

# Implementatie kwaliteitskader Cosmetische Zorg

## - Kwaliteitsverslag 2023 Huidtherapie Skinshine -

### Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
Wat is het doel van het kwaliteitskader? .....	2
Profiel Huidtherapie Skinshine (organisatie).....	2
Omschrijving zorgvisie en kernwaarden .....	2
Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling .....	2
Typen behandelingen .....	3
Aantal locaties en voornaamste besturingsfilosofie .....	3
Landelijk of stedelijk van aard.....	3
Behandelcategorieën.....	3
Kwaliteitssysteem en veiligheid.....	4
Aantal en soort behandelingen of ingrepen, kwaliteit en resultaat behandelingen .....	4
Cliënten- en keus-informatie.....	4
Infrastructuur en medische apparatuur .....	5
Veiligheid (specifieke aandacht) .....	5
Cliëntveiligheid .....	5
Complicaties, klachten en incidenten .....	6
Cliëntwaarderingen (specifieke aandacht).....	7
Gebruikte instrumenten .....	7
Beschrijving kwalitatieve of kwantitatieve uitkomsten van cliëntwaarderingen.....	7
Leren en werken aan kwaliteit.....	7
Samen leren, waaronder deel uitmaken van een lerend netwerk en visitaties of audits .....	7
Het kwaliteitsplan inclusief verbeterparagraaf .....	8
Het kwaliteitsverslag .....	8

## Inleiding

Bij Huidtherapie Skinshine is het kwaliteitskader Cosmetische Zorg geïmplementeerd. In dit document wordt beschreven op welke manier goede en veilige cosmetische zorg wordt gegeven bij cliënten.

## Wat is het doel van het kwaliteitskader?

Het doel van het kwaliteitskader is om te beschrijven wat goede en veilige cosmetische zorg voor de cliënt is. Cliënten hebben het recht om duidelijke informatie te ontvangen van de zorgverlener, zodat zij een wel overwogen keuze kunnen maken voor een cosmetische behandeling. In dit document wordt inzicht gegeven in de kwaliteitseisen en wat cliënten mogen verwachten van cosmetische zorg. Verder worden de afspraken tussen zorgverleners en zorginstellingen beschreven die ervoor zorgen dat de kwaliteit van de zorg gewaarborgd blijft. Verder vormt dit kwaliteitskader de basis voor extern toezicht van de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en het tuchtrecht.

## Profiel Huidtherapie Skinshine (organisatie)

### Omschrijving zorgvisie en kernwaarden

Bij Huidtherapie Skinshine draait de zorgverlening om transparante zorg, waarbij de hulpvraag van de cliënt centraal staat. Bij een intakegesprek is het uiterst belangrijk om alle informatie rondom een huidprobleem en behandeling(en) uitvoerig te bespreken. Ook wanneer er twijfels zijn over het resultaat van een behandeling wordt dit eerlijk met de cliënt besproken. Het doel is om mensen zo volledig mogelijk in te lichten over de hulp die Huidtherapie Skinshine kan bieden en welke voorwaarden daaraan verbonden zijn (ondertekenen van een Informed Consent, thuis adviezen, etc). De kernwaarden zijn professionaliteit, kennis, vaardigheden, veiligheid, transparantie, eerlijkheid, samenwerking en multidisciplinaire zorg. Bij Huidtherapie Skinshine wordt de cliënt altijd gezien, geïnformeerd en/of behandeld door een afgestudeerde huidtherapeut (Bsc) die ingeschreven staat als kwaliteitsgeregistreerd bij het Kwaliteitsregister Paramedici.

### Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling

De doelgroep waar voornamelijk op gefocust wordt zijn (jong) volwassenen en mensen van 55-64 jarige leeftijd (mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden). Fruitzuur peelings en IPL/laser behandelingen zijn de belangrijkste bronnen van inkomsten. Hiertoe behoort bijvoorbeeld het behandelen van acne, haarnetcysten, overmatige beharing, varices, nabehandeling van borstkanker en/of bestralingsschade. Daarnaast worden behandelingen uitgevoerd bij slecht functionerende kleppen in de bloedvaten, waarbij oedeemvorming optreedt. Ook het behandelen van zonschade aan de huid en huidveroudering. Ook het signaleren van verdachte plekken op de huid (screening)).

De praktijk is in oktober 2019 geopend en is vanaf die tijd vanaf een laag pitje opgestart (2 dagen in de week). Vanaf augustus/september 2020 is de praktijk langzaam aan het uitgroeien waarbij het klantenbestand toeneemt. De meest uitgevoerde behandelingen over 2019 en 2020 zijn acnebehandelingen en huidveroudering (pigmentvlekken, zonschade, fijne lijntjes en rimpels en grove poriën). De vergoede behandelingen (acnetherapie) vormen hier wel de bovenhand in vergelijking met de cosmetische behandelingen.

De reden dat de praktijk zich richt op de leeftijdscategorie van 55-64 jaar is omdat deze mensen vaak verschillende behandelindicaties hebben. De huid heeft in de loop van het leven namelijk veel te

verduren gehad: verheven huid bultjes, veel blootstelling aan de zon en vaak ook een verdikte hoonlaag waardoor er sneller verstoppingen ontstaan. Daarentegen wordt de huid door het ouder worden juist dunner qua bindweefsel (afname collageen en elastine) waardoor er sneller bloedvaatjes door de huid te zien kunnen zijn (couperose). Bij deze leeftijdscategorie zijn er dus verschillende behandeltechnieken in te zetten om de huidconditie te verbeteren.

### Typen behandelingen

De behandelingen variëren van (para)medische zorg die voor vergoeding in aanmerking kan komen (acne, oedeem, camouflage, littekentherapie) tot aan cosmetische behandelingen. Onder de cosmetische behandelingen behoren bijvoorbeeld definitieve ontharing van de oksels, bikinilijn en/of borsthaar. Ook het verwijderen van tatoeages, huidverjonging en het verwijderen van ouderdomswratjes valt hieronder. Voor deze behandelingen worden verschillende behandeltechnieken ingezet, zoals microneedling, cupping, laser, IPL en chemische (fruitzuur en/of TCA) peelings.

### Aantal locaties en voornaamste besturingsfilosofie

Huidtherapie Skinshine heeft 1 locatie, namelijk: Sloetsweg 284-A, 7556 HW in Hengelo (Ov). Hier is 1 zorgverlener werkzaam, tevens de eigenaresse van de praktijk: L.A.O. (Lana) Kokos, Huidtherapeut. Ingeschreven bij het Kwaliteitsregister Paramedici (KP) en aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Huidtherapeuten (NVH). Bachelor of Science, Huidtherapie. HBO werk- en denkniveau. Deze eisen worden gesteld aan alle werknemers van Huidtherapie Skinshine.

De therapeut is verantwoordelijk voor het informeren van de cliënt (zowel mondeling als schriftelijk), het bewaken van privacy gevoelige informatie, het inplannen van afspraken en het verplaatsen hiervan, voor het beantwoorden van de telefoon en dagelijks reageren op e-mails. Daarnaast dient iedere therapeut zijn/haar eigen administratie bij te werken zodat de cliënt dossiers op-to-date en zo volledig mogelijk zijn. De werkzame therapeut houdt de facilitaire voorzieningen in de gaten: bij vervuiling van facilitaire voorzieningen worden deze per direct gereinigd en aan het einde van iedere dag worden de facilitaire voorzieningen altijd gereinigd en afgetekend op een schoonmaaklijst.

### Landelijk of stedelijk van aard

De praktijk is stedelijk van aard. De focus wordt gelegd op de inwoners van de plaats Hengelo en het buitengebied daarvan. Zo wordt er bijvoorbeeld geadverteerd in het Hofweekblad, die de dorpen rondom Hengelo benaderd. Verder is er lokaal geflyerd voor de opening van de praktijk en worden er producten gratis bezorgd in Hengelo en omliggend gebied tot 10 kilometer rondom de praktijk. De praktijklocatie is gelegen in een woonwijk met veel (gratis) parkeergelegenheid. Verder is de praktijk gevestigd aan een doorlopende drukke weg, waardoor deze makkelijk te vinden is.

### Behandelcategorieën

Binnen het kwaliteitskader zijn er 3 categorieën waar een zorgverlener onder geschaard kunnen worden. Deze categorieën zijn ingedeeld op basis van de complexiteit of risico's van de behandelingen. Onder categorie 1 vallen de minst complexe behandelingen en onder categorie 2 behoren de meest complexe en risicovolle behandelingen. Deze categorieën zijn richtinggevend voor de bekwaamheidseisen van de zorgverlener.

Huidtherapeutische behandelingen vallen doorgaans onder categorie 1: "Oppervlakkige resurfacing, resorbeerbare injectables (fillers) en Botox-injecties, en Energy Based Devices (EBD)". Categorie 2 en 3 zijn meer risicovolle behandelingen, waaronder laserbehandelingen en Intense Pulsed Light (IPL).

Dit wordt ook wel medium-resurfacing genoemd. Deze behandeltechnieken worden binnen Huidtherapie Skinshine beide toegepast.

## Kwaliteitssysteem en veiligheid

Voor het uitvoeren van de behandelingen worden behandelprotocollen oftewel richtlijnen aangehouden. Deze richtlijnen bieden houvast om uniformiteit te bevorderen in de werkwijze van huidtherapeuten. Daarnaast bieden de richtlijnen ook informatie en houvast aan derden, zoals verwijzers en patiënten. De richtlijnen zijn terug te vinden op de website van de NVH. Deze richtlijnen zijn vanaf het begin van de opening van Huidtherapie Skinshine geïmplementeerd. De basis van deze richtlijnen vormen de op maat gemaakte protocollen die opgesteld zijn bij de start van de praktijk. Op deze manier werkt iedere zorgverlener in de praktijk op dezelfde manier. Op dit moment is er 1 zorgverlener werkzaam, maar wellicht dat dit in de toekomst uitgebreid wordt. Om deze reden zijn er richtlijnen opgesteld waar iedere zorgverlener zich aan dient te houden.

## Aantal en soort behandelingen of ingrepen, kwaliteit en resultaat behandelingen

Bij Huidtherapie Skinshine wordt cosmetische zorg aangeboden vanaf de leeftijd van 18 jaar. Per cliënt wordt beoordeeld of hij/zij geschikt is voor een medische of cosmetische interventie. Deze eisen staan nader beschreven in de behandelprotocollen.

In 2023 zijn er geen complicaties of klachten gemeld.

Huidklachten die vallen onder het Kwaliteitskader Cosmetische Zorg	Aantal cliënten per doelgroep in 2023
Acne (actieve acne, acne littekens, onzuiverheden en/of rosacea)	30
Huidveroudering (pigmentafwijkingen en verwijderen goedaardige verheven laesies)	30
Vaatafwijkingen	16
Overbeheering (gelaat en lichaam)	9

## Cliënten- en keus-informatie

Iedere cliënt wordt tijdens de intake ondervraagd over zijn/haar gezondheid, het huidprobleem en de ondernomen acties die de cliënt tot dusver heeft ondernomen om het huidprobleem te verhelpen. Daarbij wordt de huid onderzocht door de therapeut/zorgverlener en vind er eventueel een screening plaats (bij directe toegankelijkheid). De uitkomsten van de bevindingen van de therapeut worden vervolgens besproken met de cliënt. Samen met de cliënt wordt er vervolgens een behandelplan opgesteld. De therapeut geeft schriftelijke informatie mee over het huidprobleem en over de behandelmethode(n). Voor iedere indicatie die behandeld kan worden is een informatiefolder en nazorgformulier opgesteld. Een intakegesprek is altijd gratis en vrijblijvend. Dit wordt ook bij iedere intake benoemd, zodat de cliënt zich niet verplicht voelt om een afspraak te hoeven maken. Bij een volgende afspraak wordt het Informed Consent voor de betreffende behandeling getekend, waarna de behandeling kan plaatsvinden. De cliënt heeft zowel tijdens de intake als tijdens de behandeling de ruimte om vragen te stellen. Ook kunnen zij de therapeut bellen, Whats-appen en/of een e-mail sturen bij onduidelijkheden of vragen. Na afloop van een behandeling worden de productadviezen meegegeven met bijbehorende instructies, de thuisadviezen (zoals

bewegingsoefeningen) en de nazorg doorgenomen. Een formulier met nazorginstructies krijgt de cliënt vervolgens mee naar huis, zodat de instructies nog eens rustig doorgenomen kunnen worden.

## Infrastructuur en medische apparatuur

De documenten die Huidtherapie Skinshine heeft opgesteld (informatiefolders, IC's, nazorgformulieren, richtlijnen) worden jaarlijks allemaal doorgenomen. Hiervan is een versiebestand aangemaakt, waarbij de datum van de laatste aanpassing en het versienummer in de titel van het bestand weergegeven zijn. Op deze manier kan worden na gegaan of de documenten nog up-to-date zijn. De werklaptop is beveiligd met virusscanners (AVG en McAfee) waarmee gegevens beschermd worden. Er worden geen patiëntfoto's doorgestuurd via de e-mail, Whats-app of andere online programma's. Dit kan enkel gedaan worden via ZorgMail indien nodig voor bijvoorbeeld huisarts of andere verwijzer. Dit gebeurt alleen in overleg met de betreffende cliënt.

Er wordt medische apparatuur ingezet om huidproblemen te behandelen. Met behulp van deze apparatuur kunnen verschillende behandeltechnieken worden ingezet. Het meest gebruikte apparaat is het multifunctionele platform Harmony XL Pro van Alma. Hiermee kunnen zowel laser als IPL behandelingen worden uitgevoerd. Daarnaast wordt er ook gebruik gemaakt van de Dermica Goldpen waarmee microneedling kan worden toegepast. Deze apparaten hebben geen connectie met het internet maar werken op zichzelf.

## Veiligheid (specifieke aandacht)

### Cliëntveiligheid

De veiligheid van de cliënt staat hoog in het vaandel. Dit wordt gerealiseerd door verschillende maatregelen:

- De ruiten van de praktijk van melkglas, zodat niemand van buiten naar binnen kan kijken.
- Er zijn verzwaarde deuren in de praktijk geplaatst, wat het geluid tegen gaat. Cliënten die in de wachtkamer zitten horen de cliënt in de behandelruimte daardoor niet.
- Er wordt er niets gedaan waar de cliënt niet in mee heeft gestemd. Bij iedere behandeling wordt er met de cliënt besproken of alles naar wens is verlopen. Daarnaast tekent iedere cliënt een IC vooraf aan de behandeling.
- Wanneer de werklaptop of werktelefoon gestolen is en/of wanneer de therapeut de devices kwijt is, zullen alle cliënten daarvan op de hoogte te worden gesteld. Eventuele datalekken en/of klachten worden binnen 72 uur door de therapeut doorgegeven aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).
- Er wordt gewerkt met één klantendatabase waarin uw persoonsgegevens opgeslagen worden. De persoonsgegevens worden gedeeld binnen Huidtherapie Skinshine en de werknemers die werkzaam zijn voor Huidtherapie Skinshine.
- Cliëntgegevens worden niet aan derde partijen zonder hier geldige redenen voor te hebben.
- De persoonsgegevens van cliënten worden gebruikt voor de uitvoering van de diensten.
- De persoonsgegevens van cliënten worden verkregen middels verwijzers, via Vecozo of via de cliënt zelf. Bij het aanmaken van een Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) wordt een check uitgevoerd op basis van COV.
- We verwerken alleen de persoonsgegevens die nodig zijn om de cliënt van dienst te kunnen zijn. Dit betreft naam, adresgegevens, BSN, contactgegevens, medische gegevens, behandel episodes en daarbij horende relevante informatie.
- De gegevens van de cliënt worden niet buiten de EU gedeeld.
- De ICT infrastructuur van Huidtherapie Skinshine wordt adequaat beveiligd en de systemen worden pro actief gemonitord.

- De cliëntgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de doeleinden waarvoor we de gegevens verkregen hebben.
- Op grond van de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO) worden dossiers 20 jaar bewaard. Na afloop van deze bewaartermijn worden de gegevens vernietigd of geanonimiseerd.
- Anonieme (medische) persoonsgegevens worden voor statische of historische doeleinden gebruikt. Deze gegevens zijn niet te herleiden tot individuele personen.
- Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend middels de klachtenformulieren die ter beschikking zijn in de wachtkamer van de praktijk. Deze klachten zullen behandeld worden door de behandelaar en bij geen overeenstemming wordt het Klachtenloket Paramedici als tussenpersoon geraadpleegd.
- We respecteren de privacy van de cliënten volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- De praktijk is 24/7 bereikbaar voor spoed. Wanneer er telefonisch niet beantwoord kan worden is er de mogelijkheid om een voicemailbericht achter te laten, waarna de cliënt zo spoedig mogelijk teruggebeld wordt.

### **Wettelijke veiligheidseisen**

Bij huidtherapie Skinshine wordt er gewerkt volgens het hygiëneprotocol van de Werkgroep Infectiepreventie (WIP). Verder dient medische technologie die gebruikt wordt in de praktijk te voldoen aan de wettelijke veiligheidseisen. Dit betekent dat ieder apparaat CE gekeurd dient te zijn, de risicoclassificatie dient bekend te zijn, er dient (klinisch) onderzoek gedaan te zijn naar het apparaat en dit dient openlijk gepubliceerd te zijn. Aan al deze eisen dient een apparaat te voldoen voordat deze op de markt gebracht mag worden. Aan al deze eisen voldoet de apparatuur bij Huidtherapie Skinshine.

Het laser/IPL platform (Harmony XL Pro) heeft een CE goedkeuring, is ISO gecertificeerd en behoort tot risicoklasse 4. Het platform bevat meer dan 65 door de FDA goedgekeurde indicaties. Het betreft plug-en-play-software en bevat geen verbruiksartikelen.

De Dermica Goldpen bestaat uit medische kwaliteit chirurgisch roestvrij staal, is in het bezit van een CE goedkeuring en ISO certificering. Het apparaat is ook FDA goedgekeurd en behoort onder risicoklasse 2A.

De T-Shape heeft CE goedkeuring, is FDA goedgekeurd en valt onder risicoklasse 2.

De Observ huiscan heeft CE goedkeuring en valt onder risicoklasse 1.

### **Complicaties, klachten en incidenten**

Wanneer er complicaties optreden tijdens of na een behandeling, wordt altijd na gegaan hoe dit heeft kunnen gebeuren. Er wordt uitgevraagd of de cliënt zich aan de thuisadviezen heeft gehouden en er wordt doorgenomen wat er is voorgevallen tijdens of na de behandeling wat een oorzaak van de complicatie zou kunnen zijn. Daarnaast wordt het betreffende behandelprotocol doorgenomen om na te gaan of de therapeut van het protocol heeft af geweken en zo ja, wat daar de reden van was. Deze complicaties worden vastgelegd in een Word-document. Hierbij wordt de naam van de zorgverlener vastgelegd, de datum van het voorval, een probleembeschrijving, risicoanalyse, ondernomen acties en afhandeling van de complicatie beschreven. Wanneer cliënt en therapeut niet met elkaar in overeenstemming kunnen komen, wordt er een onafhankelijke klachtenfunctionaris ingeschakeld (Klachtenloket Paramedici) als tussenpersoon. Deze tussenpersoon wordt ook ingeschakeld wanneer er een klacht wordt ingediend door een cliënt waarbij de therapeut en cliënt

samen niet in overeenstemming komen. Calamiteiten die ontstaan of fouten die gemaakt worden door de therapeut, evenals ongevallen en bijna-incidenten, worden geregistreerd middels een het document waarbij Complicaties geregistreerd worden.

## **Cliëntwaarderingen (specifieke aandacht)**

### **Gebruikte instrumenten**

Om de cliëntwaarderingen in kaart te brengen wordt er gebruik gemaakt van Qualiview. Hierbij wordt er automatisch via Skinadmin een vragenlijst van Qualiview verstuurd naar de patiënt wanneer deze minimaal 2 behandelingen heeft gehad of wanneer de behandelingsperiode afgesloten is. Deze vragenlijst wordt alleen verstuurd naar de cliënt wanneer hij/zij daar expliciet toestemming voor heeft gegeven middels een IC. Door middel van de vragenlijst wordt de klanttevredenheid in kaart gebracht. Aan de hand van feedback kan er binnen Huidtherapie Skinshine worden gewerkt aan de professionalisering. Binnen Huidtherapie Skinshine wordt iedere patiënt (die minimaal 2 keer voor behandeling komt) gevraagd om akkoord te gaan met het verzenden van de vragenlijst middels het mondeling informeren over het belang van het onderzoek, het laten doorlezen en ondertekenen van het IC. Periodiek krijgt Huidtherapie Skinshine een overzicht van de cliëntbeoordelingen toegestuurd van Qualiview via de e-mail. Aan de hand van deze gegevens kunnen de geanonimiseerde beoordelingen worden bekeken. Daarnaast kunnen cliënten hun ervaringen over de zorgverlener ook delen via [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl).

### **Beschrijving kwalitatieve of kwantitatieve uitkomsten van cliëntwaarderingen**

De cliëntwaarderingen zijn belangrijk om de professionaliteit van de zorgverlener in kaart te brengen. Er wordt in kaart gebracht of cliënten zich op hun gemak voelen bij de therapeut, of de therapeut goed naar hen luistert, of de therapeut genoeg en duidelijke informatie verstrekt, of de therapeut professioneel over komt, hoe de behandelingen zijn verlopen, etc. Daarnaast wordt er ook inzichtelijk gemaakt hoeveel cliënten de praktijk of zorgverlener zouden aanbevelen. Dit helpt de zorgverlener om inzicht te krijgen in het verloop van het cliëntencontact aan de hand van feedback. Er wordt geleerd van de feedback en verbeterpunten komen naar voren, waar vervolgens aan gewerkt kan worden om de cliëntwaarderingen te verbeteren.

## **Leren en werken aan kwaliteit**

### **Samen leren, waaronder deel uitmaken van een lerend netwerk en visitaties of audits**

De zorgverlener(s) bij Huidtherapie Skinshine zijn afgestudeerd aan de opleiding Huidtherapie, zijn aangesloten bij het Kwaliteitsregister Paramedici (KP) en zijn kwaliteitsgeregistreerd. Dit betekent dat er eens in de 5 jaar herregistratie plaatsvindt waarbij aan een bepaald aantal te behalen punten voldaan moet zijn om deze registratie te behouden. Dit betreft 160 studiepunten in 5 jaar tijd. De punten kunnen behaald worden uit verschillende categorieën. Hierbij kan gedacht worden aan nascholing, multidisciplinaire overleggen, het begeleiden van stagiaires, het uitvoeren en ontvangen van (interne) audits, etc.

Ieder jaar worden alle richtlijnen bij Huidtherapie Skinshine stuk voor stuk nagelopen en aangepast waar nodig, zodat de richtlijnen altijd up-to-date zijn.

Huidtherapie Skinshine is ook aangesloten bij een kringgroep (Kwaliteitskring 40). Dit betreft een netwerk van verschillende huidtherapeuten die doorgaans regionaal samscholen. Dit netwerk heeft periodiek een overleg, waarbij ervaringen worden uitgewisseld, de laatste nieuwtjes op het gebied van huidtherapie worden besproken en er kan hulp aan elkaar worden gevraagd op het

gebied van verschillende casuïstiek. Het netwerk zorgt ervoor dat de huidtherapeuten kunnen leren van elkaar door ervaringen met elkaar uit te wisselen.

Visitaties zijn in het verleden (nog) niet uitgevoerd bij Huidtherapie Skinshine, aangezien de ontwikkeling van dit onderdeel vertraging heeft opgelopen bij de Nederlandse Vereniging van Huidtherapeuten (NVH). Inmiddels staan de visitaties in de startblokken bij de NVH waardoor er aankomend jaar wellicht de eerste visitatie zou kunnen plaatsvinden volgens de normen van de NVH.

### **Het kwaliteitsplan inclusief verbeterparagraaf**

Ieder jaar verschijnt er, uiterlijk 31 december, een geactualiseerd kwaliteitsplan. Deze bevat een verbeterparagraaf waarin de verbeterpunten worden genoemd die het voorgaande jaar naar voren zijn gekomen in het kwaliteitsjaarverslag en welke uit de praktijk naar voren zijn gekomen qua werkbaarheid en inzicht in de (cliënt)veiligheid en evaluaties van de cliënt-tevredenheid. Voor aankomend jaar worden de volgende verbeterpunten aangehaald:

- Meer beoordelingen behalen op Zorgkaart Nederland
- Meer respons op Qualiview vragenlijsten
- Bij evaluaties van behandelingen structureel scorelijsten bijhouden om de effectiviteit van behandelingen beter te kunnen evalueren.

### **Het kwaliteitsverslag**

Het kwaliteitsverslag verschijnt jaarlijks voor 1 juli op de website van Huidtherapie Skinshine. Dit verslag gaat over het jaar 2023.