

THALAMO



# **Kwaliteitsjaarverslag 2015**

## **Inhoudsopgave**

<i>Inhoudsopgave</i>	2
<i>Voorwoord</i>	2
<i>Thalamo: Wie zijn wij?</i>	4
<i>Resultaten 2015 cijfers:</i>	5
<i>Kwaliteit</i>	5
<i>Bereikbaarheid</i>	5
<i>Certificaten</i>	5
<i>Samenwerking ziekenhuis in het geval van calamiteiten</i>	5
<i>Medewerkers Thalamo</i>	6
<i>Compliance Checks</i>	6
<i>Apparatuur</i>	6
<i>Interne audits</i>	7
<i>Externe audits</i>	7
<i>Klachtenprocedure</i>	7
<i>Vestigingsklachten</i>	7
<i>Directieklachten</i>	8
<i>Website</i>	8
<i>Opleiden</i>	8
<i>Externe inspecties</i>	8
<i>Veilig Incidenten Melden (VIM)</i>	8
<i>Ontwikkelingen2016</i>	8
<i>Extra aandacht voor informatiebeveiliging</i>	9



## Voorwoord

Het zorglandschap in Nederland was ook in 2015 weer aan veel veranderingen onderhevig. Opvallend is dat steeds meer patiënten kiezen voor een niet reguliere behandeling en daarvoor zelf willen betalen.

Eens te meer geeft dit aan dat Nederland behoefte heeft aan hoogwaardige en kwalitatieve zorg tegen eerlijke en (commercieel) concurrerende prijzen. Zeker nu ook de zorgverzekeraars zich steeds meer gaan verbinden aan Zelfstandige Behandel Centra (ZBC).

Thalamo speelt ruim een jaar een voortrekkersrol op dit gebied door, vanuit kwaliteit gedreven, de zorg naar een commercieel niveau te trekken waarbij de cliënt voorop staat. Dit doen wij door ons kwaliteitssysteem steeds verder te verfijnen en immer kritisch naar onszelf en onze omgeving te kijken en daar onze lering uit te trekken.

Middels dit Kwaliteitsjaarverslag willen we u graag op de hoogte brengen van onze initiatieven en resultaten op dit gebied over 2015. Daarnaast treft u ook een vooruitblik aan over de ontwikkelingen in het kader van kwaliteit en veiligheid binnen ons medisch instituut in 2016.

Wij zijn van mening dat kwaliteit het verschil zal blijven maken en doen er dan ook alles aan dit een integraal onderdeel van onze bedrijfsvoering en cliëntbenadering te laten zijn en we wensen u veel plezier met het lezen van het kwaliteitsjaarverslag.

*Zorg kan altijd slimmer, beter en vriendelijker.*

— Drs. A. Schotborg, *medisch directeur Thalamo*

— M. van Gils, *Orthomoleculair Therapeut en mede directeur Thalamo*



## **Thalamo: Wie zijn wij?**

Thalamo is een medisch instituut gespecialiseerd in de behandeling van chronische aandoeningen.

Thalamo bestaat sinds 1 oktober 2014 en heeft vestigingen in Eindhoven, Haarlem en Amsterdam

Onze teams van ervaren specialisten geven elke dag net dat beetje meer, en dat zorgt voor een beter resultaat. Slimmer, beter en vriendelijker: daar werken wij aan en dat doen wij samen met cliënten, leveranciers en medewerkers.

Maar het belangrijkste vinden wij dat Thalamo zorg levert van aantoonbaar betere kwaliteit.



## Resultaten 2015 cijfers:

Overzicht consulten:

Consulten	Aantal
Diversen	1227

Overzicht behandelingen:

Behandelingen kliniek	Aantal
Intramusculaire injecties	30
Infuus	875
Arteriograph+ECG	50
Bloednames	875

## Kwaliteit

Het kwaliteitsmanagementsysteem bestaat uit het handboek kwaliteit, procedures, werkinstructies en formulieren. Aanvragen voor aanpassing (verbetervoorstellen) komen van medewerkers en de arts van Thalamo.

## Bereikbaarheid

Thalamo is vijf dagen per week geopend. De openingstijden zijn maandag tot en met donderdag van 09.00 uur tot 17.00 uur. Vrijdag van 09.00 tot 12.00 uur.

## Certificaten

Nog in ontwikkeling.

## Samenwerking ziekenhuis in het geval van calamiteiten

In het geval van medische calamiteiten stuurt Thalamo patiënten door naar het



Maxima Medisch Centrum (De Run 4600, 5504 DB Veldhoven, 040-8888000, mmc.nl) of Catharina Ziekenhuis (Michelangelolaan 2, 5623 EJ Eindhoven, 040-2399111, www.catharinaziekenhuis.nl).

## **Medewerkers Thalamo**

Binnen de Thalamo medisch instituut worden patiënten altijd behandeld door gespecialiseerde en gekwalificeerde professionals, te weten arts, verpleegkundigen en orthomoleculair therapeuten. Artsen en verpleegkundigen beschikken allen over een BIG-registratie. Therapeuten zijn aangesloten bij de Maatschappij ter Bevordering van de Orthomoleculaire Geneeskunde (MBOG).

## **Compliance Checks**

Thalamo gaat vanaf 2016 gebruik maken van zogenaamde Compliance Checks waarmee we periodieke controles uitvoeren op de medische en administratieve zaken.

*De Compliance Check bestaat uit de volgende onderdelen:*

- Hygiëne;
- Interne Inspecties: uitgangspunt zijn de WIP- richtlijnen (Werkgroep Infectie Preventie). Hierbij komen met name de hygiëneaspecten aan bod;
- Kwaliteitsregistraties: gecontroleerd wordt of alle checklisten uit het kwaliteitshandboek volledig en juist worden ingevuld door de medewerkers;
- Skalpellen: van cliënten die op eindcontrole zijn geweest wordt het medisch dossier gecontroleerd op volledigheid en juistheid;
- HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)
- Telefonische bereikbaarheid.

## **Apparatuur**

Alle medische apparatuur binnen Thalamo voldoet aan de wettelijke eisen en wordt door middel van periodiek onderhoud gecontroleerd en geserviced. Hierdoor voorkomen we dat apparatuur niet (goed) werkt en zo zijn cliënten dus verzekerd van kwalitatief goede en veilige apparatuur.



## **Interne audits**

Elk jaar worden interne audits uitgevoerd door leden van het kwaliteitsteam. Het doel van de interne audits is te beoordelen of de vastgelegde procedures en werkinstructies, welke zijn vastgelegd in het kwaliteits- handboek, ook opvolging vinden op de werkvloer.

Gecontroleerd wordt of de afspraken en handelingen die in de procedure of werkinstructie staan beschreven, ook daadwerkelijk worden nagekomen. De bevindingen worden zowel met de Directeur als de Functionaris Kwaliteit & Veiligheid besproken. Tijdens het overleg wordt besloten welke acties worden ondernomen en de follow-up hiervan.

## **Externe audits**

Thalamo gaat vanaf 2016 voorbereidingen maken voor externe audits.

## **Klachtenprocedure**

Hoewel alle artsen en medewerkers hun werk zo goed mogelijk doen, kan het voorkomen dat cliënten niet tevreden zijn. Daarom heeft Thalamo een protocol ontwikkeld dat beschrijft hoe met klachten dient te worden omgegaan. Dit reglement is gebaseerd op de eisen die zijn opgenomen in de sinds 1 januari 2016 van kracht geworden Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz). Zo zijn er vaste procedures voor opvang van klachten, de behandeling ervan en klachtenbemiddeling.

Thalamo is aangesloten bij de:

- TBNG - Stichting Tucht recht Beroepsbeoefenaren Natuurlijke Gezondheidszorg
- KAB - Klachtencommissie Alternatieve Behandelwijzen

In 2015 hebben de voornoemde klachtencommissie met betrekking tot Thalamo geen klachten ontvangen.

## **Vestigingsklachten**

Klachten worden in eerste instantie opgenomen door de Klachtenfunctionaris en direct afgehandeld.



## **Directieklachten**

In 2015 zijn in totaal nul klachten bij de directie ingediend.

## **Website**

Het kwaliteitshandboek van Thalamo wordt vanaf 2016 digitaal gepubliceerd op de website [www.thalamo.nl](http://www.thalamo.nl)

## **Opleiden**

Een keer per jaar vindt de landelijke opleidingsdag plaats met een verplicht karakter voor alle medewerkers. Verder zijn er cursussen op maat voor de medewerk(st)ers.

## **Externe inspecties**

Nader in te vullen

## **Veilig Incidenten Melden (VIM)**

Ten aanzien van het Veilig Incidenten Melden worden alle incidenten, bijna-incidenten en onveilige situaties gemeld. Het doel is om incidenten veilig te melden, te onderzoeken en de oorzaken te categoriseren dicht bij het werkproces. Alleen als duidelijk is waarom een incident ontstaan is, kunnen effectieve maatregelen genomen worden die voorkomen dat in de toekomst nog een keer een dergelijk incident zal plaatsvinden.

## **Ontwikkelingen 2016**

### **Vernieuwing documentbeheersysteem**

In 2015 zijn wij gestart met een digitaal patiënten dossier (GenPlan). Alle informatie, onder andere behandelplannen en uitslagen en onderzoeken zijn door de patiënt opvraagbaar. Het documentbeheersysteem wordt hierdoor versimpeld, waardoor de werkbaarheid wordt verbeterd.





## **Extra aandacht voor informatiebeveiliging**

Thalamo gaat vanaf 2016 voorbereidingen maken om de informatiebeveiliging verder te optimaliseren. In 2016 zullen er specifieke ICT-audits worden gehouden om te controleren of de gestelde normen inzake informatiebeveiliging gehaald worden.

## **Extra beveiliging**

Thalamo beschikt over een eigen kluis met bijbehorende kluisdeur. Deze kluisdeur zal in 2016 operationeel worden gemaakt zodat specifieke supplementen, apparatuur en fysieke gegevens, veilig in de kluis kunnen worden opgeborgen.

## **Extra aandacht voor hygiëne**

De kliniek wordt twee keer per week door een schoonmaakbedrijf onderhouden. Met ingang van 2016 worden de overige dagen, met name de behandelkamers, via een rooster door het eigen personeel gedaan. Hierdoor is hygiëne voor ons medisch instituut in zijn algemeenheid beter geborgd.

## **Interne communicatie**

Met ingang van 2016 zal de interne communicatie verder worden geoptimaliseerd. Er zal dagelijks, voor aanvang van de werkzaamheden, een kort werkoverleg plaatsvinden. Dit zal worden vastgelegd zodat een ieder hier notie van kan nemen, ook bij afwezigheid.

## **Zorg coördinator/Klachtenfunctionaris**

In 2016 zal een medewerker worden aangesteld voor de functie van zorg coördinator en klachtenfunctionaris. Met de functie van zorg coördinator kunnen patiënten nog beter worden begeleid tijdens en na hun behandeling aan ons medische instituut. Op deze wijze wordt de relatie tussen patiënt en ons medisch instituut versterkt. Door nog betere patiënten zorg te bieden kan sneller en adequaat op de behoefte en eventuele wensen van



de patiënt worden ingegaan. Vanuit de Wkkgz is tevens een Klachtenfunctionaris in het leven geroepen die op structurele wijze eventuele klachten goed kan oppakken en afhandelen.

### **Patiënt tevredenheidsonderzoek**

In 2016 zal een aanvang worden genomen met patiënt tevredenheid onderzoeken. In een formulier kunnen patiënten beoordelen hoe hun verblijf in het Thalamo instituut is bevallen. Aan de hand van deze feedback kunnen door Thalamo vervolgens eventuele gepaste maatregelen worden genomen ter verbetering.