

Kwaliteitsjaarverslag 2018



Dorpsplein 40 - 1115 CW DUIVENDRECHT - 020-7704182
www.fysiotherapeduivendrecht.nl - info@fysiotherapeduivendrecht.nl



Inhoud

Voorwoord	3
Inleiding	4
1. PRAKTIJKGEGEVENS	6
1.1 Praktijksituatie	6
1.2 Algemene organisatie	6
1.3 Verantwoordelijkheden	8
1.4 Overlegstructuren	8
1.4.1 Intern overleg	9
1.4.2 Extern overleg	9
1.5 Overzicht patiëntengegevens	11
1.6 Voorlichting	12
1.7 Klachtenbehandeling	12
2. KWALITEIT	13
2.1 Scholing	13
2.2 Richtlijnen	18
2.3 Patiënten tevredenheid enquêtes	18
3. DOELEN 2019	22
3.1 Op basis van tevredenheidsonderzoek 2018	22
3.2 Overige doelen 2019	22
4. NEVENACTIVITEITEN	24
5. BIJLAGEN	25

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag 2018 van Fysiotherapie Duivendrecht. In dit verslag kunt u lezen wat wij het afgelopen jaar hebben gedaan om de kwaliteit van onze dienstverlening hoog te houden en waar mogelijk zelfs nog verder te verbeteren.

Als zorgverleners waren wij tot 2015 wettelijk verplicht elk jaar een kwaliteitsverslag te maken in het kader van de kwaliteitwet zorginstellingen. Als praktijk hebben wij ervoor gekozen ondanks het verdwijnen van de wettelijke verplichting de verslaglegging toch te doen.

Het kwaliteitsjaarverslag geeft ons, en anderen, als fysiotherapiepraktijk inzicht in de wijze waarop kwaliteit in het dagelijks handelen is geïmplementeerd.

Dit verslag geeft een korte beschrijving van de praktijk. Verder wordt ingegaan op de belangrijkste geachte kwaliteitsaspecten en hoe deze binnen de praktijk worden geborgd.

Inleiding

Fysiotherapie Duivendrecht

Fysiotherapie Duivendrecht bestaat op de huidige locatie nu ruim 5 jaar. De praktijk eigenaar W.J. Kuiper werkt sinds 1980 als fysiotherapeut in Duivendrecht, eerst in loondienst, later als maatschap lid en sinds 12 jaar als praktijk eigenaar waarvan de laatste 5 jaar op de huidige locatie, Dorpsplein 40 te Duivendrecht.

We kiezen er als praktijk bewust voor om geen pluspraktijk te zijn. Dit om alle administratieve verplichte rompslomp te voorkomen. We besteden deze tijd liever aan patiëntenzorg.

Wel is ons streven om onze zorg en patiëntenadministratie op pluspraktijkniveau te krijgen en te houden.

Zo controleren bv de collega's in groepjes van twee elkaars dossiers, geven hier feedback op en verwerken deze feedback in hun dossiers. De praktijk eigenaar houdt iedere drie maanden een audit en bespreekt dit met de betreffende collega's en in het team.

Zo nodig wordt er voor een bepaald onderdeel van het dossier een aparte bijeenkomst gepland waar we proberen het niveau verder omhoog te krijgen.

Streven is om in 2019 en uiterlijk in 2020 onze patiëntendossiers auditproof te krijgen.

Ook zijn er voor de fysiotherapie huisregels opgesteld, onder andere over hoe en wanneer de patiëntenadministratie verwerkt dient te zijn.

Onze visie is:

- De patiënt staat centraal (hulpvraag)
- Goede communicatie met de patiënt en verwijzers
- Gedegen onderzoek om een goede (fysiotherapeutische) diagnose te kunnen stellen
- Duidelijke behandeling waarbij het behandelplan eerst met de patiënt wordt doorgesproken, er zo mogelijk een prognose en een indicatie over de behandelduur wordt gegeven
- De patiënt gaat zelf aan de slag met adviezen en huiswerk oefeningen
- Aan het einde van de behandeling en zo nodig tussendoor wordt een behandelverslag naar de betreffende arts gestuurd

Paramedisch Centrum Duivendrecht

Fysiotherapie Duivendrecht maakt onderdeel uit van het Paramedisch Centrum Duivendrecht (het PMCD). Duivendrecht is een klein dorp liggend tussen de grote woonkernen Amstelveen, Diemen, Amsterdam en Amsterdam Zuid Oost. Veel inwoners maken gebruik van voorzieningen in deze grotere woonkernen. Een reële mogelijkheid was dat veel (zorg)voorzieningen zouden verdwijnen uit Duivendrecht. Daarom is het Paramedisch Centrum Duivendrecht opgericht. Een paramedisch centrum waar eerstelijns praktijken hun zorg kunnen aanbieden.

Binnen het Paramedisch Centrum Duivendrecht zijn nu 11 eerstelijns praktijken gevestigd.

- Fysiotherapiepraktijk Duivendrecht (fysiotherapie, manuele therapie, oedeemtherapie, shockwave therapie, echodiagnostiek, dry needling)
- Voeten Centrum Wender (podotherapie)

- Logopediepraktijk Duivendrecht
- Zorg voor Lichaam en Psyche (psychotherapie en psychosomatische fysiotherapie)
- De Zoete Appel (voedingsvoorlichting en dieetadvisering)
- Feetcare Monique (medische pedicure)
- Maatschappelijk werk Participe
- Osteopathie Helen Kuin
- Orthomoleculaire therapie Antoinette den Haan
- Atalmedial (medisch diagnostisch centrum, o.a. bloedafname)
- Feet en Wellness (pedicure)

Door de grote verscheidenheid aan eerstelijns praktijken onder een dak is het PMCD in staat uitgebreide diverse zorg voor de patiënt te bieden.

Dat wat we niet zelf in huis hebben is er via het uitgebreide netwerk van de deelnemende praktijken.

Belangrijk is wel om van elkaars (praktijken/individueel) mogelijkheden op de hoogte te zijn en te blijven en om elkaar te weten te bereiken.

Om deze zaken goed te laten verlopen houdt het PMCD de volgende “regels” voor samenwerking aan:

- De huisregels welke gelden voor de medewerkers in het PMCD
- Regelmatig vindt er overleg plaats met de huurders over verbeteringen/aanpassingen (gebouw, werkplek, samenwerking etc.) die wenselijk zijn (wat gaat er goed/wat kan beter)
- Het realiseren van een aantrekkelijk en uitnodigend gebouw, het realiseren van een aantrekkelijke werkomgeving
- Het een maal per jaar organiseren van een groot PMCD-overleg waarin huurders met elkaar kennis kunnen maken en de expertise van de verschillende praktijken kunnen vernemen.

1. PRAKTIJKGEGEVENS

In dit hoofdstuk worden de praktijkgegevens met betrekking tot en met het jaar 2018 beschreven.

Achtereenvolgens komen de algemene praktijksituatie, de algemene organisatie, de verantwoordelijkheden, overlegstructuren, patiëntgegevens, voorlichting en klachtenbehandeling aan bod.

1.1 Praktijksituatie

Fysiotherapie Duivendrecht is gevestigd in een voormalig bankgebouw aan het Dorpsplein te Duivendrecht. Bij de start in 2013 is de inrichting geheel vernieuwd en ingericht als Paramedisch Centrum.

Het centrum bevat een wachtkamer met receptie, 6 praktijkkamers, een grote modern ingerichte oefenzaal, kleedkamers en een keuken met voorraadruimte.

De praktijk voor Fysiotherapie maakt voor 70% gebruik van het paramedisch centrum en is daarmee een belangrijke gebruiker.

1.2 Algemene organisatie

In deze paragraaf komen de praktijkvorm, het aantal werkzame fysiotherapeuten, het werkgebied, de openingsuren en de organisatie van de praktijk aan de orde.

De praktijkvorm is een eenmanszaak.

Er zijn 7 fysiotherapeuten en een praktijkassistente werkzaam.

- Willem-Jan Kuiper, praktijkeigenaar (algemeen fysiotherapeut, Echodiagnostiek, Shockwave therapeut)
- Susanne de Vos (manueeltherapeut, Shockwave therapeut, Dry Needling, psychotherapeut)
- Nelleke van Thienen (algemeen fysiotherapeut, claudicatio intermittens therapeut, valanalyse, Otago therapeut)
- Sandra Scheerder (algemeen fysiotherapeut, oedeemtherapeut, oncologisch therapeut, mindfulness trainer)
- Tamar Samson (algemeen fysiotherapeut, Shockwave therapeut, trainer senioren fitness)
- Antoinette den Haan (algemeen fysiotherapeut, personal trainer)
- Irene Mul (master manueeltherapeut, master Echodiagnostiek i.o.)
- Diana Buijs van Groen (praktijkassistente)

Het werkgebied van de praktijk omvat het dorp Duivendrecht, Ouderkerk aan de Amstel en een aantal omliggende wijken van Diemen en Amsterdam

De praktijk is zeer goed bereikbaar (Duivendrecht is een van de best bereikbare Dorpen in Nederland) zowel per auto, fiets als openbaar vervoer, heeft ruime parkeergelegenheden (ook een invalide parkeerplaats) en is rolstoeltoegankelijk.

Openingstijden Fysiotherapie Duivendrecht

Locatie	Dorpsplein 40
Maandag	08.00 – 18.30 uur
Dinsdag	08.30 – 20.00 uur
Woensdag	08.30 – 20.00 uur
Donderdag	08.30 – 16.00 uur
Vrijdag	08.00 – 16.00 uur
Zaterdag	10.00 – 15.00 uur

Om ervoor te zorgen dat de behandelingen zo min mogelijk worden verstoord is er een praktijkassistente aanwezig, Diana Buijs van Groen. Zij werkt van maandag tot en met donderdag van 08.30 tot 15.00 uur.

De praktijkassistente is verantwoordelijk voor:

- Ontvangst en te woord staan van mensen die zich melden aan de balie en het waar mogelijk afhandelen van hun vragen
- Aannemen en afhandelen telefoontjes
- Inplannen van de fysiotherapie afspraken
- Administratieve zaken en boekhouding
- Afhandelen van de particuliere declaraties
- Verslaglegging en agendering fysiotherapie bijeenkomsten

Afspraken:

Een afspraak kan op de volgende manier gemaakt worden:

- Telefonisch: **020-7704182**, praktijkassistente aanwezig van maandag tot en met donderdag van 08.30 tot 15.00 uur.
- E mail: info@fysiotherapieduivendrecht.nl
- Of loopt u even binnen op het Dorpsplein 40 te Duivendrecht

Voor het eerste consult is het nodig om een identiteitsbewijs en mee te nemen.

Buiten de openingsuren kunnen er berichten ingesproken worden op de voicemail. Ook zijn we bereikbaar via e-mail: info@fysiotherapieduivendrecht.nl

Mochten patiënten problemen hebben om naar de praktijk te komen dan bestaat er de mogelijkheid om aan huis te worden behandeld, bij een aantal zorgverzekeringen is een gemotiveerde verwijzing van de huisarts/specialist noodzakelijk.

Waarnemingen in verband met ziekte of vakantie worden meestal intern opgelost, of kunnen zo nodig door externe krachten worden ingevuld.

Meer informatie over onze praktijk is te vinden op onze website:
www.fysiotherapieduivendrecht.nl

1.3 Verantwoordelijkheden

Iedere fysiotherapeut is zelf verantwoordelijk voor de eigen patiëntenzorg, overleg met verwijzers, de administratie in het elektronisch patiëntendossier en het eventueel begeleiden van stagiaires en het netjes/schoonhouden van de praktijkruimte. De praktijkeigenaar en praktijkassistente zorgen voor de declaraties naar de zorgverzekeraars en de patiënten, beheer van de website, beheer van de praktijk, en de boekhoudkundige administratie.

1.4 Overlegstructuren

1.4.1. Intern overleg

Maandelijks komen alle fysiotherapeuten bijeen voor een vergadering (2 uur gepland) over het reilen en zeilen van de praktijk. Deze afspraken staan het hele jaar door vast gepland. Iedere fysiotherapeut kan van tevoren agendapunten inbrengen welke door de praktijkassistente wordt geagendeerd.

Van iedere vergadering wordt verslag gemaakt zodat gemaakte afspraken voor iedereen duidelijk zijn.

Tijdens de gezamenlijke dagelijkse lunchpauzes wordt onderling regelmatig overlegd over vakinhoudelijke zaken en zo nodig wordt bij een collega om een second opinion gevraagd, uiteraard in overleg met de patiënt zelf.

Regelmatig is er één op één overleg tussen de praktijkeigenaar en een fysiotherapeut. Dit kan zijn op verzoek van de fysiotherapeut maar kan ook op verzoek van de praktijkeigenaar. Zo kunnen b.v. feedbackgegevens vanuit kwaliteitsonderzoek besproken en geëvalueerd worden.

De praktijkeigenaar en de praktijkassistente overleggen wekelijks over de gang van zaken van de praktijk.

1.4.2. Extern overleg

Overleg met huisartsen, specialisten en collega's over patiënten vindt mondeling, schriftelijk en telefonisch plaats. Met de huisartsenpraktijk van den Ende en Nijman is overleg laagdrempelig. Met deze huisartsen werken we al jaren samen en we zitten in verscheidenen overlegstructuren zoals het Hometeam en het KOD.

De huisartsenpraktijk van den Ende en Nijman (als enige huisartsenpraktijk in Duivendrecht) zijn ook onze belangrijkste verwijzers.

Overleg met specialisten in de ziekenhuizen verloopt helaas moeizamer. Er zijn verschillende grote ziekenhuizen in onze omgeving, er vindt veel verloop van specialisten plaats.

Na afloop van een behandelperiode ontvangt de arts een eindrapportage per beveiligde e-mail (zorg mail). Bij bezoek van een patiënt aan een specialist krijgt deze, indien nodig, een tussentijdsverslag.

Bij DTF-consult (Directe Toegankelijkheid Fysiotherapie) krijgt de huisarts een DTF-verslag per zorgmail.

- **Hometeam Duivendrecht**

Duivendrecht is een dorp onder de rook van Amsterdam en heeft ruim 4000 inwoners.

Door de vrij geïsoleerde ligging van Duivendrecht kan de eerstelijns zorg goed en makkelijk georganiseerd worden.

Al ruim 30 jaar bestaat er een Hometeam Duivendrecht.

Het Hometeam Duivendrecht is een samenwerkingsverband van verschillende eerstelijns zorgorganisaties die in Duivendrecht werkzaam zijn.

De vaste deelnemers van het hometeam zijn:

Huisartsenpraktijk van den Ende en Nijman
Fysiotherapie Duivendrecht
Amstelring Wijkzorg
Thuiszorg Zonnehuisgroep Amstelland
Maatschappelijk werk Participe Amstelland
Zorgadviespunt Ouder-Amstel (WMO)

Hoofdthema voor het Hometeam is: **Samenwerken aan gezondheid in de wijk.**

Doelstellingen:

- Casuïstiek over patiëntproblematieken waarbij meerdere zorgorganisaties betrokken zijn
- Het gebruik maken van de kennis en netwerken van de andere deelnemers om de zorg voor patiënten te optimaliseren, verbeteren
- Bespreken van actuele zaken in Duivendrecht welke te maken hebben met de eerstelijns zorg
- Het organiseren van de jaarlijkse eerstelijns bijeenkomst: een bijeenkomst voor alle organisaties in Duivendrecht die te maken hebben met eerste lijnzorg

Bijeenkomsten: 8 maal per jaar, elke tweede dinsdag van de maand van 11.30 tot 13.00 uur, 1 maal per jaar een eerstelijns bijeenkomst

Verslaglegging per bijeenkomst

De zorgorganisaties hebben hun deelname aan het Hometeam Duivendrecht middels ondertekening bevestigd en vastgelegd.

- **Het KOD: Het KOD is een overleg over Kwetsbare Ouderen in Duivendrecht (KOD).**

Duivendrecht heeft een toenemend aantal “kwetsbare” ouderen onder haar inwoners. De zorg voor deze groep is vaak complex. Om de zorg voor deze groep ouderen te optimaliseren is in 2017 het KOD (Kwetsbare Ouderen Duivendrecht) opgericht.

Doelstelling: optimaliseren van zorg voor kwetsbare ouderen

Werkwijze:

- Casuïstiek over problematieken kwetsbare ouderen waarbij meerdere zorgorganisaties betrokken zijn
- Het gebruik maken van de kennis en netwerken van de andere deelnemers om de zorg voor kwetsbare ouderen te optimaliseren, verbeteren

Een maal per kwartaal komen de deelnemers bij elkaar voor 2 uren

Deelnemers:

Huisartsenpraktijk van den Ende en Nijman
Fysiotherapie Duivendrecht
Amstelring Wijkzorg, casemanager dementie
Thuiszorg Zonnehuisgroep Amstelland, casemanager dementie
Zorgadviespunt Ouder-Amstel (WMO)
Specialist Ouderengeneeskunde
De Zoete Appel, diëtiste

Bij bepaalde casuïstiek kunnen andere disciplines uitgenodigd worden zoals:

- Maatschappelijk werk Participe Amstelland
- GGD
- Coherente (welzijnsorganisatie)

Er wordt per bijeenkomst een verslaglegging gemaakt

De zorgorganisaties hebben hun deelname aan het KOD middels ondertekening bevestigd en vastgelegd.

1.5 Overzicht patiëntengegevens

In deze paragraaf wordt de organisatie rondom de patiëntenzorg beschreven.

Patiëntengegevens worden geautomatiseerd geregistreerd en verwerkt met behulp van het programma Intramed plus. De computers, werkomgeving (Enovation Comvio) en onze administratie software (Agenda en Elektronisch Patiëntendossier (EPD) Intramed) zijn allen voorzien van een wachtwoord en de gegevens worden opgeslagen op een externe server bij het ICT-bedrijf Enovation Comvio. Op deze manier zijn de gegevens beschermd en is geheimhouding gewaarborgd.

In 2018 werden in totaal 978 patiënten behandeld, waarvan 52,1% nieuwe patiënten zonder verwijzing zijn ingestroomd, en 23,3% nieuwe patiënten met verwijzing. Bij 35,9% was de behandeling al gestart in de voorgaande periode.

Het overgrote deel van onze patiënten die zijn verwezen komen van de huisarts 75,0% ten opzichte van medisch specialist 17,5%.

Er werden 38,4% mannen en 61,6% vrouwen behandeld.

Er is geen sprake van een wachtlijst, patiënten kunnen in principe binnen drie dagen voor een intake gezien worden.

Van de chronische patiënten is de grootste groep (38,0%) postoperatieve aandoeningen, met hart-vaataandoeningen als tweede grote groep (37,0%). Van de acute klachten is aandoeningen nek/rug (55,0%) de grootste groep en aandoeningen van de onderste extremiteit de tweede groep (28,9%).

Van de in 2018 behandelde patiënten is de grootste groep per leeftijdscategorie tussen de 40 en 80 jaar oud (69,0%).

De gemiddelde behandelduur in 2018 was van de acute groep patiënten 8,2 behandelingen en van de chronische groep 21,6 behandelingen. De patiëntengroepen met het hoogste behandelgemiddelde zijn de patiënten met een neurologische, reumatologische en longaandoeningen (+40 behandelingen) (chronische groep). De totale gemiddelde behandelduur in 2018 van beide groepen tezamen was 10,43.

1.6 Voorlichting

In de wachtkamer hebben wij een folderrek met informatie over aandoeningen, cursussen en allerlei aanbod op het gebied van gezondheid en welzijn.

Voorlichting aan de patiënt is een wezenlijk onderdeel van onze behandeling. Daartoe hebben wij veel anatomische modellen, boeken en platen tot onze beschikking.

Patiënten die thuis een oefenprogramma moeten uitvoeren krijgen de oefeningen op schrift mee via ons huiswerkprogramma op de computer.

Dit stimuleert de therapietrouw.

1.7 Klachtenbehandeling

Het klachtenrecht voor patiënten is vastgelegd in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Onze praktijk heeft een klachtenregeling getroffen en is lid van de klachtencommissie van het KNGF.

Een folder met betrekking tot de klachtenregeling staat goed zichtbaar in de wachtkamer van de praktijk en is te downloaden via de website: www.fysiotherapieduivendrecht.nl

Alle fysiotherapeuten zijn lid van het KNGF.

In 2018 hebben wij geen klachten van patiënten ontvangen.

2. KWALITEIT

In onze praktijk wordt gestreefd naar kwalitatief goede en doelmatige zorg aan de patiënten. Wij proberen onze kwaliteit op peil te houden door regelmatige scholing, het aansluiten bij diverse netwerken, het bezoeken van congressen, het lezen van vakliteratuur, het laten uitvoeren van patiënten tevredenheid enquêtes, en door gebruik te maken van een 'second opinion' binnen de praktijk.

Alle fysiotherapeuten zijn ingeschreven in het Centraal Kwaliteits Register (CKR).

2.1 Scholing

Willem-Jan Kuiper

Datum	Accreditatie
3-11-2015	Lezing 'Zicht op de schouder, - Weke delen in de knel'
10-12-2015	Lezing Neurologie; Tussen de oren
14-2-2018	Schouderklachten bij bovenhandse sporters
19-10-2018	Neurorevalidatie bij CNA, 3-daagse
19-11-2015	2015 - RAMR017 - Casuïstiek - Pijn
17-11-2016	2016 - RAMR017 - Ethiek in de Fysiotherapie
24-11-2017	2017 - RAMR017 - Ethiek in de Fysiotherapie
21-3-2018	Reanimatie- en AED-training
22-3-2018	EHBO-training
24-11-2018	2018 - RAMR017 - Met jaarprogramma
4-10-2019	Opleiding Dermatologie, herkennen van huidandoeningen voor

Tamar Samson

Datum	Accreditatie
1-11-2015	Kniescholing 2-daagse
27-1-2016	Echolab schouder
9-9-2016	Basisopleidingsdag Shockwave therapie in theorie en praktijk
1-7-2019	Masteropleiding Fysiotherapie of promotie in het vakgebied 2
21-3-2018	Reanimatie- en AED-training
22-3-2018	EHBO-training

Susanne de Vos

Datum	Accreditatie
2018	Specialisatie: Systemisch werken, Phoenix Opleidingen (Diploma behaald) Cursus: Emotioneel lichaamswerk, Phoenix Opleidingen (Certificaat behaald) Cursus: Lichaamsbewustzijn als tool tijdens de fysiotherapeutische behandeling, INN-contact (Certificaat behaald) Vipassana Meditatie, Dhamma Neru Spanje
2014-2017	Post HBO: Hypnotherapie, Nederlandse Academie voor Psychotherapie (NAP) (Diploma behaald)
2017	Cursus: Hartcoherentie voor professionals, Hart Focus (Certificaat behaald)
2016	Cursus: Allround Hypnose-therapeut, Hypnosecentrum Haarlemmermeer, (Diploma behaald)
2012-2016	Post HBO: Integratieve Psychotherapie voor Volwassenen, NAP (Diploma behaald) Post HBO: Basisopleiding Algemene Psychotherapie Wetenschappen, NAP (ECP Diploma behaald)
2014-2015	Specialisatie: Puber Coach, NAP (Certificaat behaald)
2014	Cursus: Systemisch coachen, NAP (Certificaat behaald) Cursus: Shockwave therapie, Innoventa (Certificaat behaald)
2013	Cursus: EMDR, NAP (Certificaat behaald) Cursus: Dry Needling, Dry Needling Systems (Diploma behaald)
2012	Cursus: Cecile Rost Bekkenterapie, Fysius Amsterdam (Certificaat behaald) Cursus: Origene therapie, Fysius Amsterdam (Certificaat behaald)
2008-2011	Master Opleiding Manuele Therapie, SOMT (Diploma behaald)
2008	Cursus: Medical Taping Concept voor fysiotherapeuten, MTC (Certificaat behaald) Opleiding: Ground Control-PILATES, Pilates Company (Diploma behaald) Cursus: ICB Orthotic behandelmethod (zooltjes), ICB-superior biomechanics.
2003-2007	HBO Fysiotherapie, HvA (Diploma behaald; Cum laude)

Antoinette den Haan

Datum	Accreditatie
18-4-2015	Medical Taping Concept
5-11-2016	Mechanische Diagnose en Therapie, deel A de lage rug
25-3-2017	Mechanische Diagnose en Therapie, deel B cervicale en thoracale WK
2-12-2017	4-daagse 'Problem Solving' cursus lumbale wervelkolom
3-2-2018	4-daagse 'Problem Solving' cursus cervic. en thoracale WK
30-3-2018	Credentialing examen
21-3-2018	Reanimatie- en AED training
22-3-2018	EHBO training

Sandra Scheerder

Datum	Accreditatie
22-4-2017	Medical Taping Concept FysioTape
16-12-2017	(reg AF+Oncol.) Behoud van fysieke fitheid tijdens chemotherapie NPI
30-12-2017	Npi-learningtoets Behoud van fysieke fitheid tijdens chemotherapie NPI
30-10-2018	ICPTO_elearning 2018
22-1-2015	Praktijkavond lymfdrainage- en compressietechnieken
17-3-2015	Nieuwe richtlijnen lymfoedeem en Lipoedeem
17-9-2015	Evidence based werken voor Fysiotherapie binnen de eerste lijn
10-10-2015	Lymf Taping Dr. Vodderschool/MLDV 7
17-11-2015	Psychosomatiek, Nederlandse Vereniging voor Fysiotherapie binnen de eerste lijn
20-4-2016	Nieuwe chirurgische technieken voor oncologiepatiënt, Fysiotherapie binnen de eerste lijn
10-9-2016	Casuïstiek, Dr. Vodderschool/MLDV 7
15-9-2016	Chemoinvloed op de oncologiepatiënt. Wat moet je weten?
15-11-2016	Fysiotherapie voor hoofdhalskanker
11-4-2017	NVFL Regio-avond Zelfmanagement voor oncologie patiënten
26-9-2017	Connective tissue problems after treatment of primary breast...
14-11-2017	NVFL Regio-avond Apps/digitalisering Nederlandse Vereniging voor Fysiotherapie
29-9-2018	Het onderdeel manuele lymfdrainage in de behandeling van BCR
21-3-2018	Reanimatie- en AED training AED/BHV
22-3-2018	EHBO training AED/BHV

Irene Mul

Datum	Accreditatie
9-11-2015	Masteropleiding Fysiotherapie of promotie in het vakgebied 2
17-11-2016	Lezing Neurodynamica en Wetenschap
3-10-2017	Lezing 'Fysiotherapie bij rotator cuff tendinopathie'
16-1-2018	Masterclass MSU-echografie - schouder
24-4-2018	3-Daagse opleiding schouder echografie, klinische tests en o
1-4-2019	Update tendinopathieën en andere spier- peesproblemen
1-12-2016	Lezing Onderzoek- en behandelprotocol Frozen Shoulder
1-11-2017	Relevante (master-)opleiding 2017
1-3-2018	Relevante (master-)opleiding 2018
5-11-2016	Intervisie dag Plusprogramma - Middag
21-11-2016	Samenwerking Pijn-Anesthesie en Fysiotherapie bij patiënten
31-12-2017	Deelname intervisiebijeenkomsten 2017
21-3-2018	Reanimatie- en AED-training
22-3-2018	EHBO-training

Diverse cursussen en diploma:

29-11-2010	Cursus: "De patiënt met knieklachten" 29 november 2010
14-12-2010	Klinisch redeneren volgens de HOAC II Klinisch redeneren in de praktijk
2010/2011	Klinimetrie – Meten in de praktijk voor algemeen fysiotherapeuten
20-1-2011	Stabiliteitstraining (Core Stability) bij lage rugklachten deel 1
jan.-mei 2011	Post-HBO-opleiding musculoskeletal Ultrasound in Amsterdam
maart 2011	Post- hbo-fysiotherapie, COPD en Astma
maart-juni 2012	Advanced course echografie GymnaUniphy I68
29-5-2012	Masterclass MSU-echografie: bovenbeen/onderbeen door Jan Gielen
2012	Sono anatomielab (snijzaal/MSU)
2012	Lezing en Workshop Update knie regio (Ruud Schuitemaker)
2012-2013	Advanced course MSU- echografie NT-e
19-2-2013	Advance course echografie onderbeen, voet en specifieke thema's
2-3-2013	Snijzaaldag onderbeen, enkel en voet
9-3-2013	Snijzaaldag knie
oktober 2017	Lezing neurodynamica en wetenschap
16-1-2018	Master MSU-echografie- schouder
april 2018	Schouder 3-daagse echografie, klinische tests en orthopedie
17-10-2018	Soup & Scan zenuwen van de nek en schouder
1-4-2019	Update tendinopathieën en andere spier-peesproblemen
	Master Manuele therapie
	Master echografie voor fysiotherapeuten i.o.
	Martinoli ultrasound training courses Must-2 the distal Upper extremity: elbow to finger
	Must 3 Soup & Scan workshop distal lower extremity from Knee tot Toes

Nelleke van Thienen

Datum	Accreditatie
21-12-2011	Mulligan Concept A + B deel
5-5-2012	Physios. Praktische nascholing over fysiotherapie, kennistoets 2012-1
27-9-2012	Congres Online fysiotherapie
7-11-2012	Diagnostiek bij knieklachten
14-11-2012	Beweeg-Advies
25-5-2013	Cursus richtlijn Claudicatio Intermittens
13-3-2014	ClaudicatioNet jaarcongres 2014
2-6-2014	Physios. Praktische nascholing over fysiotherapie, kennistoets
6-12-2014	ABO-oefeningen volgens de methode Bersma/Van der Mee
4-2-2010	Regiocarrousel Zuid (indiv.desk.bevord.)
1-7-2011	Beroepsmonitor 2011
13-10-2014	2014 - RAMR017
10-4-2015	Valpreventie, advies en training
26-11-2015	Fysiotherapie bij COPD
10-3-2016	ClaudicatioNet Jaarcongres 2016
15-3-2016	KNGF Interactieve Lezing Gameboyrug
1-12-2016	Lezing Onderzoek- en behandelprotocol Frozen Shoulder
9-3-2017	ClaudicatioNet Jaarcongres 2017
16-10-2017	Verdiepingscursus PAV
20-2-2018	Mimetherapie bij patiënten met een perifere aangezichtsverlamming
31-3-2018	Training Otago Instructeur
14-3-2019	ClaudicatioNet Congres 2019
19-11-2015	2015 - RAMR017 - Casuïstiek - Pijn
8-2-2016	Motivational Interviewing - basis
21-3-2018	Reanimatie- en AED-training
22-3-2018	EHBO-training
31-12-2018	Kennisnetwerk 2018

2.2 Richtlijnen

De richtlijnen van het KNGF zijn bij alle fysiotherapeuten bekend.
Door het aanschaffen van Intramed Plus kunnen wij de richtlijnen makkelijker toepassen.
Ook is het nu mogelijk de geadviseerde klinimetrie uit de richtlijn digitaal te verwerken

2.3 Patiënten tevredenheid enquêtes

Uitkomsten patiënt tevredenheidsonderzoek 2018 Qualiview

Net Promotor Score: NPS

De Net Promoter Score (NPS) laat zien in welke mate de cliënt de zorgorganisatie zal aanbevelen aan anderen. De Net Promoter Score is een score tussen de -100 en +100. De resultaten worden middels een gemiddelde weergegeven

Ligt het getal tussen de 0 en de 100, dan heeft je zorgorganisatie meer promoters dan criticasters en wordt er positief over je zorgorganisatie gesproken

NPS FD 2018: 56,4

NPS FD 2017: 48,9

NPS Benchmark 2018: 67,2

Algemene beoordeling

De algemene beoordeling geeft de score weer op de vraag 'Welk cijfer geeft u uw zorgverlener?' Het betreft een score van 1 tot 10 en geeft weer hoe tevreden de cliënten zijn

U ziet hieronder wat de score van Fysiotherapie Duivendrecht is en of dat we het beter of minder goed doen dan de benchmark. Een score boven de 8 is mooi! Dat betekent dat we het naar hoge tevredenheid doen, maar dat er vaak geen onderscheid wordt gezien tussen de ene en andere zorgorganisatie

Algemene beoordeling FD 2018: 8,56

Algemene beoordeling FD 2017: 8,64

Algemene beoordeling Benchmark 2018: 8,87

Domeinen en effect behandelingen

Dit wordt onderzocht middels de PREM-vragenlijst. Deze bevat drie domeinen waarop gerapporteerd wordt en wat cliënten dus belangrijk vinden aan onze zorg. Deze drie domeinen omvatten verschillende items/vragen en vormen samen een gemiddelde gemeten vanuit de ervaring van de cliënt

Domeinen

De volgende drie domeinen zijn te onderscheiden:

- 1. Contact:** Dit domein bestaat uit drie vragen met betrekking tot de benadering en de deskundigheid van de zorgverlener
 - Mijn zorgverlener nam mij serieus
 - Mijn zorgverlener begreep de klacht waarvoor ik kwam
 - Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van mijn zorgverlener
 -

We scoren als FD in 2018 vrijwel hetzelfde op het domein contact als de benchmark over 2018

- 2. Behandelplan:** Dit domein bestaat uit drie vragen met betrekking tot het behandelplan en de bijbehorende communicatie
 - Mijn zorgverlener bepaalde samen met mij het doel van de behandeling
 - Mijn zorgverlener besprak de voortgang en resultaten van de behandeling
 - Mijn zorgverlener gaf me duidelijke instructies

We scoren als praktijk in 2018 vrijwel hetzelfde op behandelplan als de benchmark in 2018. Wel is te zien dat erop individueel/therapeut niveau door sommige collega's wat lager gescoord wordt

- 3. Praktijk:** Dit domein bestaat uit drie vragen met betrekking tot de bereikbaarheid van de zorgorganisatie, de hygiëne en de ervaren privacy.
 - De ruimtes zijn schoon en opgeruimd
 - Ik heb genoeg privacy bij mijn zorgverlener
 - De zorgorganisatie was telefonisch of via e-mail goed bereikbaar

We scoren als praktijk in 2018 op het domein praktijk vrijwel hetzelfde als de Benchmark. Er worden toch een paar keer twee zaken als verbeterpunten benoemd en dat zijn de schoonmaak en de telefonische bereikbaarheid

Effect behandeling

Effect behandeling bestaat uit twee vragen die gaan over de uitkomsten van de verleende zorg:

1. In welke mate zijn klachten veranderd sinds het begin van de behandeling?
2. In welke mate zijn uw mogelijkheden om activiteiten uit te voeren veranderd?

De scores op deze twee vragen geven aan welke veranderingen in gezondheid door onze cliënten worden ervaren. Als zorgverlener willen we de cliënt zo goed mogelijk helpen bij zijn klacht en streven we naar een maximale kwaliteit van zorg.

In deze optie zijn er 8 items waarop gescoord kan worden:

Heel veel verbeterd

Veel verbeterd

Enigszins verbeterd

Hetzelfde

Enigszins verslechterd

Veel verslechterd

Heel veel verslechterd

Weet ik niet, niet van toepassing

1. In welke mate zijn klachten veranderd sinds het begin van de behandeling

De vraag 'In welke mate zijn klachten veranderd sinds het begin van de behandeling?' gaat over de zorginhoudelijke uitkomsten in de beleving van de cliënt

Over heel 2018 scoren we iets lager dan de Benchmark.

Voor de eerste drie items samen scoren wij 82% en de Benchmark 90%

2. In welke mate zijn uw mogelijkheden om activiteiten uit te voeren veranderd?

Met deze vraag krijgen we inzicht in de kwaliteit van leven van onze cliënt. Het kan bijvoorbeeld zijn dat een cliënt niet volledig hersteld is van een bepaalde blessure, maar wel weer op de fiets naar het werk kan gaan of de trap op kan lopen in huis

In 2018 scoren wij op de eerste 3 items 82%, de Benchmark over 2018 84%

Tot zover de verkorte versie van de uitslagen van het cliëntenonderzoek over 2018 van Fysiotherapie Duivendrecht

Wanneer de voorgaanden cijfers over 2018 bekijken dan kunnen we als voornemen voor 2019 nemen:

De NRS-score van Fysiotherapie Duivendrecht over 2018 was 56,4, dit is lager dan de Benchmark over 2018: 67,2

Streven is om de NRS-score over 2019 op hetzelfde niveau te brengen als de benchmark over 2019

De algemene score van Fysiotherapie Duivendrecht over 2018 was 8,56, dit is iets lager dan de score over 2017: 8,64

De Benchmark over 2018 was 8,87

Streven is om de algemene score van de Benchmark over 2018 in 2019 te halen.

Verder valt op dat cliënten regelmatig aangeven dat wij **niet altijd goed bereikbaar** zijn. Dit ondanks het feit dat wij een balieassistente hebben, die verantwoordelijk is voor het opnemen van de telefoon. Zij werkt vier dagen van 8.30 tot 15.00. Daarna nemen de aanwezige collega's de telefoon op.

Toch wordt er door cliënten aangegeven dat dit niet voldoende is.

Streven is om de bereikbaarheid in 2019 te verbeteren

Tevens wordt er door een aantal cliënten aangegeven dat ze vinden dat de **schoonmaak van de praktijk beter kan**. Dit ondanks het feit dat de praktijk twee keer per week door een schoonmaker schoon gemaakt wordt. Wij gaan hier extra aandacht aan geven.

Streven is om dit te verbeteren

Verder is ons streven om in 2019 en uiterlijk 2020 onze patiëntenadministratie op pluspraktijk niveau te krijgen

3 DOELEN VOOR 2019

3.1 Op basis van **Uitkomsten patiënt tevredenheidsonderzoek 2018 Qualiview hebben we de volgende doelen geformuleerd voor 2019**

3.1.1 **De NRS-score** van Fysiotherapie Duivendrecht over 2018 was 56,4, dit is lager dan de Benchmark over 2018: 67,2

Streven is om de NRS-score over 2019 op hetzelfde niveau te brengen als de benchmark over 2019

3.1.2 **De algemene score** van Fysiotherapie Duivendrecht over 2018 was 8,56, dit is iets lager dan de score over 2017: 8,64

De Benchmark over 2018 was 8,87

Streven is om de algemene score van de Benchmark over 2018 in 2019 te halen

3.1.3 Verder valt op dat cliënten regelmatig aangeven dat wij **niet altijd goed bereikbaar** zijn.

Dit ondanks het feit dat wij een balieassistente hebben die verantwoordelijk is voor het opnemen van de telefoon. Zij werkt vier dagen van 8.30 tot 15.00. Daarna nemen de aanwezige collega's de telefoon op.

Toch wordt er door cliënten aangegeven dat dit niet voldoende is.

Streven is om de bereikbaarheid in 2019 te verbeteren

3.1.4 Tevens wordt er door een aantal cliënten aangegeven dat ze vinden dat de **schoonmaak van de praktijk beter kan**. Dit ondanks het feit dat de praktijk twee keer per week door een schoonmaker schoon gemaakt wordt. Wij gaan hier extra aandacht aan geven.

Streven is om dit te verbeteren

3.1.5 **Verder is ons streven om in 2019 en uiterlijk 2020 onze patiëntenadministratie op pluspraktijk niveau te krijgen**

3.2 **Verdere doelen voor 2019 zijn de volgende:**

- 3.2.1 De fysiotherapiebijeenkomsten beter structureren. Doordat een aantal therapeuten parttime werken is een tijdsplanning erg moeizaam en daardoor de opkomst soms (te) laag. Hierdoor zijn vaak dezelfde therapeuten wel of niet aanwezig. Door de lage opkomst halen we soms niet het beoogde rendement van de bijeenkomsten.
- 3.2.2 Het minimaal eens per jaar mede organiseren van een cursus valpreventie in Duivendrecht
- 3.2.3 Het beter onder de aandacht brengen bij de andere eerste lijners van onze cursussen/activiteiten en expertises. Door de "onbekendheid" van deze zaken nu soms een te laag rendement
- 3.2.4 Tv-krant en websites verder optimaliseren
- 3.2.5 Starten met het ontwikkelen van plannen voor groepsbehandeling voor groepen van maximaal 5 personen. Tenminste een nieuw plan voor een bepaalde doelgroep is gemaakt

- 3.2.6 Het installeren van een telefoonapp van de werkagenda's op de telefoon van de medewerkers. Hierdoor wordt de verslaglegging makkelijker en kunnen er in de aan huis behandelingen ook makkelijker worden ingepland
- 3.2.7 Daar waar mensen samenkomen zijn goede afspraken over gewenst gedrag en gebruik van faciliteiten van groot belang. Het streven is om in 2019 een huis regelement voor de Fysiotherapiepraktijk en voor het Paramedisch Centrum op te stellen

4 NEVENACTIVITEITEN

In 2018 hebben wij diverse stagiairs van de Hogeschool van Amsterdam gehad. Dit waren alleen junior stagiairs die in het tweede jaar van de opleiding Fysiotherapie zitten.

Het doel van deze stage van 8 weken is het kennis maken met het vak fysiotherapie en wat er allemaal bij het werken in een eerstelijns fysiotherapie praktijk komt kijken. Hierbij wordt er van de stagiairs verwacht dat zij na deze 8 weken op een bepaald niveau zitten. Dit niveau houdt in dat de stagebegeleider de stagiair vertrouwt om onder toezicht specifieke werksituaties uit te voeren bij patiënten.

Tijdens deze junior stage leren de stagiairs hoe er met patiënten om gegaan moet worden in verschillende situaties. Ook leren de stagiairs tijdens de stage periode waar zij nog moeite mee hebben maar ook wat juist al goed gaat. Hierbij krijgen de stagiairs de ruimte om zelf te groeien in hun individuele leerproces. Naast het eigen leerproces moeten er ook opdrachten uitgevoerd worden waar de stagiairs ook weer van leren om eigen verantwoordelijkheid te nemen.

5. BIJLAGEN

Huisreglement Fysiotherapie Duivendrecht

- Dit reglement wordt aan iedere patiënt overhandigd bij aanvang van de fysiotherapie en/of training. Wij gaan ervan uit dat u zich conformeert aan onderstaand reglement. Dit reglement is van toepassing zolang u onder fysiotherapeutische behandeling bent en/of deelneemt aan een training
- Deelname aan activiteiten in de praktijk geschiedt op eigen risico
- U wordt verzocht uw actuele verzekeringsgegevens door te geven aan de fysiotherapeut. Controleer de naam van de aanvullende polis en hoeveel behandelingen u vergoedt krijgt. U bent zelf verantwoordelijk voor de vergoeding van de behandelingen. De praktijk heeft contracten afgesloten met alle zorgverzekeraars. Indien uw zorgverzekeraar de fysiotherapie niet vergoedt dan kunt u onze tarievenlijst in de wachtkamer raadplegen.
- U wordt, vanuit hygiënisch oogpunt, verzocht bij ieder bezoek een handdoek mee te nemen. U wordt verzocht sportkleding en schone sportschoenen te dragen tijdens het oefenen in de oefenzaal.
- Indien u verhinderd bent, wordt u verzocht de afspraak uiterlijk 24 uur voor de behandeltime af te zeggen. Anders zijn we genoodzaakt de behandeling in rekening te brengen.
- De praktijk is nimmer verantwoordelijk voor de eigendommen van de patiënt.