

## Kwaliteit bij klinieken en zelfstandige behandelcentra



drs. R.J.C. Schieman  
Organisatieadviseur  
Care Associates Nederland



drs. H.P. van Not  
Medisch directeur en plastisch  
chirurg Zeeuw Hand en Pols Centrum



**Slechte telefonische bereikbaarheid, onvriendelijke bejegening door het personeel, lange wachttijden, gehorige spreekkamers, onduidelijkheid over de kosten van de ingreep en beloftes die niet nagekomen worden, het zijn allemaal voorbeelden van het leveren van non-kwaliteit. Als er iets de doodsteek is voor een organisatie dan is het wel het niet voldoen aan de behoeftes en verwachtingen van de cliënt. Zonder tevreden cliënten geen levensvatbare organisatie. Het leveren van kwaliteit mag dan geld kosten, het niet leveren ervan kost kapitalen!**

### Clientgerichtheid

Wat mogen cliënten eigenlijk verwachten van particuliere klinieken? Wanneer lever je als ZBC of kliniek kwaliteit? Cruciale vragen die het vertrekpunt behoren te zijn bij het vaststellen van een beleid waarbij de cliënt centraal staat. Maar met beleid alleen ben je er nog niet. Belangrijk is dat de beleidsvisie vertaalt wordt in concreet gedrag. Pas dan geef je in de dagelijkse praktijk echt invulling aan het begrip 'cliëntgerichtheid' en maak je ieders verantwoordelijkheden en persoonlijke bijdrage helder. Het invoeren van een kwaliteitsmanagementsysteem kan hierbij van grote waarde zijn.

Onderzoek door de Inspectie voor de Gezondheidszorg naar de zorgverlening bij 'snijdende' privéklinieken in Nederland heeft uitgewezen dat van cliëntgericht werken en het verlenen van 'verantwoorde zorg' niet altijd sprake is. Als een kliniek zijn zaakjes niet goed op orde heeft kan de patiëntveiligheid in het geding komen en dat is een kwalijke zaak!

### Kwaliteitswet Zorginstellingen

De Kwaliteitswet Zorginstellingen eist van instellingen dat zij 'verantwoorde zorg' verlenen, hetgeen betekent zorg van goed niveau die tenminste de volgende kenmerken bezit: doelmatig, doeltreffend en patiëntgericht. Maar hoe weet de cliënt dat een particuliere kliniek 'verantwoorde zorg' verleent? Om in te spelen op dit vraagstuk hebben wij destijds een initiatief genomen om te komen tot een leidraad voor plastische chirurgie en esthetische behandelingen; een onderscheidend keurmerk waarmee particuliere klinieken richting cliënten, zorgverzekeraars en overheidsinstanties aantoonbaar kunnen maken dat 'verantwoorde zorg' wordt verleend.

In opdracht van de Nederlandse Vereniging voor Plastische Chirurgie hebben wij een leidraad ontwikkeld aan de hand waarvan de Inspectie en de NVPC kunnen toetsen of particuliere klinieken hun zaakjes goed op orde hebben. Een belangrijke stap richting verantwoorde zorg.

## Kwaliteitsmanagement

Kwaliteitsmanagement kan een krachtig instrument zijn voor het management van particuliere klinieken om processen te *beheersen* en de kwaliteit van de bedrijfsvoering op een systematische manier te *sturen*. Bij het opzetten van een (gebruiksvriendelijk) kwaliteitsmanagementsysteem is het belangrijk dat de *eigen* werkprocessen als uitgangspunt worden genomen en niet zozeer de normen. Door deze werkwijze te volgen sluit het systeem (naadloos) aan op de dagelijkse praktijk en is het herkenbaar voor de medewerkers die er tenslotte mee moeten werken. Door de medewerkers nauw bij de ontwikkeling van het systeem te betrekken zorg je er voor dat het systeem ook daadwerkelijk van de grond komt. Medewerkers kunnen bijvoorbeeld zelf protocollen opstellen, procesindicatoren benoemen en metingen bijhouden. Ook weten zij, als geen ander, waar knelpunten en verbetermogelijkheden liggen. Op die manier werk je constructief aan de verdere professionalisering van de organisatie.



Door processen transparant te maken wordt inzichtelijk (a) wie verantwoordelijk is voor welke stap, (b) wie bevoegd is tot het nemen van welke beslissingen, (c) op welke wijze de kwaliteit wordt beheerst en (d) wat belangrijke indicatoren zijn.

Voorbeelden van kwaliteitsbeheersing zijn:

- het inzetten van bekwaam personeel
- het werken met steriele hulpmiddelen in een steriele omgeving
- het werken volgens duidelijke protocollen
- het adequaat reageren op medische noodsituaties
- het registreren en analyseren van afwijkingen, incidenten en complicaties
- het monitoren van kritieke variabelen en prestatie-indicatoren
- het (elektronisch) beheren van cliëntgegevens

## Kwaliteit is ons aller zorg

Het leveren van kwaliteit is de zorg van alle betrokken partijen in het veld. Niet in de laatste plaats die van de particuliere klinieken. Met de leidraad voor de plastische chirurgie en cosmetische correctie hebben klinieken een belangrijk middel in handen om zich te profileren richting cliënten en zorgverzekeraars en krijgt de cliënt waar het recht op heeft.

---

## Care Associates Nederland

Care Associates Nederland ([www.careassociatesnederland.nl](http://www.careassociatesnederland.nl)) faciliteert, adviseert, begeleidt, ondersteunt en coacht zorgaanbieders, maatschappen, medisch specialisten, zelfstandige behandelcentra, klinieken en wetenschappelijke verenigingen op het gebied van kwaliteitsmanagement, bedrijfsvoering en organisatieontwikkeling.



Voor meer informatie of een vrijblijvende kennismaking graag contact opnemen met Rob Schieman (mobiel 06 54 203 873, email: [rschieman@can-nl.nl](mailto:rschieman@can-nl.nl)).