

THALAMO



Kwaliteitsjaarverslag 2016

Inhoudsopgave

<i>Inhoudsopgave</i>	2
<i>Voorwoord</i>	3
<i>Thalamo: Wie zijn wij?</i>	4
<i>Resultaten 2016 cijfers:</i>	5
<i>Kwaliteit</i>	5
<i>Bereikbaarheid/openstellingstijden</i>	5
<i>Certificaten</i>	5
<i>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>	6
<i>Externe audits</i>	7
<i>Klachtenprocedure</i>	7
<i>Vestigingsklachten</i>	7
<i>Huishoudelijk reglement</i>	7
<i>Directieklachten</i>	7
<i>Website</i>	8
<i>Opleiden/Stagiaires</i>	8
<i>Externe inspecties</i>	8
<i>Veilig Incidenten Melden (VIM)</i>	8
<i>Ontwikkelingen 2017</i>	8
<i>Extra aandacht voor informatiebeveiliging</i>	9
<i>Extra beveiliging</i>	10
<i>Extra aandacht voor hygiëne en infectie preventie</i>	10
<i>Interne communicatie</i>	10
<i>Zorg coördinator</i>	10
<i>Patiënt tevredenheidsonderzoek</i>	10



Voorwoord

De levensverwachting blijft stijgen maar minder dan de afgelopen 10 jaar. De levensverwachting in Nederland steeg de laatste 10 jaren sterk, met meer dan 3 jaar. Dit was grotendeels te danken aan preventie althans vroeg opsporing van ziekten. Volgens het trendscenario zal de levensverwachting blijven stijgen echter minder hard dan in de voorbije 10 jaar.

Een van de belangrijkste ziekte is Diabetes2. In Nederland heeft ruim 1 miljoen Nederlanders diabetes type 2. 50 Procent van alle diabetespatiënten krijgt hart- en vaatziekten. 10000 kinderen in de leeftijd van 10 tot 18 jaar hebben diabetes2. Wekelijks komen er ongeveer 1000 diabetes2 patiënten bij. In twintig jaar tijd is diabetes2 van ouderdomssuiker gewijzigd in volksziekte nummer 1. Door een veranderende maatschappij met veel technologische ontwikkelingen, gewijzigde arbeidsmarkt, zijn ook de leefstijl en voeding mee veranderd. TNO (Onderzoek orgaan van de Rijksoverheid) heeft als primaire opdracht om het aantal diabetes2 patiënten te stoppen en terug te dringen.

Thalamo is door TNO benaderd om een bijdrage te kunnen en willen leveren om dit probleem aan te pakken. Inmiddels zijn er al stappen genomen om een specifieke functionaris hiervoor op te leiden. Dit wordt een Metaboloog®. Deze benaming is exclusief vanuit Thalamo opgezet. Aansluitend is er al een begin gemaakt voor een maatwerkopleiding en is een gesprek gevoerd met een zorgverzekeringsmaatschappij om de vergoedingen te realiseren.

Middels dit Kwaliteitsjaarverslag willen we u graag op de hoogte brengen van onze initiatieven en resultaten op dit gebied over 2016. Daarnaast treft u ook een vooruitblik aan over de ontwikkelingen in het kader van kwaliteit en veiligheid binnen ons medisch instituut in 2017.

Wij zijn van mening dat kwaliteit het verschil zal blijven maken en doen er dan ook alles aan om dit een integraal onderdeel van onze bedrijfsvoering en cliëntbenadering te laten zijn. We wensen u veel plezier met het lezen van het kwaliteitsjaarverslag 2016.

Zorg kan altijd slimmer, beter en vriendelijker.

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

— M.J.A. 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 onze medewerkers.

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



Resultaten 2016 cijfers:

Overzicht consulten:

Consulten	Aantal
Diversen	1031

Overzicht behandelingen:

Behandelingen kliniek	Aantal
Intramusculaire injecties	30
Infuus	635
Arteriograph+ECG	45
Bloedafname	785

Kwaliteit

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

Bereikbaarheid/Openstellingstijden

Thalamo is vijf dagen per week geopend. De openingstijden zijn maandag tot en met donderdag zijn van 9 uur tot 17 uur. Vrijdag van 9 tot 12 uur. Telefonische bereikbaarheid: ma t/m do 9 – 12 uur en van 13 tot 16. Vrijdag van 9 tot 12 uur.

Certificaten

Certificaat voor begeleiding van stagiaires.

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, www.mmc.nl) of Catharina Ziekenhuis (Michelangelolaan 2, 5623 EJ Eindhoven, 040-2399111, www.catharinaziekenhuis.nl).

Aangezien Thalamo een Privé Medisch Instituut is worden er geen aparte regelingen



getroffen met voornoemde ziekenhuizen en dient er conform de geldende richtlijnen te worden gehandeld.

Medewerkers Thalamo

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

Compliance Checks

Thalamo maakt 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 checklists 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 geserved. Hierdoor voorkomen we dat apparatuur niet (goed) werkt en zo zijn patiënten/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 2017 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 Klachtenregeling 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). Tevens is een Klachtenfunctionaris benoemd en is de procedure op de website te lezen. 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 - Koepel Alternatieve Behandelwijzen

In 2016 hebben de voornoemde klachtencommissie met betrekking tot Thalamo 8 klachten ontvangen. Deze zijn allen ontvankelijk verklaard en op gepaste wijze afgedaan. In een drietal situaties heeft dit geleid tot een verbetering van de bedrijfsvoering.

Vestigingsklachten

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

Huishoudelijk reglement

In 2016 is een huishoudelijk reglement opgezet voor de patiënt/cliënt. Deze staat op de website en liggen in zowel de Nederlandse alsook de Engelse taal in de wachtruimte

Directieklachten

In 2016 zijn in totaal nul klachten bij de directie ingediend.



Website

Het kwaliteitsjaarverslag van Thalamo wordt digitaal gepubliceerd op de (eigen) website www.thalamo.nl

Opleiden/Stagiaires

Een keer per jaar vindt de landelijke opleiding dag plaats met een verplicht karakter voor alle medewerkers. Verder zijn er cursussen op maat voor de medewerk(st)ers. Voor de twee verpleegkundigen is de (interne) cursus *Begeleiden van stagiaires* door de HR-Manager, tevens trainer/coach, verzorgd en afgerond.

Thalamo is een erkend leerbedrijf conform Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) met nummer 100171924

In 2016 heeft Thalamo een HBO stagiaire begeleid en zijn er vier (3 BBL en 1 BOL traject) medewerkers bezig met de opleiding voor dokters assistente. Inmiddels is een stagiaire (BOL-traject) geslaagd voor deze opleiding.

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.

In 2016 is een Calamiteit gemeld bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). Hierop is door Thalamo een rapport voor ingediend. De IGZ heeft in haar conclusie geoordeeld dat de voorgestelde verbeterpunten door Thalamo met nog een aantal te nemen acties, voor de IGZ geen aanleiding is om tot verdere actie over te gaan en is de zaak gesloten.

Ontwikkelingen 2017

Uitbreiding van personele en materiele capaciteit



Om nog meer te kunnen doen op het gebied van de gezondheidszorg is een uitbreiding van een tweetal therapeuten, artsen, verpleegkundigen, voedingsdeskundige opportuun

Marketing

Om meer patiënten te bereiken is budget benodigd om dit te realiseren. Door goede promotie activiteiten zal het aantal patiënten toenemen.

LignoMedics

Een samenwerking met LignoMedics is een behoefte om verder te groeien. Zij zijn met name bezig op het gebied van biomedische supplementen en waterzuiveringsinstallaties in het buitenland. Door de kernactiviteiten aan elkaar te koppelen kan er veel meer op het gebied van de gezondheid in zijn algemeen worden bereikt. Dit impliceert dat Thalamo ook buiten de landgrenzen zich kan inzetten.

Diabetes2

Bijdrage leveren in de bestrijding van diabetes2. Dit op het terrein van kennis en organisatorische inzichten.

Extra aandacht voor informatiebeveiliging

Thalamo gaat vanaf 2017 voorbereidingen maken om de informatiebeveiliging verder te optimaliseren. In 2017 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 is inmiddels operationeel gemaakt zodat specifieke supplementen, apparatuur en fysieke gegevens, veilig in de kluis kunnen worden opgeborgen.

Extra aandacht voor hygiëne en infectiepreventie

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. In alle vier de toiletruimtes zijn dispensers gehangen. Een voor ontsmetting en een ten behoeve van zeep.

INFECTIE PREVENTIE

Document Richtlijnen infectiepreventie en hygiëne voorschriften is opgezet en geactualiseerd.



Interne communicatie

Medio 2016 is de interne communicatie verder 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. Dit is genaamd Thalamo Daily Pitch.

Zorg coördinator

Inmiddels is een medewerker aangesteld voor de functie van zorg coördinator. 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.

Patiënt tevredenheidsonderzoek

In 2016 is een aanvang 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.

Afsluiting

Thalamo is een lerende en een groeiende onderneming. Met de resultaten die tot op heden zijn geboekt, waarbij nagenoeg geen promotie- dan wel marketing elementen zijn ingezet, is de vraag naar ons product en dienst meer dan positief. Door ons innovatieve karakter proberen we steeds voorop te lopen. Dit komt de algemene gezondheid ten goede waarbij door de inzet van preventie en dus vroeg opsporing van ziekten de zorgkosten kan worden gestabiliseerd en zelfs worden terug gedrongen.

Eindhoven 8 februari 2017

Thalamo

Kastelenplein 168a

5653LX Eindhoven

www.thalamo.nl

info@thalamo.nl

040-7117333