

# Kwaliteitsverslag SkinSensible 2023



## 1. Introductie

Het Kwaliteitsverslag van SkinSensible bevat de uitkomsten van onze zorgactiviteiten in 2023, gebaseerd op het beleid en processen zoals beschreven in ons Kwaliteitsplan en de actiepunten zoals geformuleerd in het Jaarplan.

Hiermee wordt inzichtelijk hoe SkinSensible voldoet aan de eisen van het Kwaliteitskader Cosmetische Zorg:

- Organisatie en deskundigheid
- Kwaliteit en veiligheid
- Overzicht behandelingen en uitkomsten
- Cliënten waardering
- Medische technologie
- Leren en verbeteren

## 2. Organisatie en deskundigheid

De directie van SkinSensible wordt gevormd door:

- Managing Director: ir. Arno Das
- Medical Director: Dr. Gamze Piskin

In 2023 was in de kliniek 1 behandelaar actief:

- Dr. Gamze Piskin (dermatoloog, BIG 19061981901 )

SkinSensible werkt uitsluitend met ervaren dermatologen die vanuit hun specialisme de huid als geen ander kennen. Naast een actieve BIG registratie zijn ze ook actief lid van de relevante beroepsverenigingen (NVDV/NVCD/ESCAD). Meer informatie over hun jarenlange ervaring als dermatoloog is gepubliceerd op de website van SkinSensible.

In het kader van continue educatie op het gebied van cosmetische zorg wordt jaarlijks een trainingsplan opgesteld. De dermatologen volgen daarbij online en hands-on trainingen van beroepsverenigingen en leveranciers.

Uitwisseling van kennis en informatie vindt tevens plaats via intern overleg (maandelijks, kwartaal meetings, jaarlijkse evaluatie), overleg met beroepsverenigingen (oa NVDV/NVCD), het bijwonen van congressen, audits en bijeenkomsten van het lerend netwerk.

Middels jaargesprekken wordt het functioneren van de medewerkers binnen SkinSensible jaarlijks geëvalueerd en vastgelegd.

## 3. Kwaliteit en veiligheid

Het is de missie van SkinSensible om vakkundige, veilige en verantwoorde cosmetische ingrepen toegankelijk te maken voor vrouwen en mannen die cosmetische wensen hebben, maar de stap naar een kliniek nog niet hebben durven zetten.

De ervaren dermatologen van SkinSensible geven transparante voorlichting, een realistisch advies en een vakkundige behandeling in een veilige en comfortabele omgeving. Dat gebeurt op basis van een uitgebreid kwaliteitsmanagementsysteem en veiligheids-managementsysteem dat voldoet aan de nieuwste wettelijke eisen van het 'Kwaliteitskader Cosmetische Zorg'. SkinSensible gebruik hiervoor van een digitaal systeem (eQuse) waarin beleidsdocumenten, protocollen en formulieren zijn opgenomen en waarin tevens de PDCA verbetercyclus wordt ondersteund.

SkinSensible maakt gebruik van risico-inventarisaties om risico's in kaart te brengen en zoveel mogelijk te minimaliseren. Op basis daarvan zijn de volgende 5 kritische processen geïdentificeerd:

#### [1] Primaire Zorgproces

Het primaire zorgproces bij SkinSensible wordt afgehandeld in het digitale CRM/EPD systeem 'Clinicminds'. Hierbij is een workflow ingericht waarbij stappen in een vaste volgorde en met een vaste inhoud worden uitgevoerd:

- Intake: cliëntgegevens (oa medische vragen) en informatie (oa brochures)
- Acceptatie criteria : algemeen (bv > 18 jaar) en specifiek (bv spierziekten bij botox)
- Consult: standaard bespreekpunten (wensen, behandelopties, productkeuze, bijwerkingen, complicatie risico, nazorg, kosten)
- Informed consent en behandelovereenkomst ondertekenen
- Behandeling: conform de behandelprotocollen
- Complicaties: registreren en behandelen conform complicatieprotocollen
- Nazorg: leefregels na de behandeling
- Controle: check op resultaat en tevredenheid

#### [2] Melden van Incidenten

Een incident is een fout of bijna fout, gemaakt door een individuele medewerker binnen de kliniek, waardoor betrokken cliënt geen optimale gezondheidszorg krijgt of zelfs schade ondervindt. SkinSensible wil dat incidenten worden gemeld en hanteert hiertoe het VIM (Veilig incident Melden) systeem met de volgende stappen van (PDCA cyclus):

- Melding (intern/extern)
- Registratie
- Evaluatie door VIM commissie
- Formuleren en uitvoeren verbeteracties

In 2023 hebben zich binnen SkinSensible geen incidenten voorgedaan.

#### [3] Medicatieveiligheid

Op het gebied van Medicatie Veiligheid wordt SkinSensible ondersteund door de apothekers van Clinic Care Services (CCS). Het medicatiebeleid bevat de relevante bewaking van alle stappen van het medicatieproces:

- Inkoop
- Opslag (condities, houdbaarheid) en toegang
- Voor toediening gereed maken (VTGM)
- Afval

De jaarlijkse audit in 2023 door de toezichthoudende apotheker CCS is succesvol verlopen.

#### [4] Infectiepreventie

De specialisten van Tensen & Nolte Infectiepreventie adviseren en auditeren SkinSensible jaarlijks tav alle relevante aspecten van infectiepreventie, zoals:

- Algemene hygiëne / hand hygiëne
- MRSA
- Schoonmaak
- Prikincidenten

In 2023 heeft SkinSensible de infectiepreventie audit door Tensen & Nolte met goed resultaat doorlopen.

#### [5] Medische Technologie

Op basis van het convenant 'Veilige toepassing van medische technologie' geldt er beleid ten aanzien van 3 fasen:

- Invoerfase
- Gebruiksfase
- Afstootfase

Zie hoofdstuk 6 voor toepassing van medische technologie bij SkinSensible.

Daarnaast zijn de volgende onderwerpen belangrijk voor kwaliteit en veiligheid:

#### [6] Klachten en geschillen

Alle medewerkers van SkinSensible streven ernaar om de beste resultaten te bereiken, de hoogste kwaliteit te leveren en optimale service te bieden. Voor de gevallen waarin dit niet is gelukt zijn er verschillende opties zoals beschreven in onze klachtenprocedure op de website:

- Onze voorkeur is om onvrede direct te bespreken met de behandelend arts. Ervaring leert de meeste problemen zo snel kunnen worden opgelost.
- Een klacht kan ook worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtsconsult. Op basis van bemiddeling proberen we de klacht dan binnen 6 weken op te lossen.
- Als je met de externe klachtenfunctionaris niet uitkomt, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de Stichting Geschillencommissie Extramurale Zorgaanbieders (EZA).

Er zijn in 2023 geen formele klachten bij SkinSensible ingediend.

#### [7] Leveranciers

SkinSensible stelt hoge eisen aan de producten waarmee wordt gewerkt. We kiezen uitsluitend voor A-merken met minimale chemische toevoegingen. Momenteel zijn Merz, IBSA, Croma Pharma en Entercare onze belangrijkste leveranciers. Deze worden tweejaarlijks door SkinSensible via een leveranciersbeoordeling geëvalueerd.

#### [8] AVG

SkinSensible verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de eisen die daaraan worden gesteld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In de privacyverklaring van SkinSensible (zie website) leggen wij uit welke gegevens wij verwerken, voor welke doeleinden ze worden gebruikt en wat de rechten zijn op grond van de AVG. Naast de AVG is tevens het medisch beroepsgeheim van toepassing.

### 4. Overzicht behandelingen en uitkomsten in 2023:

In 2023 heeft SkinSensible 1871 cliënten in de kliniek mogen ontvangen.

De verdeling tussen de verschillende behandelingen was in 2023 als volgt:

- Botulinetoxine: 46%
- Fillers: 20%
- Skinboosters: 16%
- Medisch: 8%
- Overig: 10%

Er is in 2023 zijn 3 complicaties gemeld, die succesvol zijn behandeld conform onze complicatie protocollen. Dit betrof 1 allergische en 2 keer een immuunrespons na een behandeling met hyaluronzuur filler.

Er hebben zich in 2023 geen incidenten voorgedaan bij SkinSensible.

Er werden in 2023 geen formele klachten ingediend bij SkinSensible.

### 5. Cliëntenwaardering

SkinSensible meet op gestructureerde wijze de klanttevredenheid op basis van de PREM Medisch Specialistische Zorg en gebruikt daartoe het platform van Feeddex. Hiermee ontstaat een beoordeling die met andere zorgverleners kan worden vergeleken.

In 2023 waren er 53 respondenten die een zeer mooie gemiddelde score van 9,7 gaven aan SkinSensible. De NPS (net promotor score) van SkinSensible in 2023 was 98,1% waarvoor we zeer dankbaar zijn.

In de tabel hieronder zijn de scores per vraag opgenomen:

Luisterde de arts goed naar u?	9,9
Was de uitleg van de arts begrijpelijk?	9,9
Had u vertrouwen in de deskundigheid van de arts?	9,9
Zijn de voor- en nadelen van de behandeling aan u verteld?	9,6
Bepaalde u samen met de arts welke behandeling u kreeg?	9,8
Was er een goede samenwerking tussen de medewerkers in de kliniek?	9,9
Hoe beoordeelt u het (voorlopige) effect van uw behandeling?	9,1
Zou u SkinSensible aanbevelen bij anderen voor een behandeling?	9,8
<b>Gemiddelde score</b>	<b>9,7</b>

Eind 2023 stonden in Google 84 reviews geschreven met 5 sterren , waar we heel erg blij mee zijn.

### 5. Medische Technologie

In hoofdstuk 3 is toegelicht hoe het convenant 'veilige toepassing van medische technologie' invulling geeft aan risico beheersing en veilige toepassing van medische technologie.

Bij SkinSensible zijn 2 medische apparaten aanwezig die op basis van een risico-inventarisatie in de categorie 'laag risico' vallen:

- Siemens S200 Echo systeem
- SkinPen micro-needling apparaat

Daarmee ligt de focus op training van de artsen en onderhoud van de apparatuur conform de voorschriften van de fabrikant.

Naast de medische apparatuur van SkinSensible zijn er meer elektrische apparaten die periodiek moeten worden gekeurd op veilige en adequate werking, waaronder:

- Medische koelkast (opslag gekoelde medicatie)
- Behandelampen
- Behandelstoelen

Het onderhoud van alle elektrische apparatuur binnen SkinSensible is in 2023 uitgevoerd door Mediservice.

### 6. Leren en verbeteren

De structuur van het Kwaliteitsplan en KMS/VMS van SkinSensible is gebaseerd op de continue verbetercyclus (PDCA):

- Plan
- Do
- Check
- Act

De controle van (wettelijke) vereisten aan de zorgverlening van SkinSensible vindt plaats in de vorm van audits, die aanleiding kunnen geven tot de formuleren van verbeteracties in het Jaarplan van SkinSensible.

In 2023 hebben de volgende audits plaatsgevonden:

- Infectiepreventie (door Tensen & Nolte)
- Medicatieveiligheid (door Clinic Care Services)
- Kwaliteitsaudit (door IHC)

SkinSensible maakt ook deel uit van een lerend netwerk met 3 andere instellingen voor cosmetische zorg. Hierbij worden niet alleen goede ervaringen en resultaten besproken, maar ook complicaties en verbeterpunten. In 2023 kwamen de 4 klinieken bij elkaar bij HELON in Hengelo.

SKILLED • SAFE • SUBTLE



SkinSensible  
Rapenburg 45  
1011 TV Amsterdam

06 42 02 88 49  
info@skinsensible.nl  
www.skinsensible.nl