

# Kwaliteitsverslag 2023



## Introductie:

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2023 van Velvet Clinics. In dit verslag geven we een beknopte weergave van hetgeen we hebben gedaan om de kwaliteit binnen Velvet Clinics 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

Velvet Clinics is een kliniek waarin één arts werkzaam is en één ondersteunende kliniekmanager. Velvet Clinics is 24/7 bereikbaar voor noodgevallen op een spoednummer, deze wordt beantwoord door de werkzame arts. In het geval de binnen Velvet Clinics werkzame arts niet beschikbaar is, gaat een waarnemingsregeling van kracht.

Het organisatieschema van Velvet Clinics hieronder weergegeven:

Velvet Clinics		
	Directeur / eigenaar Wouter Limpens Michiel van de Werd	
	Kliniekmedewerker Wouter Limpens	Hoofdverantwoordelijke arts Michiel van de Werd

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

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

Directielid dhr. Van de Werd voert alle behandelingen uit binnen de kliniek. Hij bewaakt toezicht en kwaliteit.

Ondersteunend kliniekmedewerker dhr. Limpens 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 Velvet Clinics zijn er afspraken gemaakt met diverse externe bedrijven en instellingen voor advies, toezicht of hulpverlening:

- Nederlandse Vereniging Voor Cosmetische Geneeskunde, Michiel van de Werd volwaardig lid als Cosmetisch arts KNMG
- Nederlandse Vereniging Voor Esthetische Geneeskunde, volwaardig lidmaatschap van alle directieleden en artsen
- Schinkelapotheek, samenwerking afgesproken met deze apotheek waarbij zij optreedt als controlerende apotheek.
- THIP, infectiepreventie- en hygiëne-advies. Voert hygiëne- en infectiepreventie-audits uit voor Velvet Clinics en brengt waar nodig advies uit voor verbetering.
- VvAA voor extern incidenten(VIM)-platform
- Klachtenportaal Zorg, 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.
- Sintec verzorgt jaarlijkse de controle van alle medische apparaten en voert, indien dit nodig is, service en onderhoud uit.

## **2. Kwaliteitssysteem en veiligheid**

### Kwaliteit bedrijfsprocessen:

Om de kwaliteit en veiligheid te waarborgen en te verbeteren worden er binnen Velvet Clinics een breed scala aan middelen ingezet waarvan de meeste in het kwaliteitshandboek terug te vinden zijn. Tevens houdt Velvet Clinics 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. Daarnaast vallen diverse audits van externe bureau's of collega-klinieken binnen het kwaliteitssysteem. Na aanleiding van het Kwaliteitskader Cosmetische Zorg zijn diverse aanpassingen gedaan en geïmplementeerd in 2023 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 het KMS-systeem binnen Clinicminds voor het bijhouden van taken en terugkerende zaken, denk hierbij aan het checken van de THT en uit te voeren audits etc. 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 formulier 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.

Uit de beoordelingen van 2023 heeft Velvet Clinics geen dusdanige tekortkomingen geconstateerd dat samenwerkingen beëindigd diende te worden.

## **3.1 Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep en leeftijdsverdeling.**

De clientèle van Velvet Clinics bestaat voor 85% uit vrouwen en 15% uit mannen. Dit zijn over het algemeen mensen van goede gezondheid die op zoek zijn naar een manier om hun uiterlijk te verbeteren dan wel preventief te beschermen. Alle cliënten zijn 18 jaar of ouder.

### 3.2 Typen en aantal behandelingen

Type	Aantal in 2023
Toxinebehandeling cosmetisch	912
Toxinebehandeling medisch	64
Fillerbehandeling	343
Profhilo	195
Viscoderm Hydrobooster	16
Peeling	42
Thermavein	19
Plexr	3

### 3.3 Complicaties

Type	Aantal complicaties in 2023
Toxinebehandeling cosmetisch	0
Toxinebehandeling medisch	0
Fillerbehandeling	2
Profhilo	0
Peeling	0
Thermavein	0
Plexr	0

### 4.1 Cliënten en keuze-informatie

Het is van belang dat elke cliënt de juiste zorg krijgt, het kan dus voorkomen dat een cliënt meer gebaat is bij een behandeling die niet aangeboden wordt door Velvet Clinics. Ook bestaat de mogelijkheid dat er meerdere behandelopties zijn. Het is voor Velvet Clinics 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. Tijdens 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 Velvet Clinics de dienstverlening ervaren, heeft Velvet Clinics een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Om een eerlijk beeld te kunnen krijgen is dit onderzoek uitgevoerd door over een langere periode steekproefsgewijs patiënten anoniem een vragenlijst te laten invullen.

Uit het onderzoek kwam naar voren dat de diensten van Velvet Clinics 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+.

In 2023 zijn er ook geen klachten geregistreerd.

## **5 Medische apparatuur**

Medische apparaten binnen Velvet Clinics kennen drie fase:

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

In het kwaliteitshandboek staat beschreven voor elk apparaat hoe deze fase zijn doorlopen of worden doorlopen. Onderhoudsintervallen zijn hier ook terug te vinden en worden in de task management software bijgehouden wanneer er onderhoud of een check dient uitgevoerd te worden. 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 van de organisatie is ook de scholing van werknemers opgenomen. Momenteel bestaat deze scholing uit het bijwonen van industriële seminars, het deelnemen aan congressen, betaalde opleidingstrajecten en het bijwonen van vergaderingen van de Nederlandse Vereniging Cosmetische Geneeskunde (NVCG).

Velvet Clinics maakt deel uit van een lerend netwerk. Dit netwerk bestaat momenteel uit een groep van zes artsen die samen een intervisiegroep vormen. Deze groep komt een aantal keer per jaar samen om actuele thema's binnen de cosmetische geneeskunde te bespreken. Hierbij worden onder andere complicaties besproken, met als doel van elkaar te leren en de kwaliteit van zorg en veiligheid te verhogen. Ter verbetering van de effectiviteit van de intervisiegroep is er een coach toegevoegd in 2023.