



HUIDPRAKTIJK ARNHEM
H U I D T H E R A P I E

Kwaliteitsverslag 2023

Inhoudsopgave

1. Algemeen	3
1.1 Inleiding praktijk	3
1.2 Overzicht van de praktijk	3
2. Beschrijving van de praktijk	5
2.1 Missie/Visie	5
2.2 Doelgroep en regiobeschrijving	5
2.3 Specifieke deskundigheden	5
2.4 Samenwerkingsverbanden	5
3. Kwaliteitsverslag: Huidige situatie & evaluatie	6
3.1 Informatievoorziening	6
3.2 Veiligheid	6
3.3 Incidenten, complicaties en calamiteiten	7
3.4 Evaluatie richtlijnen, protocollen en professioneel handelen	7
3.5 Evaluatie klantervaringen en overige indicatoren	8
3.6 Praktijk in cijfers	9
3.7 Samen leren en verbeteren	9
3.8 Risicomanagement	10
3.9 Therapeutische Elastische Kousen (TEK)	10
3.10 Mammacare	10
3.11 Acties en/of conclusies	10
3.12 Resultaat van vorige visitaties	12
Bijlage 1 Uitgezette vragenlijsten Qualiview	13
Bijlage 2 NPS Qualiview	14
Bijlage 3 Algemene beoordeling Qualiview	15

1. Algemeen

1.1 Inleiding praktijk

Huidpraktijk Arnhem bevond zich in 2023 in het Gulden Hart aan de Bakenbergseweg 72 (6814 MK) in Arnhem en is een eenmanszaak. Er worden zowel medische als cosmetisch huidtherapeutische behandelingen uitgevoerd met behulp van verschillende benodigdheden zoals peelings en apparatuur, waaronder licht-/laser apparatuur. Visuele en auditieve privacy van de behandelruimte is gewaarborgd.

Organisatiestructuur

Alle besluiten worden genomen door de eigenaar en huidtherapeut C. Wijnen. Er zijn geen medewerkers in dienst geweest of stagiaires aanwezig geweest in 2023. Overleg tussen directe collega's is niet mogelijk omdat Huidpraktijk Arnhem een eenmanszaak is. Wel is er overleg mogelijk met collega huidtherapeuten in Nederland. Daarnaast is de huidtherapeut aangesloten bij een kwaliteitskring met verschillende praktijken, een lerend netwerk waar tevens overleg kan plaatsvinden.

Zorgverlener	Functies en niveaus
C. Wijnen	Gediplomeerd huidtherapeut. Ingeschreven in het Kwaliteitsregister Paramedici en lid van de Nederlandse Vereniging van Huidtherapeuten. Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (Wet BIG, artikel 34).

De huidtherapeut is gediplomeerd (4-jarige HBO opleiding). Daarnaast is zij aangesloten bij het Kwaliteitsregister Paramedici en voldoet elke 5 jaar aan alle eisen door voldoende punten te behalen waardoor zij zich kan her registreren. Dit gebeurt door middel van onder andere bij- en nascholingen. Daarnaast is de huidtherapeut aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Huidtherapeuten.

1.2 Overzicht van de praktijk

Naam praktijk	Huidpraktijk Arnhem
Adres (2023)	Bakenbergseweg 72
Postcode (2023)	6814 MK
Plaats	Arnhem
Telefoonnummer	0636433921

Consumenteninformatie

Wat?		
Website	www.huidpraktijkarnhem.nl	
Prijslijst/betalingsvoorwaarden op de website	Aanwezig	
Klantervaring op de website	Aanwezig. Widget Zorgkaart Nederland en Qualiview op de website	
Producten en diensten op de website	Aanwezig.	
Officiële kwalificatie van zorgverlener op de website	Aanwezig.	
Openingstijden op de website	Aanwezig.	
Zijn de volgende contactgegevens vindbaar via de website:		
	Algemeen mailadres/ contactformulier	Aanwezig.
	Telefoonnummer	Aanwezig.
	Whatsapp	Aanwezig.
	Bereikbaarheid buiten deze tijden	Van 8.00 – 18.00 uur bereikbaar per telefoon. Indien behandelaar de telefoon niet kan opnemen, wordt dit gedaan door een telefooncentrale. Behandelaar belt daarna terug. Bellers kunnen buiten deze tijden een voicemailbericht inspreken. Deze komt binnen bij de eigenaar van de praktijk. Afhankelijk van de ernst van het telefoontje wordt de eerstvolgende werkdag of eerder contact opgenomen. Daarnaast kunnen mensen online zelf hun afspraak inplannen, ook buiten openingstijden.

ICT

Wat?	
Declaratie	Skinadmin. Cliënten dienen zelf een factuur in bij de zorgverzekeraar wanneer zij recht hebben op vergoeding.
Patientendossiers	Skinadmin.
Klantervaring	Qualiview, Zorgkaart Nederland, Google reviews.
Dataverzameling	Skinadmin.
Beeldbellen	Niet van toepassing.

Contracten

Huidpraktijk Arnhem heeft geen contracten afgesloten met zorgverzekeraars, maar is wel lid van de Nederlandse Vereniging van Huidtherapeuten en het Kwaliteitsregister Paramedici. Hierdoor kunnen cliënten, indien zij recht hebben op vergoeding, aanspraak kunnen maken op vergoeding van hun huidtherapeutische behandeling bij de zorgverzekeraar.

2. Beschrijving van de praktijk

2.1 Missie/Visie

Missie: een vertrouwde en laagdrempelige praktijk te zijn waar cliënten met hun huidklacht terecht kunnen om kwalitatief hoogwaardige huidtherapeutische zorg te krijgen met een persoonlijke aanpak.

Visie: huidklachten kunnen soms niet geheel verdwijnen, maar ons doel is om deze zo veel mogelijk te verminderen waardoor er geen/minder hinder van wordt ondervonden. Doordat we een kleinschalige praktijk zijn, hangt er een persoonlijke en vertrouwde sfeer.

Kernwaarden

Gastvrij: wij zijn laagdrempelig toegankelijk zodat cliënten zich vrij voelen om contact op te nemen. Zowel voor een eerste kennismaking maar ook als er twijfels of onduidelijkheden zijn over of na een behandeling. Daarnaast kan iedereen gebruik maken van een eerste vrijblijvend consult.

Persoonlijk: doordat wij een kleinschalige praktijk zijn waar cliënten veelal dezelfde behandelaar zien, hangt er een persoonlijke en vertrouwde sfeer.

Eerlijkheid en duidelijkheid: wij zijn eerlijk en duidelijk over de te verwachten resultaten.

2.2 Doelgroep en regiobeschrijving

Binnen Huidpraktijk Arnhem wordt (cosmetische) huidtherapeutische zorg aangeboden voor cliënten in principe vanaf 18 jaar en ouder, tenzij er bijzondere omstandigheden zijn waardoor van deze leeftijdsgrens wordt afgeweken. Dit wordt dan in het medisch dossier vastgelegd. Medische indicaties worden soms wel behandeld onder de 18 jaar. Welke cliënten geschikt zijn voor de behandeling verschilt per interventie en is nader beschreven in de behandelprotocollen. Wanneer er contra-indicaties aanwezig zijn voor een bepaalde behandeling kan een cliënt niet behandeld worden.

De volgende (cosmetische) behandelingen worden binnen Huidpraktijk Arnhem uitgevoerd:

Type zorg	Behandeling
Huidtherapie	(Chemische) peelings
Huidtherapie	Microneedling
Huidtherapie	Laser/IPL (vaat-/pigment indicaties & ontharing)
Huidtherapie	Coagulatietherapie/cryotherapie goedaardige huidafwijkingen
Huidtherapie	Elektrische ontharing
Huidtherapie	Acnebehandeling/gezichtsbehandeling (dieptereiniging, evt. i.c.m. peeling)

Huidpraktijk Arnhem is gevestigd in Arnhem. Het merendeel van de cliënten komt uit Arnhem, maar ook in omstreken weten cliënten de praktijk te vinden.

2.3 Specifieke deskundigheden

Niet van toepassing.

2.4 Samenwerkingsverbanden

Niet van toepassing.

3. Kwaliteitsverslag: Huidige situatie & evaluatie

3.1 Informatievoorziening

Huidpraktijk Arnhem zorgt voor goede informatievoorziening. Dat wil zeggen, indien een cliënt een cosmetische behandeling overweegt, dat de huidtherapeut hem/haar informeert over de huidklacht, over de mogelijke behandelinterventies (ook als deze buiten Huidpraktijk Arnhem liggen, denk aan andere huidtherapeutische interventies of indicaties waarbij cosmetisch artsen behandeling kunnen bieden), over mogelijke complicaties, de behandelduur, behandelinterventie, kosten, nazorg en dergelijke onderdelen. Hierin is de huidtherapeut duidelijk, volledig en eerlijk en gaat ook na bij de cliënt of alle informatie duidelijk is. Het huidtherapeutisch methodisch handelen (HMH) wordt gevolgd bij elke cliënt. Behandelverslagen worden gemaakt bij elke afspraak en er wordt duidelijk weergegeven wie de behandeling heeft gegeven. Ervaringen van andere cliënten worden gedeeld en wat de te verwachten behandelresultaten zijn wordt gecommuniceerd. Indien voorgaande cliënten toestemming hebben verleend voor het delen van hun voor- en na foto's, wordt er beeldmateriaal laten zien.

Er is bij huidtherapeutische behandelingen geen verplichte bedenktijd omdat alle behandelingen die bij Huidpraktijk Arnhem worden uitgevoerd laag complex zijn, en het medisch risico laag is.

In 2023 is getracht de bereikbaarheid van de praktijk te verbeteren. Er is een telefoonservice ingezet, die de telefoontjes van cliënten kan aannemen op momenten dat de huidtherapeut niet bereikbaar is (i.v.m. bijvoorbeeld het uitvoeren van behandelingen gedurende de dag). Op verschillende momenten van de dag kan de huidtherapeut daarna de cliënten zo spoedig mogelijk terugbellen. Buiten openingstijden kan de voicemail worden ingesproken, en afhankelijk van de ernst van de vraag, wordt de cliënt de volgende werkdag teruggebeld of eerder.

Daarnaast zijn er in 2023 nieuwe folders ontwikkeld waarin de behandelingen worden toegelicht. Tot slot wordt de website regelmatig bijgewerkt en up to date gehouden. Elke cliënt krijgt uitleg en voorlichting over verschillende behandelopties en over de behandeling die de cliënt ondergaat. De cliënt ontvangt voor behandelingen waarbij ook maar enig risico op complicaties is, een toestemmingsformulier. Indien de cliënt akkoord gaat met dit formulier kan diegene deze tekenen voor de behandeling wordt gestart.

Huidpraktijk Arnhem heeft een klachtenreglement welke onder andere geraadpleegd kan worden via de website. Daarnaast zijn er klachtenformulieren aanwezig in de praktijk. De huidtherapeut van Huidpraktijk Arnhem is aangesloten bij een erkende geschilleninstantie en klachtenfunctionaris via het Kwaliteitsregister Paramedici.

In het jaar 2023 zijn er geen klachten en incidenten voorgekomen en geregistreerd. Indien dit wel voorkomt, wordt de cliënt geïnformeerd over eventuele merkbare gevolgen, en wordt dit vastgelegd in het medisch dossier. Huidpraktijk Arnhem heeft een procedure waarin verbetermaatregelen worden opgesteld nadat er een incident, complicatie of calamiteit heeft plaatsgevonden. Via de plan, do, check, act procedure zal het incident, de complicatie of calamiteit worden geanalyseerd en wordt er een plan opgesteld om herhaling te voorkomen en verbetering van kwaliteit te bewerkstelligen.

3.2 Veiligheid

Patiëntveiligheid

Huidpraktijk Arnhem heeft een passend kwaliteitssysteem voor het bewaken, beheersen en verbeteren van de kwaliteit van zorg. Dit is beschreven in het Kwaliteitssysteem 2023 van Huidpraktijk Arnhem. Verder worden de kwaliteitsinstrumenten zoals de leidraad acne, richtlijn licht- en laserveiligheid, richtlijn inrichtingseisen, richtlijn infectiepreventie e.d. gevolgd en in de praktijk toegepast. Protocolen worden eens per jaar geëvalueerd en geüpdatet door de praktijkhouder. Deze

zijn te vinden in het Waveland portaal, onder het kopje protocollen. Via elk device is dit portaal te raadplegen met inloggegevens. Richtlijnen, professionele standaarden en protocollen van de NVH zijn via de website van de beroepsvereniging te raadplegen en de inzichten hieruit worden verwerkt in de protocollen van Huidpraktijk Arnhem.

Cliënten krijgen na elke nieuwe behandeling die zij ondergaan schriftelijk of digitaal de nazorginstructies mee of toegezonden. Zij kunnen kosteloos langskomen voor een controle consult, dit is bij de meeste behandelingen echter niet verplicht. Bij vragen, onduidelijkheden, twijfels of een ongewenste nareactie kunnen cliënten contact opnemen via het telefoonnummer, e-mail of via Whatsapp. Na sluitingstijd kunnen cliënten eventueel een voicemail inspreken en worden zij, afhankelijk van de ernst van het bericht, zo spoedig mogelijk teruggebeld. Als het niet urgent is worden zij de eerstvolgende werkdag teruggebeld.

Informatie beveiliging

In het Waveland portaal van Huidpraktijk Arnhem wordt ook relevante Nederlandse wet- en regelgeving bijgehouden. Wijzigingen worden beoordeeld en opgevolgd. Dit gaat om onder andere de WKKGZ, Wet BIG, WGBO, AVG. Het verzamelen, vastleggen en beheren van data wordt op effectieve en veilige wijze gedaan, volgens privacy en veiligheidseisen. Patiëntgegevens worden vastgelegd in Skinadmin en emails worden beveiligd verstuurd via Zorgmail met twee-factor-authenticatie.

Wettelijke veiligheidseisen

Huidpraktijk Arnhem bevindt zich in een gezondheidscentrum en beschikt over een eigen behandelruimte met een gezamenlijke wachtkamer. Huidpraktijk Arnhem beschikt over verschillende apparatuur en middelen om huidtherapeutische behandelingen uit te kunnen voeren. Apparatuur wordt volgens voorschrift van de fabrikant periodiek onderhouden. Apparatuur die periodiek onderhoud nodig heeft, wordt voorzien van een sticker met daarop aangegeven in welke maand en jaar het volgende onderhoud plaats moet vinden. Overige apparatuur beschikt over minimaal CE certificering en de Dermapen 4 beschikt over de benodigde klasse IIA medische certificering. EHBO doos is aanwezig en wordt gecontroleerd op houdbaarheid. Dagelijks wordt de schoonmaak in de behandelruimte gedaan door de huidtherapeut zelf. Algemene ruimtes van het gebouw worden door externe schoonmakers bijgehouden.

Werknemersveiligheid

Niet van toepassing.

3.3 Incidenten, complicaties en calamiteiten

Huidpraktijk Arnhem registreert complicaties. Er zijn in 2023 geen complicaties voorgekomen. Indien er incidenten, complicaties/calamiteiten voorkomen wordt dit in het cliëntendossier en VIM register incidenten & calamiteiten genoteerd. Deze casussen worden geëvalueerd en er komen verbeteracties uit, welke tevens later geëvalueerd worden.

3.4 Evaluatie richtlijnen, protocollen en professioneel handelen

Bij Huidpraktijk Arnhem wordt gewerkt volgens protocollen voor behandelingen en overige handelingen (zoals het desinfecteren van instrumentarium, het reinigen van de (praktijk)ruimtes). Met goede onderbouwing kan van een protocol worden afgeweken. Als dit gaat om handelingen tijdens een behandeling, wordt de onderbouwing in het behandelverslag genoteerd. Protocollen worden eens per jaar geëvalueerd en geüpdatet door de praktijkhouder. Deze zijn te vinden in het Waveland portaal, onder het kopje protocollen. Via elk device is dit portaal te

raadplegen met inloggegevens. Richtlijnen, professionele standaarden en protocollen van de NVH zijn via de website van de beroepsvereniging te raadplegen en de inzichten hieruit worden verwerkt in de protocollen van Huidpraktijk Arnhem.

In het Waveland portaal van Huidpraktijk Arnhem wordt ook relevante Nederlandse wet- en regelgeving bijgehouden. Wijzigingen worden beoordeeld en opgevolgd. Dit gaat om onder andere de WKKGZ, Wet BIG, WGBO, AVG.

Om de kwaliteit te bewaken worden regelmatig bij- en nascholingen gevolgd. De huidtherapeut is aangesloten bij het kwaliteitsregister Paramedici waardoor zij ook verplicht is om punten te halen en bij- en nascholingen te volgen. Daarnaast is de huidtherapeut aangesloten bij een kwaliteitskring met verschillende praktijken, een lerend netwerk. Hierbij worden met collega's verschillende onderwerpen behandeld. Het biedt de huidtherapeut de mogelijkheid om kritisch te reflecteren op het eigen handelen. In de kwaliteitskringen wordt gewerkt aan vermeerdering van kennis, ontwikkeling van vaardigheden, versterking van competities, en intervisie. Daarnaast vindt er ook geregeld tussendoor overleg plaats tussen de participanten als zij tegen bepaalde casussen aanlopen. Tot slot is de huidtherapeut lid van de beroepsvereniging Nederlandse Vereniging voor Huidtherapeuten.

Protocollen binnen Huidpraktijk Arnhem worden jaarlijks geëvalueerd. De vijf belangrijkste zijn:

- Acne (waaronder vallen dieptereiniging en peelings)
- Peelings in het algemeen, voor zowel acne als huidveroudering
- Protocol laserontharing
- Protocol licht-/laser vaatjes
- Protocol licht-/laser pigment

Richtlijnen, leidraden, zorgarrangementen e.d. over de indicaties die voorkomen in de praktijk worden geïmplementeerd in de protocollen in de praktijk. Hierbij kan gedacht worden aan het Zorgarrangement Integrale Acnetherapie, NVH Leidraad acne, de richtlijn Acne Vulgaris Herziening 2022, NVH-Productomschrijving Integrale therapie bij Dyschromieën, Licht- en laserveiligheid en de algemene hygiëne richtlijnen, inrichtingseisen e.d. Daarnaast worden protocollen van de leveranciers aangehouden voor de specifieke behandelingen. Tevens leren we als collega's in de kwaliteitskring van elkaar, waaruit soms ook aanpassingen in protocollen voortvloeien. Tot slot worden nieuwe inzichten vanuit nascholingen meegenomen in het ontwikkelen en bijhouden van protocollen.

3.5 Evaluatie klantervaringen en overige indicatoren/metingen

Zorgkaart Nederland

Dit is openbaar, cliënten kunnen zelf een waardering plaatsen. Uitkomsten zijn tevens op de website zichtbaar en ook hebben cliënten de mogelijkheid om via de widget een waardering te plaatsen. Daarnaast kan er een herinnering via mail gestuurd worden.

Google

Dit is openbaar, mensen kunnen zelf een waardering plaatsen via Google. Daarnaast kan er een herinnering via mail gestuurd worden.

Qualiview

PREM vragenlijst wordt uitgezet via Skinadmin. Cliënten moeten minimaal 2 behandelingen hebben gehad of een afgesloten behandeltraject. Daarnaast zijn er nog verdere eisen waaraan een cliënt moet voldoen voordat er effectief een vragenlijst uitgezet kan worden.

Hoeveel uitgezet:

Qualiview (zie bijlage 1)

Zelf uitgezet 78, uiteindelijk na filtering door Qualiview 69 uitgezet, en totale respons van 17 deelnemers.

Korte samenvatting 2023:

NPS van 88 (bijlage 2)

Algemene beoordeling van 9,78 (bijlage 3)

Benchmarking andere praktijken in Gelderland:

Zie bijlagen, vergelijking van Huidpraktijk Arnhem met Gelderland geeft onvoldoende data vanuit Gelderland. Geen uitkomst.

Aantal cliënten gezien in 2023 (incl. cliënten met slechts één consult die buiten de voorwaarden van Qualiview vielen):

363 cliënten

3.6 Praktijk in cijfers

Patiëntencategorie	Aantal afspraken in 2023
Acne	413
Vaatafwijkingen	115
Overmatige haargroei	96
Verwijdering goedaardige huidafwijkingen	78
Acnelittekens	60
Huidveroudering	57
Pigment	35
Rosacea	15
Huidverbetering overig	5

3.7 Samen leren en verbeteren

Om bij te leren en zorg te verbeteren worden regelmatig bij- en nascholingen gevolgd. De huidtherapeut is aangesloten bij het kwaliteitsregister Paramedici waardoor zij ook verplicht is om punten te halen en bij- en nascholingen te volgen. Daarnaast is de huidtherapeut aangesloten bij een kwaliteitskring met verschillende praktijken (intercollegiaal overleg). Hierbij worden met collega's verschillende onderwerpen behandeld. Het biedt de huidtherapeut de mogelijkheid om kritisch te reflecteren op het eigen handelen. In de kwaliteitskringen wordt gewerkt aan vermeerdering van kennis, ontwikkeling van vaardigheden, versterking van competities, en intervisie. Daarnaast vindt er ook geregeld tussendoor overleg plaats tussen de participanten als zij tegen bepaalde casussen aanlopen. Tot slot reflecteert de huidtherapeut op haar eigen professioneel handelen middels IPO (Individuele Professionele Ontwikkeling). Om een zo hoog mogelijk niveau van vakbekwaamheid te behouden, werk de huidtherapeut planmatig aan haar professioneel handelen. Het cyclische proces bestaat uit vier fasen:

Fase 1: Zelfreflectie en feedback

Fase 2: Ontwikkelen doelen

Fase 3: Uitvoeren ontwikkelplan

Fase 4: Evalueren en vaststellen

Hiermee voldoet de huidtherapeut tevens aan een onderdeel van het Kwaliteitsregister Paramedici.

3.8 Risicomanagement

AVG & WKKGZ

Huidpraktijk Arnhem gaat veilig om met (gevoelige) cliënt gegevens. Dit wordt met ondersteuning volgens het AVG pakket van Waveland geïmplementeerd in de praktijk, informatie hierover is te raadplegen via het Waveland portaal van Huidpraktijk Arnhem. Hierin is tevens een procedure voor dataveiligheidsincidenten beschreven. Minimaal 4 keer per jaar vindt een dataveiligheidsbijeenkomst plaats in de praktijk. Huidpraktijk Arnhem houdt zich aan de WKKGZ en tevens is ook hier alle informatie op het portaal te vinden.

Veilig melden incidenten

Huidpraktijk Arnhem zorgt dat behandelingen veilig uitgevoerd worden. Ondanks zorgvuldig handelen kan het voorkomen dat een behandeling niet loopt zoals gepland. Incidenten worden geregistreerd in het incidentenregister via het Waveland portaal van Huidpraktijk Arnhem en verdere stappen volgens het portaal worden doorlopen. Calamiteiten worden tevens geregistreerd en gemeld bij de inspectie IGJ. Er zijn incidenten, calamiteiten of klachten geweest in 2023.

Behandelingen

Om transparant te kunnen zijn en veilig en efficiënt te kunnen behandelen wordt binnen Huidpraktijk Arnhem gewerkt volgens protocollen. Hiervan kan afgeweken worden met goed onderbouwde argumenten. Indien dit om een behandeling gaat wordt deze onderbouwing in het behandelverslag genoteerd. In deze protocollen zijn ook beschreven wat de indicaties en contra-indicaties van behandelingen en interventies zijn, om de veiligheid van de behandelingen te vergroten en complicaties zo veel mogelijk te voorkomen.

Bevoegd en bekwaam

Veiligheid tijdens behandelingen wordt vergroot door gediplomeerde, bevoegde en bekwame behandelaars die regelmatig bij- en nascholingen volgen over de behandelingen en apparatuur waarmee zij werken.

3.9 Therapeutische Elastische Kousen (TEK)

N.v.t.

3.10 Mammacare

N.v.t.

3.11 Acties en/of conclusies

Onderstaand worden de opgestelde doelen voor het jaar 2023 beschreven. Via de plan, do, check, act cyclus is geëvalueerd wat het resultaat van de doelstellingen is geweest.

[Meer respons op de PREM vragenlijsten via Qualiview](#)

Plan:

Er moesten meer vragenlijsten worden verstuurd, en daarnaast ook ingevuld gaan worden door behandelde cliënten. Het versturen hiervan werd nog wel eens vergeten. Indien een cliënt twee behandelingen had gehad, kon de cliënt uitgenodigd worden voor het klanttevredenheidsonderzoek indien hij/zij daaraan deel wilde nemen. Het plan was om structureel na twee behandelingen iemand uit te nodigen voor het onderzoek, dit kon door middel van een uitnodiging via het

patiëntensysteem, via een link in een email naar de cliënt, of via Qualiview direct via de iPad tijdens het consult.

Do:

Het plan is in de praktijk toegepast. Echter in verband met drukte en tijdsplanning, is niet iedereen die twee behandelingen heeft gehad uitgenodigd voor het onderzoek.

Check:

In 2022 waren 64 vragenlijsten aangeboden aan cliënten, en hadden 16 cliënten deze ingevuld. In 2023 waren 78 vragenlijsten aangeboden aan cliënten, en hadden 19 mensen deze ingevuld. Dit is een lichte positieve stijging, maar het streven voor 2024 is om nog meer ingevulde vragenlijsten te krijgen.

In verband met de tijdsplanning lukte het niet vaak om deze via Qualiview direct in te laten vullen tijdens het consult. Daarnaast werden mensen niet heel duidelijk geïnformeerd over de waarde van het invullen van de vragenlijsten voor de praktijk.

Act:

Er is een lichte stijging in het aantal ingevulde vragenlijsten, maar deze stijging moet verder toenemen. In 2024 is het streven om cliënten meer te motiveren voor het invullen van de vragenlijsten. Na minimaal 2 behandelingen kunnen 10 minuten extra gepland worden om de vragenlijst in te kunnen vullen via Qualiview direct.

Meer beoordelingen op Zorgkaart

Plan:

Er moesten in 2023 meer beoordelingen van cliënten op Zorgkaart Nederland komen. Er zijn 11 beoordelingen bijgekomen.

Do:

Er zijn mailtjes verstuurd met de link om een beoordeling te plaatsen, nadat iemand een aantal behandelingen had gehad of het behandeltraject was afgesloten.

Check:

Een duidelijke stijging t.o.v. voorgaande jaren, dit doel is behaald.

Act:

In 2024 moeten deze mailtjes verstuurd blijven worden wanneer mensen enkele behandelingen hebben gehad of hun behandeltraject is afgesloten, zodat ook nieuwe cliënten beoordelingen kunnen toevoegen.

Betere bereikbaarheid van de praktijk

Plan:

Er moest een betere bereikbaarheid van de praktijk gecreëerd worden, wanneer de telefoon niet opgenomen kon worden tijdens het uitvoeren van behandelingen van de huidtherapeut. Dit zodat mensen ook direct te woord werden gestaan tijdens die momenten.

Do:

Er is een telefoonservice ingeschakeld die telefoontjes kan aannemen wanneer de praktijk niet bereikbaar is i.v.m. het uitvoeren van behandelingen. Cliënten die een bericht achterlaten worden zo spoedig mogelijk teruggebeld.

Check:

Telefoontjes worden aangenomen en de huidtherapeut belt cliënten zo spoedig mogelijk terug. Buiten werktijden kan de voicemail ingesproken, dit bericht komt bij de eigenaar van de praktijk terecht en diegene neemt zo spoedig mogelijk contact op, afhankelijk van de ernst van het telefoontje. Het doel is behaald, het werkt goed voor cliënten en voor de huidtherapeut.

Act:

Telefoonservice blijft ingeschakeld voor 2024.

Structureel de CADI vragenlijst (bij acne) en SKINDEX vragenlijst (SKINDEX indien er sprake lijkt van beïnvloeding van de kwaliteit van leven door de huidklacht) bij overige huidklachten inzetten: voorafgaand aan de behandeling, na 3-5 behandelingen en aan het einde van het behandeltraject. Dit om een beter inzicht te krijgen in de eventuele beïnvloeding van de huidklacht op de kwaliteit van leven.

Plan: CADI en SKINDEX frequent inzetten indien er sprake lijkt van beïnvloeding van de kwaliteit van leven door de huidklacht. Dit als iemand na uitvragen aangeeft dat het zijn/haar leven in bepaalde mate beïnvloedt.

Do: CADI en SKINDEX frequent ingezet aan het begin van het jaar. Vervolgens is dit wat afgezwakt en werden de vragenlijsten minder vaak ingezet, omdat dit onderwerp ook tijdens de behandeling en evaluatie, mondeling, aan bod komt. Daarnaast gezien de tijdsplanning.

Check:

Door tijdsplanning en doordat het onderwerp ook al veel wordt besproken tijdens behandelingen of evaluaties, werd het nog wel eens vergeten de vragenlijsten toe te passen en zijn ze niet structureel ingezet.

Act:

De vragenlijsten zijn in 2023 nog niet structureel bij elke cliënt toegepast. Het streven is om voor het jaar 2024 met meer structuur deze vragenlijsten voorafgaand aan de behandeling, na 3-5 behandelingen en aan het einde van het behandeltraject in te laten vullen, als er tijdens de intake blijkt dat het toch enige invloed heeft op iemand zijn/haar welzijn.

3.12 Resultaat van voorgaande visitaties

Niet van toepassing.

Bijlage 1 Uitgezette vragenlijsten Qualiview

Qualiview how are you doing?

Filter

Kies groep
Praktijk

Kies praktijk
Huidpraktijk Arnhem

Kies tijdsselectie
 Periode Datum

Kies periode
2023

Gehele jaar

Filter(s)
Selecteer

Resultaten

Naam									
Huidpraktijk Arnhem	78	69	19	9,7	9,71	9,51	9,56	9,69	9,68
Norm	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Netwerk	n/a	n/a	n/a	9,42	9,56	9,38	9,34	9,56	9,43
Alle deelnemende praktijken	n/a	n/a	n/a	9,29	9,46	9,22	9,19	9,47	9,37

	n	%
Aangeboden activiteiten	78	100%

Niet uitgezet omdat:

Patiënt afgelopen 365 dagen eerder uitgenodigd binnen dit onderzoek	4	5,13%
Patiënt afgelopen 365 dagen eerder uitgenodigd in een ander onderzoek	0	0%
Behandeling heeft meer dan 60 dagen geleden plaatsgevonden	3	3,85%
Geen toestemming voor verzenden uitnodiging	2	2,56%

Uitgezette vragenlijsten

Email	61	78,21%
Post	0	0%
Qualiview Direct met inlogcode	0	0%
Qualiview Direct zonder inlogcode	8	10,26%
Totaal uitgezette vragenlijsten	69	88,46%

	n	%
Totaal uitgezette vragenlijsten	69	100%

Niet gestart omdat

Niet bezocht	46	66,67%
Bouncers	0	0%
Bezocht, niet gestart	4	5,8%
Qualiview Direct inlogcode verlopen	0	0%
Totaal niet gestart	50	72,46%
Gestart (nog) niet afgerond	0	0%
Bruto respons = Totaal gestart en ingevuld *	19	27,54%
waarvan te schonen i.v.m. schoningsregels	2	2,9%

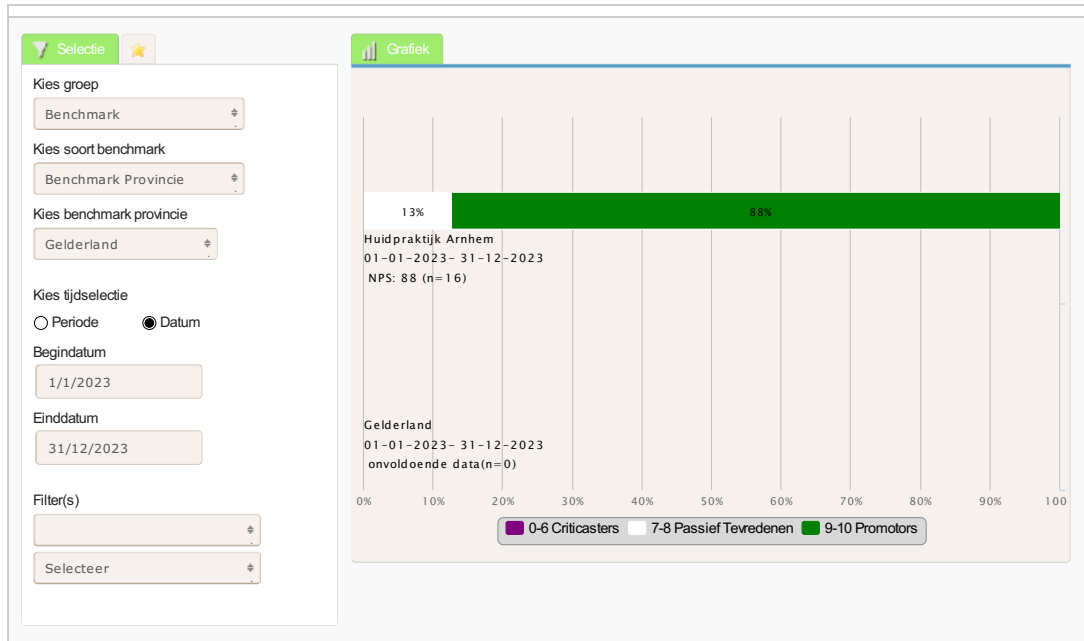
Netto respons

Email	9	13,04%
Post	0	0%
Qualiview Direct met inlogcode	0	0%
Qualiview Direct zonder inlogcode	8	11,59%
Totale netto respons	17	24,64%

Ingevuld met Qualiview Direct maar nog niet gevalideerd**	14
---	----

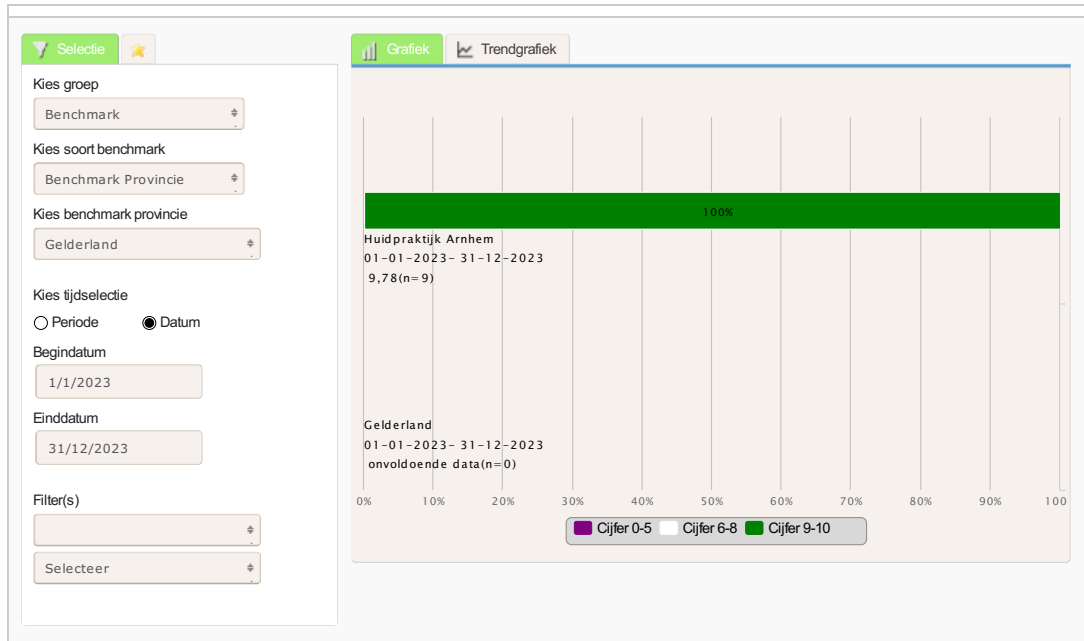
Qualiview

how are you doing?



Bijlage 3 Algemene beoordeling Qualiview

Qualiview how are you doing?



Qualizorg Maagdenburgstraat 22, 7421 ZC Deventer, 0570 820 219, K.v.K. 08117771

1.50.34