



Goed bestuur is nodig voor goede mondzorg

Waarom bekeken we bestuur bij mondzorg?

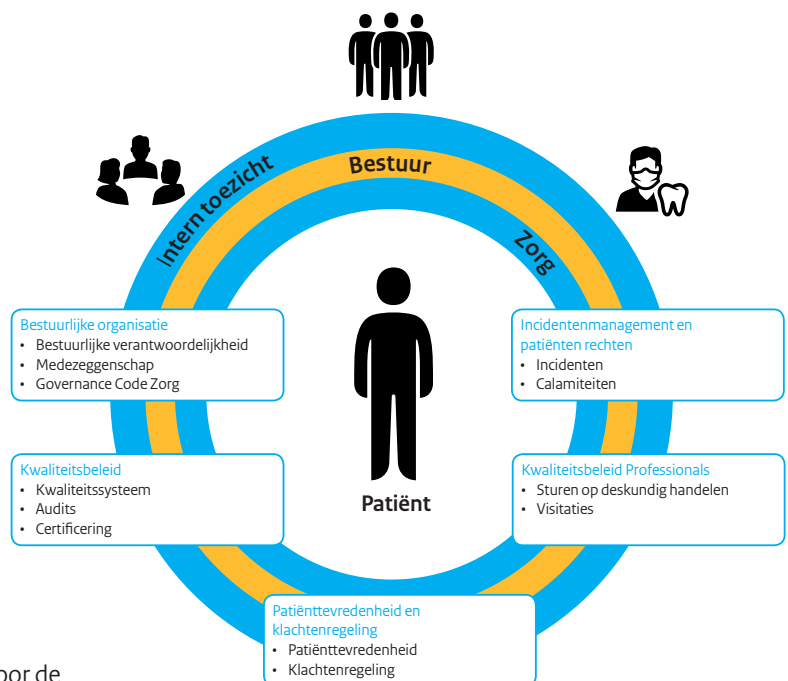
Goed bestuur is nodig voor goede zorg. In Nederland zijn steeds meer mondzorgpraktijken onderdeel van een keten. Daarom wil de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een beeld vormen van de sturing op kwaliteit en veiligheid van zorg binnen mondzorgketens. Daarom spraken we in januari en februari 2020 met vijf mondzorgketens.

In dit document presenteren we de resultaten, de opvallendste uitkomsten en onze adviezen. Voor meer achtergrond leest u [hier](#) het totaalverslag van het onderzoek.

Conclusie

Het beeld dat de inspectie heeft gekregen is dat bestuurders van mondzorgketens hun verantwoordelijkheid nemen als het gaat om kwaliteit en veiligheid van zorg.

De inspectie ziet het sturen op inspraak, samenspraak en tegenspraak binnen de mondzorg als aandachtspunten voor de toekomst. Daarnaast vindt de inspectie dat er meer aandacht moet zijn voor de wijze van risicosignalering en een lerende werkomgeving. Dit komt ten goede aan de zorg voor patiënten.



Wat waren de resultaten?

Alle mondzorgketens leverden, voordat we op bezoek gingen, een organisatieschema en bestuurlijke gegevens aan. Zo waren de bestuurders binnen dit onderzoek verantwoordelijk voor in totaal 779.712 patiënten en 1861 fte (voltijdsbanen).

1. Bestuurlijke organisatie

• Bestuurlijke verantwoordelijkheid

De bestuurlijke verantwoordelijkheid lag per mondzorgketen bij **1 tot 3 personen**.

Alle mondzorgketens verwoordden een heldere **missie en visie** voor hun organisatie.

• Medezeggenschap

1 van de 5 mondzorgketens had medezeggenschap voor medewerkers georganiseerd via een **ondernemingsraad**.

Eén mondzorgketen had alleen medewerkers in loondienst. De andere ketens werkten met medewerkers in loondienst en ZZP-ers.

• Governance Code Zorg

4 van de 5 bezochte ketens waren bekend met de **Governance Code Zorg**.

2. Kwaliteitsbeleid

• Kwaliteitsstelsel

Alle bezochte mondzorgketens hadden een **kwaliteitsstelsel**, de inrichting verschilde per keten.

• Audits

Bij **4** mondzorgketens werden regelmatig **interne audits** uitgevoerd. Bij **3** van deze mondzorgketens werden ook **externe audits** uitgevoerd. Bij **1** van deze mondzorgketens vonden interne audits plaats als voorbereiding op de **externe audit**.

• Certificering

3 van de 5 mondzorgketens waren bezig met ISO of HKZ (Mondzorg) **certificering**.

3. Patiënttevredenheid en klachtenregeling

• Patiënttevredenheid

Alle mondzorgketens hadden aandacht voor **klanttevredenheid**. Meer antwoorden op de vragenlijst voor het patiënttevredenheidsonderzoek zagen de ketens als één van de uitdagingen. **Geen** van de mondzorgketens had een **cliëntenraad** die opkomt voor de belangen van de patiënten.

• Klachtenregeling

Alle mondzorgketens hadden een **interne en externe klachtenregeling** volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) georganiseerd. Het bestuur was daarbij eindverantwoordelijk voor de klachtenregeling.

4. Kwaliteitsbeleid Professionals

• Sturen op deskundig handelen

De bestuurders van alle ketens stuurden op bevoegd en bekwaam personeel.

Alle mondzorgketens **stimuleerden bij- en nascholing**, **1** mondzorgketen stelde inschrijving bij het **Kwaliteitsregister Tandartsen** (KRT) verplicht.

• Visitaties

2 mondzorgketens hadden een vorm van **interne visitatie** geregeld.

5. Incidentenmanagement en patiëntenrechten

• Incidenten

3 van de 5 bezochte mondzorgketens hadden een systeem voor het **melden van incidenten**. Geen van de mondzorgketens had het **Veilig Incidenten Melden (VIM)-systeem** onafhankelijk georganiseerd.

• Calamiteiten

Geen van de 5 mondzorgketens had een **calamiteitenprocedure**.

3 mondzorgketens gaven als reden hiervoor dat er geen calamiteiten waren.

Wat adviseert IGJ?

1. Bestuurlijke organisatie

IGJ ziet op dit punt meerdere verbetermogelijkheden. Een verbeterpunt is intern toezicht op bestuurders van mondzorgorganisaties. Andere punten zijn het vergroten van de invloed van medewerkers en van de Zorgbrede Governance Code.

2. Kwaliteitsbeleid

IGJ ziet dat mondzorgketens aandacht hebben voor kwaliteitsbeleid. IGJ ziet verbetermogelijkheden in de continue (cyclische) aandacht voor het verbeteren van kwaliteitsprocessen, waardoor een klimaat van leren en verbeteren van kwaliteit en veiligheid vanzelfsprekender zijn.

3. Patiënttevredenheid en klachtenregeling

IGJ ziet dat mondzorgketens aandacht hebben voor hoe tevreden patiënten zijn en voor de regeling bij klachten. Tegelijkertijd ziet IGJ dat er meer aandacht mag zijn voor het blijven uitvoeren van patiënttevredenheidsonderzoek.

4. Kwaliteitsbeleid Professionals

IGJ adviseert de mondzorg/bestuurders meer duidelijkheid te geven over de vereisten van deskundigheid voor zorgverleners. Dit geldt voor de BIG-geregistreeerde zorgverlener en ook voor de niet BIG-geregistreeerde zorgverlener in de mondzorg.

5. Incidentenmanagement en patiëntenrechten

IGJ ziet mogelijkheden ter verbetering van een veilige meld- en leercultuur binnen mondzorgketens. Bijvoorbeeld door gebruik te maken van een onafhankelijk georganiseerd VIM-systeem en een calamiteitenprocedure.