



DENTAL
LEMIERS



KWALITEITSJAARVERSLAG

2019

Tandartspraktijk Dental Lemiers | Rijksweg 66, 6295 AP Lemiers
Tel.: +31 435 690 527 / +31 432 010 654 | E-mail: info@dentallemiers.com | www.dentallemiers.com

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	1
2	Missie en visie.....	1
3	Praktijkgegevens.....	1
	Supplement 1.....	3.1
Organisatie van de praktijk	1
	3.1.1 Historie	2
	3.1.2 Praktijkvorm	2
	3.1.3 Medewerkers	2
	3.1.4 Locatie	3
	3.1.5 Organisatie van zorg	3
	3.1.6 Waarnemingsregeling	3
	3.1.7 Bereikbaarheid, beschikbaarheid en toegankelijkheid	3
	Supplement 2.....	3.2
Patiëntenpopulatie	4
	3.2.1 Praktijkopbouw	4
	3.2.2 In- en uitstroom patiënten	4
4	Het gevoerde kwaliteitsbeleid – De onderdelen.....	5
	Supplement 3.....	4.1
Vakbekwaamheid	4
	4.1.1 Nascholing en symposia/congressen	5
	4.1.2 Registratie	5
	4.1.3 Specialisaties / differentiaties	6
	4.1.4 Intervisie	6
	4.1.5 Gebruik standaarden, protocollen, procedures en werkafspraken	7
	4.1.6 Visitatie	8
	Supplement 4.....	4.2
Communicatie met de patiënt	4
	4.2.1 Informatie	9
	4.2.2 Patiëntentevredenheidsonderzoek	10
	4.2.3 Waarborg patiëntenrechten	14
	4.2.4 Verdoving en anesthesie bij patiënten	14
	4.2.5 Meldcode tandheelkunde huiselijk geweld en kindermishandeling	14
	4.2.6 Klachten	14
5	Persoonsgegevens en privacybeleid.....	15
6	Tarieven en declaraties.....	15
7	Kwaliteitsbeleid.....	16
8	Doelstellingen	17
9	Samenvatting en conclusies.....	18
10	Bijlagen.....	19

1 Inleiding

Dit kwaliteitsjaarverslag is van tandartspraktijk Dental Lemiers te Lemiers, opgesteld door de manager M. Temel. Binnen onze praktijk wordt hard gewerkt aan het leveren van kwalitatief hoogwaardige tandheelkundige zorg.

Met dit kwaliteitsjaarrapport maken wij deze inspanning voor alle belanghebbende inzichtelijk. In het hoofdstuk "missie en visie" geven we inzicht in wat wij als praktijk willen betekenen voor onze patiënten. De visie geeft aan hoe we dit willen bereiken aan de hand van de kwaliteit van onze praktijk en de zorgverleners die er werkzaam zijn. Vervolgens vertalen we dit door naar concrete doelstellingen. Wij geven een beschrijving van ons kwaliteitsbeleid, waarbij de samenstelling van ons team een vanzelfsprekend onderdeel is. Op basis van de borging van ons beleid geven we een evaluatie van de afgelopen periode, waarbij de uitkomsten worden vertaald naar concrete doelstellingen voor het komende jaar.

2 Missie en visie en Beleid

Missie van de praktijk: wij streven naar kwalitatief hoogwaardige, verantwoorde en duurzame tandheelkundige zorg op een prettige en ontspannen manier, waarbij de patiënt centraal staat.

Wij willen als tandartspraktijk een bijdrage leveren aan de algemene gezondheid van onze patiënten door het verlenen van kwalitatief hoogwaardige tandheelkundige zorg, waarbij er veel aandacht is voor preventie, informatieverstrekking en nazorg.

Visie van de praktijk: met een professioneel tandheelkundig team willen we vanuit onze moderne tandartspraktijk ons inzetten voor goede mondzorg.

Aan de hand van protocollen in de praktijkvoering willen wij op een professionele wijze tandheelkundige zorg verlenen. Wij vullen onze missie in, door met gekwalificeerd personeel in een professionele omgeving te werken.

Beleid van de praktijk:

Wij werken zoveel mogelijk 'evidence based'. Door dit met gedifferentieerd personeel te doen (baliemedewerksters, tandartsassistenten, tandartsen, tandarts/implantoloog en manager) kunnen wij zorg op maat aanbieden. Dit alles met aandacht voor bij- en nascholing, intercollegiaal overleg, werkbesprekingen, vakliteratuur, functionerings- en beoordelingsgesprekken van de werknemers en de tandartsen.

3 Praktijkgegevens

In dit hoofdstuk komen onder andere de praktijkvorm, het aantal werkzame tandartsen, baliemedewerksters, tandartsassistenten, tandarts/implantoloog en manager, de openingsuren van de praktijk, het werkgebied, en de organisatie van de zorg aan de orde.

3.1 Organisatie van de praktijk

Tandartspraktijk Dental Lemiers b.v. is een groepspraktijk. De tandartsen werken als Z.Z.P-ers en in loondienst. In de praktijk werken 2 tandartsen, 1 tandarts/implantoloog,



3 tandartsassistenten, 3 balie/administratief tandartsassistenten , 1 administratief boekhoudster, en 1 manager in loondienst.

3.1.1 Historie

Tandartspraktijk Dental Lemiers aan de Lemiers-rijksweg 66, 6465 AV te Lemiers bestaat sinds 2017. De eigenaar / praktijkhouder is dhr. M. Temel.

3.1.2 Praktijkvorm

De praktijk is een groepspraktijk. Hieronder geven we een overzicht van ons team. Per functie geven we een beschrijving van de taken en door deze discipline ondernomen activiteiten in 2018 gericht op deskundigheidsbevordering en/of het realiseren van de doelstelling 2019. De tandartsen zijn verantwoordelijk voor de behandelingen en dossiervorming en de manager is de eindverantwoordelijk. Assistenten zijn verantwoordelijk voor het toepassen v.d. WIP-richtlijnen.

3.1.3 Medewerkers

Tandartsen		
I. Kallioras	Algemeen tandheelkunde	24 uur per week
R. Ghiulai	Algemeen tandheelkunde	40 uur per week
R. Ramadan	Algemeen tandheelkunde + Stralingsdeskundigheid niveau 5A/M voor tandartsen	40 uur per week
Zoltan Szrebro (in opdracht)	Algemeen tandheelkunde + Stralingsdeskundigheid niveau 5A/M voor tandartsen	24 uur per maand
Zaid Al-Bayati	Algemeen tandheelkunde + Stralingsdeskundigheid niveau 5A/M voor tandartsen	16 uur per week

De assistentes/kantoormedewerkers zijn het visitekaartje van de praktijk. Het eerste contact met de patiënt verloopt altijd via hen. Ze hebben regelmatig een belangrijke taak bij het inschatten van de ernst van de klacht en de communicatie van en naar de tandartsen (inhoudelijk) en manager (procedureel).

Tandartsassistentes		
Andrea Nebreda	Stagiaire tandartsassistent	24 uur per week
Eszter Biro	MBO tandartsassistent, Niveau 4 WIP, Ultrasoon reinigen, preventieassistent-Behaald	32 uur per week
Derya Hazar	MBO tandartsassistent, Niveau 4 niet behaald Cursus tandartsassistent, Niveau 2	24 uur per week
Angelique Greten	MBO tandartsassistent, Niveau 4, behaald	24 uur per week
Kantoormedewerkers		
Anne Derks	Niveau 2, administratief/secretariaat Niveau 4, doktersassistent, 2,5 jaar	28 uur per week
Songül Temel	Hogeschool Medical Management Assitant –Behaald Secretariaat-Talen- Behaald	24 uur per week
Michelle Luijten	Directie secretaresse, Niveau 4 – Behaald	24 uur per week
Eigenaar en Manager (eindverantwoordelijke)		
Musa Temel	HBO diploma elektrotechniek – werktuigbouwkunde Diploma Bedrijfstechniek	

3.1.4 Locatie

De praktijk bestaat uit 2 behandelkamers, een balie/kantoor, een sterilisatiekamer, een röntgenkamer, een wachtruimte, een patiënte toilet, parkeergelegenheid voor de deur en een buiten terras met tuinstoelen. De praktijk, het kantoor en de personeelskeuken bevinden zich op de begane grond en op de tweede etage bevindt zich nog een kantoorruimte met keuken. Er is airco in iedere kamer en drankgelegenheid (water, koffie, thee, chocomel).

3.1.5 Organisatie van zorg

De consulten en behandelingen zijn op afspraak. De duur van een consult bedraagt gemiddeld 30 minuten en van een behandeling gemiddeld 90 minuten.

Er wordt in de praktijk gebruik gemaakt van tandartsensoftware EVOLUTION t.b.v. patiëntendossier en KODAK(OPG) en NEW LIFE RADIOLOGY (buisröntgen) voor de röntgenfoto's. Beide apparaten werken digitaal. Er wordt iedere dag een back-up (Synology DiskStation) gemaakt om de risico's voor het verloren gaan van patiëntegegevens tot een minimum te beperken. Er is een KEW-dossier voorhanden. Er gaat een externe backup server via Hetzner Duitsland aangeschaft worden voor Evolution en emails gaan verhuisd worden naar Gmail. Er wordt alles van de patiëntdossiers dagelijks een backup gemaakt om beschermd te zijn tegen externe hackers.

3.1.6 Waarnemingsregeling

Buiten de openingstijden is de waarneming geregeld dmv eigen spoedgevaldienst via een spoedtelefoon en whatsapp. Afhankelijk van de ingeschatte ernst van de problemen, wordt de patiënt de zelfde dag nog door een (opgeroepen) tandarts en tandartsassistent geholpen. Deze gegevens zijn ook op de website te vinden en op de voordeur van onze praktijk. Er is hiervoor ook een akkoord getekend met de tandartsen en tandartsassistenten.

3.1.7 Bereikbaarheid, beschikbaarheid en toegankelijkheid

Op onze website (www.dentalleemiers.com) en in een folder zijn onze praktijkregels te vinden:

- De tandartsen werken in principe alleen op afspraak. Patiënten kunnen hiervoor ons e-mailen of telefonisch bereiken op 2 vaste nummers welke te vinden zijn op de website en de buiten deur v.d. praktijk.
- Spreekuurtijden van:
 - dinsdag t/m vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur en zaterdag van 09.00 tot 15.00 uur
- Voor vragen en afspraken zijn wij telefonisch bereikbaar:
 - maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur en zaterdag van 09.00 tot 15.00 uur.Ook is er een automatische antwoorder aan buiten werkuren.
- Spoedeisende hulp:
 - Onze tandartsen en tandartsassistenten zijn bereid om onze huidige patiënten te helpen buiten de openingstijden in de geval van spoed*. Voor onze spoedgevallen zijn wij altijd telefonisch bereikbaar op de nummers : +31 43 5 690 527 en +31 61 59 59314



- Annulering afspraken:
patiënten kunnen ons telefonisch of via e-mail bereiken om hun afspraken te annuleren of te verzetten op een andere dag. Patiënten worden een dag van tevoren telefonisch gecontacteerd om de afspraak nogmaals te bevestigen.
- Wachtlijst en wachttijden:
Op dit moment is er een korte wachtlijst van 1 á 2 weken voor nieuwe patiënten. Patiënten met klachten kunnen op dezelfde dag terecht. Indien de patiënt wilt starten met een behandeling, is de wachttijd gemiddeld 1 á 2 weken.
- Er wordt van iedere nieuwe patiënt, email adres, telefoonnummer en persoonsgebonden informatie gevraagd en dit wordt genoteerd in het patiëntendossier. Hier wordt vertrouwelijk mee omgegaan.

3.2 Patiëntenpopulatie

3.2.1 Praktijkopbouw

De gemiddelde leeftijd van onze patiënten is tussen de 40 en 50 jaar. De verhouding van man en vrouw is gelijk. De patiënten spreken Nederlands, Duits en Frans omdat we ook grenzen aan Franstalig België en Duitsland. Gegevens van onze patiënten kunnen vrij eenvoudig uit onze softwarepakket EVOLUTION genereerd worden.

3.2.2 In- en uitstroom patiënten

Wij hebben in 2019 ongeveer 1300 patiënten behandeld, waaronder ongeveer 480 nieuwe patiënten. Deze nieuwe patiënten zijn in contact gekomen met onze praktijk via mond-op-mond reclame, contactformulier op onze website of telefonisch contact. Er zijn 2 patiënten die de afstand naar onze praktijk een probleem vonden voor periodiek mondonderzoek. 1 is verhuisd, en 12 naar andere tandarts.

4 Het gevoerde kwaliteitsbeleid – De onderdelen

4.1 Vakbekwaamheid

4.1.1 Nascholing en symposia/congressen

Alle medewerkers worden gestimuleerd om na- en/of bijscholing te volgen. In 2019 zijn de volgende cursussen/symposia bezocht:

- Andrea Nebreda loopt stage binnen onze praktijk bij goed functioneren krijgt ze een tijdelijk contract en gaat ze beginnen met een cursus röntgen en WIP.
- A. Derks en M. Luijten beginnen in 2020 met een cursus Frans.

De tandartsen hebben in 2019 de volgende cursussen gevolgd:

Tandartsen	
R.Ramadan	<ul style="list-style-type: none"> • Esthetics in implantology(23-24 februari 2019 Sophia) • Hands-on Course: pre implantological surgery 23-01-2019 • Congres PARO2019 01-02-2019 • ATCA Dental Education B.V – The apex revisited, deel 1 -01-03-2019

ZIE BIJLAGE 3

- Er wordt regelmatig literatuur verstuurd naar onze praktijk vanuit onze leverancier Henry Schein.

4.1.2 Registratie

- BIG-registraties:

Dr. Z. Szebro (BIG-registratienummer: 19915060702)

Dr. R. Ramadan (BIG-registratienummer: 09920835802)

Dr. Z. Al-Bayati (BIG-registratienummer: 99916739202)

- Inschrijving Kamer van Koophandel: kvk-nummer 68972326, Dental Lemiers B.V., M. Temel
Lidmaatschap van ANT: lidmaatschapsnummer V8307122406 (de andere tandartsen en praktijkmedewerkers zitten ook onder dit nummer vermeld.)
- Inschrijving Kamer van Koophandel: kvk-nummer 14627000-2-41 Dental Palace, Zoltan Szebro
- Tandarts R. Ramadan, Registratie in het kwaliteitsregister Tandartsen voor de periode 1-05-2017 t.e.m. 30-04-2024 onder BIG-registratienummer: 09920835802.

Dr. Z. Szebro is aangesloten bij het Hongaars kwaliteitsregisters onder het nummer:

- Dr. Z. Szebro (Semmelweis University Upgrading – nummer 58035)

4.1.3 Specialisaties / differentiaties

Hierbij een kort overzicht betreft de behaalde (aanvullende) opleidingen van de tandartsen.

Tandartsen	
Zoltan Szebro	<ul style="list-style-type: none">• Algemeen tandheelkunde en Specialisatie implantologie 24 uur per maand, d.d. 17.02.2012
Zaïd El-Bayati	<ul style="list-style-type: none">• Specialisatie Implantologie, algemeen tandarts
R. Ramadan	<ul style="list-style-type: none">• Specialisatie Implantologie, algemeen tandarts

4.1.4 Intervisie

Minimaal 6 keer per jaar houden wij een intercollegiaal overleg waarin de volgende zaken aan de orde komen:

- Hygiëne- en infectiepreventie, WGBO in de praktijk
- Röntgenstraling en wet van stralingsbescherming
- Zorg in de tandheelkunde, patiëntendossier, borging
- Kwaliteit: personeel en organisatie
- Kwaliteitsjaarrapporten
- Klachtenregistratie en klachtenjaarverslag

Minimaal 2 keer per maand hebben wij een periodieke bespreking met ons laboratorium Ultra Dent in Antalya, Turkije waarbij de onderwerpen welke die maand hebben plaatsgevonden, worden vastgelegd op papier en wordt naar beiden een kopie opgestuurd.

- ✓ Wordvoerder Dental Lemiers, dhr. M. Temel.
- ✓ Wordvoerder Ultra Dent, dhr. Mehmet Colak.
 - Adres: ÜcgenMah. 96 SokakErciyesSitesi A Blok No:20/2
07040 Muratpasa, ANTALYA

- ISO Certificaat: 9001:2008, Certificate Reg. No: 1440773, Quality Management System. Geldig tot 09.11.2017

1 keer per jaar houden wij functionerings- en beoordelingsgesprekken met alle personeelsleden en medewerkers. Door middel van formulieren worden deze gesprekken gehouden door de manager dhr. M. Temel. Deze hebben in 2019 plaatsgevonden bij alle personeelsleden en ook met de werkzame tandartsen.

- Functionerings- en beoordelingsgesprek:
 - ✓ Gespreksonderwerpen t.a.v. het huidige functioneren
 - ✓ Gespreksonderwerpen t.a.v. de ontwikkeling van de medewerker
 - ✓ Gespreksonderwerpen t.a.v. de samenwerking
 - ✓ Gespreksonderwerpen t.a.v. de arbeidsomstandigheden en werkbelasting
 - ✓ Overige zaken: positieve en negatieve punten over het bedrijf of de functie

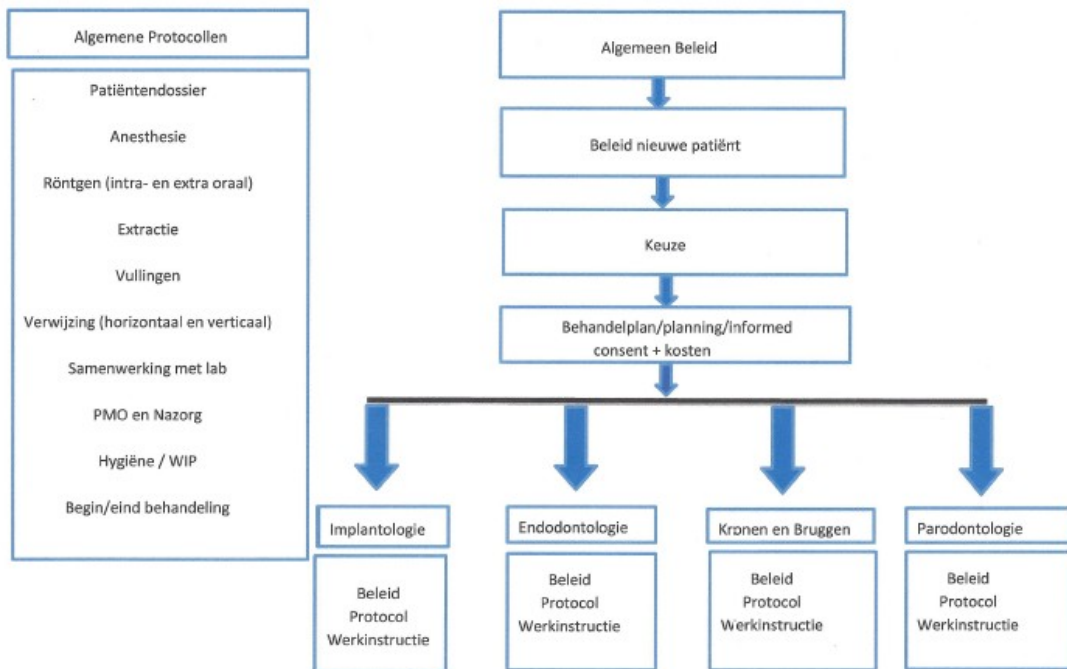
4.1.5 Gebruik standaarden, protocollen, procedures en werkafspraken

In de praktijk worden volgende richtlijnen nageleefd:

- Richtlijn tandheelkundige radiologie
- Infectiepreventie in de tandheelkundige praktijk (WIP-richtlijn)
- Protocol Parodontale diagnostiek en behandeling.
- Paroprotocol DPSI
- Meldcode tandheerkunde betreffende kindermishandeling en huiselijk geweld
- Praktijkwijzer 'WGBO in de praktijk'
- Algemene richtlijn tandheelkundige implantaten
- Richtlijn voor de (na)zorg bij patiënten met implantaten
- NMT-praktijkrichtlijn horizontale en verticale verwijzing
- Consultatieversie NMT-richtlijn patiëntdossier
- NMT-richtlijn patiëntdossier
- Samenwerking tandtechnicus
- NMT-richtlijn opvang tandheelkundige spoedgevallen buiten praktijkuren
- Tarieven tandheelkundige zorg 2019
- Protocol röntgenopnames maken, intra- en extraorale
- Richtlijn Prikaccidenten
- Richtlijn voor wortelkanaalbehandeling
- Richtlijn klachtenprotocol
- Risico inventarisatie & evaluatie (RI&E richtlijn)
- Legionellapreventie
- Voorschriften Bouwbesluit

In de praktijk is een map voorhanden van alle werkprotocollen/procedures (zie organogram hieronder) en dit is ook op het bureaublad van elke computer te vinden. Tevens zijn alle functieomschrijvingen voorhanden waar ook de werkafspraken in zijn vastgelegd.





4.1.6 Visitatie

Ons streven is om de praktijk minimaal om de 1 jaar aan de visitatie te laten ondergaan van de TÜV. De praktijk heeft tevens visitaties ondergaan van de TÜV. Deze hebben plaatsgevonden op:

TÜV: maart 2018

TÜV: februari 2019

4.2 Communicatie met de patiënt

4.2.1 Informatie

Mededelingen vanuit de praktijk, van overheidswege of van verzekeraars worden duidelijk zichtbaar in de wachtkamer getoond. Op de website www.dentalleemiers.nl en www.dentalleemiers.com is alle informatie te vinden over behandelingen, klachten en wat te doen bij klachten, werkwijze van onze praktijk, prijslijst, spoedgevallendienst, reacties van patiënten, contactgegevens, werkzame tandartsen en assistenten, garantieregelingen, voorwaarden etc.

In de wachtkamer en op kantoor/balie is een folderrek voorzien van informatiebrochures voorzien van het Ivoren Kruis (www.ivorenkruis.nl). namelijk:

- Kronen en bruggen
- Implantaten
- Wortelkanaalbehandeling
- Eten, drinken en een gezond gebid
- De plaat- of frameprothese
- Roken en mondgezondheid
- Ontstoken tandvlees
- Flossdraad
- Gevoelige tandhalzen
- Slijtage van het gebit
- Kaaskiezen
- Elektrisch poetsen
- Een nieuw kunstgebit
- Mondspoelmiddel
- Monspoelmiddel
- Tandpoetsen
- Droge Mond
- Slechte Adem

Ook is er in de folderrek informatie voorzien betreft:

- Openingstijden en spoedgevallen
- Tips voor patiënten ten behoeve van gesprekken met een tandarts
- Enquetes patienten.
- Betalingsvoorwaarden voor de behandeling in de praktijk.
- Prijslijst 2020
- Klachtenregeling ANT



4.2.2 Patiënttevredenheidsonderzoek

Wij hebben in 2019 een patiënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Een aantal van de patiënten die onze praktijk hebben bezocht en/of behandeld werden, hebben vrijwillig en anoniem de enquête ingevuld. De ingevulde vragenlijst konden de patiënten aan de kantoormedewerksters bezorgen na hun behandeling, naderhand opsturen, of digitaal beantwoorden. Van de vragenlijsten hebben wij er 15 ingevuld retour gekregen.

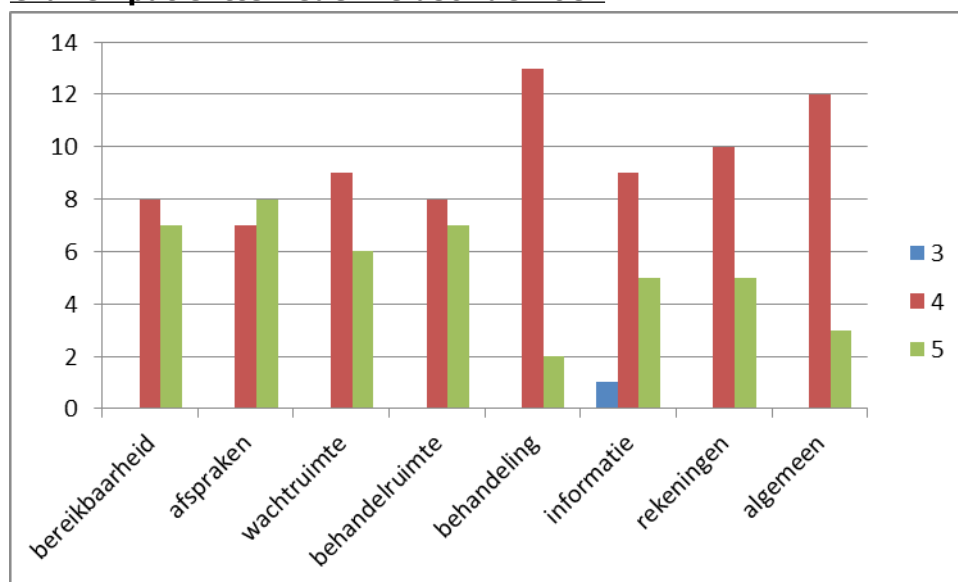
Hiervoor onze hartelijke dank.

In de vragenlijst werd naar een verschillende onderdelen gevraagd van o.a.:

- Bereikbaarheid van de praktijk
- Maken van afspraken
- Wachtruimte
- De behandelruimte
- De behandeling door de tandarts
- Rekeningen en betalingen
- Algemeen eendoordeel van de praktijk
- Verbeterpunten
- Positieve punten
- Hoe terechtgekomen bij ons?

Op deze onderdelen konden verschillen items gescoord worden van 'zeer goed' tot 'slecht'. Ook werd om verbeterpunten gevraagd. Door alle patiënttevredenheidsonderzoeken bij elkaar te tellen, komen wij tot het volgende resultaat:

Grafiek patiënttevredenheidsonderzoek



De resultaten van het eindoordeel over de tevredenheidsonderzoek

De resultaten van het eindoordeel over de tevredenheidsonderzoek

	ZEER GOED	GOED	NIET SLECHT/ NIET GOED	SLECHT	HEEL SLECHT
De bereikbaarheid van de praktijk					
De telefonische bereikbaarheid van de praktijk.	8	6	1	0	0
Openingstijden van de praktijk.	9	6	0	0	0
De bereikbaarheid en toegankelijkheid van de praktijk	10	5	0	0	0
Het maken van afspraken					
De wijze waarop u aan de telefoon te woord wordt gestaan.	7	8	0	0	0
De wijze waarop u op kantoor te woord wordt gestaan.	10	5	0	0	0
De mogelijkheid om te kiezen voor een bepaalde afspraakdatum.	8	7	0	0	0
De wachtruimte					
Was de wachtruimte fris, netjes en comfortabel.	9	6	0	0	0
Was er voldoende informatiemateriaal/leesmateriaal.	11	3	1	0	0
De behandelruimte					
Was de behandelruimte fris, netjes en comfortabel.	4	11	0	0	0
De hygiëne van de behandelruimte.	8	7	0	0	0
De persoonlijke aandacht voor u tijdens de behandeling.	12	3	0	0	0
De werksfeer en samenwerking tussen tandarts en medewerkers.	13	2	0	0	0
De behandeling door de tandarts					
De vakkundigheid.	6	8	1	0	0
De uitleg over wat er gaat gebeuren en waarom.	4	9	2	0	0
De persoonlijke aandacht voor u tijdens de behandeling.	5	8	2	0	0
Het rekening houden met eventuele angst voor een behandeling.	5	10	0	0	0
Het resultaat van de behandeling.	9	6	0	0	0

De informatievoorziening					
De informatie over de toestand van uw gebit.	1	13	1	0	0

De informatie over de juiste verzorging van uw gebit.	5	8	1	0	0
De informatie over verschillende behandelingsmogelijkheden.	10	3	2	0	0
Het resultaat en eventuele vervelende gevolgen.	5	10	1	0	0
De gelegenheid tot overleg en het stellen van vragen.	7	7	1	0	0
Rekeningen en betalingen					
De specificatie van de kosten van de behandeling.	1	14	0	0	0
De duidelijkheid over de manier waarop u kunt betalen.	6	8	1	0	0
De manier waarop vragen rond een rekening worden opgelost.	10	4	1	0	0
Algemene eendoordeel over de praktijk					
De klantvriendelijkheid van de zorgverleners/medewerkers.	3	12	0	0	0
De tandheekkundige behandeling door de zorgverleners.	6	9	0	0	0
De sfeer in de praktijk.	5	10	0	0	0
Uw eindcijfer voor de praktijk.	9	6	0	0	0

Beoordeling

We kunnen concluderen dat de patiënten zeer tevreden zijn over de behandelaars. Het merendeel is tevreden over het eind resultaat van de behandeling. 60% van de patiënten geeft aan dat ze het eind resultaat zeer goed vinden en 40% geeft als eindbeoordeling goed aan.

Beoordeling GRAFIEK EN TABEL

Het oordeel van de ondervraagde patiënten wordt per item gepresenteerd in de vorm van een tabel. In de tabel hebben we de resultaten verwerkt a.d.h.v. van de ingevulde enquêtes d.m.v. een gemiddelde percentage. Het merendeel heeft bij de verschillende punten 'zeer goed' aangeduid en er zijn geen patiënten die hen behandeling als 'slecht' of 'zeer slecht' hebben ervaren. Wel is er "niet goed/ niet slecht uit het patiënttevredenheidsonderzoek naar voren gekomen. Vanuit deze beoordelingen, worden verbeterpunten opgesteld.

Verbeterpunten

Bij de volgende resultaten van het patiënttevredenheidsonderzoek is als uitslag 'niet slecht/niet goed' uitgekomen:

1. De telefonische bereikbaarheid van de praktijk.



2. Was er voldoende informatiemateriaal/leesmateriaal.
3. De vakkundigheid.
4. De uitleg over wat er gaat gebeuren en waarom.
5. De persoonlijke aandacht voor u tijdens de behandeling.
6. De informatie over de toestand van uw gebit.
7. De informatie over de juiste verzorging van uw gebit.
8. De informatie over verschillende behandelingsmogelijkheden.
9. Het resultaat en eventuele vervelende gevolgen.
10. De gelegenheid tot overleg en het stellen van vragen.
11. De duidelijkheid over de manier waarop u kunt betalen.
12. De manier waarop vragen rond een rekening worden opgelost.

Actie

Deze verbeter punten zijn in een vergadering besproken. De actie die hieruit volgt zullen opgenomen worden in de doelstellingen voor 2019 (zie punt 8)

Conclusie tevredenheidsonderzoek

We kunnen concluderen dat de patiënten tevreden zijn over ons tandartspraktijk, de uitgevoerde behandeling(en) door de zorgverleners, de informatie dat de patiënten verkrijgen door de tandartsen, de praktijk zelf en de dienstverleningen.

Ons doel voor volgend jaar is de patiënten die het oordeel niet goed/ niet slecht hebben gekozen, het gemiddelde percentage te verminderen en te streven naar 100 % 'zeer goed'. De actiepunten zijn aan alle teamleden schriftelijk verschaft en als doelstelling voor 2019 gesteld. De uitslag van dit tevredenheidsonderzoek is op onze website geplaatst onder "kwaliteit". Graag willen wij alle respondenten nogmaals hartelijk danken voor hun deelname.

4.2.3 Waarborg patiëntenrechten

Via de Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT; onder nummer V8307122406) zijn we gezamenlijk aangesloten bij een Klachtencommissie Tandheelkunde. Wij informeren de



patiënt over de meldingsprocedure middels een procedurevoorschrift in de wachtkamer en via onze website: www.dentallemiers.com

4.2.4 Verdoving en anesthesie bij patiënten

In onze praktijk wordt er geen gebruik gemaakt van lachgas of totale anesthesie. De verdovingen vinden plaats met oppervlakte anesthesie en injecties voor lokale verdoving. Patiënten worden goed van tevoren hierover geïnformeerd en bij patiënten die allergisch zijn voor bepaalde ingrediënten, wordt er aangepaste anesthesie gebruikt. De meest gebruikte anesthesie is de oppervlakte anesthesie: 'Bosworth ComfortCaine' - Topical Anesthetic. Injectieanesthesie: 'Ultracain D-S' en 'Ultracain D-S Forte'.

4.2.5 Huiselijk geweld en kindermishandeling: Meldcode tandheelkunde huiselijk geweld en kindermishandeling

In 2019 hebben we geen vermoeden gehad over huiselijk geweld en kindermishandeling bij patiënten. Er zijn geen meldingen gedaan naar de Meldcode Tandheelkunde Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Er zijn cursussen gevolgd bij het "PRO-EHT" in Geleen door verschillende medewerkers en tandarts in 2014, en er is een beleid voorhanden m.b.t. kindermishandeling.

4.2.6 Klachten

Indien patiënten klachten hebben en niet tevreden zijn over hun behandeling, proberen wij eerst onderling een oplossing te vinden en het patiënt tevreden te stellen. Wij geven ook voor 3 jaar garantie voor alle materialen en behandelingen bijvoorbeeld het plaatsen van een kroon of brug. Andere materialen zoals implantaten krijgen 10 jaar fabrieksgarantie.

Wij zijn aangesloten bij de klachtencommissie van ANT (onder nummer V8307122406) in Heemstede. De ANT heeft een onafhankelijke Klachtencommissie en kan bemiddelen tussen de patiënt en de praktijk en/of rapport opstellen.

In de wachtkamer is een folderrek voorzien van informatie op het gebied van wat te doen bij klacht. We hebben ook op pagina van onze website onder het rubriek 'klachten' verschillende vormen van klachten geplaatst en met een beknopte beschrijving van regeling. De patiënten worden d.m.v. informatie op de website en in de wachtkamer op de hoogte gesteld hoe ze een officiële klacht kunnen indienen via de ANT.

- **Het aantal en de aard van de klachten:**

In 2019 waren er via de ANT geen klachten geweest.

Interne klachten worden opgelost en intern genoteerd en ook hiervan wordt er een eindconclusie gemaakt en gekeken hoe we dit oplossen en kunnen voorkomen in de toekomst.



5 Persoonsgegevens en privacybeleid

1 Persoonsgegevens en privacy beleid

Ieder patiënt heeft recht op bescherming van privacy. Tandartspraktijk Dental Lemiers gaat zorgvuldig om met de persoonsgegevens en handelt conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

2 Tarieven en declaraties

Tarieven

De tarieven voor 2019 zijn vastgesteld op basis van:

- de regels van de Nederlandse Zorgautoriteit
- de specialistische kennis, opleiding en continue bij- en nascholing
- de geavanceerde apparatuur
- de gebruikte materialen (nadruk op kwaliteit, duurzaamheid, comfort en esthetiek)
- de service (zoals tijd voor patiënt, garantieregeling, ruime openingstijden)

De tarieven met de gebruikelijke codes zijn te vinden op onze website en in de wachtkamer van onze tandartspraktijk.

Deze tarieven zijn conform de maximumtarieven opgesteld door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) voor de mondzorg.

Declaraties

De patiënten krijgen voor de aanvang een offerte en na de behandeling wordt er afgerekend in de praktijk via internetbankieren, overschrijving, contante betaling. De cliënten kan zich bij vele verzekeraars voor tandheelkundige zorg verzekeren.

Indien het factuurbedrag lager is dan het bedrag waarvoor de patiënt verzekerd is, kunnen zij ervoor kiezen dat we dit rechtstreeks kunnen declareren bij hun verzekeraar (hiervoor zijn contracten afgesloten met de verschillende verzekeraars) of dat ze dit zelf willen verzekeren bij hun verzekeraar.

Indien het factuurbedrag hoger is dan de verzekerde bedrag waarvoor de patiënt verzekerd is, dan verzoeken we om aan de patiënt om het hele bedrag zelf aan ons over te maken. Zij kunnen dan met de rekening het deel waar zij recht op hebben, zelf rechtstreeks declareren bij hun verzekeraar.



5 Kwaliteitsbeleid

Voor de kwaliteitszorg en het kwaliteitsbeleid van onze praktijk, werken we volgens de PDSA-circel:

P = Plan. Het betekent dat je een plan maakt. Wat is er aan de hand, wat ga ik doen.

D = Do. Het betekent dat je je plan gaat uitvoeren, dit leg je ook vast.

S = Study. Klopt datgene wat ik heb gedaan? Wat zijn de resultaten?

Ik stel mijn plannen bij.

A = Act. Dit betekent dat je een bijgesteld plan hebt dat je weer gaat uitvoeren.



Wij als praktijk hebben een continu streven naar het leveren van goede kwaliteit en het blijven verbeteren van de kwaliteit door:

- klachtenregeling en klachtencommissie: Indien patiënten klachten hebben en niet tevreden zijn over hun behandeling, proberen wij eerst onderling een oplossing te vinden en het patiënt tevreden te stellen. Wij zijn aangesloten bij de klachtencommissie van ANT (onder nummer V8307122406) in Heemstede. De ANT heeft een onafhankelijke Klachtencommissie en kan bemiddelen tussen de patiënt en de praktijk en/of rapport opstellen.
- Een kwaliteitszorgmedewerker aanstellen: Deze persoon is speciaal aangesteld om alle zaken die te maken hebben met kwaliteit te onderzoeken, plannen te maken en te kijken of ze ook uitgevoerd worden. Deze hebben we in de persoon van "Claar Curvers" van de firma aspd uit Wijnandsrade.
- Tevredenheid van patiënten: patiënten of hun vertegenwoordigers vragen wat zij vinden. Zijn ze tevreden? Dit noteren in het patiëntendossier en vragen voor kort bericht te versturen per mail en om deze tevens als er een interne klacht is afgehandeld om ook hiervan een beschrijving op de website te plaatsen onder rubriek 'Klachten'.
Tevens vragen aan de patiënten of er opmerkingen zijn op onze werkwijze, procedures, e.a. en of deze verbeteringen nodig hebben. Deze punten noteren en meenemen naar de volgende teambesprekingen.
Er zijn tevredenheids-enquete formulieren in de wachtkamer waaruit een tevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd. Deze resultaten worden jaarlijks in het kwaliteitsjaarrapport opgenomen en op de website gepubliceerd.
- Een onderzoek doen naar tevredenheid onder het personeel: Als we weten waarover een personeelslid ontevreden is, dan kunnen we gezamenlijk een plan maken om er iets aan te doen. Het is van belang dat er een goede teamsfeer heerst en goede onderlinge verstandhouding onder het personeel. Dit komt naar voren tijdens jaarlijkse functie bespreking.
- Jaarlijkse functioneringsgesprekken met elk personeelslid: deze worden gehouden door de manager, personeelsleden krijgen tijdens deze gesprekken ook de mogelijkheid hen wensen en visie te uiten.



- Zorgen dat er goede protocollen en procedures zijn: Hiervoor is een uitgebreide bibliotheek beschikbaar voor alle medewerkers en deze zijn te vinden op iedere computer.
- Klachtenregeling en klachtencommissie: Het bijhouden van de klachten welke via de ANT bemiddeld zijn en deze verwerken in het kwaliteitsjaarrapport. Teambesprekingen hierover houden en gezamenlijke oplossingen creëren voor het verbeteren hiervan. Bij interne klachtenafhandeling worden deze ook bijgehouden in een overzichtelijke tabel waarin een beknopte beschrijving van de aard van de klacht, regeling, tevredenheid en maatregelen intern bijgehouden zodat er een duidelijk overzicht is en hoe we de kwaliteit gericht moeten verbeteren om wederkerige problemen sterk te verminderen of op te lossen.
- Regelmatig telefonisch onderhoud met het laboratorium: Maandelijks een samenvatting van belangrijke besproken onderwerpen schriftelijk noteren en een kopie hiervan opsturen naar tandtechnisch laboratorium.
- Gebruik maken bij iedere opdracht van een standaard formulier waarin alle benodigde gegevens zoals kleur, vorm, naam patiënt, opmerkingen, afleverdatum vermeld zijn en waar 1 kopie van bijgehouden wordt door het lab zelf.

8 Doelstellingen 2019

Ook dit jaar hebben wij weer een patiënttevredenheidsonderzoek gehouden, deze kunt u terugvinden op pagina 10. We kunnen concluderen dat de patiënten zeer tevreden zijn over de behandelaars. Het merendeel is tevreden over het eind resultaat van de behandeling. 60% van de patiënten geeft aan dat ze het eind resultaat zeer goed vinden en 40% geeft als eindbeoordeling goed aan. Het merendeel heeft bij de verschillende punten 'zeer goed' aangeduid en er zijn geen patiënten die hen behandeling als 'slecht of 'zeer slecht' hebben ervaren. Wel is er "niet goed/ niet slecht uit het patiënttevredenheidsonderzoek naar voren gekomen. Vanuit deze beoordelingen, worden de doelstellingen opgesteld.

8.1 Doelstellingen enquête 2019

1. De telefonische bereikbaarheid van de praktijk.

Behaald : Wij zijn telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 en zaterdag van 9.00 tot 15.00 uur. Ook zijn wij bereikbaar via de email, whatsapp en facebookmessenger. Hierdoor kunnen wij de patiënten vragen altijd op kort termijn beantwoorden. Tevens zijn de telefoons doorgeschakeld zodat we op vrije dagen van de praktijk toch patiënten kunnen beantwoorden.

2. Was er voldoende informatiemateriaal/leesmateriaal.

Behaald : In de wachtkamer is voldoende informatiemateriaal in de vorm van brochures en leesmateriaal terug te vinden. Wij zullen het leesmateriaal vaker gaan vernieuwen in de wachtkamer. Tevens is de klachtenregeling van de ANT, De prijslijst, en de betalingsvoorwaarden terug te vinden.

3. De vakkundigheid.

Behaald. De tandartsen doen voldoende mee aan na- en bijscholingen om op de hoogte te blijven van de nieuwste vaardigheden en ontwikkelingen en zijn allen aangesloten bij de KRT.

Zaid : aangesloten bij de KRT

Zoltan : aangesloten bij de KRT van Hongarije
Ramadan : aangesloten bij de KRT

4. De uitleg over wat er gaat gebeuren en waarom.

Behaald : We doen meer tijd inplannen voor de diagnoses zodat we de juiste uitleg kunnen geven en voldoende tijd is voor vragen. Ook maken we een uitgebreid behandelplan waarin de behandeling wordt uitgelegd. Hierin worden ook de kosten, risico's op korte termijn en lange termijn en de voor- en nadelen in vermeld van de behandeling. Er wordt gemiddeld 1 uur besteed aan uitleg , behandelplan en informatieverstrekking per patient tijdens een diagnose.

5. De persoonlijke aandacht voor u tijdens de behandeling.

Behaald : Er wordt genoeg tijd voor een behandeling ingepland zodat de tandarts voldoende aandacht kan geven aan de patient. Bij een Franse patient zorgen we ervoor dat er steeds een Franse medewerker aanwezig is. Bij angstige patienten wordt extra tijd ingeruimd en patienten die angstig zijn voor injecties krijgen eerst een gel op hun tandvlees wat het tandvlees eerst verdoofd en dan doet de injectie minder pijn.

6. De informatie over de toestand van uw gebit.

Behaald : Bij het eerste vooronderzoek wordt een status gemaakt van de toestand van het gebit. Deze status wordt ook vermeld op het behandelplan en uitgelegd aan de patient. Tevens is er een 2^{de} scherm op de behandelstoel geplaatst zodat de patient mee kan kijken tijdens uitleg vd tandarts en wordt er een kopie van de OPG meegegeven met de patient.

7. De informatie over de juiste verzorging van uw gebit.

Behaald :Tijdens de controle wordt er duidelijk hoe de mondhygiene van de patient is. Wanneer deze niet goed of onvoldoende is zal de patient hierover worden geïnformeerd. Zo nodig worden er poetsinstructies gegeven door de tandarts en brochures meegegeven.

8. De informatie over verschillende behandelingsmogelijkheden.

Wanneer er een behandeling nodig is, stelt de tandarts meerdere behandelopties voor aan de patient – indien mogelijk. Daarbij wordt bij elke optie de voor- en nadelen vermeld zodat de patient een goede afweging kan maken. Dit wordt ook schriftelijk meegegeven op het behandelplan.

9. Het resultaat en eventuele vervelende gevolgen.

We laten altijd voorbeelden aan de patient zien welke betrekking heeft op hun behandeling zodat ze een idee hebben hoe het resultaat gaat zijn. Wij informeren de patienten tijdens het eerste gesprek ook altijd over de eventuele vervelende gevolgen ook zijn deze gevolgingen terug te vinden op het behandelplan.

10. De gelegenheid tot overleg en het stellen van vragen.

We nodigen de patient eerst uit voor een diagnose. Tijdens deze diagnose krijgen ze een behandelplan en begroting mee naar huis waarna ze vervolgens bedenktijd krijgen en de mogelijkheid om ons te contacteren met vragen. Soms wordt er na de diagnose een nieuwe vervolgafpraak ingepland.



11. De duidelijkheid over de manier waarop u kunt betalen.

Op onze website, informatiebladen en in de afsprakenbevestigingen staat vermeld wat de betalingsmogelijkheden zijn. Dit kan via pin, bankoverschrijving of contant. Betalingsvoorwaarden zijn ook in de wachtkamer.

12. De manier waarop vragen rond een rekening worden opgelost.

Wanneer een patient vragen heeft ook de rekening kunnen ze contact opnemen met het kantoor. Het kantoor heeft inzage in de rekeningen en kunnen daardoor de vragen goed beantwoorden. Bij twijfel wordt de prijslijst in de wachtkamer en op de website getoond.

8.1 Doelstellingen 2019 uit kwaliteits- en beleidsplan

1. In januari 2020 opnieuw laten certificeren door de TÜV.

Behaald, dit is verschoven naar april 2020 en zal op afstand worden gecontroleerd. Alles is zodanig bijgehouden dat het realistisch is en er is een vooronderzoek in februari geweest met verbeterpunten.

2. Zorgen dan de verbouwing van Berg en Terblijt achter de rug is en de hele praktijk terug operationeel is.

Behaald, de verbouwing van Berg en Terblijt is achter de rug maar er is besloten door de leiding om alleen nog maar in Lemiers werkzaam te zijn omdat deze locatie meer mogelijkheden biedt en het niet veel zin heeft om op 2 locaties te werken zolang we de praktijk in Lemiers niet 6 dagen per week bezet hebben.

3. Zorgen dat er indien nodig extra personeel wordt aangeworven om Dental Reizen als het aantal patiënten meer wordt dan het huidige personeel aankan.

Behaald, door al de behandelingen in Lemiers uit te voeren is er geen extra personeel nodig en kan al het werk eenvoudig met minder personeel uitgevoerd worden. Het heeft niet veel zin om extra personeel aan te nemen als we op 1 locatie werken, brengt onnodige kosten met zich mee en een overbezetting.

4. Nieuwe OPG röntgenapparaat aanschaffen omdat de oude soms hapert en volgens de distributeur verouderd is.

Behaald, er is een nieuwe OPG aangeschaft welke beter voldoet en niet meer hapert. Tevens zijn er nu genoeg reserve onderdelen voorhanden omdat hetzelfde merk en model OPG is aangeschaft als de verouderde OPG.

5. Het marketingbureau in Kiev uitnodigen voor een kennismaking/ stage naar Nederland. Zodat de mensen in de praktijk en van de marketing bureau kunnen kennismaken om de samenwerking te bevorderen.

Behaald, momenteel werkt zelfs Daniil als systeembeheerder in Lemiers en is hij ingeschreven in het bevolkingsregister en heeft een contract afgedwongen in Lemiers. Tevens is Alona en Turhan van Kiev regelmatig aanwezig geweest en is men veel meer bewust van het hele bedrijf en de omvang ervan.



6. Kantoor/Receptie in de praktijk van plaats veranderen. Wachtkamer wordt receptie/kantoor en receptie/ kantoor wordt de nieuwe wachtruimte.

Dit is overbodig geworden omdat de praktijk in Terblijt nu gesloten is en voorlopig of definitief zo blijft. Al de behandelingen worden in Lemiers uitgevoerd en het kantoor voldoet ruimschoots.

7. Afspraken/Afspraakherinnering: Patiënten die geen e-mailadres hebben via sms herinneren aan hun afspraken 48 uur op voorhand. Voortaan noteren als patiënten gebruik maken van WhatsApp of Viber zodat afspraakherinneringen via deze applicaties verlopen. Een WhatsApp nummer aanschaffen en de patiënten meer via deze applicaties herinneren aan hun afspraken.

Behaald, we werken nu constant met WhatsApp, er zijn verschillende nummers actief. Dagelijks wordt er in Kiev door het backoffice gebeld naar patiënten om hun aan hun afspraak te herinneren, indien er geen gehoor is aan de telefoon wordt er nogmaals verzocht dezelfde dag, of een WhatsApp bericht of een email wordt verstuurd.

8. De medische vragenlijst en anamneses digitaliseren.

Behaald, In de wachtkamers zijn 2 iPads in gebruik zodat de patiënten alvorens ze de behandelkamer binnenkomen, hun gegevens kunnen invoeren en een digitale handtekening kunnen plaatsen onder begrotingen en behandelplannen. Hiervoor wordt de hulp van marketing kantoor in Kiev ingeschakeld.

9. Zorgen dat de Evolution-programma op een externe server geplaatst kan worden waardoor het beveiligd is en dagelijks back ups van wordt gemaakt.

Behaald. Hiervoor hebben we Hetzner B.V. in Duitsland ingeschakeld waar al onze digitaal werk wordt bewaard, back ups ed. tevens wordt er een handmatige back up extra uitgevoerd in Cloud door Daniil en zijn ook de emails in Cloud ondergebracht. We gaan ervan uit dat we hierdoor hackproof zijn..

10. Onze bestaande email server vervangen door google Gmail, zodat al onze e-mail uitwisseling via beveiligde server verlopen en waar dagelijks back ups van worden gemaakt.

Behaald, al het email verkeer gaat via Gmail en Cloud en dit werkt zeer naar behoren, heel toegankelijk en dagelijks is er een back up. Werkt ook sneller en voldoende opslag voor al het email verkeer.

11. Ondanks back-up van Hetzner, programma Evolution een extra server back-up te regelen zoals Cloud, om nogmaals Evolution, onze public netwerk binnen de organisatie en alle Röntgens beveiligt back-up te maken dagelijks om datalek te vermijden en hackers geen kans te geven.

Behaald, via Hetzner en Gmail cloud is dit verwezenlijkt. Tevens wordt er een handmatige back up extra uitgevoerd in Cloud door Daniil en zijn ook de emails in Cloud ondergebracht. We gaan ervan uit dat we hierdoor hackproof zijn..



9 Samenvatting en conclusies

Wij als Dental Lemiers vinden dat we mede door de visitaties van de TUV en door onze eigen inzet een stijgende lijn zijn wat betreft 'kwaliteit en zorg binnen onze instelling'. Deze lijn willen we blijven voortzetten in het jaar 2020 om ten einde te kunnen voldoen aan verantwoorde zorg binnen onze instelling. Ons streven is om een continue verbetering van de kwaliteit en zorg te kunnen handhaven om optimaal te voldoen aan de wet- en regelgeving van de tandheelkunde.

Dit proberen we ook door teambesprekingen, cursussen en visitaties van de TÜV aan te vragen om kritiek te ontvangen zodat we onze verbeteringen gericht en efficiënt kunnen aanpakken. Het streven is om de zorg en de kwaliteit binnen onze praktijk te bewaken, te beschermen en te bevorderen.

8.1 Doelstellingen 2020 uit kwaliteits- en beleidsplan

- 1- We willen graag Reclame aan de buitenkant van de gevel hangen om meer patiënten bewust te maken van onze tandartspraktijk, hiervoor is een aanvraag bij de gemeente nodig.
- 2- Momenteel is er een corona virus en hebben we te maken met omzetverlies tussen 25% en 50 %. Dit verlies willen we graag in 2020 rechtekken.
- 3- Patiënten het vertrouwen geven in onze infectie- preventie zodat ze met gerust hart zich laten behandelen.
- 4- We willen graag minder afhankelijk zijn van Tandarts Zoltan uit Hongarije wat betreft implantologie en Tandarts Zaid proberen implantaten te laten plaatsen omdat hij de nosige opleidingen en ervaring heeft opgedaan.
- 5- Om teambuilding te vergroten willen we graag met het hele Dental Team een week op vakantie. Waar en wanneer is nog niet duidelijk.
- 6- Assistenten meer betrekken bij eenvoudig tandheelkundig werk onder de supervisie van de tandarts kan heel tijdsbesparend werken. Dit moet vaker gebeuren.
- 7- Een bedrijfsauto aanschaffen welke kan dienen om tandartsen indien nodig van de luchthaven te halen of te brengen en indien er een personeelslid problemen met zijn/haar auto heeft kan deze gebruikt worden.
- 8- We zoeken naar een mogelijkheid om minder reclame geld uit te besteden zonder patientenverlies. Deze kosten zijn momenteel te hoog.
- 9- Een camera aanschaffen in de zaak en backup hiervan zodat er bij problemen iets terug gekeken kan worden, tevens een kluis aanschaffen als er wat contant betaald wordt.
- 10- Een extra scherm op iedere behandelstoel aanschaffen zodat de computer van assistente vrijblijft en ze hierop haar werk kan voortzetten,

