



Berne Kliniek

JAARVERSLAG Cosmetische Zorg 2022



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
1.4 Scholing 2022	4
2. Resultaten 2022	4
2.2 Complicatieregistratie 2022	4
2.3 Klachten 2022	5
2.4 Patiënt- en cliënttevredenheid	5
3. Kwaliteit, beleid en veiligheid	5
3.1 Interne audits	5
3.2 Externe audits	6
3.3 Kwaliteitsveiligheidsysteem	6
3.4 Veilig Incidenten Melden (VIM)	7
3.5 Wet & regelgeving	7
3.6 Gerealiseerde kwaliteitsdoelstellingen over 2022	7
3.7 Opgestelde kwaliteitsdoelstellingen voor 2023.	8
4. Infrastructuur en medische apparatuur	8
4.1 Infrastructuur	8
4.2 medische apparatuur	9
5. Leren en werken aan kwaliteit	9
5.1 Samen leren en werken aan kwaliteit	9

1. Introductie

Bijgevoegd treft u het kwaliteitsjaarverslag van Bernekliniek voor het jaar 2022 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 Berne Kliniek.

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 Ven
José Marinussen - Roijackers
Petra van Griensven-van Grunsven
Daniëlle Fassbender
Anouk v/d Pas
Aniek Roest
Chantal v/d Boogaart (vervanging zwangerschapsverlof)

Secretaresses Inger Burg
Diana van Oers

1.4 Scholing 2022

Chantal van de Ven en Petra van Griensven hebben beiden training Derma-pigmentatie gevolgd t.b.v. tepelhofreconstructies. De behaalde certificaten zijn:

- Master in Eyebrow Micropigmentation d.d. 12 februari 2022
- Areola Derma-pigmentatie d.d. 15 april 2022
- Color Knowledge & Pigment Removal d.d. 24 mei 2022

Klinische les buik en borsten is op 21 september 2022 gegeven aan de assistentes door Bas Rysavy.

2. Resultaten cosmetische behandelingen over 2022

Cosmetische (privé betaalde) ingrepen 2022	
Soort ingreep	Totaal
Armlift bdz	2
Atheroomcyste verwijderen	2
Beenlift bdz	1
Borstlift beiderzijds	11
Borstvergroting	5
Botox	19
Bovenooglidcorrectie beiderzijds	115
Buikwandcorrectie	3
Gynaecomastie + lipo/lift	2
Gynaecomastie enkelzijdig lokaal	1
Gynaecomastie lokaal	1
Labiacorrectie	3
Liposuctie 1 regio	7
Liposuctie hals	1
Mini-buikwand	1
Mini-facelift	1
Onderooglidcorrectie	9
Oorcorrectie	3
Prothesen plaatsen / wisselen	10
Ptoisiscorrectie bdz	4
Verwijderen plekjes of zwelling	4
Verwijderen prothesen beiderzijds	4
Wenkbrauwcorrectie	20
Totaal aantal cosmetische behandelingen	229

Het aantal cosmetische patiënten in totaal is 229.

Hiervan hebben 225 patiënten een ingreep ondergaan en 24 patiënten hebben alleen een eerste consult gehad en geen gebruik gemaakt van de aangeboden offerte.

2.2 Complicatieregistratie 2022

In 2022 zijn 76 complicaties geregistreerd, waarvan 2 complicaties bij cosmetische patiënten.

2.3 Klachten 2022

Klachten jegens Bernekliek worden behandeld via het klachtenfunctionarissysteem van het Bernhoven ziekenhuis. Ook juridisch advies komt, indien nodig, via het Bernhoven ziekenhuis. In 2022 zijn er geen klachten geregistreerd. Wel 1 klacht over een datalek, waarbij een verkeerde patiëntsticker op een brief bleek te zitten. Naar aanleiding hiervan zijn de patiëntstickers aangepast.

2.4 Patiënt- en cliënttevredenheid

Onze patiënttevredenheid wordt gemeten middels een enquête t.a.v. de kwaliteit en hoe patiënten hun behandeling hebben ervaren. Patiënten die hier voor een laatste consult komen krijgen een formulier en kunnen dit desgewenst anoniem invullen. Hieruit worden verbeterpunten gehaald welke als doelstelling worden genoteerd voor volgend jaar.

In 2022 hebben in totaal 281 patiënten een enquête ingevuld.

Onderwerpen	Gemiddelde score
Algemene uitstraling en bereikbaarheid van kliniek	8,66
Patiëntvriendelijkheid	8,95
Deskundigheid van medisch personeel	9,09
Totaalcijfer gemiddeld	8,90

We zijn blij met deze score en blijven werken aan het verhogen van de score op de patiënttevredenheid. In 2021 was de gemiddelde score 8,83.

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

De interne audit planning gaat uitsluitend over de processen die door de Berne Kliniek zelfstandig worden uitgevoerd.

Uitgevoerde interne audits:

Proces	Interne auditor	Planning
Afspraak en ontvangst	Jan Albracht	Augustus 2020
Intake	Jan Albracht	Augustus 2020
Behandeling poliklinisch	Jan Albracht	Augustus 2020
Nazorg	Jan Albracht	Augustus 2020
Algemeen	Jan Albracht	December 2021
Kwaliteit	Jan Albracht	December 2021
Veiligheid	Jan Albracht	December 2021
HIP	Jan Albracht	December 2022
P&O	Jan Albracht	December 2022
Medische apparatuur	Jan Albracht	December 2022

Planning interne audits

Proces	Interne auditor	Planning
Afspraak en ontvangst	Jan Albracht	Augustus 2023
Intake	Jan Albracht	Augustus 2023
Behandeling poliklinisch	Jan Albracht	Augustus 2023
Nazorg	Jan Albracht	Augustus 2023
Algemeen	Jan Albracht	December 2024
Kwaliteit	Jan Albracht	December 2024
Veiligheid	Jan Albracht	December 2024
HIP	Jan Albracht	December 2025
P&O	Jan Albracht	December 2025
Medische apparatuur	Jan Albracht	December 2025

3.2 Externe audits

Op 20 januari 2022 heeft er een herhalingsaudit ISO 9001:2015 en NEN 8009 plaatsgevonden. Deze is uitgevoerd door KIWA Nederland BV. De opvolgingsaudit staat gepland op 2 februari 2023.

Hygiëne audit door het Bernhoven ziekenhuis wordt 1x per 2 jaar gedaan op. Deze zal weer worden gepland medio 2023.

3.3 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.

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 van de Ven is, namens Berne kliniek, 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 2022

(worden 4x per jaar geëvalueerd maatschap vergaderingen)

Nr.	Doelstelling	Streefwaarde	Toegewezen aan	Resultaat
1.	Behouden ISO9001:2015	behouden	Team Bernekliniek	Behaald
2.	Behouden NEN8009:2018	behouden	Team Bernekliniek	Behaald
3.	Voldoen aan kwaliteitskader cosmetisch zorg	wordt geïmplementeerd	Team Bernekliniek	Behaald
4.	Beeldbellen en telefonische consulten invoeren	5% van de consulten	Alex Terng	Behaald 15%
5.	Digitale voorlichting uitbreiden	60% van de ingrepen	Bram Keulers	Behaald
6.	Niet boven plafond produceren	Niet overschrijden	Maatschap	Grotendeels
7.	Contracten met alle zorgverzekeraars, plafondvrij	Alle zorgverzekeraars	Maatschap	Behaald
8.	Aantal meldingen	50	Team Bernekliniek	Niet behaald 22
9.	Aantal klachten (streven naar geen klachten)	< 0,5% van de behandelingen	Team Bernekliniek	Behaald 0 klachten
10.	POWI	< 1% van de invasieve ingrepen	Team Bernekliniek	Behaald <0,5%
11.	Aantal complicaties	< 1% van de behandelingen	Plastisch chirurgen	Behaald <0,5%
12.	Risicoanalyse volgens de planning in de risico-inventarisatie	In 2020 gereed	Diederik	behaald
13.	Patiënttevredenheid	> 8,5	Team Bernekliniek	Behaald 8.9
14.	Aantal patiënten verzekerde zorg	5.000	Plastisch chirurgen	Behaald >5200
15.	Aantal patiënten cosmetiek	350	Plastisch chirurgen	230

3.7 Opgestelde kwaliteitsdoelstellingen voor 2023.

Doelstellingen 2023

(worden 4x per jaar geëvalueerd in maatschapsvergaderingen)

Nr.	Doelstelling	Streefwaarde	Toegewezen aan	Rapportage
1.	Behouden ISO9001:2015	behouden	Team Bernekliniek	Management beoordeling 2023
2.	Behouden NEN8009:2018	behouden	Team Bernekliniek	Management beoordeling 2023
3.	Voldoen aan kwaliteitskader cosmetisch zorg	wordt geïmplementeerd	Team Bernekliniek	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 Bernekliniek	Management beoordeling 2023
9.	Aantal klachten (streven naar geen klachten)	< 0,5% van de behandelingen	Team Bernekliniek	Management beoordeling 2023
10.	POWI	< 1% van de invasieve ingrepen	Team Bernekliniek	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 Bernekliniek	Management beoordeling 2023
14.	Aantal patiënten verzekerde zorg	5.500	Plastisch chirurgen	Management beoordeling 2023
15.	Aantal patiënten cosmetiek	375	Plastisch chirurgen	Management beoordeling 2023

4. Infrastructuur en medische apparatuur

4.1 Infrastructuur

Alle faciliteiten worden gehuurd van het Bernhoven ziekenhuis

4.2 medische apparatuur

Ook alle medische apparaten worden 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 heeft vorm gekregen door middel van:

- Lerend netwerk met andere klinieken
- Visitaties
- Audits