KWALITEITSJAARVERSLAG

2022

CITY CLINICS

Amsterdam – Apeldoorn – Arnhem – Breda- Den Bosch – Den Haag – Enschede – Groningen – Haarlem- Hilversum – Maastricht – Nijmegen – Rotterdam – Tilburg – Utrecht

Inhoudsopgave

Natuurlijk stralend jezelf

Voorwoord	p.3
1. Inleiding	p.4
1.1 Klinieken van City Clinics	p.4
1.2 Missie en beleid	p.5
1.3 Medewerkers en specialisten	p.5
2. Zorginhoudelijke resultaten 2022	p.6
2.1 Complicatieregistratie 2022	p.6
2.2 Klachten 2022	p.7
2.3 Informed consent procedure	p.7
2.4 Cliënttevredenheid	p.8
3. Kwaliteit, beleid en veiligheid	p.9
3.1 Kwaliteitsmanagementsysteem	p.9
3.2 Interne audits	p.9
3.3 Externe audits	p.10
4. Nabije toekomst	p.10

CITY CLINICS

Nijmegen, maart 2023

City Clinics streeft de hoogst mogelijke kwalitatieve zorgverlening en aandacht voor de cliënt na. Het bewaken en verbeteren van alle vormen van kwaliteit binnen City Clinics is een continu proces. Wij hebben zeer hoge kwaliteitsstandaarden geformuleerd en volgens vaste protocollen wordt ons kwaliteitssysteem doorlopend geëvalueerd.

Kwaliteit is een belangrijke pijler voor City Clinics. Op alle (bedrijfs)onderdelen en processen maken wij kwaliteit meetbaar en inzichtelijk.

Het leveren van kwalitatief hoogwaardige zorg is feitelijk het in hoge mate voldoen aan de verwachting van de cliënt. Hiervoor is het zaak om deze verwachtingen zeer duidelijk in beeld te hebben. Als zorgaanbieder zijn wij hier voortdurend mee bezig. Enkel de cliënt centraal stellen is te eenzijdig. Door de interactie aan te gaan kom je tot inzichten die bijdragen aan de optimalisatie van de diensten die je als kliniek levert. In het kwaliteitsjaarverslag 2022 kunt u lezen hoe wij dit hebben gedaan.

Met vriendelijke groeten,

Ivo Derksen
Directeur City Clinics en City Clinics Laser bv

Loes Muijderman
Zorgmanager

1. Inleiding

Bijgevoegd treft u het kwaliteitsjaarverslag van City Clinics BV voor het jaar 2022 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. Dit document is tot stand gekomen in samenwerking met de directie.

1.1 Klinieken van City Clinics

City Clinics is gevestigd op 16 locaties in Nederland. Bij al onze klinieken kan men terecht voor injectable-behandelingen met botox en fillers. In Arnhem hebben wij naast onze kliniek voor injectables ook onze laserkliniek: Tattoo Laser Clinic. In deze kliniek maken wij gebruik van hoogwaardige apparatuur om tatoeages te verwijderen. Het hoofdkantoor van City Clinics is gevestigd in Nijmegen. In onderstaande tabel staan alle steden waar City Clinics is gevestigd.

Natuurlijk stralend jezelf

Vestigingen

- City Clinics Amsterdam: Sophialaan 21, Amsterdam 1075 BL
- City Clinics Apeldoorn: Regentesselaan 5, Apeldoorn 7316 AA
- City Clinics Arnhem: Bakenbergseweg 72, Arnhem 6814 MK
- City Clinics Breda: Ginnekenweg 116, Breda 4818 JJ
- City Clinics Den Bosch: Peter de Gekstraatje 6A, Den Bosch 5211 SR
- City Clinics Den Haag: Juliana van Stolberglaan 69, Den Haag 2595 CB
- City Clinics Eindhoven: St Jorislaan 66, Eindhoven 5611 PN
- City Clinics Enschede: M.H. Tromplaan 25, Enschede 7513 AB
- City Clinics Groningen: Heresingel 7, Groningen 9711 EP
- City Clinics Haarlem: Tempeliersstraat 23, Haarlem 2012 EA
- City Clinics Hilversum: Oude Enghweg 2, Hilversum 1217 JC
- City Clinics Maastricht: Wilhelminasingel 76, Maastricht 6221 BL
- City Clinics Nijmegen: Oranjesingel 26, Nijmegen 6511 NV
- City Clinics Rotterdam: Straatweg 225, Rotterdam 3054 AG
- City Clinics Tilburg: Luijksgestelstraat 9, Tilburg 5045 XG
- City Clinics Utrecht: Oudwijk 27, Utrecht 3581 TG

1.2 Missie en beleid

Het is onze missie ervoor te zorgen dat botox-, filler- en huidverbeterende behandelingen voor zoveel mogelijk mensen bereikbaar zijn. De wens van de cliënt staat voor ons centraal.

De kernwaarden van City Clinics zijn kwaliteit, bereikbaarheid en betrouwbaarheid. Dit doen wij door te werken met bewezen esthetische en cosmetische behandelingen en producten, in een veilige en op service ingerichte kliniek.

1.3 Medewerkers en specialisten

Bij City Clinics wordt de cliënt altijd behandeld door een arts of huidtherapeut met een BIG-registratie van Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Bovendien krijgen onze specialisten jaarlijks (bij)scholing en training. Zo zijn zij altijd op de hoogte van de nieuwste technieken en laatste inzichten ten aanzien van de aangeboden behandelingen. Onze specialisten worden direct ondersteund door een team van gastvrouwen, telefonistes en backoffice-medewerkers. Ook is er dagelijks nauw contact tussen de specialisten en de medisch directeur.

De gastvrouwen zijn hét gezicht en het warme welkom bij behandelingen. Zij zorgen ervoor dat de cliënt zich zowel voor als tijdens de behandeling prettig voelt. Zij voeren alle administratieve handelingen uit en ondersteunen de specialist zodat de behandeling plezierig en soepel verloopt.

Onze telefonistes hebben kennis van onze producten, behandelingen en staan in nauw contact met de specialisten. Daarnaast ondersteunen zij de cliënt bij het maken, verzetten of annuleren van een afspraak in één van onze klinieken. City Clinics is 7 dagen per week telefonisch bereikbaar tussen 09.00-17.00 uur.

Wij geloven dat onze persoonlijke benadering en onze focus op veiligheid en kwaliteit leiden tot een veilig en vertrouwd gevoel bij onze (potentiële) cliënten.

2. Zorginhoudelijke resultaten 2022

Bij City Clinics worden injectablebehandelingen met botox, fillers en huidverbetering aangeboden. In 2022 werden er in totaal 32.500 injectablebehandelingen uitgevoerd door onze specialisten. In onze laserkliniek zijn in totaal 950 laserbehandelingen uitgevoerd.

ruim
32.000
behandelingen

2.1 Complicatieregistratie 2022

Ondanks dat we erg zorgvuldig te werk gaan, kan het helaas voorkomen dat een behandeling niet uitpakt zoals bedoeld. Wanneer er een complicatie optreedt, wordt de cliënt zorgvuldig gemonitord door de behandelend specialist en de medisch directeur. Onze medisch manager staat in contact met het Landelijk complicatiecentrum van het Erasmus Medisch Centrum te Rotterdam.

Tijdens kantooruren van maandag tot en met zondag zijn wij telefonisch bereikbaar van 09.00 tot 17.00 uur. Daarbuiten kan gebeld worden naar een noodnummer waarmee men direct in contact staat met de medisch specialist. In 2022 zijn er twee complicaties geregistreerd.

2.2 Klachten 2022

City Clinics vindt het belangrijk dat de cliënt tevreden is over de behandeling, de verzorging en begeleiding. Dit geldt natuurlijk ook voor andere vormen van dienstverlening waar de cliënt mee te maken krijgt tijdens een bezoek aan City Clinics. City Clinics doet er alles aan om behandelingen zo goed mogelijk uit te voeren en aan de wensen van de cliënt te voldoen. Toch kan het voorkomen dat een cliënt niet tevreden is over zijn/haar ervaring met City Clinics.

Redenen van ontevredenheid kan zijn:

- Behandeling is niet goed verlopen
- Afspraken zijn niet nagekomen
- Lange wachttijd
- Niet vriendelijk behandeld

De klachtenfunctionaris heeft in 2022 twee klachten ontvangen die door de externe klachtencommissie behandeld moest worden.

De procedure voor de werking van deze onafhankelijke klachtencommissie is vastgelegd in het Klachtenreglement, die te raadplegen is op onze website

2.3 Informed consent procedure

Al onze cliënten worden actief gewezen op de effecten en mogelijke complicaties van een behandeling. De cliënt ontvangt deze informatie schriftelijk bij de afspraakbevestiging. Deze informatie wordt tevens mondeling gecommuniceerd voorafgaand aan de behandeling. Conform de Wet op de Geneeskundige Behandel Overeenkomst (WGBO) stemt de cliënt schriftelijk in met een behandeling na uitgebreid te zijn voorgelicht.

2.4 Cliënttevredenheid

De cliënttevredenheid wordt constant gemeten en geanalyseerd bij City Clinics. Na de behandeling ontvangt iedere cliënt een mail met een link om een review te schrijven. Deze reviews worden geanalyseerd. Waar nodig worden hier verbetermaatregelen voor opgesteld. In 2022 is het gemiddelde cijfer een 8,8. Daarbij beveelt 92% van onze cliënten onze kliniek aan.

92%

Beveelt onze kliniek aan

3. Kwaliteit, beleid en veiligheid

Goede zorg is veilige zorg. Door middel van ons veiligheidsmanagementsysteem (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. Wij streven naar continue en blijvende verbetering in onze processen en werkinstructies.

3.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

Binnen City Clinics wordt actief gebruik gemaakt van het kwaliteits-managementsysteem Digitale kliniek. Dit houdt in dat alle protocollen en procedures op zowel administratief gebied als op hygiënisch gebied duidelijk beschreven staan en voor alle medewerkers toegankelijk zijn. Deze protocollen worden door zowel interne als externe partijen gecontroleerd. Hierdoor verbeteren wij doorlopend onze processen en werkwijze.

Het kwaliteitssysteem is een belangrijk onderdeel van het primaire proces, het verlenen van patiëntenzorg. Onze zorgmanager heeft inzicht in alle meldingen. Zij is eindverantwoordelijk en zorgt dat alle meldingen worden opgepakt. Zij heeft tweemaandelijks overleg met een externe partij.

3.2 Interne audits

Jaarlijks worden er interne audits uitgevoerd door leden van het kwaliteitsteam. Minstens één keer per jaar bezoeken zij hiervoor diverse locaties van City Clinics. Het kwaliteitsteam beoordeelt of alle procedures en werkinstructies die zijn vastgelegd in Digitale kliniek ook daadwerkelijk worden opgevolgd. De thema's waarop gecontroleerd wordt zijn vooraf bepaald en zijn passend binnen de kwaliteitsindicatoren opgesteld door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).

In 2022 zijn er geen (kritische) tekortkomingen geconstateerd op een van de locaties.

3.3 Externe audits

Bij een externe audit wordt er een gestructureerde controle uitgevoerd door een onafhankelijk persoon of bureau. Deze controles richten zich op een specifiek onderdeel of thema. Een audit is een toetsing waarbij wordt gecontroleerd of het kwaliteitssysteem nog doeltreffend is en of het toegepast wordt in de werkwijze van medewerkers. Bij City Clinics zijn bij externe audits een externe hygiënist, expert in infectiepreventie, en toezichthoudend apotheker betrokken.

In 2022 heeft er een externe audit plaatsgevonden op een zevental locaties van City Clinics. De gerapporteerde adviezen heeft City Clinics direct overgenomen en aangepast in haar beleid.

Het laatste bezoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd City Clinics vond plaats in 2021, zij hebben City Clinics locatie Rotterdam bezocht. Een verslag van een inspectie publiceert de IGJ op haar site. De gerapporteerde adviezen heeft City Clinics direct overgenomen en aangepast in haar beleid.

“Iedereen in Nederland moet kunnen vertrouwen op goede gezondheidszorg en jeugdhulp. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd houdt toezicht op de kwaliteit en veiligheid van de zorg en jeugdhulp in Nederland”.

4. Nabije toekomst

Voor 2023 heeft City Clinics diverse ambities die uit de kernwaarden voortkomen.

City Clinics wil haar bereikbaarheid vergroten met de uitbreiding van nieuwe klinieken verspreid in het land.

Daarnaast is er voor de artsen een nieuw trainingsprogramma ontworpen om een hoge behandelkwaliteit te leveren.

Een nieuw plannings-/ boekingstool wordt in bedrijf genomen om de cliënten sneller en beter van dienst te zijn.

“Natuurlijk stralend jezelf” blijft ons succesvolle credo en blijven wij nastreven.