Intern overleg en kennis uit na- en bijscholing in, het nauw volgens van onze beroepsvereniging en deel nemen aan bijeenkomsten heeft geleid tot de ontwikkeling van verschillende in de praktijk gebruikte richtlijnen, standaarden en protocollen.

Huidtherapeutische handelen	document
Acne behandeling	-NVH leidraad acne- & zorgprofielen -Behandelprotocollen, Image -Huidverzorgingsadvies, Image
Rosacea behandeling	-NVH behandelalgoritme rosacea -Behandelprotocollen, Image -Huidverzorgingsadvies, Image
Dyschromieën	-NVH Productomschrijving Integrale therapie bij Dyschromieën -Behandelprotocollen, Image klapper
Litteken behandeling (acne/chirurgisch/traumatisch)	NVH Integrale Littekentherapie
Lipoedeem	NVH-richtlijn lipoedeem VNDV

Lymfoedeem	-NVH Evidence Based Statement Huidtherapie -NVH Productomschrijving Integrale Oedeemtherapie
Compressietherapie	NVH Compressietherapie aan de onderste extremiteiten

Praktijkvoering	
Laserveiligheid	NVH Licht- en laserveiligheid
Bereikbaarheid	NVH Richtlijn bereikbaarheid
Inrichting	NVH Richtlijn Inrichtingseisen
Cosmetische zorg	Kwaliteitskader Cosmetische Zorg
Hygiëne	NVH Handhygiëne medewerkers NVH Infectiepreventie in de huidtherapie NVH Persoonlijke hygiëne medewerker
Dossiervoering	NVH Huidtherapeutische dossiervoering

3.3 Kwaliteit ten aanzien van praktijkvoering

3.3.1 Beroepscode voor huidtherapeuten

Binnen de praktijk wordt door alle huidtherapeuten de beroepscode voor huidtherapeuten nageleefd.

3.3.2 Bereikbaarheid

De bereikbaarheid van de praktijk is georganiseerd. De praktijk is vijf dagen in de week geopend van 8.30 uur tot 16.30 ten behoeve van behandelingen. Ook is de praktijk één avond in de week geopend. De bereikbaarheid en openingstijden zijn bekend gemaakt aan de patiënten en staan op de website en Google Mijn Bedrijf vermeld.

3.3.3 Wachtijd

De wachttijd bedroeg maximaal twee weken. Bij de aanwezigheid van een wachtlijst werd de patiënt steeds gewezen op de mogelijkheid zich bij een collega in een straal van 10 km aan te melden. Naam en telefoonnummer van betreffende collega werden verstrekt. Acute aandoeningen werden in 2022 per direct gezien.

3.3.4 Voorlichting

Voor de verschillende behandelindicaties hebben wij een informatiefolder. Deze zijn opgemaakt door onze beroepsvereniging en altijd op voorraad in de praktijk.



Informatiebrochures

In onze wachtkamer zijn de algemene informatiebrochures aanwezig. Daarnaast worden er uitgebreidere informatiebrochures verstrekt, die aansluiten bij de klacht van de patiënt.

Algemene informatie	Specifieke informatie
Algemene folder huidtherapie Meppel	Behandelinformatie acne therapie
Mamacare folder Huidtherapie Meppel	Behandelinformatie oedeemtherapie
	Behandelinformatie littekentherapie
	Behandelinformatie lasertherapie
	Behandelinformatie microneedling
	Behandelinformatie coagulatie/Zapper
	Zelfmanagement oedeemtherapie
	Informatieboekje verzorging borstprotheses
	Informatieboekje gebruik hulpmiddelen (tek)
	Diode laser
	Bap Scarcare
	Scarban
	Lev & Healthy
	Bostkanker Vereniging Nederland
	ProudBreast
	Mobiderm Autofit
	Jovipak patiënten informatie
	Alhydran

3.3.5 Wet bescherming persoonsgegevens

In 2022 gebruikten wij een geautomatiseerde dossievoering. Van digitale gegevens wordt dagelijks een back-up gemaakt. De patiëntendossiers en/of back-up gegevens worden op een veilige plek bewaard.

3.3.6 Klachtenbehandeling

Het klachtrecht voor patiënten is vastgelegd in de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg (WKKGZ). Onze praktijk hanteert de voor de beroepsgroep gebruikelijke klachtenregeling. De patiënten worden standaard over de klachtenregeling geïnformeerd. De informatie met betrekking tot de klachtenregeling is te vinden op de website. Klachten worden geregistreerd en onderzocht. Hierin wordt het termijn van afhandeling, de aanwijzing van verantwoordelijke voor onderzoek en de onderzoeksmethode vastgelegd. Vervolgens worden verbetermaatregelen vastgesteld, uitgevoerd en geëvalueerd. In 2022 zijn geen schriftelijke klachten van patiënten ontvangen.

3.3.7 Patiënten enquête

Om onze praktijk te evalueren werd in het verslagjaar 2022 een enquête onder de patiënten gehouden. Alle patiënten die onze praktijk meer dan eenmaal hebben bezocht hebben deze vragenlijst digitaal aangeboden gekregen.

Tot en met juni 2022 hebben we de enquêtes via Zorgrespons verstuurd. In totaal zijn er 39 enquêtes ingevuld.
Dit leverde de volgende resultaten op:

Cijfer op een schaal van 0-10:

Algemene beoordeling: is een 9.7.

Complimenten	Verbeterpunten
Prettig in de omgang en duidelijk	-

Vriendelijk, zorg op maat. Betrokken	-
Ga zo door!	
Heel deskundig, betrokken en enthousiast	-
Zeer betrokken en oplossend bezig. Geen moeite was teveel.	-
Vriendelijk, geduldig, voel mij op mijn gemak	-
Dat ze altijd positief is en haar werk serieus neemt met ons als cliënten	-
Goede vakkundige uitleg helpt bij vertrouwen in de behandeling, vooral blijven doen!	-
De persoonlijke aandacht is heel fijn maar ook de deskundigheid	-
Geweldig goede zorg	-
Fijne persoonlijke betrokkenheid	-
Jullie zijn allebei lieverds! Dank voor de goede zorg en gezelligheid	-
Vriendelijk en bekwaam	-
Ga zo door	-
Vakkundigheid en veel empathie	-
Neemt me serieus	-
Gewoon goed in alles	-
Goede duidelijke voorlichting	-
Prettige persoonlijke benadering en goede voorlichting!	-
Beide dames zijn heel goed en heel vriendelijk.	
Vriendelijkheid en competentie	-
Altijd zeer vriendelijk, belangstellend en deskundig	-
Vriendelijk en zeer kundig	-
Complimenten voor de altijd zeer duidelijke uitleg. Vooral de informatie wat ik wel en niet kan verwachten van de behandeling worden duidelijk gecommuniceerd!	-
Er wordt goed naar je geluisterd.	-
fijne begeleiding en begrip tijdens de behandeling	-
ik voel me begrepen, geholpen en veilig	-
ik voel me heel prettig bij ze en heb alle vertrouwen. Ze denken mee en behandelen me serieus. Ik ben heel erg blij met ze!	-

Vanaf juni hebben we de enquêtes via Qualiview verstuurd.

In totaal hebben we 117 enquêtes aangeboden waarvan er 49 ingevuld zijn. Deze leverde de volgende resultaten op:

Cijfers op een schaal van 1-10

Algemene beoordeling:	9.38
Contact:	9.49
Behandelplan:	9.38
Praktijk:	9.29

Complimenten	Verbeterpunten
Persoonlijk en professioneel in contact	-
Deskundig, professioneel, vernieuwend, persoonlijk en altijd gezellig!	-
Goede uitleg en begeleiding	-
De vriendelijkheid en de duidelijke uitleg	-
Dat ze een goede therapeute is met aandacht voor haar cliënt	-
Ik vind het heel fijn dat jullie blijven meedenken niet alleen met de probleemvraag en het doel, maar ook wat er nog meer speelt of langs komt. En ik ben ook heel blij dat	-

jullie kunnen aantonen hoe en waar de behandeling aanslaat. En toch blijft het gezellig, waar ik mij als patiënt/klant erg fijn bij voel	
Ga zo door.	-
Eerlijkheid over de behandelingen	-
Ga vooral zo door.	-
Mee denkend ,vriendelijk ,luistert oor	-
Kundigheid en enthousiasme gaan hier heel goed samen. Ik vond het ook gewoon gezellig om even naar Melanie toe te gaan	-
Goede communicatie, fijne sfeer en eerlijkheid.	-
Open, eerlijk en betrokken vakspecialist.	-
Goed luisterende en verzorgde therapeut die de tijd voor je heeft. Praktijk altijd netjes.	-
Ik weet me serieus genomen en voel me veilig en vertrouwd geholpen	-
Mee levend, en goed luisteren. Mee denkend	-
Ik voel me volledig op je gemak	-
Deskundigheid en sociaal	-
Doorgaan zoals het nu gaat, jullie zijn geweldig!	-
Blijf alstublieft de praktijk die jullie nu zijn.. kleinschalig persoonlijk en super service... want jullie zijn in 1 woord top!	-
Ze was erg vriendelijk patiënt is een vrouw met beperking en ze hield daar rekening mee	-
Heel meelevend	-
Steriele omgeving en toch gemoedelijk. Beiden vind ik prettig	-
Gaat serieus om met iemands klachten	-
Een plezierig aardige persoon.	-
Zo doorgaan dames!	
Goede service en behandelingen.	
Ze is erg deskundig	
vriendelijk, betrokken, eerlijk en deskundig	
Ga zo door met jullie vak als oedeemtherapeut!	

Omdat er na deze analyse geen verbeterpunten uit de enquêtes zijn gekomen zijn we dieper in de uitslagen gaan graven. Het onderwerp wat het laagst scoorde was het onderwerp behandelplan. Uit dit onderwerp werd de volgende vraag het laagst beoordeeld: *besprak de huidtherapeut de voortgang en de resultaten van de behandeling met u?* Dit werd beoordeeld met een 9.28. Hier maken we een doelstelling van. Zie paragraaf 4.2.

Nog een onderwerp wat lager scoorde was het onderwerp, de praktijk, met de enquêtevraag: *was de praktijk telefonisch of via de email goed te bereiken?* Deze vraag werd beoordeeld met een 9.28. Ook hier gaan we een doelstelling van maken. Zie paragraaf 4.2

4 Visie en doelstellingen

4.1 Visie

Omschrijving zorgvisie en kernwaarden van Huidtherapie Meppel

Visie

Onze prioriteit is het geven van eerlijke, kwalitatief goede en doeltreffende huidzorg in een veilige en laagdrempelige omgeving.

Kernwaarden

Maatwerk

Eerlijkheid en een passende behandeling vinden bij elke hulpvraag belangrijk. Daarom plannen wij ruim de tijd voor elke intake zodat we goed kunnen luisteren en samen, met de client, kunnen werken aan een passend behandelplan.

Kwaliteit

Wij werken alleen met gediplomeerde huidtherapeuten met ruime werkervaring, Alle huidtherapeuten zijn aangesloten bij onze beroepsvereniging (Nederlandse vereniging voor Huidtherapeuten, NVH) en zijn geregistreerd in het Kwaliteitsregister Paramedici.

Doeltreffende behandelingen

We beginnen uitsluitend met een advies of een behandeling als we daar doeltreffendheid in zien. We werken naar een einddoel toe deze wordt door de therapeut en client samen gemaakt. Dit is realistisch en anders verwijzen wij door of nemen we een adviserende rol op ons in de weg naar acceptatie.

Veilige omgeving

Alle behandelingen worden gegeven in een schone en veilige behandelkamer. Ons apparaat wordt gecontroleerd en heeft veiligheidscertificaten.

Laagdrempelig

Wij zijn dagelijks te bereiken op verschillende manieren, via de telefoon, email of via Whatsapp. We gaan open met iedere client om en vooroordelen niet. Daarom hopen wij zo laagdrempelig te zijn zodat iedereen met een huidklacht bij ons kan aankloppen.

4.2 Doelstellingen

In 2022 zijn de volgende doelstellingen gemaakt. Een reflectie van het jaar hiervoor (2021) is er niet omdat 2022 het eerste jaar is waarin er doelstellingen gemaakt konden worden aan de hand van de enquêtes die verstuurd zijn in dit jaar.

Doelstelling 2022	Thema: Medewerkers
De huidtherapeuten binnen de praktijk bespreken de voortgang van de behandeling met iedere client	<p>Subdoelstelling Iedere huidtherapeut plant een evaluatiemoment waarin ze de voortgang met de patiënt bespreekt.</p> <p>Inspanning en resultaat (jaar vóór verslagjaar) Niet van toepassing</p> <p>Inspanning en resultaat 2022 Intern overleg gevoerd.</p> <p>Vooruitblik 2023 Subdoelstelling wordt een vast onderdeel in de behandelingen in 2023.</p>

Doelstelling 2022	Thema: Praktijkvoering
Na telefonisch of digitaal contact waarin er niet direct antwoord gegeven is, willen we binnen 48 uur	Subdoelstelling

vragen beantwoord hebben. Met uitzondering van het weekend.

Elke dag wordt er gecheckt of er vraagstellingen zijn die nog niet beantwoord zijn. Dit kan met telefoon/app of email zijn. Binnen 48 uur moet er gereageerd worden.

Inspanning en resultaat ... (jaar vóór verslagjaar)

Niet van toepassing

Inspanning en resultaat 2022

Intern overleg gevoerd.

Vooruitblik 2023

Subdoelstelling wordt een vast onderdeel in de praktijkvoering voor aankomend jaar.