

## Kwaliteitsbeleid 2020-2022

### 1. De Nederlandse Obesitas Kliniek

De Nederlandse Obesitas Kliniek (NOK) is oorspronkelijk opgericht in 1993 als een centrum voor de conservatieve behandeling van morbide Obesitas. Eind 2007 heeft Zorginitiatieven B.V. de NOK met één kliniek in Hilversum overgenomen als springplank om het business concept vorm te geven. Het concept behelst de volledige integrale behandeling van patiënten met obesitas waarin chirurgie, interne geneeskunde, psychologie, diëtetiek en beweging als een interdisciplinair zorgproduct wordt aangeboden. In de afgelopen jaren is het zorgprotocol minutieus uitgewerkt, zijn meerdere nieuwe locaties geopend, waaronder de realisatie van enkele joint venture locaties met regionale ziekenhuizen en betrokken medisch specialisten. Tevens is er een complete aansluitende informatiseringstructuur tot stand gekomen. Daarnaast vinden er continue ontwikkelingen plaats en wordt er aan productvernieuwing gedaan om de kwaliteit te blijven optimaliseren en aan te sluiten bij de ontwikkelingen in de markt.

Dit geldt ook voor het buitenland waarin we sinds 2018 actief zijn met de start van twee klinieken in de Verenigde Arabische Emiraten. De verwachting is dat de komende jaren meerdere klinieken op andere plaatsen in de wereld zullen volgen.

De onderneming is gevormd rondom een structuur met een vergunning voor medisch specialistische zorg (WTZI). Het zorgaanbod valt binnen de basisverzekering .

Het zorgaanbod sluit één op één aan bij de nieuwe richtlijnen voor de behandeling van morbide obesitas en is aansluitend aan de Zorgstandaard die in november 2010 definitief is vastgelegd voor NZA en VWS. Alle zorgverzekeraars hebben het chirurgische, het voor- en natraject als ook de follow-up begeleiding gedurende 5 jaar gecontracteerd.

### 2 Missie

De Nederlandse Obesitas Kliniek streeft naar een veilige, bewezen behandeling van (morbide) obesitas met maximale gezondheidswinst voor onze patiënten op de lange termijn. Voor de behandeling van (morbide) obesitas zijn wij het toonaangevende behandel- en expertisecentrum in Nederland. We bieden hooggespecialiseerde, multidisciplinaire zorg in combinatie met persoonlijke aandacht voor onze patiënten. Ook investeren we continu in onderzoek en ontwikkeling en werken we nauw samen met topklinische ziekenhuizen.

### 3 Visie

De Nederlandse Obesitas Kliniek wil hét loket zijn voor (morbide) obesitas. Wij zien het als onze taak dit gezondheidsprobleem terug te dringen en de maatschappelijke bewustwording rond ernstig overgewicht te vergroten. Het is onze lange termijn ambitie om mondiale marktleider te zijn in de aanpak van morbide obesitas.

### 4 Aanpak

Een behandeling bestaat bij ernstige gezondheidsproblematiek uit een bariatrisch chirurgische ingreep, ingebed in een intensieve, langdurige, interdisciplinaire behandeling volgens een geïntegreerd behandelprotocol gericht op leefstijlverandering.

De behandelingen zijn steeds meer maatwerkgericht, waardoor steeds meer mogelijkheden voor individuele begeleiding zijn gecreëerd.

Bestandsnaam	Kwaliteitsbeleid cq visie NOK 2020-2022	Laatste wijziging	2 november 2020
Documenteigenaar	Directie	Versienummer	Versie 8.2
Pagina	1 van 4		

Vanaf 2019 biedt de NOK ook niet verzekerde zorg. Een behandeling kan bestaan uit medicatie, een Elipse (maagballon) of een POSE. Alle behandelingen zijn ingebed in een multidisciplinaire behandeling gericht op leefstijlverandering.

Daarnaast is er een pilot gestart met het screenen, opereren en begeleiden van patiënten ten behoeve van (vergoede) contour herstellende chirurgie.

## 5 Strategie, beleid, inspanningen en prestaties

### 5.1. Kwaliteit van zorg

Wij bieden onze patiënten goede zorg. Goede zorg wordt in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg gedefinieerd als zorg van goede kwaliteit en van goed niveau (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, 2016). Kernpunt in ons kwaliteitsbeleid is dat de patiënt centraal staat. Op de verschillende deelgebieden van kwaliteit wordt geprobeerd de zorg aan de patiënt te optimaliseren. Een integraal aanbod van diagnose, behandeling en zorg is hierbij van belang.

Om dit te bereiken werken wij continue aan het verbeteren van onze zorg- en dienstverlening, o.a. door het bewaken en bevorderen van de deskundigheid van onze medewerkers, het werken met duidelijke en actuele procedures en protocollen en het gebruik van hoogstaande medische apparatuur. Uitgangspunt bij onze zorg is het voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Binnen de behandelingen is infectiepreventie een basisvoorwaarde voor het verlenen van de zorg.

### 5.2 Kwaliteit van mensen, middelen en (zorg)protocollen

Om de kwaliteit op een zo hoog mogelijk niveau te kunnen houden zal ook het niveau van de mensen, middelen en (zorg)protocollen continue bewaakt moeten worden. Wij willen dit doen door:

- *Deskundigheidsbewaking en –bevordering.*  
 Voor dit doel houden wij elk jaar functioneringsgesprekken met alle medewerkers. Daarnaast bieden wij, waar nodig, (bij)scholing aan. Doel hiervan is dat alle medewerkers gemotiveerd en gekwalificeerd zijn om hun werk uit te voeren.
- *Governance code*  
 De directie beoordeelt jaarlijks met behulp van een self-assesment tool of de NOK voldoet aan de ZKN governance code. De uitkomsten van dit self-assesment worden gedeeld met de Raad van Toezicht.
- *Duidelijke en actuele protocollen en procedures.*  
 Om dit te bereiken laat de directie zich goed informeren over alle wijzigingen in normen, wet- en regelgeving. De directie draagt er zorg voor dat wordt voldaan aan de geldende normen, wet- en regelgeving. Alle protocollen worden met een vaste frequentie herzien.
- *Gebruik van hoogstaande medische apparatuur.*  
 De Nederlandse Obesitas Kliniek laat alle operaties uitvoeren in gerenommeerde ziekenhuizen. Met deze ziekenhuizen zijn Service Level Agreements (SLA) afgesloten. Hierin zijn duidelijke afspraken gemaakt over de kwaliteitseisen die de Nederlandse Obesitas kliniek stelt aan haar partners. Periodiek vindt er overleg plaats tussen de Nederlandse Obesitas kliniek en de desbetreffende ziekenhuizen. De directie volgt hiervoor de ontwikkelingen op de voet en zal waar nodig, in overleg met haar partners, inspelen op nieuwe ontwikkelingen, behandelmethode en -technieken.

Bestandsnaam	Kwaliteitsbeleid cq visie NOK 2020-2022	Laatste wijziging	2 november 2020
Documenteigenaar	Directie	Versienummer	Versie 8.2
Pagina	2 van 4		

### 5.3. Klanttevredenheid

Zoals gezegd staat de klant bij ons centraal. Om vast te stellen of de patiënt tevreden is met de geleverde zorg meten wij dan ook continue de klanttevredenheid. Patiënten kunnen hun mening natuurlijk altijd kwijt aan onze medewerkers, daarnaast kunnen patiënten hun reactie kwijt op onze website. Verder vragen wij alle patiënten om ons te beoordelen via een klanttevredenheidmeting. Deze meting wordt uitgevoerd op twee vaste momenten gedurende het intensieve behandeltraject en wordt vastgelegd in ons EPD-systeem.

Indien patiënten niet tevreden zijn over de geleverde zorg dan kunnen zij dit te allen tijde bij ons melden. Wij hanteren hiervoor een interne klachtenprocedure. Mocht de patiënt niet tevreden zijn over de afhandeling dan kan hij of zij zich wenden tot onze onafhankelijke klachtenfunctionaris of de geschillencommissie. Alle patiënten worden schriftelijk, door mondelinge toelichting en op de website, gewezen op de aanwezigheid van de interne klachtenprocedure.

### 5.4 Toegankelijkheid

Patiënten kunnen altijd snel terecht. Gedurende openingstijden is de kliniek telefonisch bereikbaar. Na sluitingstijd en gedurende het weekend is altijd een dienstdoende medisch specialist beschikbaar voor overleg. Het internet speelt in toenemende mate een belangrijke rol in de informatievoorziening voor patiënten en andere belanghebbenden. De internetsite van de kliniek geeft algemene informatie over de kliniek zelf, de specialisten en de behandelmethodes, patiënten kunnen de brochure over de behandeling downloaden en er kan via email om informatie gevraagd worden. De kliniek is eenvoudig met auto en openbaar vervoer te bereiken.

### 5.5 Veiligheid

Patiëntveiligheid is onlosmakelijk verbonden met het uitvoeren van de behandelingen in onze kliniek. Om de patiënten veilige zorg te bieden heeft de Nederlandse Obesitas Kliniek een veiligheidsmanagementsysteem geïmplementeerd. Het veiligheidsmanagementsysteem bestaat uit:

- De Prospectieve Risico Inventarisatie (PRI). Jaarlijks wordt er minimaal één PRI uitgevoerd met de risico analyse methode SAFER (of andere alternatieve methode) en in ieder geval bij nieuwe behandelingen en bij de invoering van technische, procedurele en organisatorische veranderingen.
- Hygiëne en infectiepreventie worden door de Nederlandse Obesitas Kliniek als uiterst belangrijk ervaren. Waar nodig zijn hiervoor duidelijke protocollen en werkinstructies opgesteld.
- Externe deskundigen die mede toezien op de patiëntveiligheid zoals een adviseur infectiepreventie.
- Veiligheidsrondes. Elk kwartaal worden er veiligheidsrondes gehouden die geregistreerd worden. Ook de apotheker en de adviseur infectiepreventie kunnen deze rondes specifiek voor hun vakgebied uitvoeren. Het doel is een brede kijk krijgen op alle aspecten die risico's kunnen inhouden voor de patiënt.
- Veiligheid als vast agendapunt tijdens het chirurgienoverleg. Tenminste 2x per jaar worden de ontwikkelingen in de uitgevoerde behandelingen en de verwachte behandelingen in een medisch overleg besproken.
- Jaarlijks is er een verplichte AED/Reanimatie cursus voor vele medewerkers.
- Een procedure voor de afhandeling van verbeterpunten, afwijkingen en incidenten (Procedure 1.1.3)
- Een klachtenregeling (RE01)

Bestandsnaam	Kwaliteitsbeleid cq visie NOK 2020-2022	Laatste wijziging	2 november 2020
Documenteigenaar	Directie	Versienummer	Versie 8.2
Pagina	3 van 4		

- Risico denken implementeren bij medewerkers.
- Het uitvoeren van interne audits door een speciaal daarvoor getrainde medewerkers (procedure 1.1.6)
- Goed documentatiebeheer dat bewerkstelligd dat het kwaliteitsmanagementsysteem inclusief het veiligheidsmanagement up to date blijven
- De directiebeoordeling (management review). Jaarlijks wordt het functioneren van het gehele bedrijfsbeheerssysteem geëvalueerd in een directiebeoordeling. Hierbij wordt het systeem beoordeeld op doelmatigheid, betrouwbaarheid, beschikbaarheid, transparantie en effectiviteit (procedure 1.1.7)
- Patiënten participatie

### 5.6 Continue verbetering

De Nederlandse Obesitas kliniek streeft naar continue verbetering van haar zorg- en dienstverlening. Zij wil dit doen door het implementeren van een kwaliteitssysteem wat voldoet aan de ZKN-normen. De directie wil hiermee de kwaliteit van de zorg niet alleen borgen, maar het kwaliteitssysteem ook gebruiken om signalen van klanten (klanttevredenheid, klachten etc.), de organisatie (verbetervoorstellen, incidenten etc.) en andere betrokkenen (wijzigingen in wet- en regelgeving, richtlijnen, protocollen, externe inspecties etc.) te gebruiken om haar zorg en dienstverlening verder te optimaliseren.

Huis ter Heide, november 2020

Drs. J. Dijkhorst