

Centrum Oosterwal  
Kwaliteitsjaarverslag  
2024



# Inhoud

## Inleiding

Algemeen	2
Missie	2
Beleid	3
Locaties	3
IMSZ	4
Bestuur en toezicht	4

## Organisatie

Maatschappelijk ondernemen	5
Duurzaamheid	6

## Zorginhoudelijk

Zorg	7
Dermatologie	8 t/m 11
Flebologie	12
Teledermatologie	13
Samenwerking	13
Pathologie	14

## Team

Medisch specialisten	15 t/m 17
----------------------	-----------

## Patienttevredenheid

18

## Kwaliteit, beleid en veiligheid

Keurmerk en certificeringen	20
Kwaliteitsmanagementsysteem	21
VMS	23
Klachten	24
Bereikbaarheid	25
Wachttijden	25
Prestatie- en kwaliteitsindicatoren	26
Informatiebeveiliging	27
AVG	27
Bedrijfsnoodvoorziening	28

## Arbo en Milieu

Veiligheids-, gezondheids- en milieubeleid	29
RI&E	29

## Opleiding

Strategisch opleidingsplan	30
Na- en bijscholing	31
Coschappen	31
Erkend opleidingscentrum	31

# Algemeen

De Stichting Centrum Oosterwal is een door de overheid erkende IMSZ – Instelling voor Medisch Specialistische Zorg in organisatorisch verband.

In Centrum Oosterwal vinden behandelingen en diagnostiek plaats van dermatologische en flebologische afwijkingen en aandoeningen.

Naast huisartsen verwijzen veel specialisten patiënten naar het centrum vanwege de expertise op dermatologisch en flebologisch gebied.

Sinds het begin van haar bestaan in 1989 heeft Centrum Oosterwal een superspecialisatie op het gebied van de flebologie. Er is hierbij sprake van een bovenregionale functie en patiënten komen uit heel Nederland. Natuurlijk wordt de reguliere dermatologie ook in de volle breedte aangeboden. Hieronder valt onder meer de sterk toegenomen dermato-oncologische zorg.

## Missie

**Het leveren van medisch specialistische zorg, waarbij kwaliteit, klantvriendelijkheid en flexibiliteit centraal staan.**

# Beleid

Het bieden van kwalitatief hoogwaardige zorg, waarbij de patiënt centraal staat en men nastreeft om hem of haar op een zo goed en plezierig mogelijke wijze te behandelen. Met als uitgangspunt dat de patiënt in staat wordt gesteld zelf mee te beslissen.

“Behandel mensen zoals men zelf ook behandeld zou willen worden.”

Direct aan de zorg gerelateerde investeringen worden op instigatie van de medici genomen. Zij bepalen welke middelen zij behoeven om kwalitatief de best mogelijke zorg te kunnen leveren. Eveneens wordt er gestreefd naar een zo kort mogelijke wachttijd voor het eerste consult en behandeling. In de meeste gevallen vinden diagnostiek en behandeling tijdens het eerste bezoek plaats. Voor een behandeling waarvoor de patiënt expliciet toestemming dient te geven is de bedenktijd mede afhankelijk van de aard van de behandeling en wordt in overleg met de patiënt bepaald.

**Hoofdvestiging Alkmaar**  
Comeniusstraat 3  
1817 MS Alkmaar  
072 515 77 44

**Vestiging Badhoevedorp**  
Zeemanlaan 20  
1171 BD Badhoevedorp  
020 215 64 70

**Vestiging Heerhugowaard**  
Stationsplein 49  
1703 WD Heerhugowaard  
072 515 77 44

**Vestiging Heemstede**  
Binnenweg 209  
2101 JJ Heemstede  
023 205 81 11

**Postadres**  
Postbus 20  
1800 AA Alkmaar

[www.centrum-oosterwal.nl](http://www.centrum-oosterwal.nl)  
[info@centrum-oosterwal.nl](mailto:info@centrum-oosterwal.nl)

# Organisatie



## **Instelling voor Medisch Specialistische Zorg – IMSZ**

De Stichting Centrum Oosterwal is in het bezit is van een officiële erkenning door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport als instelling voor Medisch Specialistische Zorg.

## **Bestuur en toezicht**

### **Raad van Bestuur**

Steven J.W. Gaastra MBA/MBI Bestuurder / Directeur

### **Raad van toezicht**

Boudewijn J.H. Dierick (lid)

Stefan J.J. Koomen (voorzitter)

Stephan G. van der Vusse (lid)

# Organisatie



## Maatschappelijk ondernemen

Centrum Oosterwal neemt waar mogelijk haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. Dit komt mede tot uitdrukking in de onderstaande sponsoractiviteiten.

Centrum Oosterwal steunt de volgende stichtingen:

- Familiehuis Noordwest Ziekenhuisgroep
- KWF-kankerbestrijding
- Stichting Igeya
- Stichting Kinderen Kankervrij
- Stichting Melanoom
- Stichting Rolstoelbus Alkmaar

Ontspannen en sporten zijn belangrijk om gezond te blijven. Centrum Oosterwal steunt daarom diverse maatschappelijke instellingen, zoals musical- en sportverenigingen, en (hardloop- en wandel)evenementen in de regio die een bijdrage kunnen leveren aan de gezondheid van de bevolking.



Voor onze medewerkers organiseren wij een keer per week aan het einde van de werkdag een bootcamp, waar enthousiast aan meegedaan wordt.

# Organisatie



## Duurzaamheid

Alle afval werd al zoveel mogelijk gescheiden ingezameld. Glas, papier/karton, plastic, toners, batterijen en medisch afval wordt apart ingezameld en ter verwerking afgevoerd. Binnen de organisatie worden geen plastic waterflessen meer gebruikt. Alle werknemers hebben een herbruikbare glazen waterfles en patiënten kunnen gebruik maken van waterkaraffen en waterkoelers.

De werkgroep duurzaamheid komt regelmatig bij elkaar om de reductie van onder andere ziekenhuisafval en het gebruik van milieuvriendelijkere medische hulpmiddelen en processen te bevorderen.

**Wat hebben we afgelopen jaar bereikt?**

**Alle lampen vervangen door  
LED lampen**

**Onze patiënten gebruiken in de wachtkamer plastic herbruikbare koffiebekertjes i.p.v, wegwerpbekertjes**

**Het aantal disposable instrumentensets is met 75% verminderd**

# Zorginhoudelijk zorg

Het medisch specialisme dermatologie wordt door Centrum Oosterwal in de volle breedte uitgevoerd. Ten aanzien van de heilkunde worden met name veneuze chirurgische en dermato-chirurgische ingrepen uitgevoerd.

**27,434** Unieke patiënten

**19,175** Nieuwe afspraken

**36,457** Controle afspraken

**5,415** Operatieve ingrepen dermatologie **1,830** Operatieve ingrepen flebologie

**4,287** Afspraken lichttherapie

# Dermatologie

A close-up photograph of a dermatologist with a beard and glasses, wearing a white lab coat, using a dermatoscope to examine a patient's skin. The doctor is looking intently through the device, which is held against the patient's shoulder. The background is a soft, out-of-focus clinical setting.

## Huidkanker

Door het sterk toenemend aantal gevallen van huidkanker is dit binnen de dermatologie een onderdeel dat steeds meer aandacht krijgt. De afgelopen jaren is het aantal mensen met huidkanker hard gestegen. In 2024 kregen ruim 77.000 Nederlanders de diagnose huidkanker. 10% van alle soorten huidkanker is melanoom, de meest agressieve vorm van huidkanker. Huidkanker eist steeds meer slachtoffers. In 2000 overleden in Nederland 470 patiënten aan de ziekte, nu zijn het er jaarlijks meer dan 1000, waarvan 85% door melanoom. Al jaren is er in ons centrum een ruim behandelingsaanbod voorhanden. Ook zijn de chirurgische technieken verder verfijnd. Zowel de dermatologen als de chirurgen zijn naar cursussen in het buitenland geweest om meer geavanceerde operatietechnieken te kunnen toepassen. In de komende jaren zal verdere uitbreiding plaatsvinden.

## Multidisciplinair overleg (MDO) Melanoom

Het melanoom van de huid is een vorm van kanker met een sterke neiging tot metastaseren reeds bij geringe tumorload. De afgelopen decennia is het voorkomen van deze aandoening fors gestegen. Het melanoom is momenteel zelfs de snelst stijgende vorm van kanker in Nederland. Het aantal patiënten met melanoom is sinds 2000 meer dan verdrievoudigd. In 2000 waren er minder dan 2500 patiënten, in 2024 kregen 8803 patiënten een melanoom. Mede doordat het melanoom tegenwoordig in een relatief vroeg stadium wordt gediagnosticeerd en verwijderd, is de sterfte minder toegenomen dan de incidentie. Vanaf 2010 is het sterftecijfer van melanoom min of meer stabiel, ongeveer 4,6 per 100.000. Sterfte treedt op als gevolg van gemetastaseerde ziekte, omdat de behandelingsmogelijkheden in dat stadium beperkt zijn. Dit zijn ± 850 gevallen per jaar.

# Dermatologie

A close-up photograph of a male doctor with a beard and glasses, wearing a white lab coat, examining a patient's shoulder. He is using a dermatoscope, a specialized magnifying tool for skin examination. The background is a soft, out-of-focus clinical setting.

Vroege diagnostiek en behandeling van het melanoom zijn dus van groot belang voor de prognose van de betrokken patiënten. Dit vereist een multidisciplinaire aanpak en een goede samenwerking tussen de zorgverleners van de eerste en tweede lijn. Van elke patiënt worden de kenmerken van de primaire tumor, de uitgebreidheid hiervan, de voorgaande behandelingen en andere relevante zaken besproken in een multidisciplinair-oncologisch-overleg, bestaande uit een team van deskundigen van verschillende disciplines, zoals dermatologie, chirurgie, oncologie, radiotherapie en pathologie. Dit team, waaronder specialisten van Noordwest Ziekenhuis, komt 1x per week bij elkaar.

Op basis van deze gegevens wordt een advies gegeven over benodigde diagnostiek en/of behandeling. Door elke patiënt op deze manier in een multidisciplinair team te bespreken wordt het beleid geoptimaliseerd. Daar waar nodig kan het beleid snel worden aangepast ten opzichte van het aanvankelijke behandelvoorstel. Tevens is het prettig dat de patiënt tijdens de behandeling zijn of haar eigen dermatoloog als eerste aanspreekpunt houdt.

## **Behandeling met Immuuntherapie**

Sinds een aantal jaar kunnen melanoom stadium 3 patiënten behandeld worden met immuuntherapie. Immuuntherapie zorgt ervoor dat het lichaam melanoomcellen als kwaadaardig herkent, waarna het eigen afweersysteem de micrometastasen opruimt. Hiermee wordt voorkomen dat de tumorcellen zich verder verspreiden door het lichaam. Mensen die eerder ongeneeslijk ziek waren, kunnen dankzij deze innovatie nu zelfs genezen van een melanoom.

Eerder werd immuuntherapie alleen ingezet in stadium 4 als er al sprake was van uitzaaiingen naar andere organen. Maar deze vorm van huidkanker willen we in een zo vroeg mogelijk stadium aanpakken. Dat dit nu kan met immuuntherapie in stadium 3 is van groot belang voor de overlevingskans.

# Dermatologie

## Huidkankermaand

In mei was het wereldwijd Skin Cancer Awareness Month. Omdat ook onze dermatologen zich zorgen maken om het steeds maar stijgend aantal gevallen van huidkanker, vinden wij het belangrijk meer bewustwording te creëren bij het grote publiek voor de gevaren van de zon en het controleren op verdachte plekjes. Door het geven van interviews in de media en het organiseren van lezingen proberen we deze awareness te creëren. Dit doen we het gehele jaar door, maar in de huidkankermaand en de zomermaanden die hierop volgen nog eens extra.

## Allergiespreekuur

Binnen ons centrum is er een speciaal spreekuur ingericht voor allergie problemen. Hierbij is extra tijd vrij gemaakt voor de complexe allergie patiënt. Het betreft hierbij ook veel arbeidsgelateerde klachten. Allergieën nemen een steeds prominentere plaats in binnen onze samenleving. De vraag voor testen hierop neemt dan ook behoorlijk toe en is het allergiespreekuur een drukbezocht en dankbaar spreekuur.

## Aquatische dermatologie

Huidaandoeningen die in het waterig milieu zijn opgelopen worden meestal veroorzaakt door specifieke organismen. Centrum Oosterwal bezit de expertise op het gebied van deze specifieke huidafwijkingen. Gedurende het hele jaar is er telefonische en elektronische consultatie van collega-dermatologen en tropenartsen. Tevens is er een groot aantal fysieke verwijzingen uit het gehele land. Over dit onderwerp worden met regelmaat lezingen gegeven voor dermatologen (in opleiding) en andere geïnteresseerde artsen. Daarnaast worden artikelen gepubliceerd in tijdschriften en in boeken.

## Psychodermatologie

Psychodermatologie is het onderdeel van de dermatologie dat zich bezighoudt met psychologische factoren (emoties, stress) die, naast somatische factoren, van belang kunnen zijn bij het ontstaan, het verloop en de behandeling van huidziekten. Bij dergelijke huidziekten spreekt men dan van psychodermatosen. Uit onderzoek blijkt echter dat perceptie van de ziekte en de manier waarop met huidklachten en stress wordt omgegaan van grote invloed is op het verloop van de huidaandoening en daarmee de kwaliteit van leven. Binnen Centrum Oosterwal bestaat de mogelijkheid deze ondersteuning te regelen met een psycholoog. Zodoende vindt een totale behandeling plaats.

# Dermatologie

TREAT NL is een nationaal register (en onderdeel van een internationaal samenwerkingsverband) voor kinderen en volwassenen met matig-tot-ernstig atopisch eczeem met als doel gegevens te verzamelen over hun behandeling met lichttherapie en/of systemische therapie. In de toekomst kunnen deze behandelingen vergeleken worden om de kwaliteit en doelmatigheid van de zorg te verbeteren. De studie is in 2019 binnen Centrum Oosterwal gestart en er worden nog steeds patiënten geïncludeerd. Deze studie is een initiatief vanuit het Amsterdam UMC, locatie AMC.

Met de UPDATE studie wordt onderzocht of lichttherapie in combinatie met optimale lokale therapie goed werkt voor de behandeling van atopisch eczeem. Ook wordt er onderzocht of lichttherapie veilig is en of de voordelen van de behandeling opwegen tegen de kosten. Lichttherapie en optimale lokale therapie zijn behandelingen die nu al gebruikt worden voor de behandeling van atopisch eczeem. De studie is gestart binnen Centrum Oosterwal in 2023 en opgezet door Amsterdam UMC en Erasmus MC. Inclusie van patienten is gestopt.

## Wetenschappelijk onderzoek

Binnen de dermatologie lopen er op dit moment drie wetenschappelijke studies in Centrum Oosterwal.

De PSOLAR studie is een observationeel onderzoek bij psoriasis patiënten met als doel om te controleren hoe goed psoriasisgeneesmiddelen werken in de "echte wereld". Dit betekent dat de psoriasisgeneesmiddelen die gebruikt worden allemaal al op de markt zijn en in de reguliere gezondheidszorg worden voorgeschreven. Patiënten die meedoen aan deze studie worden 8 jaar gevolgd. In die 8 jaar wordt het gebruik van de psoriasisgeneesmiddelen bijgehouden en verzamelen we ook gegevens over hoe de patiënt de psoriasisgeneesmiddelen ervaart en wat er eventueel aan bijwerkingen optreden.

De studie is in 2010 in Centrum Oosterwal gestart. In 2018 is er een amendement op het studieprotocol geweest waardoor er opnieuw patiënten geïncludeerd mochten worden. Deze inclusieperiode is inmiddels ook gestopt.

De studie is opgezet en gesponsord door Janssen-Cilag.

# Flebologie

## REBORN-studie

Eind 2024 is de inclusie van de REBORN trial afgerond en alle patiënten hebben de 6, 9 en 12 maanden follow-up voltooid. Er zijn meer dan 300 patiënten geïncludeerd in de REBORN-studie, een RCT naar de effectiviteit van de non-tumescent Flebogrif catheter die wordt vergeleken met de standaard endoveneuze laser ablatie voor de behandeling van vena saphena magna insufficiëntie. Alle patiënten worden nog tot en met 24 maanden gevolgd. De eerste resultaten worden geanalyseerd en naar verwachting in 2025 gepubliceerd. Sharon Oud is de promovendus die onder andere op basis van deze studie zal gaan promoveren.

## Flebologen in opleiding

De opleiding tot fleboloog in ons centrum voldoet aan de normen van de UEMS. Centrum Oosterwal is officieel erkend als trainings- en opleidingscentrum. In 2024 zijn de eerste arts-flebologen DCoP retrograad geregistreerd. Voor deze registratie leggen zij eerst een examen af bij de UEMS; na succesvolle afronding wordt de erkenning vastgelegd in het register van de Dutch College of Phlebology.

## Ulcus cruris

Centrum Oosterwal heeft al jaren een samenwerkingsverband met Noordwest Ziekenhuisgroep op het gebied van ulcus cruris. Patiënten die in Centrum Oosterwal worden gezien met een diabetisch voetulcus worden verwezen naar de Diabetische Voetenpoli van Noordwest te Alkmaar. Patiënten kunnen daar op zeer korte termijn worden gezien. Het snel doorverwijzen van patiënten met een diabetisch voetulcus vermindert het aantal amputaties.

## Promotie Tamana Alozai

26 februari 2024 heeft Tamana Alozai met succes haar proefschrift, getiteld "Novel Treatment Modalities for Varicose Veins," verdedigd aan de Vrije Universiteit van Amsterdam en de graad van doctor behaald. Tamana heeft zich van 2020 tot 2023 in Centrum Oosterwal gewijd aan onderzoek naar nieuwe technieken voor de behandeling van spataderen. Ze heeft actief bijgedragen aan verschillende studies, waaronder de VARICO, TOMY, en REBORN studie. Gedurende deze periode heeft Tamana maar liefst zeven artikelen geschreven, waarvan het merendeel is gepubliceerd in gerenommeerde internationale wetenschappelijke tijdschriften.

# Teledermatologie



# Samenwerking

## **TeleDermatologie**

Sinds 2005 is Centrum Oosterwal aangesloten bij het KSYOS TeleMedisch Centrum. Dit is een netwerk voor huisartsen, waarmee foto's van dermatologische afwijkingen via een beveiligde site online kunnen worden aangeboden aan een dermatoloog. Deze draagt zorg voor een snel advies (gemiddeld vijf uur) en er kan zo nodig meteen een verwijzing naar de dermatoloog plaatsvinden. Een aparte tak binnen de TeleDermatologie is TeleDermatoscopie, waarbij naast overzichts- en macro foto's ook dermatoscopische foto's aan het consult worden toegevoegd. TeleDermatoscopie is vooral geschikt voor het beoordelen van gepigmenteerde huidlaesies.

## **Samenwerking zorginstellingen**

Met de Noordwest Ziekenhuis groep heeft Centrum Oosterwal een goede samenwerking op meerdere gebieden van de veneuze en oncologische chirurgie. Er vindt over en weer verwijzing plaats van patiënten. In geval van calamiteiten kan er een beroep worden gedaan op de locatie Alkmaar van de Noordwest Ziekenhuisgroep.

# Pathologie

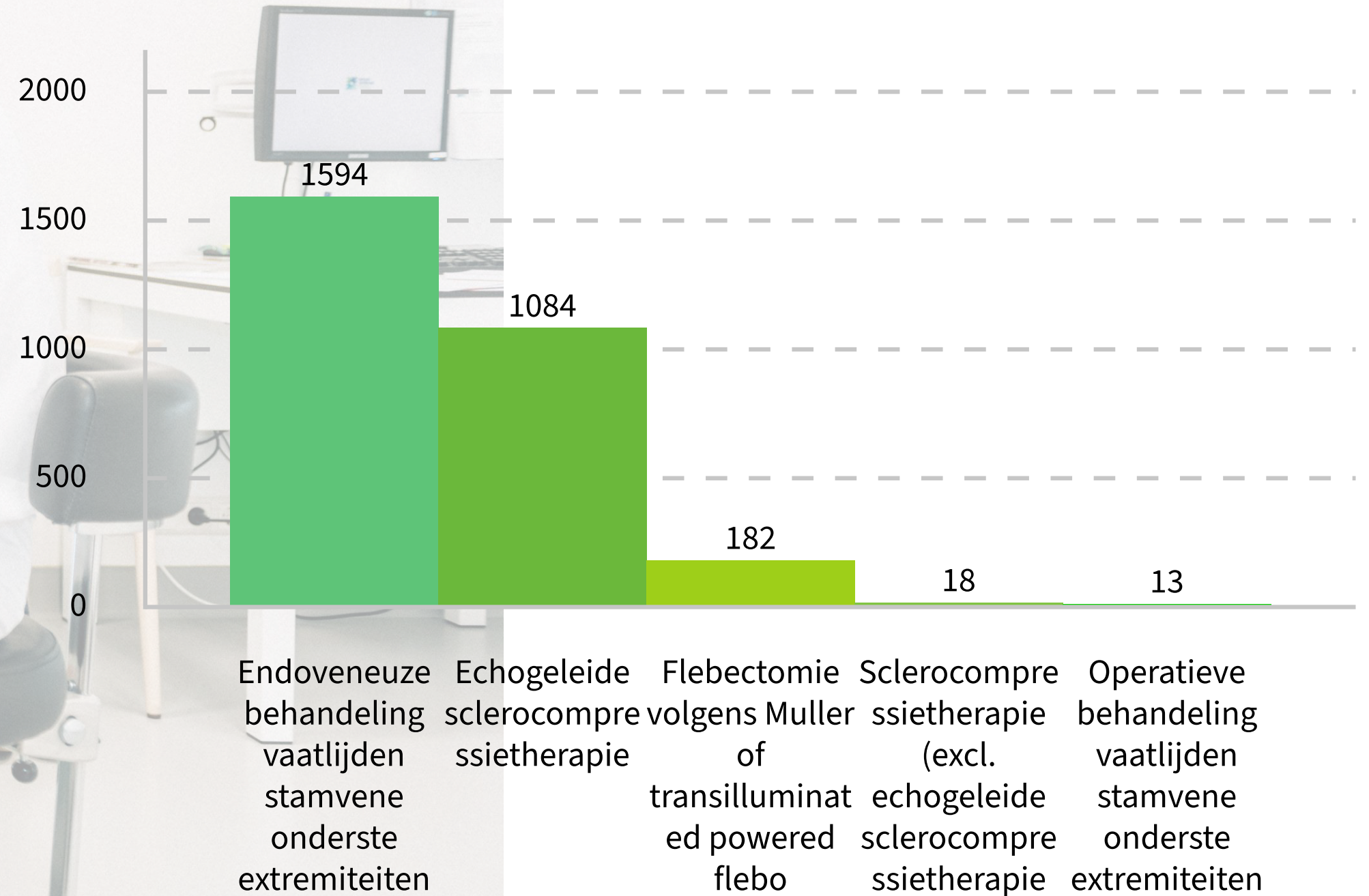
In 2024 zijn er 7234 histologische preparaten ter beoordeling ingezonden.  
De verdeling van de gestelde diagnoses zijn te vinden in de tabel.

2024	
Basaalcelcarcinoom	2953
Actinische keratose + benigne lichenoïde keratose	582
Plaveiselcelcarcinoom + kerato-acanthoom/keratoacanthoom	702
Melanoom	197
Melanoma in situ	93
Lentigo maligna	48
Lentigo Solaris	63
Naevus	771
Verruca	413
Inflammatoire dermatosen (lichen planus, dermatitis, eczeem)	280
Granuloma pyogenicum	23
Fibreus histiocytoom	40
Psoriasis	11
Ontsteking	415
Diversen	643
Totaal	7234
Totaal maligne excl CIS	3993
Totaal benigne	3241
<b>Totaal ingezonden</b>	<b>7234</b>

# Veneuze ziekten

Veneuze ziekten kunnen invasief of conservatief behandeld worden. Invasief wordt onderverdeeld in de volgende behandelingen: Klassiek (open) operatie, endoveneuze behandeling, flebectomie en scleroseren.

Veneuze ziekten invasief versus conservatief 2024



Invasief (2913)

Conservatief (2773)

# Mensen



Dr. Joost A. Bekken  
Vaatchirurg  
BIG registratie nr: 99913985301



Dr. Rob C. Beljaards  
Dermatoloog  
BIG registratie nr: 59019876401



Dr. Jan Bosma  
Vaatchirurg  
BIG registratie nr: 99055209401



Hanneke Bouten  
Dermatoloog  
BIG registratie nr: 49911428701



Dr. Elian E. A. Brenninkmeijer  
Dermatoloog  
BIG registratie nr: 29064475101



Claire E. Le Calvé  
Dermatoloog  
BIG registratie nr: 49932087301



Charlotte Chandeck  
Dermatoloog  
BIG registratie nr: 49915486001



Jeroen E.J. Edelbroek  
dermatoloog  
BIG registratie nr: 69909702301

# Mensen



Menno T.W. Gaastra  
Dermatoloog  
BIG registratie nr: 99042012001



Emma C. Gertsen  
Fleboloog  
BIG registratie nr: 39920631301



Madeline J. Heidema  
Fleboloog  
BIG registratie nr: 69928690801



Irene J.M. Holtslag  
Dermatoloog  
BIG registratie nr: 99913985301



Willemijn S. Hovius  
Dermatoloog  
BIG registratie nr: 89911308601



Dr. Daniel J. Kadouch  
Dermaoloog  
BIG registratie nr: 39913217401



Mandy M. Kleipool  
Dermatoloog  
BIG registratie nr: 49920412701



Huei Liem  
Dermatoloog  
BIG registratie nr: 09918889801

# Mensen



Michael C. Mooij  
Fleboloog  
BIG registratie nr: 19022868201



Pascal Pronk  
Fleboloog  
BIG registratie nr: 19065129601



Dr. Jasper I. van der Rhee  
Dermatoloog  
BIG registratie nr: 59061640101



Dr. Michiel A. Schreve  
Vaatchirurg  
BIG registratie nr: 19060038701



Dr. Çağdaş Ünlü  
Vaatchirurg  
BIG registratie nr: 19065699701



Dr. Clarissa J. van Vlijmen  
Chirurg  
BIG registratie nr: 69042897301



Casper O. van Waveren  
Fleboloog  
BIG registratie nr: 29046959401

# Patiënttevredenheid

Patiënttevredenheid wordt doorlopend digitaal getoetst. Patiënten krijgen na een bezoek aan Centrum Oosterwal een e-mail toegezonden. Het beantwoorden van het digitale patiënttevredenheidsonderzoek is eenvoudig. Door de link aan te klikken kunnen de vragen meteen worden beantwoord, welke daarna geanonimiseerd verwerkt worden. Uiteraard dient de patiënt vooraf zijn/haar toestemming te verlenen voor het gebruik van het e-mailadres.

Dit dashboard wordt gemonitord en geanalyseerd door het kwaliteitsteam. Die analyse laat zien dat patiënten onze medische zorg als goed tot zeer goed ervaren. We vragen hierin (conform de ZKN eisen) onder andere naar gezamenlijke besluitvorming, betrokkenheid bij de behandeling en voorlichting. Daarnaast nemen wij alle opmerkingen van patiënten ter harte en bij trends zullen wij maatregelen nemen. Patiënten roemen onze zorgverleners om hun bejegening, betrokkenheid en vakkundigheid. Verbeterpunten die patiënten aandragen betreffen de tijd die wordt genomen door de arts en het onvoldoende ontvangen van voorlichting over behandeling en nazorg.

Wij hebben daarnaast ook zicht op de tevredenheid van verwijzers door proactief relatiemanagement (bij- en nascholing huisartsen). Op deze wijze kunnen wij aan de verwachtingen van patiënten en indirect hun verwijzers voldoen.

Op Zorgkaart Nederland scoorden we over alle locaties een gemiddeld cijfer van 9.

**De belangrijkste kernpunten van Centrum Oosterwal; de kwaliteit van zorg en de persoonlijke behandeling van patiënten zijn op hoog niveau, elk jaar weer.**

# Kwaliteit, beleid en veiligheid

## Keurmerk en certificeringen

### **Keurmerk Zelfstandige Klinieken Nederland**

Centrum Oosterwal is lid van de branchevereniging Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN). Het ZKN heeft een kwaliteitssysteem geïntroduceerd, dat op het gehele functioneren van de kliniek betrekking heeft. Voor de patiënt en de medisch specialist geeft dit ZKN keurmerk inzicht of aan de eisen is voldaan. Die eisen zijn onder andere in overleg met de Inspectie voor de Gezondheidszorg vastgesteld. KIWA Certificatie en Keuringen toetst jaarlijks of Centrum Oosterwal voldoet aan de gestelde eisen.

Naast de kwaliteit en professionaliteit van het medisch personeel worden ook de veiligheid van de apparatuur, infectiepreventie, klanttevredenheid, wachttijden en de afhandeling van klachten getoetst. Centrum Oosterwal heeft het ZKN keurmerk als één van de eerste klinieken in Nederland ontvangen en is ook dit jaar weer ZKN gecertificeerd.



# Kwaliteit, beleid en veiligheid

## Kwaliteitsmanagementsysteem

### **Kwaliteitsmanagementsysteem**

Conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) wordt de geboden zorg systematisch bewaakt, beheerst en waar mogelijk verbeterd.

Bij Centrum Oosterwal is de verantwoordelijkheid voor kwaliteit en veiligheid van de patiëntenzorg belegd in het primaire proces, waarvoor de medisch directeur eindverantwoordelijk is. Daarnaast is er een kwaliteitsorganisatie ingericht die het management / teamleiders ondersteund bij implementatie, coördinatie en praktische handvatten. Medewerkers zijn verantwoordelijk voor een kwalitatief goede uitvoering van hun werkzaamheden waarbij ze bevoegd en bekwaam zijn voor de uitvoering van hun taken. De medisch specialisten zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geleverde zorg waarbij teamleiders lijnverantwoordelijkheid hebben voor de verpleegkundige en paramedische zorg.

### Continue verbeteren

Om de verantwoordelijkheid om te verbeteren in de organisatie te beleggen, maken wij gebruik van een digitale tool (Improve 2.0). Verbeterpunten halen we uit diverse bronnen zoals audits, risico inventarisaties en analyses, veiligheidsincidentmeldingen, klachten en klanttevredenheid. Hierdoor kunnen we acties met betrekking tot verbetering toewijzen aan medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de gerelateerde processen. De status en voortgang wordt gemonitord door de kwaliteitsteams (centraal en decentraal). Op deze manier wordt onze Plan Do Check Act cyclus (PDCA) gemonitord. Een statusoverzicht wordt periodiek gerapporteerd aan de directie.

# Kwaliteit, beleid en veiligheid

## Kwaliteitsmanagementsystemen

### **Expert audits**

De organisatie-brede interne audits zijn mede uitgevoerd door externe experts. Dit zijn dit jaar een deskundige infectiepreventie en een apotheker geweest. Eens per drie jaar consulteren wij en milieudeskundige ten aanzien van compliance met betrekking tot de ADR wetgeving.

### **Infectiepreventie audit**

In Centrum Oosterwal zijn alle benodigde maatregelen genomen ter preventie van infecties. Alle medewerkers die met cliënten, cliëntenmateriaal, geneesmiddelen en andere voor cliënten bestemde zaken omgaan zijn hiervan op de hoogte. Protocollen en procedures zijn terug te vinden en worden beheerd in ons digitale documentbeheersysteem (Confluence).

Jaarlijks worden wij door de onafhankelijke infectie preventiedeskundige Tensen & Nolte getoetst op de richtlijnen en procedures. De audit is dit jaar uitgevoerd op onze hoofdlocatie en nevenlocatie Heerhugowaard. Op deze locaties was de algemene conclusie dat de infectiepreventie overall goed op orde is.

### **Medicatiemanagement audit**

Deze jaarlijkse audit is uitgevoerd op alle locaties door een externe apotheker. Hieruit kon geconcludeerd worden dat de processen rondom de opslag, het beheer, de bewaking en het voorschrijven van medicatie goed op orde is.

Verbeterpunten zijn opgenomen in de verbetermodule van The Patient Safety Company om onze Plan, Do, Check, Act cyclus te borgen.

### **Gevaarlijke stoffen over de weg (ADR)**

Deze expert audit heeft plaats gevonden in 2022 en staat voor 2025 op de planning.

### **Verbeter- /aandachtspunten voortkomend uit audits**

Verbeter- / aandachtspunten voortkomend uit expert audits worden opgenomen, beheerd en gemonitord in de verbetermodule van The Patient Safety Company om onze Plan, Do, Check, Act cyclus te borgen.

# Kwaliteit, beleid en veiligheid

## Kwaliteitsmanagementsystemen

### **Interne audits**

Alle interne audits zijn gebaseerd op kwaliteitseisen en wet- en regelgeving. De processen die beoordeeld zijn hebben direct en indirect betrekking op het primaire proces, de patiëntenzorg.

Er zijn interne audits uitgevoerd op de zorggerelateerde thema's infectiepreventie, medicatiemanagement, facilitair management, gevaarlijke stoffen over de weg (ADR) en opslag Steriel Medische Hulpmiddelen (DSMH). De audits zijn uitgevoerd door het centrale kwaliteitsteam in samenwerking met de operationeel manager. De onderwerpen waren op alle locaties op orde. na. Deze zijn teruggekoppeld aan de teams in de werkoverleggen en indien noodzakelijk opgenomen in de verbetermodule. De interne audits zijn apart gedocumenteerd.

### **Facilitair management**

Op het gebied van beheer, status, onderhoud en de onderhoudsrapportages van (medische) apparatuur is overgegaan op een gedigitaliseerd systeem (Jira Service Management). Hierdoor wordt de medische technologie geborgd.

### **Verbeter- /aandachtspunten voortkomend uit audits**

Verbeter- / aandachtspunten voortkomend uit de interne audits worden worden opgenomen, beheerd en gemonitord in de verbetermodule van The Patient Safety Company om onze Plan, Do, Check, Act cyclus te borgen.

# Kwaliteit, beleid en veiligheid

## Veiligheid Management Systeem

### **Veiligheid Management Systeem (VMS)**

Goede zorg is veilige zorg. Naast hoge kwaliteit willen wij ook veilige zorg leveren. Met ons veiligheidsmanagement systeem (VMS) monitoren en beheersen wij onze processen aangaande de veiligheid van patiënten en medewerkers. De kern van een VMS is het signaleren en analyseren van risico's om (bijna)-incidenten te minimaliseren / te voorkomen. Dit draagt bij aan continue verbetering van patiëntveiligheid en procesoptimalisatie.

### **Veilig Incidenten Melden (VIM)**

Veilig Incident Melden (VIM) is een belangrijk onderdeel van het Veiligheid Management Systeem. Het is bedoeld om organisatiebreed en op locatieniveau zicht te krijgen op oorzaken van ongewenste gebeurtenissen (risico's) in het zorg- en behandelproces, waarbij organisatorische of systeemproblemen centraal staan. Door analyse van (bijna)-incidenten kunnen risico's inzichtelijk worden gemaakt, onderliggende oorzaken worden opgespoord en verbeteracties worden ingezet om deze weg te nemen. Alle VIM-meldingen worden digitaal geregistreerd, geanalyseerd en opgevolgd binnen ons TPSC-systeem, waarin de PDCA-cyclus is geborgd.

Indien het een calamiteit betreft, wordt conform onze calamiteitenprocedure de calamiteit gemeld aan de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

### **Complicatieregistratie**

Complicaties na een behandeling worden gemeld in het elektronische patiënten dossier. Vervolgens wordt de complicatiemelding geanalyseerd, gemonitord, periodiek teruggekoppeld en besproken tijdens het artsenuverleg. Op basis van dit overleg worden indien noodzakelijk benodigde maatregelen getroffen. Jaarlijks wordt een trendanalyse van de complicatieregistraties gemaakt.

# Kwaliteit, beleid en veiligheid

## Klachten



### **Klachten en geschillenprocedure**

Overeenkomstig de wet Kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) hebben wij een klachtenfunctionaris aangesteld en zijn we aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie.

### **Klachtenbemiddeling door klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris heeft 22 klachten in 2024 ontvangen. De categorie 'behandeling' was het meest voorkomende onderwerp (10 klachten), met name vanwege het ervaren van een te gehaast consult door de patiënt.

Alle 22 klachten zijn intern naar tevredenheid afgehandeld. Er zijn geen klachten behandeld door de geschillencommissie.

# Kwaliteit, beleid en veiligheid

## Bereikbaarheid en wachttijden

### **Bereikbaarheid**

De continuïteit van de zorg is gewaarborgd door middel van een continue bereikbaarheid van de artsen. Dit is gewaarborgd door buiten de openingstijden van de kliniek de telefoon door te schakelen naar een call center, Interswitch. Samen met hen bieden wij een 24-uurs telefoonservice en zijn wij 24/7 bereikbaar voor onze patiënten. Betreft het een spoedgeval buiten kantooruren, wordt onze achterwacht ingeschakeld door Interswitch.

### **Wachttijden**

Op de website van Centrum Oosterwal wordt per locatie informatie gegeven over de actuele wachttijden en de toegankelijkheid. Voor elke vestigingslocatie publiceert Centrum Oosterwal de wachttijden voor polikliniek en behandeling. Deze gegevens worden minimaal één keer per maand geactualiseerd.

Tevens worden de wachttijden voor behandeling polikliniekbezoek en diagnostiek, volgens de eisen uit de Regeling Aanleveren wachttijden medisch-specialistische zorg (NR/REG-2127, vanaf 1 juli 2023 NR/REG 2315), eens in de twee weken aangeleverd bij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa).

Ten opzichte van de vorige versie (NR/REG-2127) van de Regeling aanleveren wachttijden medisch-specialistische zorg is de nieuwe versie (NR/REG-2315) op een beperkt aantal onderdelen gewijzigd. Deze wijzigingen betreffen louter verduidelijkingen van de bestaande regelgeving; geen inhoudelijke wijzigingen dus in de methodiek ter vaststelling van de wachttijden in de medisch-specialistische zorg voor behandeling, polikliniekbezoek en diagnostiek.

# Kwaliteit, beleid en veiligheid

## Prestatie- en kwaliteitsindicatoren

### **Prestatie-indicatoren**

Prestatie-indicatoren zijn meetbare aspecten van de zorg die een aanwijzing geven over de kwaliteit, veiligheid, doelmatigheid en toegankelijkheid van de zorg. Hiermee worden de prestaties van de uitvoerenden in de zorg duidelijk en wordt gelaagd toezicht mogelijk. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) heeft in samenwerking met de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen, de Nederlandse Federatie van Universitair Medische Centra en de Federatie Medisch Specialisten een systeem van prestatie-indicatoren ontwikkeld dat jaarlijks onder ziekenhuizen en klinieken wordt uitgevraagd, de 'basisset prestatie-indicatoren IGJ'.

### **Kwaliteitsindicatoren**

Centrum Oosterwal levert aan het Zorginstituut Nederland (onderdeel VWS) gegevens aan die betrekking hebben op de behandeling van varices, psoriasis en constitutioneel eczeem. Met het aanleveren van deze kwaliteitsgegevens dragen we in belangrijke mate bij aan het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit van de zorg. De kwaliteitsgegevens zijn gebundeld in een openbaar databestand (over Ziekenhuizen en Zelfstandige Behandelcentra / Medisch specialistische zorg) en zijn hier te bekijken.

Het Zorginstituut draagt zorg voor het verzamelen, samenvoegen en beschikbaar maken van informatie over de kwaliteit van de verleende zorg. Deze gegevens onsluit het Zorginstituut als openbare data op Zorginzicht.nl en wordt gebruikt als keuze-informatie door patiënten, bij de zorginkoop door zorgverzekeraars en in de handhaving door de Inspectie voor Gezondheidszorg.

# Kwaliteit, beleid en veiligheid

## Informatiebeveiliging en AVG

### **Informatiebeveiliging**

ISO 27001 toont aan dat het informatieproces wordt beheerst en gegevens goed worden beveiligd. NEN 7510 is een uitbreiding met een set aanvullende eisen voor zorginstellingen en beheerders van persoonlijke informatie over de gezondheid. De focus van NEN 7510 ligt op persoonlijke gezondheidsinformatie, terwijl ISO 27001 zich richt op alle vertrouwelijke informatie binnen de organisatie.

Mogelijke risico's omtrent informatiebeveiliging zijn in kaart gebracht in onze prospectieve risico analyses op organisatie- en locatieniveau, welke jaarlijks wordt geëvalueerd. Medewerkers hebben in de risico analyse een signalerende rol en bijdrage. Betreft het daadwerkelijk een datalek, wordt deze binnen 72 uur gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

Middels toetsing door een onafhankelijke partij toont Centrum Oosterwal aan te voldoen aan de criteria van NEN 7510 en ISO 27001 en de informatiebeveiliging op orde is.

### **Algemene Verordening Gegevensbeschermings (AVG)**

Centrum Oosterwal hecht veel waarde aan de bescherming van persoonsgegevens. Op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) heeft Centrum Oosterwal bepaalde plichten en heeft de persoon van wie de gegevens zijn bepaalde rechten, waaronder inzage, aanpassen of vernietigen van (medische) gegevens in het dossier. Naast de AVG zijn er specifieke regels voor de privacy in de gezondheidszorg (waaronder de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO)).

Alle medewerkers van Centrum Oosterwal ondertekenen een verklaring dat men kennis heeft genomen van de regels met betrekking tot de geheimhoudingsplicht van patiëntgegevens. De directie is eindverantwoordelijk voor het beheren en in stand houden van het informatienetwerk en de gegevensbestanden. De binnen Centrum Oosterwal werkzame artsen zijn (mede)verantwoordelijk voor de patiëntgegevens die zij verwerken.

# Kwaliteit, beleid en veiligheid

## Bedrijfsnoodvoorziening



### **Bedrijfsnoodvoorziening**

Al onze locaties zijn voorzien van brand- en noodvoorzieningen, vluchtroutes en nooduitgangen, veiligheidsborden en blusmiddelen welke jaarlijks gekeurd worden door een erkend bedrijf. Voor alle medewerkers vindt jaarlijks een ontruimingsoefening plaats.

Centrum Oosterwal is tevens voorzien van een AED, crashkar en /of -tas die als hulpmiddel ingezet kunnen worden bij een ongeval, medische complicatie of reanimatie. De inhoud van de crashkar of -tas is afgestemd op de complexiteit van de zorg op de verschillende afdelingen/locaties.

De BHV'ers volgen jaarlijkse een BHV herhalingstraining, inclusief reanimatietraining, waardoor de vaardigheden optimaal blijven. Tevens bieden wij onze overige medewerkers (niet BHV'er) om het jaar een reanimatietraing aan, verzorgd door Medivice.

Jaarlijks vindt een interne audit plaats door het centrale kwaliteitsteam om te toetsen of aan de eisen omtrent bedrijfs noodvoorzieningen wordt voldaan. Hierbij werden geen tekortkomingen geconstateerd.

# Arbo en milieu

## **Veiligheids-, gezondheids- en milieubeleid**

Een van de doelstellingen van Centrum Oosterwal is het waarborgen van de veiligheid en gezondheid van onze patiënten, onze werknemers en het milieu. Beleid hieromtrent is dan ook gericht op persoonlijk letsel, materiële en milieuschade te voorkomen. Indien veranderende wetten en normen of veranderingen op het gebied van veiligheid, techniek, gezondheid of milieu optreden, zal het beleid op deze gebieden aangepast worden. Aanpassingen zullen tevens plaatsvinden indien interne ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. Door terugkoppeling van de opgedane ervaringen streeft Centrum Oosterwal naar voortdurende verbetering van het VGM (Veiligheids-, Gezondheids- en Milieu) beleid.

## **RI&E – Risico Inventarisatie en Evaluatie**

Als werkgever beschikken wij volgens artikel 5 van de Arbeidsomstandighedenwet over een risico- inventarisatie en-evaluatie (RI&E) als basis voor het voeren van een doelmatig en verantwoord arbobeleid. De RI&E wordt jaarlijks geevalueerd en geactualiseerd en tevens betreft dit een vast onderwerp op de agenda van de werkoverleggen waarin medewerkers actief meedenken en input leveren. Op die manier wordt een continue verbetering van de medewerkersveiligheid en werkomstandigheden gecreëerd.

Centrum Oosterwal informeert zijn medewerkers over gevaren in de werkomgeving, risicovolle handelingen, gevaarlijke werkzaamheden en het werken met gevaarlijke stoffen.

Centrum Oosterwal beschikt over een huisreglement, een personeelsbeleid, een arbobeleid en verzuimbeleid. Er is een personeelsvertegenwoordiging (PVT) waar vijf medewerkers zitting hebben uit verschillende disciplines en van verschillende locaties.

Binnen de organisatie zijn twee vertrouwenspersonen aangesteld waartoe medewerkers zich kunnen wenden bij elke vorm van ongewenst gedrag ((seksuele) intimidatie, pestgedrag, agressie en/of geweld).

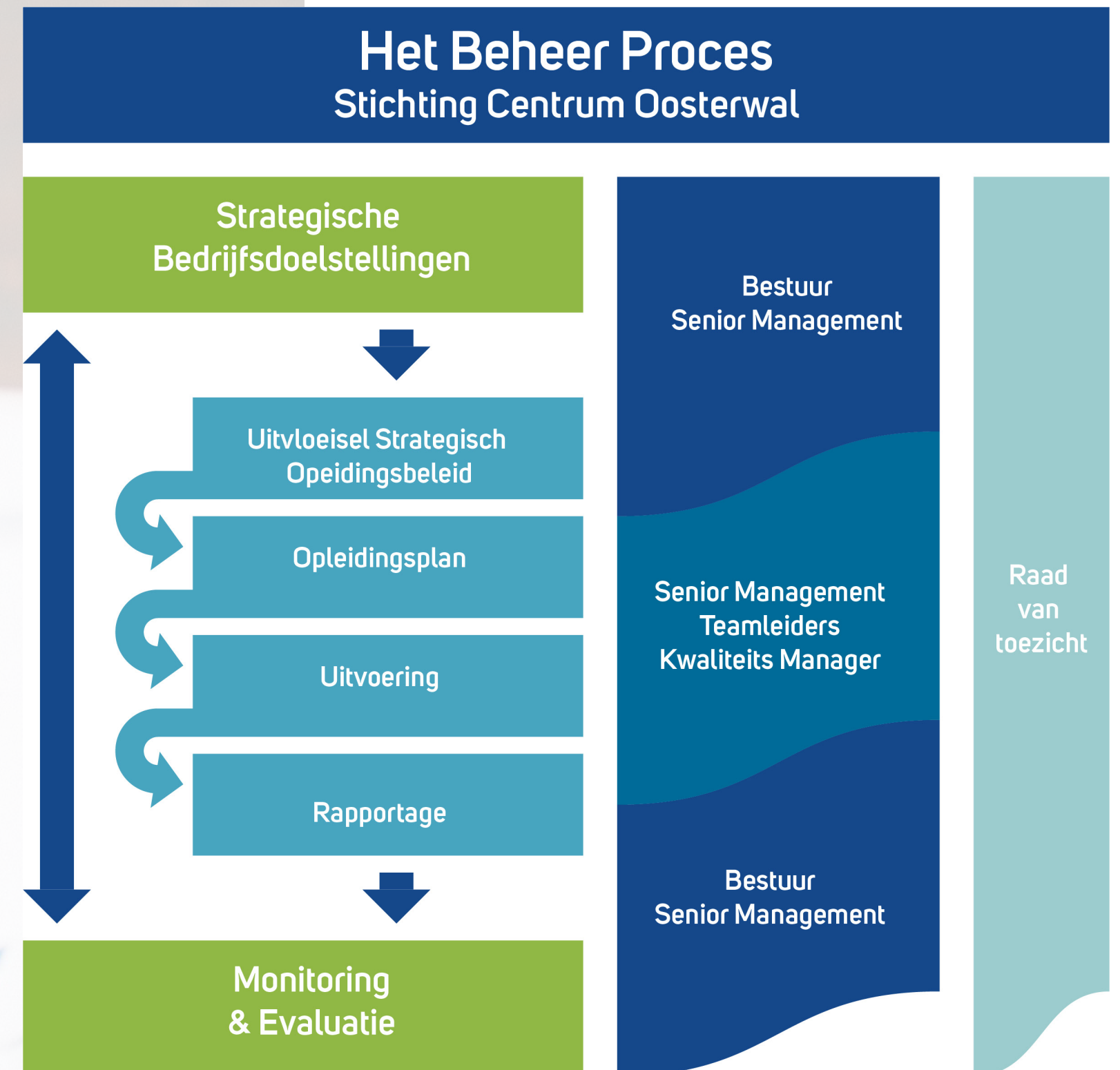
# Strategisch opleidingsplan

Centrum Oosterwal heeft een strategisch opleidingsplan waarin is vastgelegd welke extra kennis en vaardigheden onze organisatie en medewerkers nodig hebben om onze beoogde bedrijfsdoelstellingen te behalen.

Om tot een gedegen strategisch opleidingsplan te komen, starten wij met het vaststellen van de strategische bedrijfsdoelstellingen door de directie. De directie stemt deze op haar beurt af met de raad van toezicht. De vervolgstap is het invullen van het strategisch opleidingsplan door de algemeen directeuren en teamleiders. De algemene directeuren en de teamleiders concretiseren het opleidingsplan in een jaarplan. Het strategisch opleidingsplan wordt hierna voorgelegd aan de personeelsvertegenwoordiging. Het opleidingsplan wordt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

De uitvoering van het opleidingsplan staat als een vast punt op de agenda van het werkoverleg. De teamleiders rapporteren aan de kwaliteitsmanager over de uitvoering en voortgang. De kwaliteitsmanager rapporteert aan het bestuur. De kwaliteitsmanager is operationeel eindverantwoordelijk voor de uitvoering en monitoring van het opleidingsplan en rapporteert vervolgens rechtstreeks aan het bestuur.

Het organisatorisch beheer proces van Stichting Centrum Oosterwal is als volgt te illustreren:



# Opleiding

## **Na- en bijscholing artsen**

Onze artsen bezoeken jaarlijks congressen en volgen bij- en nascholing om hun kennis en vaardigheden up-to-date te houden. Dit is essentieel om de nieuwste medische ontwikkelingen in hun praktijk toe te passen. Daarnaast bevordert deelname aan congressen de wetenschappelijke uitwisseling met collega's en experts wereldwijd. Bij- en nascholing helpt ook om te voldoen aan professionele, ethische en wettelijke normen. Bovendien draagt het bij aan de carrièreontwikkeling van artsen door hen nieuwe specialisaties en netwerkmogelijkheden te bieden.

## **Na- en bijscholing verpleegkundigen, doktersassistenten en medisch secretariaat**

Alle verpleegkundigen, doktersassistenten en medewerkers van het secretariaat worden periodiek intern en extern bijgeschoold. Hierdoor blijft zowel de kennis als de vaardigheid van het medische personeel actueel. De georganiseerde klinische lessen zijn ook toegankelijk voor het overige personeel zodat ook zij op de hoogte zijn.

## **Coschappen VU Medisch Centrum**

Centrum Oosterwal heeft de affiliatieovereenkomst met de Vrije Universiteit en de Universiteit van Amsterdam (als onderdeel van Amsterdam UMC) in 2024 gecontinueerd. Gedurende het jaar worden de coassistenten van de op het gebied van de dermatologie en flebologie opgeleid. Dit is in het kader van hun coassistentenschap dermatologie.

## **Erkend opleidingscentrum voor flebologie**

Centrum Oosterwal is een door de Union Européenne des Médecins Spécialistes (UEMS) erkend opleidingscentrum voor flebologie. De Dutch College of Phlebology coördineert de opleiding in Nederland en zorgt voor de registratie van de gecertificeerde flebologen.

## **Erkend opleider tot doktersassistent**

De Stichting OVDB Landelijk Orgaan van het Beroepsonderwijs Gezondheidszorg, Dienstverlening, Welzijn en Sport (OVDB-LOB) is het LOB voor de sector zorg en welzijn heeft Centrum Oosterwal erkend als leerbedrijf voor de opleiding AG – Doktersassistent.