

Kwaliteitsverslag 2022



Groh Clinic
Korte Kleverlaan 36
2061 EE Bloemendaal

Introductie:

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2022 van Groh Clinic.

In dit verslag geven we een beknopte weergave van hetgeen we hebben gedaan om de kwaliteit binnen Groh Clinic te waarborgen en waar mogelijk te verbeteren.

Heeft u na het lezen nog vragen, neem gerust contact met ons op, zodat wij het e.e.a. kunnen toelichten.

Wat omvat dit kwaliteitsverslag:

- Organisatie, overlegstructuur en deskundigheid.
- Kwaliteitssysteem en veiligheid.
- Aantal en soort behandelingen of ingrepen, kwaliteit en resultaat behandelingen.
- Cliënten- en keuze-informatie.
- Infrastructuur en medische apparatuur.
- Leren en werken aan kwaliteit.

1 Organisatie

Groh Clinic is een kliniek waarin één arts werkzaam is en één ondersteunende kliniekmanager. Groh Clinic is 24/7 bereikbaar voor noodgevallen op een spoednummer, deze wordt beantwoord door de werkzame arts. In het geval de binnen Groh Clinic werkzame arts niet beschikbaar is, gaat een waarnemingsregeling van kracht. Hiervoor zijn afspraken gemaakt met twee andere klinieken in de omgeving.

Het organisatieschema van Groh Clinic hieronder weergegeven:

Groh Clinic		
	Directeur / eigenaar Olivier Groh Radboud Groh	
	Kliniekmanager Radboud Groh	Hoofdverantwoordelijke arts Olivier Groh

De eigenaren van Groh Clinics vormen tevens de directie. Zij zijn verantwoordelijk voor:

- Het bestuurlijk beleid
- Medische eindverantwoordelijkheid
- Kwaliteit en veiligheid
- De dagelijkse leiding

Medisch directeur Olivier Groh voert als hoofdverantwoordelijke arts alle behandelingen uit binnen de kliniek. Hij bewaakt toezicht en kwaliteit.

Kliniekmanager Radboud Groh zorgt voor ontvangst van cliënten, de administratieve afhandeling, bestellingen, bewaken van de kwaliteit van de producten en de lopende zaken binnen de kliniek.

In het kader van veiligheid van de zorgprocessen binnen Groh Clinic zijn er afspraken gemaakt met diverse externe bedrijven en instellingen voor advies, toezicht of hulpverlening:

- Nederlandse Vereniging Voor Cosmetische Geneeskunde, toeoorders lidmaatschap via dokter Van de Werd
- Nederlandse Vereniging Voor Esthetische Geneeskunde, volwaardig lidmaatschap van alle directieleden en artsen
- Apotheek Elswout, samenwerking afgesproken met deze apotheek waarbij zij optreedt als controlerende apotheek.
- VvAA voor externe incidenten, (VIM)-platform, en aansprakelijkheidsverzekering
- EZa Geschillencommissie, treedt op indien een geschil met cliënt ontstaat welke niet intern op te lossen is.
- IHC Zorgmakelaar B.V., voeren audits uit op bijna alle vlakken zoals het nieuwe Kwaliteitskader Cosmetische Zorg, brengen hierover advies uit, ondersteunen waar nodig en monitoren eventuele voortgang.
- Milieu Service Nederland, het veilig afvoeren van naalden, spuiten en ander medisch afval.
- G.M.V. Medical Innovation, het eens in de twee jaar controleren van het medisch apparaat de Plexr.

2. Kwaliteitssysteem en veiligheid

Kwaliteit bedrijfsprocessen:

Om de kwaliteit en veiligheid te waarborgen en te verbeteren worden er binnen Groh Clinic een breed scala aan middelen ingezet waarvan de meeste in het kwaliteitshandboek terug te vinden zijn. Tevens houdt Groh Clinic zich aan de diverse wetten en regels, zoals opgesteld voor cosmetische of algemene medische particuliere instellingen. Ook is het Kwaliteitskader Cosmetische Zorg een leidraad om de kwaliteit en veiligheid binnen de organisatie te waarborgen en te verbeteren. Ook diverse audits van externe bureau's of collega-klinieken vallen binnen het kwaliteitssysteem. Na aanleiding van het Kwaliteitskader Cosmetische Zorg zijn diverse aanpassingen gedaan en geïmplementeerd in 2022 om nog betere kwaliteit en veiligheid te bieden. Deze worden in het volgende hoofdstuk behandeld.

Kwaliteitshulpmiddelen:

Om het kwaliteitssysteem zo goed mogelijk te waarborgen gebruikt Velvet Clinics diverse soorten hulpmiddelen. Zo wordt gebruik gemaakt van een EPD, een elektronisch patiënten dossier-systeem; Clinicminds, Tevens beschikt de onderneming over een VIM-systeem voor het melden van (bijna)incidenten. Er is een vrije cultuur voor het melden van (bijna)incidenten.

Omdat kwaliteit verbeteren een dynamische aangelegenheid is, maakt Velvet Clinics gebruik van een PDCA-Cyclus (Plan-Do-Check-Act). Dit systeem wordt door alle medewerkers gebruikt om verbeteringen in kaart te brengen en bij te houden in hoeverre verbeteringen zijn gevorderd dan wel volledig geïmplementeerd.

Leveranciersbeoordeling:

Het beoordelen van leverancier gebeurt ieder jaar d.m.v. een register waarbij de leverancier op diverse punten opnieuw geëvalueerd wordt, denk hierbij aan snelheid van leveren, prijs en kwaliteit van de geleverde producten of diensten. Op basis van deze uitkomst zal besloten worden om met deze leverancier verdere samenwerking voort te zetten of deze te stoppen. Bij ernstige tekortkomingen van een leverancier zal de samenwerking per direct worden stopgezet.

3.1 Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep en leeftijdsverdeling.

De cliëntèle van Groh Clinic bestaat over het algemeen uit mensen in goede gezondheid die op zoek zijn naar een manier om hun uiterlijk te verbeteren dan wel preventief te beschermen. Groh Clinics bedient cliënten uit alle lagen van de bevolking, maar er is een grotere vertegenwoordiging van de hogere inkomensklassen. Alle cliënten zijn 18 jaar of ouder.

3.2 Typen en aantal behandelingen

Type	Aantal in 2021
Toxinebehandeling cosmetisch	1587
Toxinebehandeling medisch	45
Fillerbehandeling	304
Profhilo	311
Radiesse	45
PRP	112
Plexr	10

3.3 Complicaties

Type	Aantal complicaties in 2021
Toxinebehandeling cosmetisch	0
Toxinebehandeling medisch	0
Fillerbehandeling	0
Profhilo	0
Radiesse	0
PRP	0
Plexr	0

4.1 Cliënten en keuze-informatie

Het is van belang dat elke cliënt de juist zorg krijgt, het kan dus voorkomen dat een cliënt meer gebaat is bij een behandeling die niet aangeboden wordt door Groh Clinic. Ook bestaat de mogelijkheid dat er meerdere behandelopties zijn. Het is voor Groh Clinic belangrijk de cliënt hierover te informeren, ook al wordt deze andere behandeloptie niet aangeboden binnen de kliniek. Voor iedere behandeling vindt altijd eerst een consult plaats. Binnen het consult komen de eisen naar voren zoals genoemd in het Kwaliteitskader Cosmetische Zorg. Hierbij kan gedacht worden aan tarieven, de te verwachte resultaten, ervaring van cliënten, behandelresultaten en risico op complicaties. De cliënt staat centraal binnen de organisatie en het is daarom van belang dat de cliënt de tijd heeft om na te denken over de behandeling en een weloverwogen keuze kan maken. Om deze reden is een eerste bezoek vaak een reden om niet meteen tot behandelen over te gaan.

4.2 Clienttevredenheid:

Om een beeld te krijgen hoe de cliënten binnen Groh Clinics de dienstverlening ervaren, de cliënttevredenheid continue gemonitord. Om een eerlijk beeld te kunnen krijgen wordt over een langere periode patiënten steekproefsgewijs om beoordeling gevraagd, alsmede wordt in informele gesprekken regelmatig input verzameld door de kliniekmanager.

Uit het onderzoek kwam naar voren dat de diensten van Groh Clinic op alle fronten goed beoordeeld wordt door haar patiënten. Denk hierbij aan de genomen tijd, deskundigheid, bereikbaarheid, informatievoorziening voorafgaande aan de behandeling en het uiteindelijke resultaat.

De gemiddelde score kwam uit op een 9+.

Volledige uitslag van het onderzoek kunt u per mail bij ons opvragen.

In 2021 zijn er ook geen klachten geregistreerd.

5 Medische apparatuur

Medische apparaten binnen Groh Clinic kennen drie fase:

- De invoerfase
- De gebruiksfase: toepassing en onderhoud
- De afstootfase

In het zorgbeleidsplan staat beschreven voor elk apparaat hoe deze fase zijn doorlopen of worden doorlopen. In een aparte sheet wordt dit tevens nogmaals genoteerd zodat de onderhoudscyclus over de gehele gebruikersperiode inzichtelijk is.

6 Leren en werken aan kwaliteit

Binnen het kwaliteitssysteem valt ook scholing van de werknemers. Op dit moment bestaat scholing vooral uit het volgen van seminars vanuit de industrie, het bezoeken van congressen, betaalde scholing en het bijwonen van vergaderingen van zowel de NVCG als de NVEG.

Groh Clinic heeft het fundament gelegd voor een lerend netwerk, dit netwerk omvat diverse cosmetisch artsen die elkaar ondersteunen, adviseren en helpen op een breed scala aan onderwerpen.