

Kwaliteitsverslag Huidtherapie Meppel



Zwolle, Januari 2024
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 kwaliteitsverslag wordt een overzicht gegeven van de ontwikkelingen die zich in het jaar 2023 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 beroepsvereniging 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

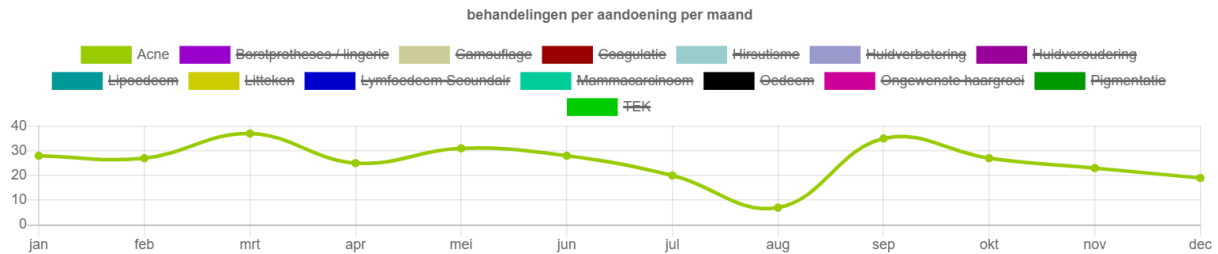
2.3 Kerngegevens en Kernactiviteiten

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

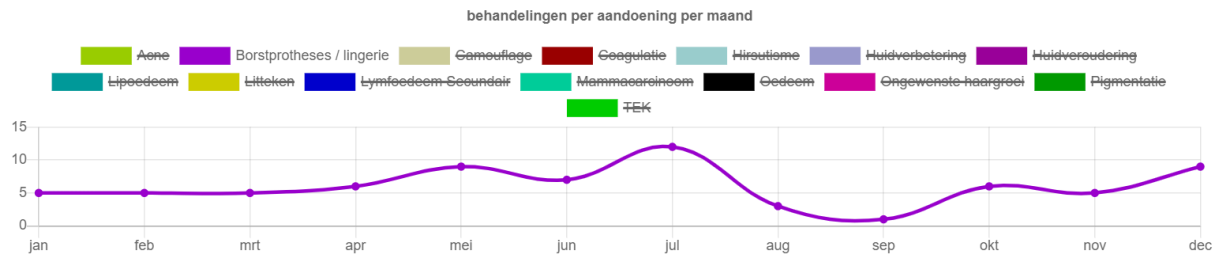
2.3.1 Type zorg

In 2023 werd bij Huidtherapie Meppel de volgende zorg gegeven:

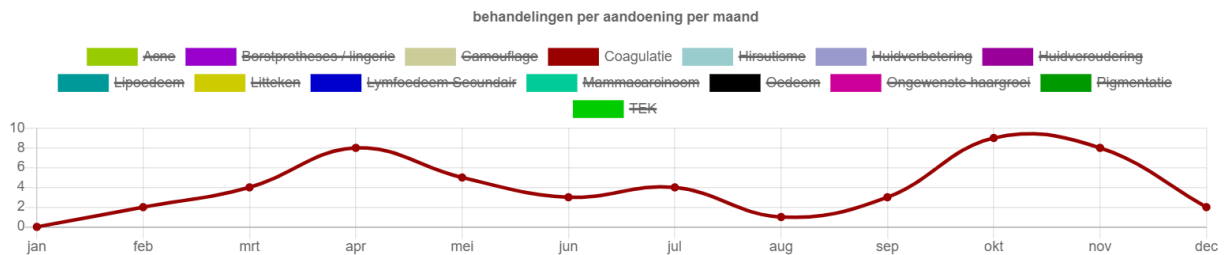
Acne behandelingen



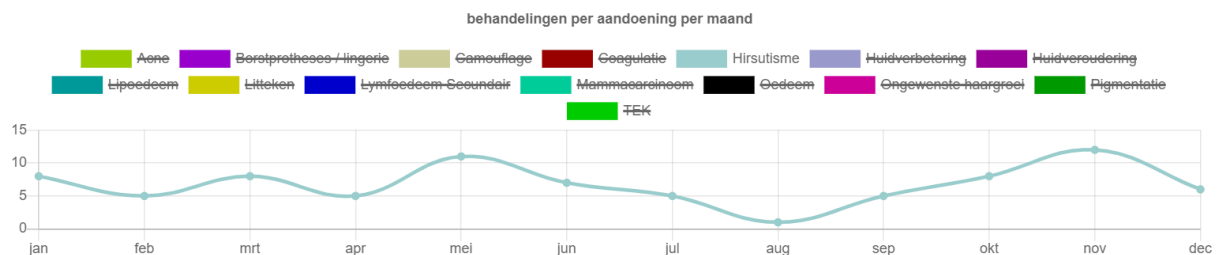
Borstprothese en aangepaste Bh aanmeten



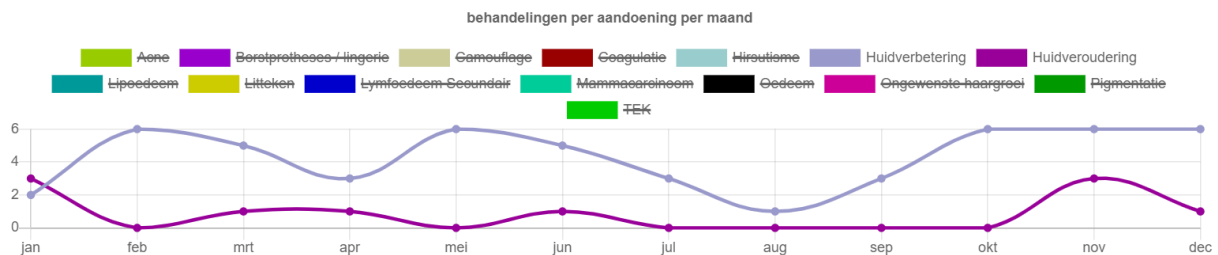
Coagulatie van huidoneffenheden



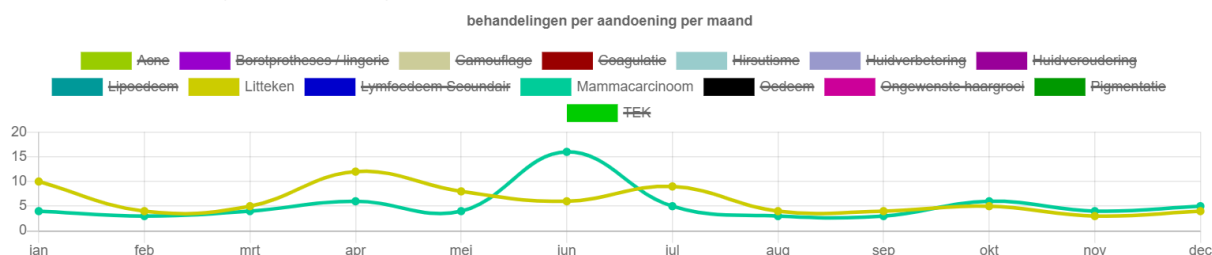
Behandeling op ongewenste haargroei



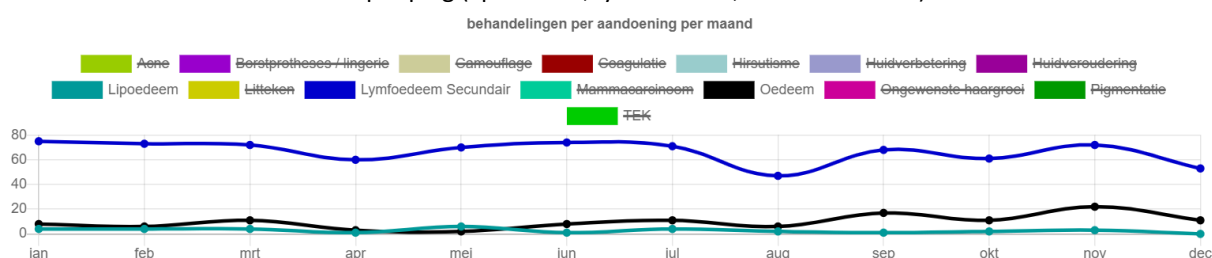
Huid verbeterende behandelingen en behandelingen gericht op ouderdomsverschijnselen



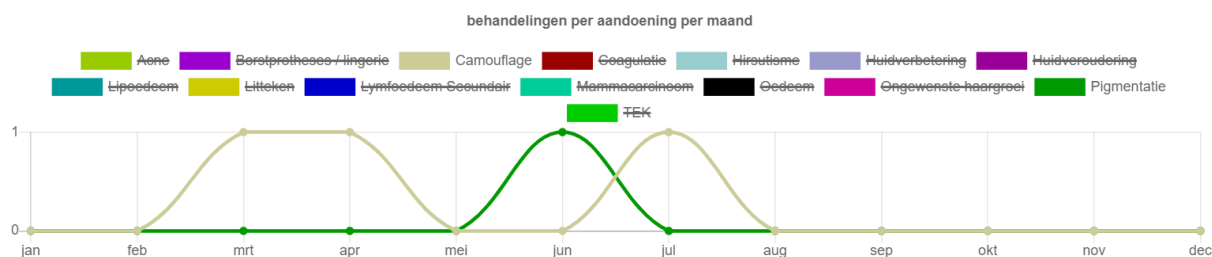
Litteken behandelingen en huidzorg na borstkanker



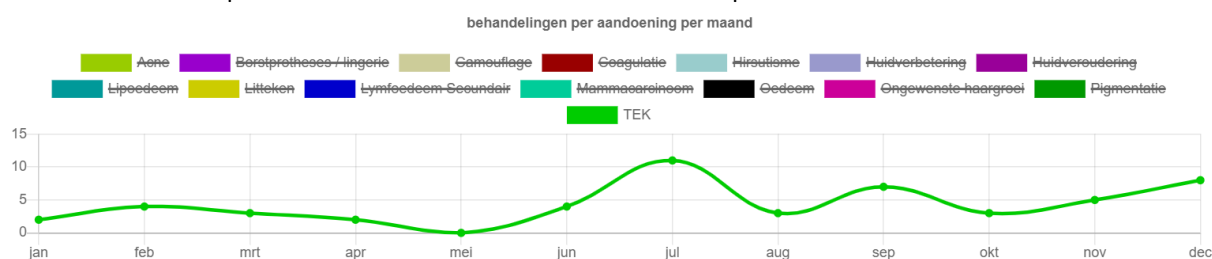
Verschillende vormen van vochtophoping (lipoedeem, lymfoedeem, veneus oedeem)



Camouflage en pigmentbehandelingen



Aanmeten van therapeutisch elastische steunkousen en andere hulpmiddelen



2.3.2 Werkgebieden

Onze praktijk richt zich voornamelijk op Meppel en de omgeving. Er komen cliënten uit een schaal van ongeveer 40 kilometer om Meppel heen. Een enkeling komt van verder, zoals uit plaatsen als 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, waarvan 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 en Zwolle	Doorverwijzingen
Medisch specialisten	Isala Meppel en Zwolle (soms elders uit het land)	Doorverwijzingen
Huisartsen (rondom) Meppel	Huisartspraktijken	Doorverwijzingen
Fysiotherapeuten	FysioChris	Doorverwijzingen
Ergotherapeut	Gezondheidscentrum Meppel	Doorverwijzingen
Medisch pedicure	Gezondheidscentrum Meppel	Doorverwijzingen
Podoloog	Gezondheidscentrum Meppel	Doorverwijzingen
Huidtherapie van As	Huidtherapeut Heerenveen	Doorverwijzingen
Huidtherapie Drenthe	Huidtherapeut Hoogeveen	Doorverwijzingen
Laserkliniek Zwolle	Huidtherapeut Zwolle	Doorverwijzingen
Collega huidtherapeuten en kringbijeenkomsten	Verschillende huidtherapeuten	Casus besprekingen / intervisie
Kimberley Bouter	Orthomoleculair therapeut	Doorverwijzingen

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 patiëntendossier. 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 een intern overleg plaats tussen de werkzame huidtherapeuten over de individuele patiënt en andere vragen met betrekking tot kwaliteit. Hier wordt geen verslag van gemaakt.

Inhoudelijke thema's

In 2023 vond 3 keer een intern overleg plaats over inhoudelijke thema's. Hier worden notulen van bijgehouden. Tijdens het intern overleg zijn de volgende thema's en kwaliteitsinstrumenten aan de orde gekomen:

Intern overleg	Thema's	Kwaliteitsinstrument
07-02-2023	Zorgdomein, voedingsadviezen	VIM-procedure
12-09-2023	Masterclass oedeem/mamacare, diode effecten	VIM-procedure
23-11-2023	Skinpen en medicijnen, stagiaire, LPG	Geen VIM-procedure meldingen

3.1.4 Extern overleg

Kwaliteitskring

Een kwaliteitskring is een intercollegiaal overleg voor huidtherapeuten. Binnen de praktijk wordt deelgenomen aan 1 kwaliteitskring. Aan deze kwaliteitskring nemen alle medewerkers deel. De kwaliteitskring is opgebouwd uit huidtherapeuten die zijn werkzaam in de volgende settings:

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
25-01-2023	Neurofibromatose	Casuïstiek
08-03-2023	Verwachtingspatroon	Casuïstiek
19-04-2023	Tatoeage laser	Casuïstiek
27-09-2023	Productadvies	Casuïstiek
08-11-2023	Pigment laesie versus metaalverkleuring huid	Casuïstiek

3.2 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

3.2.1 Personeelsbeleid

In 2023 zijn de volgende doelstellingen gerealiseerd ten aanzien van het personeelsbeleid:

Doelstelling	Resultaat
Geen doelstelling in 2022. Huidtherapie Meppel heeft geen personeel	Niet van toepassing

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 2023 is de volgende na- en bijscholing gevolgd door de medewerkers van de praktijk:

Scholing/cursus/studie	Aantal medewerkers
Voeding en de huid	2
Begeleiding van lipoedeem patiënten door de huidtherapeut	2
NVH scholing Uv-straling en gezondheid	1

3.2.4 Beroepsvereniging en vakliteratuur

In onze praktijk zijn alle huidtherapeuten lid van de Nederlandse Vereniging voor Huidtherapie. Relevante landelijke- en regionale vergaderingen / studiedagen worden vaak door minimaal één van de in onze praktijk werkzame huidtherapeuten bezocht. Naast de 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 over kennis uit na- en bijscholing, het nauw volgen van onze beroepsvereniging en deelnemen aan bijeenkomsten heeft geleid tot de ontwikkeling van verschillende in de praktijk gebruikte richtlijnen, standaarden en protocollen.

Huidtherapeutisch 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	Document
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 bedraagt maximaal 2 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 2023 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.



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
Mammacare folder Huidtherapie Meppel	Behandelinformatie oedeemtherapie
	Behandelinformatie littekentherapie
	Behandelinformatie lasertherapie
	Behandelinformatie micro-needling
	Behandelinformatie coagulatie/zapper
	Zelfmanagement oedeemtherapie
	Informatieboekje verzorging borstprotheses
	Informatieboekje gebruik hulpmiddelen (tek)
	Diode laser
	Babscarcare
	Scarban
	Lev&healthy
	Bostkanker vereniging
	Proudbreast
	Mobiderm Autofit
	Jovipak patiënten informatie
	Alhydran

3.3.5 Wet bescherming persoonsgegevens

In 2023 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 2023 zijn geen schriftelijke klachten van patiënten ontvangen.

3.3.7 Patiënten enquête

Om onze praktijk te evalueren werd in het verslagjaar 2023 een enquête onder de patiënten gehouden. Alle patiënten die onze praktijk meer dan eenmaal hebben bezocht hebben deze vragenlijst digitaal aangeboden gekregen.

Enquêtes via Qualiview verstuurd.

In totaal hebben we 107 enquêtes aangeboden waarvan er 36 enquêtes ingevuld zijn. Deze leverde de volgende resultaten op. Cijfers op een schaal van 1 tot 10:

Algemene beoordeling:	9.7
Contact:	9.8
Behandelplan:	9.6
Praktijk:	9.4

Complimenten
Dank je wel voor jullie deskundigheid, openheid, betrokkenheid, liefdevolle aandacht en tips! Jullie zijn Toppers!
Klantvriendelijk en zeer deskundig
Veel ervaring en goed kunnen luisteren. Fijne praktijk
Fijn dat er wordt meegedacht en dank voor de adviezen om zelf thuis aan de slag te gaan.
Deskundig en een leuk mens
Ik word goed begeleid, jullie zijn goed bereikbaar en ik ben super tevreden
Zeer professioneel en persoonlijk!
Ben onwijs goed geholpen door jullie, jullie denken goed met me mee
Vriendelijk met gedegen kennis van zaken
Ga er altijd met plezier heen en knap er erg van op.
Verbeterpunten
Geen verbeterpunten

Omdat er na deze analyse geen verbeterpunten uit de enquêtes hebben we gekeken naar welke vraag het laagst scoorde.

Dat is de volgende vraag:

Was de praktijk telefonisch of per email goed te bereiken?

Dit werd beoordeeld met een 9.41 gemiddeld

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 we 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 huidtherapie, 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 Reflexie doelstellingen van 2023

Doelstelling 1:

De huidtherapeuten binnen de praktijk bespreken de voortgang van de behandeling met iedere client.

Actie: Iedere huidtherapeut heeft meer aandacht gegeven aan tussentijdse evaluatiemomenten waarin ze de voortgang met de patiënt bespreekt.

In 2022 was het gemiddelde cijfer een 9.28

In 2023 in het gemiddelde cijfer een 9.53

Aan de hand van deze lichte stijging kunnen we concluderen dat er meer tevredenheid is over deze doelstelling

Doelstelling 2

Na telefonisch of digitaal contact waarin er niet direct antwoord gegeven is, willen we binnen 48 uur vragen beantwoord hebben. Met uitzondering van het weekend.

Actie: 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.

In 2022 was het gemiddelde cijfer een: 9.28

In 2023 was het gemiddelde cijfer een: 9.41

Aan de hand van deze lichte stijging kunnen we concluderen dat er meer tevredenheid is over deze doelstelling

4.2 Doelstellingen

Aan de hand van de enquête resultaten van 2022 zijn de volgende doelstellingen voor 2023 opgesteld.

Doelstelling voor 2024	Thema: Medewerkers
Betere kennis geven aan de cliënten hoe en wanneer we te bereiken zijn.	<p>Subdoelstelling Iedere huidtherapeut geeft tijdens de intake de wegen van communicatie aan, aan de client.</p> <p>Vooruitblik 2024 Subdoelstelling wordt een vast onderdeel in de behandelingen in 2024.</p>



HUIDTHERAPIE MEPEL

OEDEEM | HUIDVERBETERING | LASERTHERAPIE

