

**Kwaliteitsjaarverslag Acura Medisch Centrum over
2023**



**Hoogstraat 15,
6001 ET Weert**

Inhoudsopgave

1.1 Introductie kliniek	3
1.2 Missie en beleid.....	3
2.4 Patiënt- en cliënttevredenheid	6
Interne audits	6
Externe audits	6

1. Introductie

Bijgevoegd treft u het kwaliteitsjaarverslag van Acura Medisch Centrum voor het jaar 2023 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.

Wanneer u naar aanleiding van dit document nog vragen heeft of aanvullende informatie wenst, kunt u vanzelfsprekend contact opnemen.

5.3 Introductie kliniek

Bij Acura Medisch Centrum bent u in vertrouwde en ervaren handen. U krijgt de zorg en aandacht die u nodig heeft. Klanttevredenheid staat bij ons voorop. Om dit te realiseren, doorloopt u een vaste 'routing' in onze kliniek.

Acura Medisch Centrum is gelegen in de Hoogstraat 15, te Weert.

5.3 Missie en beleid

**ONZE CLIËNTEN TEVREDEN STELLEN, DAT STAAT VOOROP BIJ ACURA.
ALS TEAM WERKEN WIJ NAUW SAMEN EN BUNDELEN WIJ ONZE KRACHTEN OM VOOR U
HET BEST MOGELIJK RESULTAAT TE BEHALEN.
WE NEMEN DE TIJD EN INFORMEREN U UITGEBREID OVER DE PROCEDURES, DE VOOR- EN
NADELEN EN HET TE VERWACHTEN RESULTAAT.
OP DEZE MANIER KUNT U EEN WELOVERWOGEN KEUZE MAKEN VOOR EEN BEHANDELING
BIJ ACURA.**

1.3 Medewerkers en behandelaars

Binnen Acura Medisch Centrum zijn meerdere disciplines werkzaam. Er is een strategisch opleidingsplan opgesteld waarin voor de komende jaren is opgesteld welke bij en nascholingen gewenst zijn voor de medewerkers binnen de kliniek. Alle behandelaars zijn in het bezit van de juiste diploma's en staan ingeschreven bij medisch specialistenregister, BIG en/of kwaliteitsregistratie paramedici. Daarnaast blijven alle medewerkers up-to-date van de laatste ontwikkelingen in hun vakgebied door het volgen van congressen, bij en nascholingen.

De volgende medewerkers zijn werkzaam bij Acura Medisch Centrum:

Drs. P. Duijsters: Oprichter Acura Medisch Centrum/ cosmetisch arts	<ul style="list-style-type: none">- BIG registratie: 09054502701- Lid van de NVCG
---	--

Dr. O. Wolff: dermatoloog, Mohs chirurg, cosmetiek	<ul style="list-style-type: none"> - BIG registratie: 99048028901 - Ingeschreven in het medisch specialisten register - Gevisteerd
Drs. D. van Zele: plastisch/esthetisch chirurg	<ul style="list-style-type: none"> - BIG registratie: 99926751301
Drs. E. Jennes: cosmetisch arts	<ul style="list-style-type: none"> - BIG registratie: 19920956001
Drs. B. Dijkstra: anesthesioloog	<ul style="list-style-type: none"> - Ingeschreven in het medisch specialisten register - Gevisiteerd
Dr. B. Leenders	<ul style="list-style-type: none"> - BIG registratie: 59913060001 - Ingeschreven in het medisch specialisten register
Drs. M. Kremer	<ul style="list-style-type: none"> - BIG registratie: 79917023901 - Ingeschreven medisch specialisten register
Drs. K Van Pul	<ul style="list-style-type: none"> - BIG registratie: 19910553401 - Ingeschreven in het medisch specialisten register
Drs. P De Wet	<ul style="list-style-type: none"> - BIG registratie: 49054015901
Drs. E. van Loo	<ul style="list-style-type: none"> - Big registratie: 29923456401
A. Dilissen: Medeoprichter Acura Medisch Centrum, Secretariaat en personeelsplanning	
V. Desair: verpleegkundige:	<ul style="list-style-type: none"> - BIG registratie: 89924321530
S. van Cranenbroek: verpleegkundige	<ul style="list-style-type: none"> - BIG registratie: 79926720530
L. van Houdt: huidtherapeut	<ul style="list-style-type: none"> - Ingeschreven in kwaliteitsregister paramedici
M. Van Beusekom	<ul style="list-style-type: none"> - Ingeschreven in kwaliteitsregister paramedici
I. Beuke: manager Acura Medisch Centrum	
Elien Hendrix: verpleegkundige	<ul style="list-style-type: none"> - BIG registratie: 59931998730

Hannah Bollen: verpleegkundige	- BIG registratie: aanvraag lopende – voert tot goedkeuring geen vpk handelingen uit
Marjo Geenen: secretariael medewerkster	-

2. Resultaten 2023

2.1 Resultaten over 2023

Hieronder is uitgewerkt welke soort behandelingen en het aantal behandelingen in 2021 uitgevoerd zijn binnen Acura Medisch Centrum. Daarnaast is genoteerd hoeveel complicaties er zijn opgetreden.

Type behandeling	Aantal uitgevoerde behandelingen in 2023	Aantal complicaties in 2023
Borstvergroting	42	0
Ooglidcorrectie	963	0
Labiacorrectie	19	0
Liposuctie/lipofilling/lipoedeem	478	0
Threadlift	18	0
Botox/injectables	1251	1
Huidtherapeutische behandelingen	972	0
Neuscorrectie	3	0
Armlift	4	0
Halslift	7	0
Facelift	28	0
Proctologie	1	0

2.2 Klachten 2023

In 2023 is er 1 officiële klacht geweest bij Acura Medisch Centrum die doorgezet is naar de beroepsaansprakelijkheidsverzekering Vvaa. Dit dossier werd door Vvaa op 5-12-2023 gesloten, aangezien pte niet verder op informatieverzoeken heeft gereageerd.

2.3 Patiënt- en cliënttevredenheid

Alle patiënten die een operatie ondergaan krijgen 4-6 maanden na de operatie (afhankelijk van uitgevoerde ingreep) een e-mail toegestuurd met een link waarin gevraagd wordt om een vragenlijst betreft patiënttevredenheid in te vullen. Deze antwoorden worden 2 keer per jaar geanalyseerd en mogelijke verbeterpunten worden opgenomen en opgepakt. Zo blijft Acura Medisch Centrum zich continue verbeteren en kan de kwaliteit hoog gehouden worden. Ook wordt aan patiënten gevraagd de ervaring te zetten op kliniekervaringen. Het gemiddelde cijfer patiënttevredenheid **2023** is een **9.1**.

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.

Acura Medisch Centrum is ISO 9001 gecertificeerd. Jaarlijks vindt er een audit plaats om te toetsen of Acura Medisch Centrum nog voldoet aan de kwaliteitseisen voor ISO 9001.

Interne audits

Jaarlijks worden de interne processen getoetst door middel van een interne audit. Mogelijke verbeteringen aan de hand van de audit worden opgepakt om de kwaliteit van de kliniek hoog te houden.

Externe audits

- Hygiëne en infectiepreventie audit uitgevoerd op **15-5-2023**
- ISO 9001 audit uitgevoerd op **25-4-2023**

3.2 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.

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.

3.3 Wet & regelgeving

De kliniek voldoet aan alle relevante wet en regelgeving. De belangrijkste wet en regelgeving staan hieronder opgesomd:

- de Wet Toelating Zorginstellingen (WTZa);
- de Wet op de Beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG);
- de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO);
- de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);
- de Wet op de Medische Hulpmiddelen;
- Besluit Medische Hulpmiddelen (BMH);
- Besluit gesteriliseerde medische hulpmiddelen in ziekenhuizen (BGMH);
- Omstandigheden (kleine) chirurgische en invasieve ingrepen (WIP);
- Convenant Veilige toepassing van Medische Technologie in de medisch specialistische zorg (NFU, NVZ en Revalidatie Nederland);
- Handreiking Verantwoordelijkheidstoedeling bij samenwerking in de zorg (KNMG, V&VN, KNOV, KNGF, KNMP, NIP, NVZ, NFU, GGZ Nederland en NPCF);
- Geneesmiddelenwet;
- Toezicht operatief proces (Pre-, Per en Postoperatief)
- het Toetsingskader sedatie en/of analgesie buiten de operatiekamer (IGZ);
- Veiligheidsmanagement systeem (VMS);
- Richtlijn VTGM (NVZA, V&VN en WIP);
- de Leidraad Verantwoordelijkheid medisch specialist bij onderhoud en beheer van medische apparatuur (OMS);
- NEN 7510;
- Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG);
- Staat van de Gezondheidszorg 2013 (IGZ): op weg naar aantoonbaar verantwoord functionerende beroepsbeoefenaren in de zorg;
- Landelijke richtlijn Preventie iatrogene hepatitis B;
- Richtlijn Bijzonder resistente micro-organismen (WIP);
- Richtlijn Methicilline Resistente Staphylococcus Aureus (WIP);
- Persoonlijke hygiëne medewerker (WIP);

- Beroep specifieke richtlijnen van de relevante wetenschappelijke verenigingen, de V&VN en de KNMG;
- Relevante WIP-richtlijnen (WIP)
- Wet op de arbeidsomstandigheden
- Kwaliteitskader cosmetische zorg 2019

3.4 Gerealiseerde kwaliteitsdoelstellingen over 2023

- *Patiënttevredenheid streven naar >9= BEHAALD (9,1)*
- *Complicaties streven naar maximaal 1% van de behandelingen= BEHAALD (1 complicatie - 20246465)*
- *POWI streven naar 0= BEHAALD (0 infecties)*
- *Klachten streven naar 0= NIET BEHAALD (1 klacht - 20219946)*

3.5 Ontwikkelingen in 2023

- Aannemen extra huidtherapeute= **BEHAALD (M. van Beusekom)**
- Aannemen extra chirurg voor vergoede zorg= **BEHAALD (dr. K. van Pul)**
- Curasoft= **NIET BEHAALD (systeem was niet te implementeren in onze dagelijkse werkwijze)**