

MITTSU INSTITUTE

Kwaliteitsverslag 2021

Inleiding.....	2
Organisatie	2
De kernwaarden van Mitsuru Institute:	2
Behandelingen	2
Overlegstructuur	3
Kwaliteit en veiligheid.....	3
Kwaliteits- en veiligheidsmanagement	3
Deskundigheid.....	3
Klachten en geschillen.....	3
Infectiepreventie en medicatieveiligheid.....	3
Faciliteiten en medische technologie.....	4
Cliënten- en keuze-informatie.....	4
Leren en verbeteren.....	4
Resultaten 2021	5
Resultaten patiënttevredenheid	5
Incidenten.....	5
Complicaties	6
Conclusie	6

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2021 van Mittsu Institute, opgesteld naar de eisen van het Kwaliteitskader Cosmetische Zorg. *“Het Kwaliteitskader Cosmetische Zorg is bedoeld voor alle zorgverleners en zorginstellingen die cosmetische of esthetische geneeskundige behandelingen uitvoeren. Het beschrijft de landelijke afspraken over hoe de cosmetische zorg georganiseerd moet zijn, opdat een cliënt overal in Nederland dezelfde veilige en kwalitatief goede cosmetische zorg krijgt.”*

In dit verslag beschrijven we onze behaalde resultaten over 2021 en leggen we uit hoe we invulling hebben gegeven aan goede en veilige zorg.

Organisatie

Mittsu Institute is gestart per 1 januari 2018. Mittsu Institute levert zowel esthetische behandelingen, reconstructieve cosmetische chirurgie en huidtherapie. Deze behandelingen betreffen zowel verzekerde als onverzekerde zorg. De verzekerde zorg wordt uitgevoerd onder de vlag van Stichting Amsterdam Clinics, de stichting had in 2021 een Wtzi-vergunning. Binnen Mittsu Institute wordt de zorg gerelateerd aan de gehele mens. Voor het beste operatieresultaat en de minste complicaties is er aandacht voor lichaam, geest en ziel.

Stichting Amsterdam Clinics	AGB: 22227561, KvK: 53239857
Mittsu Institute Amsterdam B.V	AGB: 90064128, KvK: 70519269

De directie van Mittsu Institute wordt gevormd door

- Dr. Frank Niessen, plastische chirurg en medisch directeur, en
- Belinda Roerig, algemeen directeur en huidtherapeute

De stichting kent een RvT, in 2021 bestaande uit 1 persoon.

De kernwaarden van Mittsu Institute:

*We werken vanuit ons hart
We luisteren en geven veiligheid
We zijn gastvrij, nieuwsgierig en geïnteresseerd in jou
We coachen en nemen beslissingen in wijsheid samen
We innoveren, ontwikkelen en verbeteren continu
We verkwisten niet, we vereenvoudigen
We zijn flexibel, en beweeglijk en snel*

We leren, we inspireren, we leven

De kernwaarden zijn ook in 2021 leidraad geweest voor ons handelen. Binnen deze kernwaarden staat de cliënt en harmonie centraal.

Behandelingen

Op onze website vermelden we de verschillende behandelingen die we aanbieden. Deze zijn te verdelen naar:

- Plastische chirurgie
- Huidtherapie: peelings, microneedling,
- Injectables: Botox en niet-permanente fillers, Kenakort-injecties

Overlegstructuur

Binnen Mittsu vinden de volgende structurele overleggen plaats:

Rvt – RvB	2x per jaar	Overleg, instemming en verantwoording over algemeen beleid, financieel beleid, Kwaliteit & Veiligheid, doelmatigheid van zorg ed.
Teamoverleg	4x per jaar	Algemene praktijkzaken, protocollen, verbetermaatregelen nav incidenten en klachten, scholingen
Kwaliteitsoverleg met extern adviseur	4x per jaar	Voortgang kwaliteitsdoelstellingen, nieuwe wet- en regelgeving, verbetermaatregelen
overig		Plastisch chirurg neemt structureel deel aan overleg/intervisie met collega specialisten AUmc Lerend netwerk met twee ander orgaanbieders, 2x per jaar Overleg met verhuurder OK-faciliteit en het OK-team, meerdere keren per jaar.

Kwaliteit en veiligheid

Kwaliteits- en veiligheidsmanagement

Mittsu heeft een digitaal systeem voor kwaliteitsmanagement ingericht die de Plan-Do-Check-Act-cyclus (de verbetercyclus) ondersteunt. Hiermee zorgen we ervoor dat we onze plannen en doelstellingen kunnen monitoren en bijstellen, dat we tijdig onze protocollen reviseren en apparatuur laten onderhouden. Essentieel onderdeel is de registratie hierin van incidenten, klachten en overig afwijkingen om steeds weer te blijven leren en verbeteren.

In 2022 verwacht de kliniek een kwaliteitscertificaat te behalen.

Veilige zorg streven we na door onder andere een uitgebreide intake en lifestyle vragenlijst. Bij de intake staan we uitvoerig stil bij de zorgvraag en de invoelbaarheid daarvan en bij specifieke risico's zoals allergieën, medicatiegebruik en medische voorgeschiedenis, om niets aan het toeval over te laten. Dit kan ertoe leiden dat we bepaalde patiënten niet behandelen.

Deskundigheid

De medisch specialist van Mittsu is BIG-geregistreerd en als plastisch chirurg opgenomen in het RGS-register. Hiervoor neemt hij eens per vijf jaar deel aan visitatie door de beroepsgroep, Individueel Functioneren Medisch Specialist (IFMS) en voldoet hij aan de bij- en nascholingsisen.

Van alle zorgverleners wordt een dossier bijgehouden en jaarlijks gecontroleerd. Door jaargesprekken, functioneringsgesprekken en het aanbieden van specifieke scholing zorgen we ervoor dat onze zorgverleners bevoegd en bekwaam blijven.

In 2021 hebben diverse medewerkers volgende scholingen gevolgd: Basic Life Support, Meldcode Huiselijk Geweld en cursus Steriel Werken. Eén van de assistentes heeft de opleiding POK-assistente Plastische Chirurgie behaald. Daarnaast zijn trainingsdagen gevolgd bij leveranciers.

Met alle medewerkers zijn functioneringsgesprekken gevoerd. Voor nieuwe medewerkers hanteren we een uitgebreid inwerkplan.

Klachten en geschillen

We hebben een klachten- en geschillenregeling die op de website wordt vermeld en hebben een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Daarnaast zijn we aangesloten bij een door VWS erkende geschilleninstantie DOKh. Er zijn in 2021 geen klachten of geschillen ingediend.

Infectiepreventie en medicatieveiligheid

Op het gebied van infectiepreventie en medicatieveiligheid worden we jaarlijks gecontroleerd door een onafhankelijke infectiepreventiedeskundige (Tensen & Nolte) en een toezichhoudend apotheker (Clinic Care Service). Beide audits zijn volgens planning uitgevoerd, punten ter verbetering zijn inmiddels opgevolgd.

Uit het rapport van Tensen & Nolte:

Conclusie

Bij Mitsu Institute is infectiepreventie goed op orde.

Medewerkers zijn zich bewust van infectierisico's en hanteren de juiste werkwijzen om infectiepreventie op niveau te hebben en te houden. De aanbevelingen voor de temperatuurbewaking en onderhoudscontracten voor apparatuur zijn opgepakt. Aseptisch werken wordt op de juiste wijze uitgevoerd. Ruimtes en voorzieningen zijn op orde.

Uit het rapport van Clinic Care Service:

Conclusie:

- Procedures en controles voldoen aan vingerende wet- en regelgeving.
- Implementatie van aantoonbare verbeteringen is duidelijk uitgevoerd n.a.v. audit 2020.
- Complimenten voor gezette stappen in kader digitaliseren van patiëntenomgeving, elektronisch voorschrijven en kwaliteitsmanagement.

Faciliteiten en medische technologie

Voor operaties maken we gebruik van de veilige setting en ondersteuning van het gespecialiseerd Operatie Centrum Amstelveen. We besteden veel aandacht aan een goede samenwerking, communicatie en evaluaties, zowel met het operatieteam als met directie.

Bij de inkoop van medische hulpmiddelen en apparatuur beoordelen we zorgvuldig de wettelijke kwaliteits- en veiligheidseisen, selecteren alleen die producten die optimaal aansluiten bij onze zorgverlening door een programma van eisen op te stellen. Onze medische apparatuur mag alleen worden gebruikt door daarvoor bevoegde en bekwame medewerkers, het jaarlijkse preventief onderhoud is volgens planning uitgevoerd.

Cliënten- en keuze-informatie

Binnen ons P2R-programma (Prepare, Protect, Regenerate) is eerlijke en uitgebreide informatie essentieel, zowel tijdens de consulten als via de website. Samen met patiënt stellen we een behandelplan op. Daarbij zijn we altijd eerlijk over de voor- en eventuele nadelen van een behandeling en over de haalbaarheid van het resultaat. Waar nodig, verwijzen we door naar specialisten die we in huis hebben, of in ons netwerk. Ook zijn we duidelijk over de kosten, de risico's, alternatieve behandelingen waarna de patiënt gevraagd wordt om een 'Informed consent' te ondertekenen.

Leren en verbeteren

Leren en verbeteren doen we onder andere via:

- registraties, analyses en evaluaties van incidenten, complicaties, klachten met hele team en de medewerkers van het operatiecentrum
- eigen wetenschappelijk onderzoek bij specifieke patiënten groepen
- congresbezoeken en nascholingen
- deelnemen aan trainingsdagen bij leveranciers van medische apparatuur en huidverzorgingsproducten
- complicatiebespreking met collega plastisch chirurg van AUMC
- 2x per jaar overleg met andere zorgaanbieders binnen ons lerend netwerk
- structurele afstemming met externe kwaliteitsadviseur

Resultaten 2021

We hebben in 2021 ingezet op de volgende ontwikkelingen:

- Eén van de belangrijkste speerpunten in 2021 was het verder uitbouwen van de drie fases in de behandeling: Prepare, Protect en Regenerate (P2R). We hebben informatieverstrekking verbeterd n.a.v. feedback vanuit patiënten, en uitgebreid met Yoga- en meditatie-instructies. Daarnaast ontwikkelen we een eigen productenlijn ter ondersteuning aan ons zorgproces.
- Met de inrichting van een digitaal systeem voor kwaliteitsmanagement hebben we meer grip op alle activiteiten die jaarlijks gedaan moeten worden. Zo kunnen we tijdig protocollen reviseren, scholing, onderhoud en audits inplannen, incidenten, klachten en andere afwijkingen registreren en kunnen de verbetermaatregelen worden vastgelegd.
- In het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zijn alle gegevensverwerkingen in kaart gebracht en overeenkomsten met externe partijen gecontroleerd. Zo zorgen we ervoor dat patiëntgegevens optimaal beschermd zijn tegen digitale aanvallen, misbruik ed. Tevens zijn hiervoor aanvullende protocollen opgesteld.

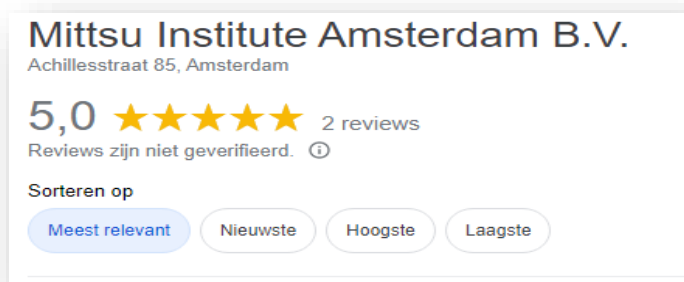
Resultaten patiënttevredenheid

- Eigen patiënttevredenheidsonderzoek: gemiddelde score een 8. Ondanks een lage respons heeft de meting nuttige informatie opgeleverd om ons zorgproces te optimaliseren, met name ten aanzien van informatieverstrekking.
- Zorgkaart:



Op basis van het aantal reacties kunnen geen representatieve uitspraken worden gedaan, maar de waarderende woorden geven precies aan waar we voor staan.

- Google Review:



- Er zijn drie klachten door de directie en/of plastisch chirurg op laagdrempelige wijze in behandeling genomen en naar tevredenheid van de patiënt opgelost. Er zijn geen klachten ingediend via de onafhankelijke klachtenfunctionaris of bij de geschillencommissie.

Incidenten

*Bij een **incident** is er iets onverwachts gebeurd, dat betrekking heeft op de kwaliteit van **zorg**, waardoor een cliënt schade heeft opgelopen, had kunnen oplopen of nog kan oplopen (bron: IGJ).*

Mitsu Institute Kwaliteitsverslag 2021	5 / 6
Datum: juni 2022	

Aantal VIM-meldingen: 8, waarvan 4 bijna-incidenten die tijdig zijn ontdekt door de in het zorgproces ingebouwde controles. Alle meldingen zijn intern besproken, zo leren we van fouten en verbeteren we onze processen, communicatie en samenwerkingen.

Het feit dat er geen ernstige incidenten hebben plaatsgevonden en de constatering dat de controlemechanismen werken, zegt iets over de juiste inrichting van het zorgproces.

Er hebben zich geen calamiteiten (ernstige incidenten) voorgedaan die gemeld moesten worden bij IGJ.

Complicaties

Bij een complicatie is iets niet goed gegaan, waardoor een cliënt schade heeft opgelopen. Deze schade is een onbedoeld of ongewenst gevolg van zorg. De schade is niet gekomen omdat er iets niet goed is gedaan in de zorg (bron: IGJ).

Aantal complicaties: 11, waarvan wondinfecties: 0. Merendeel betreft wondgenezingsstoornis.

Conclusie

Mittsu Institute is trots op de behaalde resultaten. Cliënten zijn zeer tevreden, dat blijkt niet alleen uit de reviews, maar we ontvangen ook veel bedankjes en feedback in de persoonlijke contacten met de cliënten. Ook geloven we dat we recht doen aan onze kernwaarden en tegemoet komen aan de eisen en verwachtingen van andere stakeholders.

In 2022 blijven we investeren in de verbetering en uitbreiden van zorg en begeleiding, zowel voor, tijdens als na de behandeling betrekken we de cliënten daarbij door te investeren in adviezen op gebied van lifestyle.