



Berne Kliniek

KWALITEITSJAARVERSLAG

Cosmetische Zorg

2021



0413 - 40 40 40

plastischechirurgie@bernekliniek.nl

bernekliniek.nl

Nistelrodeseweg 10

5406 PT Uden

Inhoudsopgave

1.	Introductie	3
1.1	Introductie kliniek.....	3
1.2	Missie en beleid	3
1.3	Medewerkers en behandelaars.....	3
2.	Resultaten 2021.....	4
3.	Kwaliteit, beleid en veiligheid	5
3.1	Interne audits	6
3.2	Externe audits.....	6
3.3	Kwaliteitsveiligheidsysteem	6
3.4	Veilig Incidenten Melden (VIM).....	6
3.5	Wet & regelgeving	6
3.6	Gerealiseerde kwaliteitsdoelstellingen over 2021	7
3.7	Opgestelde kwaliteitsdoelstellingen voor 2022	7
4.	Infrastructuur en medische apparatuur	8
4.1	Infrastructuur.....	8
4.2	Medische apparatuur	8
5.	Leren en werken aan kwaliteit	8
5.1	Samen leren en werken aan kwaliteit	8

1. Introductie

Bijgevoegd treft u het kwaliteitsjaarverslag van Bernekliniek voor het jaar 2021 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.

Dit document is tot stand gekomen in samenwerking met Jan Albracht (bpo-axsys zorgadviseurs). Wanneer u naar aanleiding van dit document nog vragen heeft of aanvullende informatie wenst, kunt u vanzelfsprekend contact opnemen.

1.1 Introductie kliniek

Berne Kliniek is een zelfstandig behandelcentrum binnen de muren van Bernhoven, een modern ziekenhuis, een vertrouwde omgeving. Ons team werkt intensief samen met het ziekenhuis. Onze specialisten voeren samen operaties en behandelingen uit, we delen hetzelfde elektronische patiëntendossier, nemen deel aan diverse besprekingen en voldoen aan alle kwaliteitseisen die gelden voor de specialisten in het ziekenhuis.

1.2 Missie en beleid

Samen eigentijds de allerbeste zorg bieden is de missie van ziekenhuis Bernhoven, maar ook voor onze zorg en aandacht in de Bernekliniek.

We werken samen met diverse zorgverleners en therapeuten in de regio. Wij zijn makkelijk bereikbaar voor huisartsen. Indien nodig kunnen patiënten dezelfde dag gezien worden. De Berne Kliniek is een zelfstandig behandelcentrum binnen de muren van Bernhoven. Samenwerken brengt ons verder en maakt ons beter.

1.3 Medewerkers en behandelaars

Artsen:	Alex Terng - plastisch chirurg / handchirurg Bas Rysavy - plastisch chirurg Bram Keulers - plastisch chirurg Diederik Vooijs - plastisch chirurg / handchirurg
Doktersassistenten:	Chantal v/d Boogaard (tot 1 augustus 2021) Chantal v/d Ven Jacqueline van Zanten (tot 1 juni 2021) José Marinussen - Roijackers Petra van Griensven-van Grunsven Daniëlle Fassbender Anouk v/d Pas (vanaf 1 maart 2021) Aniek Roest (vanaf 1 juni 2021)
Secretaresses	Inger Burg Diana van Oers

1.4 Scholing 2021:

- Op 5 oktober 2021 heeft de firma Lipoelastic een training verzorgt binnen Berne Kliniek m.b.t. drukkleding.

2. Resultaten 2021

2.1 Resultaten cosmetische behandelingen over 2021

Cosmetische(privé betaalde) ingrepen 2021	
Soort ingreep	Totaal
3D afspraak augmentatie	12
Augmentatie beiderzijds	20
Augmentatie enkelzijdig	1
Ax uitlopers + liposuctie buik	1
BOL beiderzijds	147
BOL enkz	4
Borstlift	5
Botox 1 regio	26
Botox 2 regio's	5
Buikwandcorrectie	8
Carpaaltunnelsyndroom	1
Gynaecomastie enkelzijdig	2
Gynaecomastie met liposuctie	1
Halslift	1
Labiacorrectie	5
Liposuctie 1 regio	2
Mini facelift	4
Mini buikwandcorrectie	1
OOL	8
Oorcorrectie bdz	3
Oorcorrectie enkz	1
Oorlelcorrectie	1
Verwijderen plekjes / naevi	8
Verwijderen fillers	1
WB beiderzijds	15
WB enkelzijdig	9
Totaal aantal cosmetische verrichtingen	292

Het aantal cosmetische patiënten in totaal is 304.

Hiervan hebben 272 patiënten een ingreep ondergaan en 32 patiënten hebben alleen een eerste consult gehad en geen gebruik gemaakt van de aangeboden offerte.

2.2 Complicatieregistratie 2021

In totaal hebben zich 36 complicaties voorgedaan. 6 hiervan (16,7%) zijn cosmetische ingrepen.

ingreep	lichaamsdeel	complicatie	heroperatie
augmentatie	mamma	dehiscentie	ja
abdominoplastiek	buik	infectie	ja
vervangen prothesen	mamma	infectie	ja
vervangen prothesen	mamma	infectie	ja
oogleden	gelaat	hematoom	ja
abdominoplastiek	buik	hematoom	nee

2.3 Klachten 2021

Klachten jegens Bernekliniek worden behandeld via het klachtenfunctionarissysteem van het Bernhoven ziekenhuis. Ook juridisch advies komt, indien nodig, via het Bernhoven ziekenhuis. In 2021 zijn er geen klachten geregistreerd.

2.4 Patiënt- en cliënttevredenheid

De patiënt- en cliënttevredenheid is gemeten met behulp van een vragenlijst bij 129 patiënten. De patiënten konden een score geven op een schaal van 0 (zeer slecht) tot 10 (uitstekend).

De vragenlijst gaat over de volgende onderwerpen;

Onderwerpen	Gemiddelde score
Algemeen	8,64
Patiëntvriendelijkheid	8,87
Deskundigheid medisch personeel	8,99
Gemiddelde	8,83

We zijn blij met deze score en blijven werken aan het verhogen van de score op de patiënttevredenheid. 8,83 gemiddeld is prima maar het kan nog beter.

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.

Kwaliteit blijft gewaarborgd middels ISO9001 (2015 gecertificeerd) en NEN8009 (2018 gecertificeerd).

Er vindt periodiek overleg plaats door een team van kwaliteitsfunctionarissen.

3.1 Interne audits

Proces	Interne auditor	Status
Afspraak en ontvangst	Jan Albracht	Uitgevoerd
Intake	Jan Albracht	Uitgevoerd
Behandeling poliklinisch	Jan Albracht	Uitgevoerd
Nazorg	Jan Albracht	Uitgevoerd
Algemeen	Jan Albracht	Uitgevoerd
Kwaliteit	Jan Albracht	Uitgevoerd
Veiligheid	Jan Albracht	Uitgevoerd
HIP	Jan Albracht	Gepland augustus 2022
P&O	Jan Albracht	Gepland augustus 2022
Medische apparatuur	Jan Albracht	Gepland augustus 2022

3.2 Externe audits

De laatste externe audit is uitgevoerd op 26 november 2020 en 8 december 2020 door KIWA. In 2021 zijn er geen audits geweest. Er is een vervolgaudit gepland op 20 januari 2022. Ook deze zal door KIWA worden uitgevoerd.

3.3 Kwaliteitsveiligheidssysteem

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.

3.4 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. Dit gaat volgens de VIM-procedures van het Bernhoven ziekenhuis. Chantal v.d. Ven is namens Bernkliniek lid van de VIM-commissie van het Bernhoven ziekenhuis.

3.5 Wet & regelgeving

De kliniek voldoet aan alle relevante wet en regelgeving.

3.6 Gerealiseerde kwaliteitsdoelstellingen over 2021

Doelstellingen 2021 (worden 4x per jaar geëvalueerd maatschap vergaderingen)

Nr.	Doelstelling	Streefwaarde	Resultaat
1.	Behouden ISO9001:2015	behouden	Behaald
2.	Behouden NEN8009:2018	behouden	Behaald
3.	Voldoen aan kwaliteitskader cosmetisch zorg	Afronden	Behaald
4.	Beeldbellen en telefonische consulten invoeren	5% van de consulten	Niet behaald, streven blijft
5.	Digitale voorlichting uitbreiden	50% van de ingrepen	Behaald
6.	Niet boven plafond produceren	Niet overschrijden	Nooit 100% haalbaar, blijft een doel
7.	Contracten met alle zorgverzekeraars, plafondvrij	Alle zorgverzekeraars	Behaald, niet alles plafondvrij.
8.	Aantal meldingen	50	Niet behaald, er moet meer gemeld worden.
9.	Aantal klachten (streven naar geen klachten)	< 0,5% van de behandelingen	Behaald, 0 klachten
10.	POWI	< 1% van de invasieve ingrepen	Behaald
11.	Aantal complicaties	< 1% van de behandelingen	Niet behaald = 2%
12.	Risicoanalyse volgens de planning in de risico-inventarisatie	In 2021 gereed	Behaald
13.	Patiënttevredenheid	> 8,5	Niet behaald = 8,3
14.	Aantal patiënten verzekerde zorg	4.500	Behaald 4113
15.	Aantal patiënten cosmetiek	300	Niet behaald 304
16.	Regionale uitbreiding	Marketing en sociale media campagne	Niet behaald, Doelstelling vervalt.

3.7 Opgestelde kwaliteitsdoelstellingen voor 2022

Doelstellingen 2022 (worden 4x per jaar geëvalueerd maatschap vergaderingen)

Nr.	Doelstelling	Streefwaarde	Toegewezen aan	Rapportage
1.	Behouden ISO9001:2015	behouden	Team Bernekliek	Management beoordeling 2023
2.	Behouden NEN8009:2018	behouden	Team Bernekliek	Management beoordeling 2023
3.	Voldoen aan kwaliteitskader cosmetisch zorg	wordt geïmplementeerd	Team Bernekliek	Management beoordeling 2023
4.	Beeldbellen en telefonische consulten invoeren	5% van de consulten	Alex Terng	Management beoordeling 2023
5.	Digitale voorlichting uitbreiden	60% van de ingrepen	Bram Keulers	Management beoordeling 2023
6.	Niet boven plafond produceren	Niet overschrijden	Maatschap	Management beoordeling 2023
7.	Contracten met alle zorgverzekeraars, plafondvrij	Alle zorgverzekeraars	Maatschap	Management beoordeling 2023
8.	Aantal meldingen	50	Team Bernekliek	Management beoordeling 2023
9.	Aantal klachten (streven naar geen klachten)	< 0,5% van de behandelingen	Team Bernekliek	Management beoordeling 2023
10.	POWI	< 1% van de invasieve ingrepen	Team Bernekliek	Management beoordeling 2023

11.	Aantal complicaties	< 1% van de behandelingen	Plastisch chirurgen	Management beoordeling 2023
12.	Risicoanalyse volgens de planning in de risico-inventarisatie	In 2020 gereed	Diederik	Management beoordeling 2023
13.	Patiënttevredenheid	> 8,5	Team Bernekiniek	Management beoordeling 2023
14.	Aantal patiënten verzekerde zorg	5.000	Plastisch chirurgen	Management beoordeling 2023
15.	Aantal patiënten cosmetiek	350	Plastisch chirurgen	Management beoordeling 2023
16.	Regionale uitbreiding	Marketing en sociale media campagne	Maatschap	Management beoordeling 2023

4. Infrastructuur en medische apparatuur

4.1 Infrastructuur

Bernekiniek maakt gebruik van de infrastructuur van het Bernhoven ziekenhuis.

4.2 Medische apparatuur

Ook alle medische apparatuur, welke in de kliniek aanwezig is, wordt gehuurd van het Bernhoven ziekenhuis.

5. Leren en werken aan kwaliteit

5.1 Samen leren en werken aan kwaliteit

Het samen leren en werken aan kwaliteit binnen de kliniek vorm heeft gekregen door middel van;

- Lerend netwerk met andere klinieken
- Visitaties
- Audits