Kwaliteits- en veiligheidsbeleid 2026-2028

1 De Nederlandse Obesitas Kliniek

De Nederlandse Obesitas Kliniek (NOK) is in Nederland de grootste en meest gespecialiseerde, zelfstandige kliniek voor de behandeling van mensen met ernstig overgewicht. Kwaliteit en veiligheid zijn onlosmakelijk verbonden met het uitvoeren van de behandelingen in onze kliniek.

Wij bieden twee vormen van behandeling:

- Een traject met een bariatrisch chirurgische ingreep (maagverkleining), ingebed in een langdurig intensieve interdisciplinaire behandeling gericht op leefstijlverandering.
- Een leefstijltraject, ondersteund door het gebruik van afvalmedicatie.

Om goede, veilige zorg en hoge kwaliteit te (blijven) bieden hebben wij een meerjarenbeleidsplan geschreven.

2 Missie

Wij bieden een veilige, bewezen behandeling van ernstig overgewicht met maximale gezondheidswinst op de lange termijn. Wij zijn het toonaangevende behandel- en expertisecentrum in Nederland. We bieden hooggespecialiseerde, multidisciplinaire zorg in combinatie met persoonlijke aandacht voor onze patiënten en cliënten. 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 ernstig overgewicht. 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 ernstig overgewicht.

4 Kwaliteit van zorg

Kernpunt in ons kwaliteitsbeleid is dat de patiënt/cliënt centraal staat. Op de verschillende deelgebieden van kwaliteit en veiligheid wordt geprobeerd de zorg te optimaliseren. Een integraal aanbod van diagnose, behandeling en zorg is hierbij van belang.

Ons kwaliteitsmanagementsysteem is gebaseerd op de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) en voldoet aan de ZKN-toetsingscriteria en de geldende wet- en regelgeving. De zorg- en dienstverlening wordt jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld om continue verbetering te waarborgen.

De belangrijkste kernpunten zijn:

- *Deskundigheidsbewaking en –bevordering.*
  Zonder deskundige medewerkers is er geen kwaliteit van zorg. Wij houden elk jaar functioneringsgesprekken met alle medewerkers. Waar nodig bieden we (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-assessment tool of wij voldoen aan de ZKN governance code. De uitkomsten van dit self-assessment worden gedeeld met de Raad van Toezicht.
- *Duidelijke en actuele protocollen en procedures.*
  De directie laat zich goed informeren over alle wijzigingen in normen, wet- en regelgeving. Daarnaast evalueert onze (Medisch Psychologische Raad (MPR) regelmatig onze programma's en beoordelen we continue of we passende zorg bieden.
- *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 staan duidelijke afspraken en kwaliteitseisen. Periodiek vindt er overleg plaats met de desbetreffende ziekenhuizen. De directie volgt ontwikkelingen op de voet en zal waar nodig, in overleg met haar partners, inspelen op nieuwe ontwikkelingen, behandelmethoden en -technieken.
- *Gebruik van veilige ICT-middelen en digitale zorg.*
  Wij vinden informatieveiligheid van het hoogste belang. Om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van data te waarborgen, maken we gebruik van software van gekwalificeerde leveranciers. Bovendien hebben we een Information Security Management Systeem (ISMS) volgens NEN7510 geïntegreerd met ons kwaliteitsmanagementsysteem (KMS).
  Om onze behandelingen te ondersteunen wordt het traject ondersteund met een app. Bovendien hebben patiënten toegang tot een portaal.
- *Klanttevredenheid*
  Om vast te stellen of de patiënt tevreden is meten wij continue de klanttevredenheid. Patiënten kunnen hun mening natuurlijk altijd kwijt aan onze medewerkers. Daarnaast kunnen zij hun reactie kwijt op onze website. Verder vragen wij alle patiënten om ons te beoordelen via een klanttevredenheidmeting (PREM). Deze meting wordt uitgevoerd op een vast moment gedurende het intensieve behandeltraject.
  Indien een patiënt niet tevreden is over de geleverde zorg dan kan zij dit altijd bij ons melden via de klachtenprocedure. Mocht de patiënt niet tevreden zijn over de afhandeling dan kan hij of zij zich wenden tot onze onafhankelijke klachtenfunctionaris of de geschillencommissie.
- *Toegankelijkheid*
  Patiënten/cliënten 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.
  De website van de kliniek geeft algemene informatie over de kliniek zelf, de specialisten en de behandelmethodes. De kliniek is eenvoudig met auto en openbaar vervoer te bereiken en elke kliniek is rolstoeltoegankelijk.

5 Veiligheid

Om veiligheid te waarborgen zetten we o.a. het volgende in:

- De Prospectieve Risico Inventarisatie (PRI). Wij kijken uitgebreid naar risico's bij nieuwe behandelingen, bij veranderingen of nieuwe applicaties en natuurlijk als er uit analyses aanleiding toe is.
- Hygiëne en infectiepreventie en zorgvuldige omgang met gevaarlijke stoffen vinden wij heel belangrijk. Hiervoor zijn duidelijke werkinstructies opgesteld en vinden er regelmatig audits plaats door externe deskundigen.

- Veiligheidsrondes. Meerdere keren per jaar worden er veiligheidsrondes gehouden die geregistreerd worden en waaruit acties volgen.
- Veiligheid is een vast agendapunt tijdens het chirurgenoverleg.
- Jaarlijks is er een verplichte AED/Reanimatie cursus voor vele medewerkers.
- Er is een procedure voor de afhandeling van verbeterpunten, afwijkingen en incidenten.
- De klachtenregeling is beschikbaar op de website.
- Jaarlijks worden interne audits gehouden door getrainde medewerkers. Voor informatiebeveiliging laten we dit ook door een externe partij controleren.
- Patiënten (cliëntenraad) en medewerkers worden actief betrokken bij het opstellen, uitvoeren en evalueren van het beleid.

Huis ter Heide, januari 2026

Drs. J. Dijkhorst