

Kwaliteit van Zorg

Bij MCV Nederland hechten wij het grootste belang aan het leveren van kwalitatief goede zorg. Dit betekent veilige, doeltreffende, doelmatige, tijdige en patiëntgerichte zorg.

Om deze kwaliteit te kunnen leveren en te blijven verbeteren heeft MCV een kwaliteitsbeleid. Het doel van dit kwaliteitsbeleid is om altijd veilige en patiëntvriendelijke zorg te waarborgen. We stellen hoge eisen aan onze medewerkers en de organisatie.

Het kwaliteitsbeleid en de borging daarvan is uitgewerkt in vier pijlers:

1. Patiënten
2. Zorg
3. Personeel
4. Organisatie

De verschillende aspecten van de pijlers overlappen elkaar, immers tevreden patiënten krijg je alleen door goede medisch inhoudelijk zorg te leveren door bekwaam en enthousiast personeel dat ondersteund wordt door een goede organisatie.

Pijler Patiënten

Wij vinden het belangrijk dat de zorg afgestemd is op de behoefte van de patiënt. Daarom leggen wij in onze intake gesprekken en consulten goed uit wat de behandelopties, gevolgen en de te verwachte resultaten zijn. Samen met de patiënt wordt het behandelplan bepaald, daarbij hebben onderwerpen als informatievoorziening, bejegening, en nazorg onze aandacht. Of wij hierin slagen monitoren wij jaarlijks middels een Patiënttevredenheidsonderzoek (PTO).

Uitkomsten van het PTO 2019:

	2019	Benchmark
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	8,4	8.3
Bejegening door de behandelaar	8,5	8.6
Behandeling	8,6	8.5
Nazorg	8,2	8.2
Totaal indruk van de kliniek	8,6	8.5
Net Promotor Score (NPS)	49 (56-6)*	38 (43-50)

* De scores tussen haakjes zijn de promotors versus de criticasters. NPS = aantal promotors minus aantal criticaster

Pijler Zorg

Uitkomsten Kwaliteitsmeting

Hoe u als patiënt de zorgverlening ervaart meten wij via het Patiënttevredenheidsonderzoek (zie Pijler Patiënten).

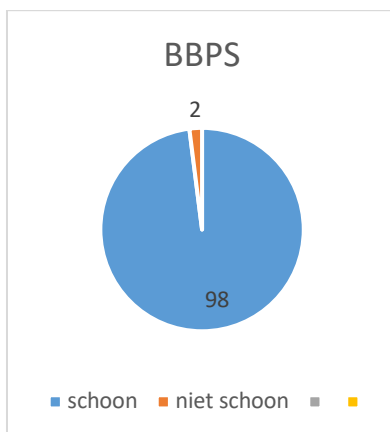
Daarnaast monitoren we de **effecten van de zorgverlening en behandelingen** door diverse gegevens (kwaliteitsindicatoren) te registreren. Door deze gegevens te verzamelen en te analyseren krijgen we een beeld van onze uitkomsten en op welke punten we de zorg nog beter kunnen maken. Ook voor u kan deze informatie belangrijk zijn. Daarom delen we onze kwaliteitsgegevens en maken deze openbaar.

Aantal onderzoeken MCV: januari 2020 t/m juni 2020

- ✓ Uitgevoerde scopiën: 2676

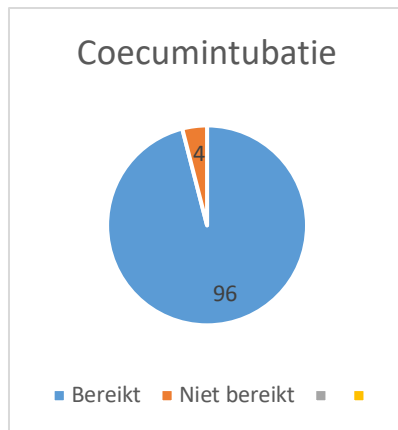
BBPS

De Boston Bowel Preparation Scale geeft aan in welke mate de darm gereinigd is voor een onderzoek. Hoe schoner de darm, hoe beter het onderzoek uitgevoerd kan worden. Hierin is de norm dat 90% van de patiënten die voor colonscopie gezien worden schoon zijn.



Coecumintubatie

De Coecumintubatie meet bij hoeveel patiënten het coecum is bereikt. Het coecum is het diepst gelegen punt van de dikke darm. Dat bereiken geeft aan dat tijdens het darmonderzoek de gehele darm geïnspecteerd is. De norm is dat bij 95% van de patiënten die voor scopie gezien worden het coecum bereikt wordt.



GCS

De Glasgow Comfort Scale geeft de mate van comfort van de patiënt weer. Landelijk was het percentage BVO patiënten dat in 2019 matig tot ernstig ongemak ervaarde gemiddeld 4%. Wij scoorden hier gemiddeld 2,7%.

Pijler Personeel

Al onze medewerkers hebben de vereiste opleidingen gevolgd en nemen jaarlijks deel aan theorie & praktijktrainingen om hun kennis en ervaring op peil te houden. Wij vinden een prettige en veilige werkomgeving belangrijk en streven ernaar dat medewerkers actief mee denken in het verder verbeteren van onze kwaliteit van zorg. Dit monitoren wij middels een 2-jaarlijks medewerker-tevredenheidsonderzoek.

Uitkomsten MTO (2019):

Ons Medewerkertevredenheidsonderzoek bestaat uit twee delen: naast de tevredenheid is er ook gekeken naar de cultuur van de organisatie.

Het onderzoek is uitgevoerd door een onafhankelijk bureau en wordt bij meerdere organisaties uitgevoerd waardoor het te benchmarken is. Uit deze vergelijking blijkt dat wij op alle onderdelen, zowel bij de tevredenheid als bij de cultuur, goed en hoger scoren dan andere organisaties.

Bij de tevredenheid is gekeken is naar aspecten zoals functie, werkdruk, samenwerking & sfeer, opleiding, ontwikkeling etc.

Bij de cultuurmeting is gekeken naar aspecten zoals waardering voor en stimulering van patiëntveiligheid, het actief bespreken en analyseren van incidenten en overdrachtmomenten.

Ook op de vraag die de loyaliteit van medewerkers meet (In welke mate zou u ons aanbevelen aan vrienden/familie?) zie je dat wij beter scoren dan het landelijk gemiddelde.

Pijler Organisatie

Kwaliteitskeurmerken

Een goede organisatie creëert en waarborgt randvoorwaarden waardoor kwalitatief goede zorg geleverd kan worden door de bekwame medewerkers. MCV heeft de volgende keurmerken die aangeven dat wij een gedegen inrichting van onze organisatie en zorgverlening gerealiseerd hebben:

- ✓ ZKN-Keurmerk

- ✓ Gecertificeerd voor het uitvoeren van het Bevolkingsonderzoek darmkanker
- ✓ NEN-7510

Daarnaast wordt MCV één keer per vijf jaar gevisiteerd door de Nederlandse Vereniging van Maag-Darm-Leverartsen en de Nederlandse internisten vereniging.

De **Commissie Kwaliteit & Veiligheid (CKV)** is een MCV-brede commissie en geeft het Management Team gevraagd- en ongevraagd advies met betrekking tot de kwaliteit van zorg. De CKV heeft een aantal subcommissies die ondersteuning bieden in haar taak, te weten:

- Infectiepreventie Commissie
- VIM commissie (Veilig Incidenten Melden)
- Sedatie commissie
- Geneesmiddelencommissie