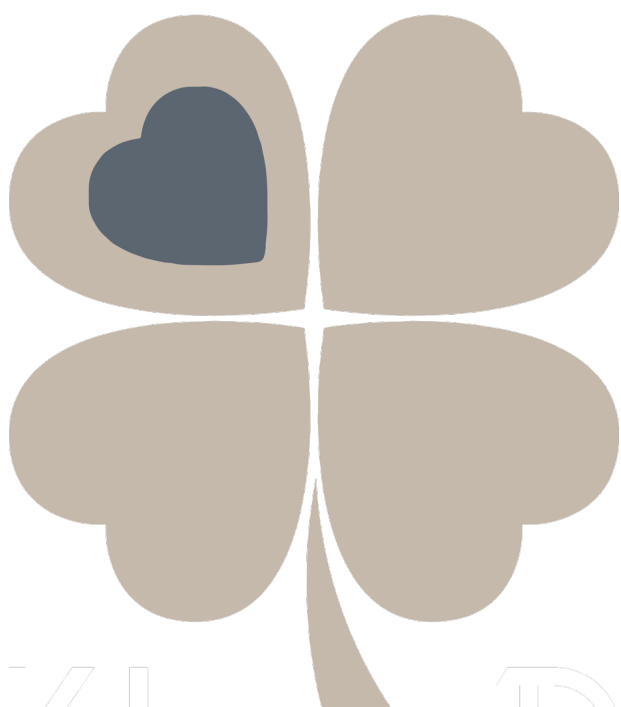


Kwaliteitsverslag 2024

Klaver Klinieken – Heesch



drs. Roel Fresow, plastisch chirurg

Contact: info@klaverklinieken.nl | www.klaverklinieken.nl

Voorwoord

Bij Klaver Klinieken geloven wij dat hoogwaardige zorg begint met echte aandacht voor de mens achter de patiënt. Onze missie is niet alleen het leveren van technisch uitstekende resultaten, maar juist ook het creëren van een veilige, warme omgeving waarin patiënten zich gezien en gehoord voelen. Dit kwaliteitsverslag geeft u inzicht in hoe wij in 2024 dagelijks werk maakten van kwaliteit, veiligheid en persoonlijke begeleiding.



Wie wij zijn

Klaver Klinieken is gevestigd in Gezondheidscentrum Ceres te Heesch en biedt een breed palet aan plastisch-chirurgische en cosmetische ingrepen. Onze focus ligt op laag complexe zorg, waarvoor in reguliere ziekenhuizen een langere wachttijd bestaat.

Onze patiënten komen uit heel Nederland en zelfs daarbuiten. Zij kiezen bewust voor de persoonlijke benadering, kleinschaligheid en het hoge kwaliteitsniveau dat wij bieden.

Ons team bestaat uit ervaren, BIG-geregistreerde plastisch chirurgen, deskundige anesthesiologen, toegewijde verpleegkundigen en gemotiveerde doktersassistentes. Samen met het backoffice team zetten wij ons in voor een optimaal behandeltraject en het geluk van onze patiënten.

Onze visie op kwaliteit en veiligheid

Kwaliteit is voor ons meer dan alleen het volgen van protocollen. Het is een cultuur van continu leren en verbeteren, waarin openheid en vertrouwen centraal staan. Elk lid van het team draagt actief bij aan het signaleren en oplossen van risico's. We toetsen onze zorg aan de strengste eisen, houden periodiek interne audits, en zorgen ervoor dat iedereen op de hoogte blijft van de nieuwste ontwikkelingen door gerichte scholing. Daarnaast zijn we aangesloten bij de NVPC en NVEPC en volgen we het Kwaliteitskader Cosmetische Zorg. Patiëntveiligheid krijgt maximale aandacht, bijvoorbeeld door uitgebreide preoperatieve screening en een zorgvuldig complicatieregistratiesysteem. We zijn transparant over onze resultaten en delen zowel successen als leerpunten met ons team én onze patiënten.



Patiëntreis en behandelresultaten

Veel van onze patiënten komen bij ons voor een bovenooglidcorrectie, borstvergroting, handchirurgische ingreep, een goedaardige of zelfs kwaadaardige huidafwijking of gewoon een goed advies. Wat hen opvalt? De persoonlijke begeleiding van het allereerste consult tot en met de nazorg. Wij nemen ruim de tijd voor uitleg, luisteren naar wensen, en bespreken samen met de patiënt welk resultaat realistisch en veilig is. In 2024 voerden wij 560 behandelingen uit, zowel esthetische chirurgie (zoals bovenooglidcorrecties en



borstvergrotingen), als medisch geïndiceerde ingrepen zoals handoperaties, borstverkleiningen en het verwijderen van verdachte huidafwijkingen. Met een complicatiepercentage van minder dan 1% en een zeer laag aantal heroperaties mogen we trots zijn op onze uitkomsten. In het zeldzame geval dat zich een complicatie voordoet, staat het hele team klaar om snel en adequaat te handelen. Leren van dergelijke situaties is voor ons vanzelfsprekend.

Stem van de patiënt

De ervaringen van onze patiënten zijn richtinggevend voor alles wat wij doen. In 2024 ontvingen wij 135 beoordelingen op Zorgkaart Nederland met een gemiddelde waardering van 9,2. Uit ons eigen patiënttevredenheidsonderzoek bleek dat 97% van onze patiënten ons zou aanbevelen bij familie of vrienden. Patiënten waarderen vooral de zorgvuldige informatievoorziening, laagdrempeligheid, nazorg en het persoonlijke contact. Toch zijn er ook punten van aandacht. Zo gaven enkele patiënten aan dat de informatie over vergoedingen en verzekeringen soms nog onduidelijk was en onze website kon worden verbeterd. Hierop hebben wij informatiebrochures en telefonische bereikbaarheid verder verbeterd en wordt in 2025 onze website vernieuwd.

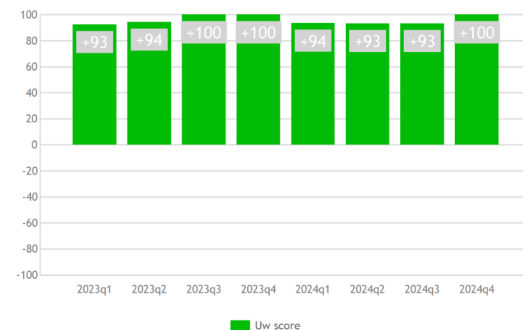
NPS® PATIËNTEN LAATSTE METING

Net Promoter Score® is **+100**

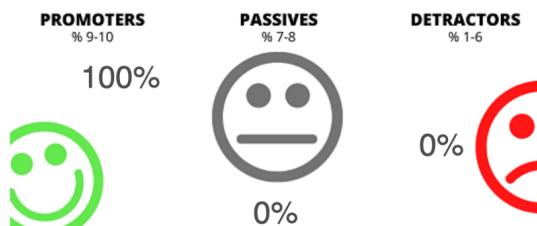
n=11



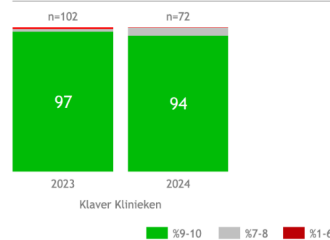
TREND NPS®



DETAILSCORES LAATSTE METING



DETAILSCORES NAAR JAAR



Leren en verbeteren

Bij Klaver Klinieken stoppen we nooit met leren. Elk incident of klacht – hoe klein ook – is een kans om onze zorg verder te verbeteren. In 2024 hebben we extra aandacht besteed aan:

- Nazorg: We zullen patiënten altijd proactief nabellen na een chirurgische ingreep om eventuele vragen of zorgen tijdig te signaleren.
 - Teamtraining: Het voltallige team volgde een training over comforttalk bij angstige patiënten en het omgaan met klachten.
 - Screening: De preoperatieve screening is aangescherpt, zodat risicofactoren nog beter worden opgespoord en besproken.
- Feedback: Suggesties van patiënten worden actief meegenomen in onze teamoverleggen en leiden regelmatig tot praktische verbeteringen.

Onze ambitie voor de toekomst

Onze ambitie is om voorop te blijven lopen in kwaliteit en innovatie. In 2025 willen wij verder investeren in onze digitale dossiervoering, zodat patiënten veilig en eenvoudig hun eigen medische gegevens kunnen inzien. Ook willen we de samenwerking met verwijzers en huisartsen in de regio versterken, en werken we aan publieksvoorlichting over de mogelijkheden en risico's van chirurgische ingrepen. Tenslotte willen wij onze kwaliteit en dienstverlening nog transparanter maken door het delen van meer verhalen op onze website.



Conclusie

Aandacht maakt alles mooier! - Het team van Klaver Klinieken kijkt met trots terug op een jaar waarin kwaliteit, veiligheid en persoonlijke aandacht centraal stonden. We danken onze patiënten voor hun vertrouwen en feedback en blijven ons elke dag inzetten voor zorg van het allerhoogste niveau – met aandacht voor de mens. Voor vragen, feedback of suggesties zijn wij altijd bereikbaar:

info@klaverklinieken.nl | www.klaverklinieken.nl