

2014

Kwaliteitsjaarverslag Fysio Twenterand



Fysio Twenterand, particuliere praktijk
Koningsweg 40, 7672 GD VRIEZENVEEN
12-12-2014

Inhoudsopgave

<i>Inleiding</i>	<i>blz. 3</i>
<i>1 . Algemeen</i>	<i>blz. 4</i>
<i>1.1 Lange termijn</i>	<i>blz. 5</i>
<i>1.2 Korte termijn</i>	<i>blz. 6</i>
<i>2. De kwaliteit van zorg en dienstverlening</i>	<i>blz. 7</i>
<i>2.1 Activiteiten 2014</i>	<i>blz. 8</i>
<i>2.2 Gebruik kwaliteitssystemen</i>	<i>blz. 9</i>
<i>2.3 Mate van beoordeling van kwaliteitssystemen</i>	<i>blz. 9</i>
<i>3. Zorgketen en kwaliteit</i>	<i>blz. 10</i>
<i>3.1 Zorgketen</i>	<i>blz. 10</i>
<i>4. Mensen en materiaal</i>	<i>blz. 12</i>
<i>4.1 Betrokkenheid collega fysiotherapeuten uit praktijk bij kwaliteitsbeleid</i>	<i>blz. 12</i>
<i>4.2 Eisen aan personeelsbeleid</i>	<i>blz. 12</i>
<i>4.3 Materiële infrastructuur</i>	<i>blz. 13</i>
<i>5. Financiën</i>	<i>blz. 16</i>
<i>6. PR</i>	<i>blz. 17</i>
<i>7. Uitkomsten van kwaliteitsbeleid</i>	
<i>7.1 Meten van kwaliteit</i>	<i>blz. 18</i>
<i>7.2 Normen en consequenties</i>	<i>blz. 18</i>
<i>7.3 Uitkomsten extern beoordeeld</i>	<i>blz. 19</i>
<i>8. Verbeteracties</i>	<i>blz. 20</i>
<i>9. Patiënt, cliënt en kwaliteit</i>	<i>blz. 22</i>
<i>10.1 Betrokkenheid cliënt bij kwaliteit</i>	<i>blz. 22</i>
<i>10. Klachten en kwaliteit</i>	<i>blz. 23</i>
<i>10.1 Aantal bemiddelde klachten</i>	<i>blz. 23</i>
<i>11. De externe oriëntatie</i>	<i>blz. 24</i>
<i>12. Stimulerende en belemmerende factoren</i>	<i>blz. 25</i>
<i>13. Mens en milieu</i>	<i>blz. 26</i>

Inleiding

Dit is ons tweede kwaliteitsjaarverslag. In 2013 hebben we ons eerste kwaliteitsjaarverslag gemaakt in aanloop naar de HCA-audit in februari 2014. Omdat wij sinds oktober 2011 gefuseerd zijn tot Fysio Twenterand, stonden onze beleidsplannen nog in de kinderschoenen. Na het behalen van het HCA-certificaat is onze tijd en energie gestoken in het uitbreiden en uitvoeren van onze beleidsplannen. Dit verslag zal de stand van zaken tot november 2014 uiteenzetten.

We zouden het op prijs stellen als u na het lezen van dit kwaliteitsjaarverslag ons kunt en wilt adviseren waar we ruimte hebben om onze kwaliteit van handelen en registreren te verbeteren. Zou u dan zo vriendelijk willen zijn contact met ons op te nemen waardoor we onze patiënten van mogelijk nog betere zorg kunnen voorzien. Wij danken u voor de moeite die u heeft genomen om dit verslag te gaan lezen.

1. Algemeen

Zoals hierboven staat vermeld, bestaat Fysio Twenterand sinds oktober 2014. De praktijk wordt geleid door een maatschap bestaande uit 6 personen. De maatschap heeft 3 fysiotherapeuten in dienst en 2 personen die het secretariaat bedienen. Verder zijn er in de praktijk 2 assistent-fysiotherapeuten en 3 schoonmaaksters aan het werk. Dit jaar is er voor het eerst een afstudeerplek gecreëerd voor een Hbo-student bedrijfseconomie. Zie hieronder een overzicht van de fysiotherapeuten met bijbehorende specialisaties en hun behandelgegevens.

Therapeut	Specialisatie
Roland Zwiggelaar	Manuele therapie, dry needling
Rolf Abbink	Manuele therapie
Anne-Wil de Lange	Kinderfysiotherapie i.o.
Lars Smit	Manuele therapie (Mpt i.o.), echografie
Ineke Hoekman	Oedeem Fysiotherapie
Marjolein Meijerink	Mpt Sportfysiotherapie, echografie
Annette Uijterschout	Fysiotherapeute
Marcel Smelt	Manuele therapie i.o.
Nicole Elkerbout	Geriatricfysiotherapie i.o.

Tabel 1: Specialisaties therapeuten Fysio Twenterand

De therapeuten van Fysio Twenterand werken op 3 locaties:

- Gezondheidscentrum Vriezenveen (Koningsweg 40, 7672 GD VRIEZENVEEN, 0546-898000)
- Kulturhus Westerhaar (Hoofdweg 132m, 7676 AJ WESTERHAAR, 0546659000)
- Informo Sports (Bedrijfsweg 17, 7671 EG VRIEZENVEEN, 0626324744)

Fysio Twenterand heeft, naast eigen therapeuten, samenwerkingsverbanden met bekkenfysiotherapeut, kinderoefentherapeut, podotherapeut, GZ-psycholoog, orthopedagoog, logopedist en huisartsen.

De visie die wij hanteren is:

Fysio Twenterand biedt een breed palet aan fysiotherapie binnen twee moderne multidisciplinaire centra, waarbij waar mogelijk wordt samengewerkt met andere zorgdisciplines zoals huisartsen, podotherapeuten en thuiszorgcentra 's. De fysiotherapeuten hechten aan een persoonlijke en vooral laagdrempelige benadering waarbij cliënten zich op hun gemak voelen en zich gehoord weten. Juist om deze benadering waar te kunnen maken zorgt de praktijk ervoor midden in de Vriezenveense en Westerhaarse samenleving te staan, onder meer door actief betrokken te zijn bij de diverse sportclubs.

De praktijk zal zich de komende anderhalf jaar richten op het verder versterken van de praktijkorganisatie en de positionering in Westerhaar en Vriezenveen. Het palet aan specialisaties zal worden uitgebreid en verschillende kwaliteitstrajecten (HCA vervolgaudit) zullen worden doorlopen.

Vanaf december 2014 zijn wij vennoot geworden van de lokale sportschool 'Informo Sports', waarvan wij de rest van dit jaar huurder waren. In december 2014 hebben wij met de

maatschap een BV opgericht waarmee wij in de VOF participeren. De VOF wordt gevormd met Bruaal Investment en Kompatent bv. De VOF heeft Gerhard Kivits aangesteld als clubmanager. Van 5 tot 12 december heeft er een intensieve verbouwing plaats gevonden in de sportschool en vanaf 13 december 2014 is het open gegaan als De Sportfabriek.

1.1 Lange termijn

Fysio Twenterand streeft er naar een toegankelijke laagdrempelige praktijk te blijven waar u terecht kunt voor optimale brede fysiotherapeutische zorg. Tevens willen wij een heldere organisatie en beleid neerzetten; transparant in opzet en uitvoering van de behandeling. Wij voorzien dat de zorgverzekeraar in toenemende mate sturend zal zijn in het bepalen van de fysiotherapeutische zorg. Daarom namen wij in 2014 deel aan de HCA-audit, welke we met goed gevolg hebben afgerond. In 2016 zal de heraudit plaatsvinden.

In 2012 hebben wij lange termijn doelen gevormd tot en met 2015. Deze zijn de volgende:

1. Fysio Twenterand biedt in 2015 naast algemeen fysiotherapie ten minste drie verschillende specialisaties aan op master niveau, te weten kinderfysiotherapie, geriatriefysiotherapie en sportfysiotherapie
2. Fysio Twenterand heeft in 2015 haar status van “plus” verworven voor alle grote verzekeraars van Nederland
3. Fysio Twenterand streeft naar een tevredenheid op de CQ-index van tenminste 8.0 in 2015

Op dit moment kunnen we concluderen dat we doel 2 en 3 reeds hebben gehaald: In dit jaar hebben wij de HCA-audit volbracht en zijn we hiermee ‘plus’- en ‘topzorg’-praktijk voor onder andere Achmea en Menzis.

In heel 2014 hebben wij boven de 8 gescoord op de CQ-index. Op het moment van schrijven van dit verslag scoren we zelfs een 9,0 op de CQ-index.

Van doel 1 hebben we de sportfysiotherapie reeds op masterniveau. De kinderfysiotherapeut i.o. zit in haar derde jaar, net als de geriatiefysiotherapeute. Eén van onze manueeltherapeuten is bezig met de afronding van zijn mastertraject. Doel 1 zal hiermee zonder tegenslagen volgend jaar ook worden gehaald.

De kwaliteitssystemen die wij hier voor gaan gebruiken zijn Intramed en Fysioroadmap.

1.2 Korte termijn

Onze doelstellingen die we voor 2014 hadden gesteld zijn:

1. In februari 2014 zal de praktijk de HCA-audit ondergaan en deze voldoende afronden.
2. In 2014 het behalen van minimaal een 8,5 voor de CQ-index.
3. Er zijn tenminste twee collega's bezig met een specialisatie op masterniveau.

Zoals hierboven benoemd is de HCA-audit behaald en hiermee ook doel 1. Doel 2 is ook behaald met de huidige score van 9,0 op de CQ-index. Tevens is doel 3 gehaald, zoals boven beschreven (3 collega's in opleiding en 1 collega reeds afgestudeerd).

2. De kwaliteit van zorg en dienstverlening

Fysio Twenterand en haar fysiotherapeuten zijn aangesloten bij het KNGF en ingeschreven in het Centrale Kwaliteitsregister Fysiotherapie (CKR). De praktijk werkt als gevolg hiervan volgens de richtlijnen uitgegeven door het KNGF. Op de website www.kngf.nl is hierover meer informatie te vinden. Onze dossiers voldoen aan de HCA-normen en de organisatie en behandelaanpak zijn transparant.

Publicaties in de wachtruimte en de kleedruimte van de praktijk maken cliënten en bezoekers attent op de voorwaarden van de praktijk:

- Huishoudelijk-, privacy- en klachtenreglement;

Op de website is de volgende informatie te vinden

- De tarieven;
- De openingstijden;
- Informatie van zorgverzekeraars;
- Participeren van de praktijk als stageadres van de Saxion Hogeschool te Enschede.

We hebben contracten met alle zorgverzekeraars en voldoen aan hun criteria. Zo zijn wij in de avonden geopend, telefonisch goed bereikbaar, voldoende (eigen) parkeergelegenheden, goed bereikbaar met het openbaar vervoer, heeft de praktijk een traplift en een invalide opgang, een invalide parkeerplaats en gecertificeerd personeel. Wij maken gebruik van de Directe Toegang Fysiotherapie (DTF). Zo wordt iedere patiënt die de praktijk bezoekt en akkoord geeft via zorgmail, teruggekoppeld aan de betreffende huisarts. Tussenevaluatie en de afsluiting met het daarbij behaalde resultaat worden evenals de DTF teruggekoppeld aan de huisarts.

Zoals hierboven beschreven zijn we in februari 2014 geauditteerd door het HCA-bureau. Uit de audit kwamen de volgende verbeterpunten die wij voor de heraudit in 2016 zullen hebben doorgevoerd:

- Privacy i.r.t. persoonsgegevens: We zullen de verwijzingen moeten inscannen of moeten opbergen in een kast die afgesloten kan worden.
- De dropbox op onze computers moet beveiligd worden met een wachtwoord.
- De huidige tarieven omhoog naar het plustarief.
- Op elke behandelkamer hoort een tarievenlijst te hangen.
- Er moeten bordjes worden gemaakt voor de kleedkamers van mannen en vrouwen. Deze kunnen dan 's avonds voor de bordjes van de behandelkamers worden gehangen.
- Er moet een noodplan hangen in de praktijk, de vluchtroute moet aangegeven zijn. Dit moet (jaarlijks) geoefend worden.
- We moeten overleggen wat we doen met patiënten die ziek zijn en niet 24 uur van tevoren afmelden. Krijgen zij een factuur? Of staat er in de contracten dat dit voor rekening van de zorgverzekeraar komt?
- De contracten van loondienst/medewerkers moeten worden aangepast: zij ondertekenen voor het zorgdragen voor dossiers op plusauditniveau.
- Maatschapstijd kan niet 'tussendoor'. Laat een bureau profielen maken van de maten en zorg dat de 'juiste maat op de juiste plek komt'. Ook als dit betekent dat sommige maten meer / minder management taken krijgen.

- Wanneer je werkt met buddy's die gezamenlijk aan de patiëntendossiers werken, spreek dan concrete dingen af: hoeveel dossiers gaan ze per maand met elkaar bespreken? De dossiers die gezamenlijk gecheckt zijn, zouden dan bij MM moeten worden aangegeven, zodat zij hierover nog weer controle heeft.
- Kwaliteitsjaarverslag dient veel getallen te bevatten (denk aan: welk percentage van verwijzingen krijg je van welke HA/specialist? Hoe gaat dit over de jaren? Het beleidsplan dient te verwijzen naar het kwaliteitsjaarverslag. Plan-Do-Check-Act cyclus dient duidelijk in kwaliteitsjaarverslag en beleidsplannen naar voren te komen.
- Respons van FPM is (veel!) te laag (N=87). Een fulltimer moet gemiddeld aan een respons van 40-50 per jaar kunnen komen.

2.1 Activiteiten 2014

De activiteiten die we dit jaar hebben ondernomen om kwaliteit inzichtelijk te maken zijn:

- Het behalen van de HCA-audit op 26 februari 2014.
- Na het halen van de audit hebben we op advies van J. Haverkamp zijn vrouw, R. Haverkamp, ingehuurd om de maatschap aan psychologische testen te onderwerpen. Aan de hand van de uitslag van deze testen hebben we enkele wisselingen gemaakt in de portefeuilleverdeling onder de maatschapsleden. De verdeling is als volgt:
 - P&O: Anne-Wil en Ineke
 - PR: Lars
 - ICT: Roland
 - Financiën: Anne-Wil en Roland
 - Huisvesting: Ineke
 - Strategie / beleid: Rolf
 - Kwaliteit: Marjolein

Tevens is onze vergaderstructuur aangepast. We vergaderen in 2 groepen, waarbij groep 1 de externe beleidsgroep is en groep 2 de interne beleidsgroep.

- Na de bijeenkomsten met R. Haverkamp hebben we de opdracht gekregen om jaarlijks een strategiemiddag te houden. Tijdens deze strategiemiddag vergaderde groep 1 over het te voeren beleid. Ook hebben we dit jaar met onze medewerkers zo'n strategiemiddag gehouden en hen ons beleidsplan gepresenteerd.
- Dit jaar is RI&E-plan in het gezondheidscentrum herschreven. In 2015 zal dit in het Kulturhus gebeuren.
- We laten jaarlijks onze apparatuur ijkken door Logic Medical Iso 9001:2000. In februari 2014 is de ijking voor het laatst gedaan en hiervan hebben wij een certificaat ontvangen.
- Ook dit jaar hebben we deelgenomen aan de CQ-index om de patiënttevredenheid te monitoren.
- Verder hebben we ons dit jaar aangemeld bij de kwaliteitsvereniging van praktijken met het HCA-certificaat: Fysio Topics. In november 2014 zijn wij naar de strategiebijeenkomst geweest en besluiten wij om in 2015 aspirant lid te blijven om financiële redenen en om in 2016 volwaardig lid te worden.
- Op de valreep van dit jaar hebben we in overleg met de medewerkers besloten om het KNGF en CKR te verlaten en ons aan te sluiten bij het Keurmerk Fysiotherapie.
- Tot slot nemen wij deel aan het OrthoXpert-traject in regio Hardenberg.

2.2 Gebruik kwaliteitssystemen

Gestart is met het HKZ systeem in 2011. Grotendeels is dit geïmplementeerd, maar HCA overlapt dit systeem. Vanaf februari 2014 is er sprake van een volledig geïmplementeerd kwaliteitssysteem. Wij blijven dit systeem gebruiken om de kwaliteit van onze processen te waarborgen en transparant te zijn naar de zorgverzekeraars.

2.3 Mate van beoordeling van kwaliteitssysteem

Het kwaliteitssysteem van onze fysiotherapiepraktijk is het afgelopen door het HCA-bureau (Jan Haverkamp) beoordeeld met een voldoende wat ons het HCA-certificaat oplevert. In 2016 zal de her-audit plaats gaan vinden.

3 Zorgketen en kwaliteit

3.1 Zorgketen

Onze fysiotherapiepraktijk maakt deel uit van meerdere zorgketens. Er is onder andere een samenwerkingsovereenkomst met logopedie, ergotherapie, GZ-psycholoog en kinderoefentherapeut door middel van Kinderteam Twenterand.

Tevens zijn contacten gelegd met thuiszorgorganisaties voor de zorg van geriatrische patiënten. Bij de Vriezenhof in Vriezenveen heeft dit geresulteerd in een samenwerkingsovereenkomst (zie bijlage 1) waarbij Fysio Twenterand de eerste zorgaanbieder is binnen het huis.

Naast deze overeenkomsten, hebben we een samenwerkingsverband met bekkenfysiotherapeute Stefanie Bisschop die ook in het gezondheidscentrum in Vriezenveen werkzaam is.

Verder nemen wij als praktijk deel in de volgende netwerken:

Netwerk	Vertegenwoordigd door
Sportfysio Oost	Marjolein
Echonetwerk	Lars
Parkinson Net	Annette
Claudicatio Net	Roland

Tabel 2: Netwerken waarin Fysio Twenterand participeert

Onze praktijk organiseert twee keer per jaar casusoverleg met de huisartsen en alle fysiotherapeuten in Vriezenveen.

In november 2014 hebben wij als maatschap besloten om deel te nemen aan het FysioZorgPlan-traject wat voor ons een nieuwe vorm van ketenzorg is. De visie van de FysioZorgPlan-groep is:

- Wij doen alléén de dingen waar wij goed in zijn en excelleren daarin.
- Excelleren in zorg doen wij niet alléén, slechts met elkaar door middel van een sterke zorg- en waardeketen komen wij tot het beste resultaat.
- De basis van ons werken wordt bepaald door principes van evidence based practice
- Onze producten, de FysioZorgplannen zijn leidend in de markt en worden landelijk geïmplementeerd
- De FysioZorgplannen bewijzen zich door doelmatigheid en effectiviteit
- Door integrale monitoring krijgen wij keten breed inzicht in de kwaliteit van de geleverde zorg, waardoor er een waardeketen ontstaat.

En de daarbij behorende doelstellingen zijn:

- De FysioZorgplangroep coördineert de implementatie van de FysioZorgplannen in 10-20 ziekenhuizen in Nederland en 25-50 praktijken in Nederland, waarbij de ontwikkeling en realisatie van de zorg- en waardeketen orthopedie - fysiotherapie centraal staat
- Door middel van interne benchmarking en auditering bewaken wij met elkaar de kwaliteit van de geleverde dienstverlening

- De door ons geleverde kwaliteit is inzichtelijk in termen van doelmatigheid, effectiviteit en klantgerichtheid
- Wij zijn met alle deelnemers op gebied van de uitkomsten van zorg transparant naar onze zorgpartners door gebruik te maken van toetsbare uitkomstindicatoren.

Vanaf 2015 zullen wij deelnemen in de orthopedische revalidatietrajecten van het Röpcke Zweers te Hardenberg. Binnen deze revalidatietrajecten vallen de THP-, TKP-, VKB- en stabiliserende schouderoperaties.

4 Mensen en materiaal

4.1 Betrokkenheid collega fysiotherapeuten uit praktijk bij kwaliteitsbeleid

Onze collega fysiotherapeuten betrekken wij bij het kwaliteitsbeleid door jaarlijks een strategiemiddag te organiseren waarin we hen mee laten denken over het beleid voor de komende jaren. De punten die vanuit de medewerkers naar voren komen en die haalbaar zijn, zullen in het conceptbeleidsplan worden geïntegreerd.

De 'beleidsgroep' vergadert elke twee weken. Beleidsinformatie die van belang is voor de medewerkers, wordt per mail naar de medewerkers verstuurd.

Verder hebben de medewerkers één keer per jaar een evaluatiegesprek met P&O waarin hun handelen geëvalueerd wordt, maar waarin ook ruimte is om op- aanmerkingen te plaatsen bij onze beleidsvoering.

Collega-fysiotherapeuten maken deel uit van de ontwikkelingen van nieuwe behandelprotocollen.

Ook zijn dit jaar alle KNGF-richtlijnen door verschillende fysiotherapeuten gepresenteerd aan de collega-fysiotherapeuten.

Om de medewerkers bewust te houden van de kwaliteit van hun dossiers en die van de collega's hebben we buddy's gevormd binnen de praktijk. Elk buddy-duo checkt gezamenlijk 2 dossiers van beide collega's. Deze dossiers worden zo nodig aangepast aan de HCA-eisen. Wanneer deze kaarten voldoende worden geacht, worden deze door de kwaliteitsmanager gecheckt. Mochten hier discrepanties in zijn, worden deze besproken en aangepast.

Tot slot is in mei 2014 medewerker Nicole Elkerbout voor 4-8 uur per maand aangesteld om dossier-checks uit te voeren bij alle collega's.

4.2 Eisen aan personeelsbeleid

Voortvloeiend uit de registratie bij het KNGF zijn vanuit dit genootschap eisen gesteld aan de na- en bijscholingen. Daarnaast wordt eenmaal per jaar met het personeelslid besproken welke persoonlijke wensen er zijn aangaande scholing en welke scholingsbehoefte de praktijk voorziet.

De afspraken over scholing worden schriftelijk vastgelegd in functionerings- en evaluatiegesprekken.

Afgelopen jaar zijn de volgende scholingen gevolgd door de verschillende collega's:

Therapeut	Scholing 2014
Roland Zwiggelaar	Congres Myofasciale Pijnseminar, ondernemersevent KNGF, Advanced opleidingsdag Shockwavetherapie.
Rolf Abbink	Online nascholing patiëntvoorlichting, KNGF FysioCongres 2014, RLV voorjaar 2014, Wetenschap-fysiotherapie en de

	betekenis voor de dagelijkse praktijk, Stagebegeleiding, 2012-2015, Advanced opleidingsdag Shockwavetherapie, online nascholing Leidinggeven, online nascholing patiëntvoorlichting, ondernemersevent KNGF.
Anne-Wil de Lange	Master Pediatric Physical Therapist 3 ^e jaar, Symposium obesitas en hypermobiliteit, cursus PCM meting II.
Lars Smit	Master Manueel masterclass C&D, Techniekmiddag Dynamic gericht op schouder en enkelpathologie, Lumbo en pelvic ultrasound, Theoretisch kaderavond nieuwe ontwikkelingen bindweefsel fysiologie.
Ineke Hoekman	Oncologie congres
Marjolein Meijerink	Stretching- de wetenschappelijke onderbouwing, specialisatie Rehaboom (moduul 3), Stagebegeleiding 2012-2015
Annette Uijterschout	Richtlijn osteoporose, parkinsoncongres.
Marcel Smelt	Master manuele therapie SOMT 2 ^e jaar,
Nicole Elkerbout	Master Geriatriefysiotherapie 3 ^e jaar.
Henriëtte Otter	BHV, NCOI - praktijkdiploma loonadministratie, KNGF: financiële bijeenkomst

Tabel 4: Scholing medewerkers Fysio Twenterand 2014

Bij Fysio Twenterand is Marjolein de 'kwaliteitsbewaker'. Zij heeft Nicole intern opgeleid als kwaliteitsmedewerker. Nicole heeft goede kennis van de kwaliteitseisen van de dossiers (HCA-eisen) en werkt wekelijks één tot twee uur aan het controleren van dossiers. Middels de kwaliteitsmanager in FRM zien collega's welke dossiers zij moeten bijwerken. Nicole verzorgt hierna ook de herchecks van deze kaarten. Wanneer zij problemen tegenkomt, koppelt zij dit terug met Marjolein. Twee keer per jaar hebben Nicole en Marjolein overleg omtrent verbeteren van interne processen.

De structuur van P&O is afgelopen jaar veranderd. De verantwoordelijkheid hiervoor lag bij Marjolein en is overgenomen door Ineke en Anne-Wil. Er zijn arbeidsvoorwaarden gemaakt voor alle medewerkers van Fysio Twenterand. De secretaresse heeft afgelopen jaar de structuur/planning van P&O op zich genomen; voor komend jaar zal dit moeten veranderen en zal zij alleen de uitvoerende taak hebben.

4.3 Materiële infrastructuur

Zoals hierboven beschreven wordt, maakt de materiële infrastructuur deel uit van ons kwaliteitssysteem. Jaarlijks wordt onze apparatuur geïkt door Logic Medical Iso 9001:2000. In februari 2014 is de ijking voor het laatst gedaan en hiervan hebben wij een certificaat ontvangen.

Verder zijn de eisen voor hygiëne, veiligheid en onderhoud vastgelegd in ons Ri&E-handboek die dit jaar is ontwikkeld.

Dit jaar is hebben we veel geld geïnvesteerd in de ICT. ICT wordt steeds belangrijker binnen de zorg. Er wordt wel gezegd dat het de aorta van de zorg is. Voor Fysio Twenterand geldt dat een goede ICT infrastructuur belangrijk is. Niet alleen om te kunnen communiceren,

maar ook om inzicht te krijgen in de diverse uitkomstindicatoren en om een beeld te krijgen hoe bepaalde (denk)processen verlopen.

Omdat ICT voor de Fysio Twenterand van belang is, stoppen we daar veel tijd en energie in. ICT speelt een cruciale rol in het verbeteren van de productiviteit, zowel kwalitatief als kwantitatief. Binnen Fysio Twenterand worden verschillende ICT-toepassingen gebruikt om zodanig de zorg aan de patiënten te optimaliseren. ICT heeft een belangrijke ondersteunende en adviserende functie binnen de dagelijkse bedrijfsvoering. Binnen onze organisatie wordt regelmatig gekeken naar innovatie en nieuwe ontwikkelingen op het gebied van ICT toepassingen, om de zorg aan de patiënt te verbeteren.

Een aantal uitgangspunten voor de ICT-infrastructuur binnen Fysio Twenterand zijn:

- de hard- en software dienen uit standaardproducten te bestaan
- het dataverkeer dient sowieso van 07.00 uur – 21.00 uur gedurende een werkdag te kunnen plaatsvinden; ook de zaterdagochtend valt hier onder. Om ook de administratie buiten werkuren te kunnen doen is een 24-uur-per-dag-mogelijkheid gewenst (en dit is tot nu toe in de praktijk vrijwel altijd mogelijk gebleken).
- de aan te schaffen softwaresystemen (momenteel FRM en Intramed) verbeteren de bedrijfsvoering op het gebied van registratie, rapportage en kostenefficiëntie. Het Office 365 voor Professionals en Kleine Bedrijven Premiumpakket is het afgelopen jaar doorgevoerd. De specifieke omschrijving en uitvoering van dit project wordt verwoord in het laatste hoofdstuk van dit jaarverslag.

Vernieuwing communicatie: Er is 2 jaar geleden aangevangen met een nieuwe website; echter deze was ondanks de verbeterde look en gebruiksgemak nog steeds niet voldoende gebruiksvriendelijk. Aangevangen is er dan ook weer met een project waarin de website vernieuwd wordt. Deze vindt plaats bij organisatie DTG (Digitale Telefoon Gids van KPN) die de website naar onze praktischeisen zal inrichten. De website zal werken volgens het CMS (Content Management System); hiervoor is gekozen omdat de inhoud regelmatig aanpassing behoeft en de inhoud in een vaste lay-out wordt gepresenteerd aan bezoekers.

De e-mailaccounts zullen blijven voortbestaan onder de naam @fysiotwenterand.nl

De website wordt door onszelf bijgehouden en bij DTG bestaat tevens de mogelijkheid dat tekst/foto's vanuit Fysio Twenterand worden gemaïld naar DTG en dat deze zelf de content plaatsen.

Wekelijks wordt de website bijgehouden en ververst.

Het Office 365 voor Professionals en Kleine Bedrijven Premiumpakket:

Met Microsoft Office 365 kunnen we als Fysio Twenterand nu bijna overal werken en beschikken we over actuele e-mail, documenten, agenda en contactpersonen op de apparaten die we het meest gebruiken, zoals pc's, iPhones en Android-telefoons.

Office 2010 is lokaal op alle Fysio Twenterand pc('s) geïnstalleerd; Office 365 draait op goed beveiligde serversystemen buiten onze organisatie hetgeen qua kosten een enorme besparing oplevert. Microsoft neemt alle beheer, updates, back-up's en serveronderhoud op zich, waardoor we verzekerd zijn van de nieuwste technologie, die bovendien altijd up-to-date is.

Met deze zogenaamde "Cloud Computing" nemen de totale kosten van onze organisatie af, terwijl we een IT-omgeving hebben die voldoet aan de strengste regels ten aanzien van veiligheid en compliance.

De grootste kracht van ons Microsoft Office 365-systeem is dat we als gebruikers niet gebonden zijn aan één vaste werkplek, maar dat we overal en op elk apparaat over onze documenten kunnen beschikken, onze e-mail kunnen checken en verzenden, via de teamsites informatie uit de belangrijkste databases kunnen ophalen en bijwerken en snel kunnen zien of een collega of zakenrelatie bereikbaar is.

Tevens is in 2014 gekeken naar een uitbreiding van de digitale mogelijkheden voor communicatie vanuit de organisatie en is de social media geïntroduceerd: Momenteel maken we gebruik van een Fysio Twenterand Facebookaccount en hebben we een Fysio Twenterand Twitteraccount.

Wat betreft de technologieën die we gebruiken in onze behandelcommunicatie met onze patiënten maken we tevens gebruik van een echoapparaat. Het shockwave-apparaat is een hardware apparaat waarmee we in staat zijn om onze behandelingen nog meer en beter te ondersteunen in het herstel-/revalidatieproces van de patiënten.

Het telefoonsysteem:

De Gigaset DX800A all in one is professioneel multiline-bureautoestel voor kleine ondernemingen en kantoren aan huis.

Omdat het toestel over meerdere lijnen beschikt, kunnen er tot 4 gesprekken tegelijk worden gevoerd. Het toestel is door ons uitgebreid met in totaal 6 handsets.

Mensen kunnen de voicemail inspreken bij afwezigheid van collega fysiotherapeuten/secretaresse; hiervan krijgen we bericht via e-mail dat er een voicemail is ingesproken.

De secretaresse maakt gebruik van een bluetooth headset, zodat ze overal binnen de praktijk de gesprekken kan aannemen.

5 Financiën

Binnen Fysio Twenterand werken we met boekhoudprogramma van Intramed, hierin worden facturen ingeboekt, declaraties ingediend, verkoopnota's gemaakt en financiële overzichten gehaald. Deze overzichten worden gebruikt om financiële gezondheid van de praktijk te waarborgen, door de werkelijk cijfers te vergelijken met de begroting. De verantwoordelijkheid voor de financiële situatie binnen de praktijk ligt bij alle maten, maar Roland en Anne-Wil hebben het overzicht hierin. Afgelopen jaar heeft er een budgettering plaats gevonden voor verschillende kostenposten. Echter zijn niet alle posten op de juiste manier, met de juiste verdeling begroot.

Daarnaast hebben we afgelopen jaar geen liquiditeitsbegroting gehad, hierdoor werd het inschatten van investeringen bemoeilijkt.

Voor komend jaar zal dit moeten verbeteren d.m.v. betere budgettering. Om het overzicht op de liquiditeit te houden zal een liquiditeitsbegroting gemaakt moeten worden. Daarnaast willen we reageren op de werkelijke situatie, zijn de kosten te hoog i.r.t. de begroting zal de praktijk hier scherp op moeten zijn en moeten achterhalen waar dit vandaan komt.

6 PR

In 2014 heeft Fysio Twenterand zich ten doel gesteld op diverse locaties de naam en diensten onder de aandacht te brengen. Doel is om mensen bekend te maken met fysiotherapie in de breedste zin van het woord en ook met de manier waarop Fysio Twenterand dit aanbiedt. Op deze wijze doet Fysio Twenterand aan cliënten acquisitie en staat het in de samenleving overeenkomend met de visie van de praktijk.

Afgelopen jaar zijn verscheidene activiteiten georganiseerd en 'bemand' door Fysio Twenterand. Hier volgt een jaaroverzicht:

Jan-mei	Begeleiding en testen hardloopclinics AVT. Promotie en verzorging
Maart	Wandelvierdaagse Westerhaar. Verzorging bij de finish en promotie
Mei	Wandelvierdaagse Vriezenveen. Verzorging bij de finish en promotie
23 Mei	Twenterandrun. Promotie
Juni	Bekerfinale DOS'37. Promotie
Augustus	Boerenmarkt. Promotie en sociale betrokkenheid bij goed doel
Oktober	Lokale wedstrijd DOS'37-DETO Twenterand: Promotie
Oktober	Valpreventie Westerhaar: promotie
November	Zorgmarkt westerhaar. Sociale betrokkenheid en promotie
November	Beursvloer. Promotie

Tabel 5: PR-activiteiten Fysio Twenterand 2014

In de jaarplanning van 2014 zijn ook activiteiten opgenomen die niet zijn uitgevoerd. Zo is dit jaar geen deelname aan de Vjennemarkt geweest op de eerste zaterdag van juni. Besloten is om deze dag voorbij te laten gaan. Oorzaak; eerste doel was om dit samen met de sportschool Informo Sports te gaan doen. In juni 2014 was de sportschool niet actief op PR-activiteiten en een gezamenlijk optreden was geen optie destijds. Volgend jaar zouden de Sportfabriek en Fysio Twenterand wel kunnen deelnemen aan de Vjennemarkt.

Ook de open dag in de zorg in maart van dit jaar is niet door ons bezocht of bemand. Ook in 2013 was dit al niet het geval. Fysio Twenterand ziet geen meerwaarde in de activiteit zoals deze nu is verzorgd.

7 Uitkomsten van kwaliteitsbeleid

7.1 Meten van kwaliteit

Wij meten de kwaliteit van werken aan de hand van de CQ-index. We scoorden dit jaar tussen de 8,7 en de 9,0 op deze index.

De kwaliteit van de dossiers wordt gemeten via de kwaliteitsmanager die als functie in FRM zit. Maandelijks worden per medewerker 3 dossiers gecheckt (conform eisen HCA). Tevens wordt er maandelijks een overzicht gemaakt van de staat totale patiëntenkaarten bij alle medewerkers. Hierbij wordt maandelijks feedback gegeven op de kaarten waarbij de anamnesekaarten onvolledig zijn en worden de collega's geattendeerd op het aantal kaarten dat moet worden afgesloten (therapeuten mogen nooit meer dan 20 kaarten onafgesloten hebben). Voor volgend jaar zou het een verbeterpunt zijn ook kaarten die langer dan 40 dagen geen bezoek hebben ook af te laten sluiten.

Op dit moment meten wij nog niet de medewerkerstevredenheid en worden de ziekteverzuimgegevens niet voldoende bijgehouden. Dit zijn twee punten die we volgend jaar zullen gaan uitvoeren.

De uitkomsten van deze kwaliteitsgegevens worden nog niet gebenchmarkt tegen die van andere praktijken of het landelijk gemiddelde. Dit zou een verbeterpunt zijn voor de toekomst.

7.2 Normen en consequenties

Ik zal dit uiteenzetten bij de één van de doelstellingen van 2014 te weten:

- In 2014 het behalen van een 8,5 voor de CQ-index.

De klanttevredenheid en benchmarkgegevens komen voort uit Qualizorg en uit spiegelinformatie van de zorgverzekeraars. De gegevens over tevredenheid van medewerkers is nog niet gemeten omdat de praktijk nog in een opbouwfase is. Ziekteverzuim en gegevens over fouten en bijna ongelukken hebben tot op heden niet plaatsgevonden. Er is een formulier op de praktijk aanwezig waarop de fouten en ongelukken worden geregistreerd.

Consequenties kwaliteit jaarverslag voor patiënt:

- Middels de toetsing komt transparantie in de klanttevredenheid. Zo blijkt dat verbetering mogelijk is in de informatievoorziening en is verbetering mogelijk in het doorzetten van het behandelplan.

Concreet worden naar aanleiding van dit verslag de volgende aanpassingen doorgevoerd:

- In juli 2015 wordt een tussenevaluatie gemaakt wat betreft het evalueren van de patiënttevredenheidsenquêtes.

Consequenties kwaliteit jaarverslag medewerkers:

- De respons uit de CQ-index blijkt voor Annette en Nicole te laag. Van hen wordt geëist in 2015 een respons van minimaal 25 patiënten te hebben.

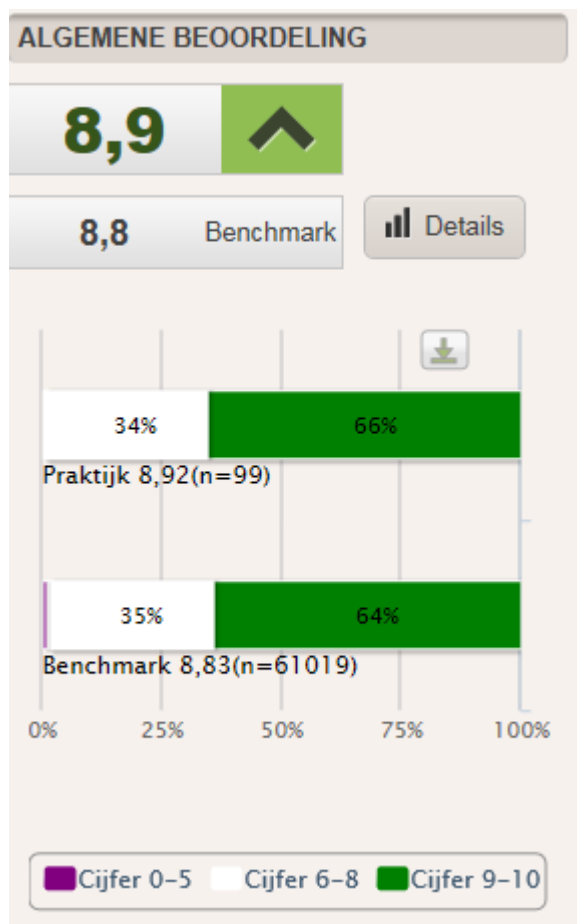
- Van alle collega's wordt verwacht nauwkeurig te zijn al de dossiers van zijn / haar patiënten op zijn / haar eigen naam te zetten.
- We hebben afgesproken dat geen enkele therapeut langer dan 10 minuten mag uitlopen. Mocht dit toch onverhoopt gebeuren, loopt de therapeut naar de volgende patiënt om aan te geven dat hij / zij iets later is.

7.3 Uitkomsten extern beoordeeld

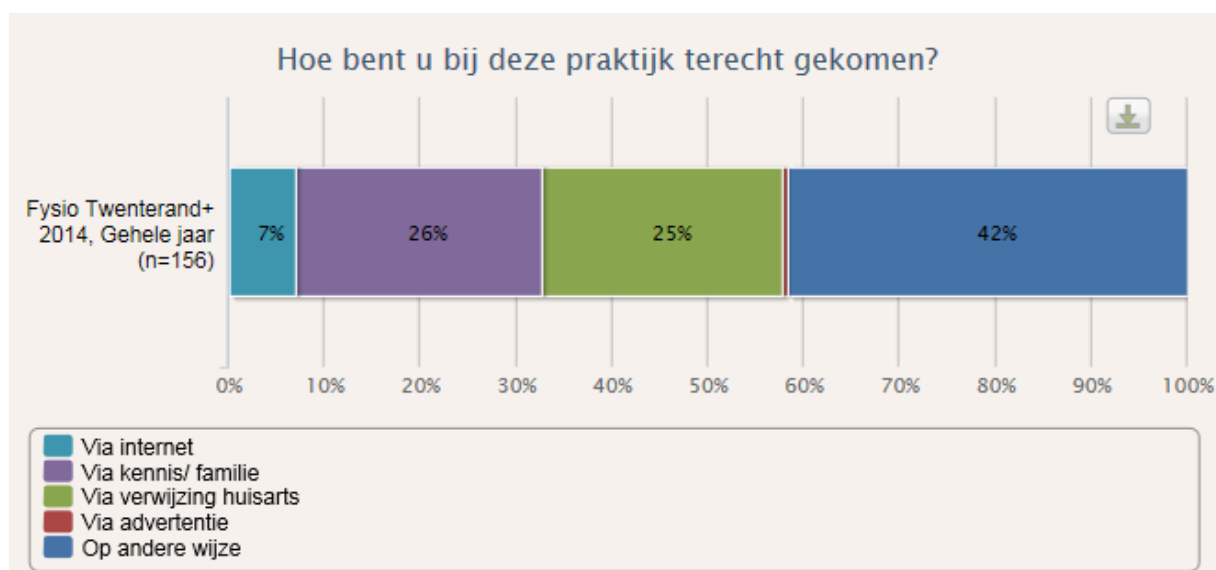
Zoals al eerder is vernoemd is onze praktijk door onder andere Jan Haverkamp van HCA-auditbureau beoordeeld.

8 Verbeteracties

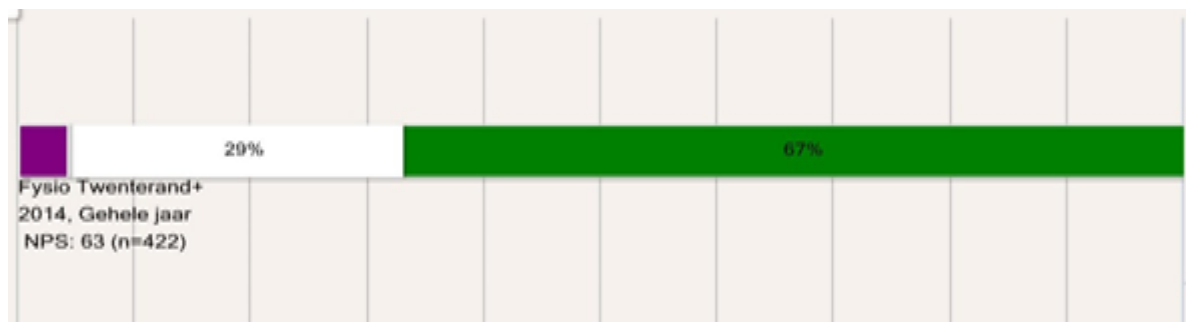
Verbeteractie vanuit 2014 n.a.v. het patiënttevredenheidsonderzoek:



Tabel 6: Algemene beoordeling FPM



Tabel 8: Patiënten instroom Fysio Twenterand 2014



Tabel 9: Net Promotor Score Fysio Twenterand 2014

9 Patiënt, cliënt en kwaliteit

9.1 Betrokkenheid cliënt bij kwaliteit

Fysio Twenterand maakt gebruik van een klachtenregeling.

Bij het eerste bezoek van een patiënt wordt expliciet gevraagd naar instemming van de behandelovereenkomst. De patiënt dient akkoord gaan, voordat de interventie überhaupt wordt uitgevoerd.

De patiënt wordt systematisch betrokken bij de kwaliteit van zorg middels Qualizorg. De inbreng hiervan is van groot belang bij het opstellen van de doelen. De gewenste behaalde cijfers zijn opgenomen in de doelen. De behaalde resultaten zijn maandelijks en jaarlijks te controleren. Zodoende kunnen tussentijds subdoelen worden bijgesteld indien noodzakelijk.

10 Klachten en kwaliteit

Fysio Twenterand stond dit jaar geregistreerd in het Centraal Kwaliteitsregister van het KNGF.

In de periode 2014 zijn geen klachten binnen gekomen. Fysio Twenterand heeft een ongevallenregistratieformulier. Deze wordt ingevuld bij klachten en (bijna)ongelukken. De klacht wordt binnen één week geëvalueerd met de desbetreffende therapeut en wordt hierna in bijzijn van de praktijkeigenaar, de therapeut en de patiënt besproken. Uit deze evaluatie volgen acties voor de patiënt en de betreffende therapeut. Welke acties dit zijn is afhankelijk van de ernst van de klacht en/of letsel. Als de praktijkeigenaar een klacht krijgt zal een 3de persoon betrokken worden bij de evaluatie. In dit geval zal de therapeut die over de kwaliteit van de praktijk gaat betrokken worden. Het klachtenformulier en de klachtenprocedure zijn ook te vinden op de website. De gevolgen voor de betreffende therapeut zijn terug te vinden onder de kop 'kwaliteit beleid – consequenties medewerkers'.

10.1 *Aantal bemiddelde klachten*

Gedurende het verslagjaar is geen klacht geregistreerd betreffende het Kwaliteitsjaarverslag van 2014. In de praktijk zijn er geen klachten geregistreerd over afspraken, bereikbaarheid, onduidelijkheid over het behandelbeleid en betreffende therapeut bij een behandeling.

11 De externe oriëntatie

Consequenties van overleg over kwaliteit met externe partijen:

- De zorgverzekeraar vereist transparantie in de zorg. De kwaliteit in de fysiotherapie wordt onder andere beoordeeld door een auditatie. Voldoet de praktijk aan alle gestelde eisen en is het EPD op orde. Dan kan een fysiotherapie praktijk in aanmerking komen om zich Plus praktijk te noemen. Tegenover het behalen van deze audit staat een hogere vergoeding per behandeling. Praktijken worden dus gestimuleerd hun kwaliteit te optimaliseren.
- Het KNGF (fysiotherapie beroepsvereniging) is regelmatig in overleg om de belangen te behartigen van de fysiotherapeuten tegenover de overheid. Na overleg worden de fysiotherapeuten middels hun website, email en per post op de hoogte gesteld over de nieuwste ontwikkelingen in de zorg.
- De patiëntenorganisatie behartigd de belangen van de patiënten die de fysiotherapeut bezoeken. Informatie uit onderzoek (van o.a. de FPM) zorgt voor een betere afstemming en mogelijkheid om in te gaan op wensen van de patiënten.
- De inspectie van de gezondheidszorg zorgt onder andere ervoor dat klachten van patiënten goed worden behandeld.

12 Stimulerende en belemmerende factoren bij verbeteren van de kwaliteit van zorg

12.1 Stimulerende factoren

De grootste stimulerende factor bij het verbeteren van kwaliteit van zorg is de mens.

In onze bedrijfsfilosofie staat de mens centraal. Dit komt terug in al onze facetten van de bedrijfsvoering, zowel naar patiënten, collega's, huisartsen, specialisten als naar zorgverzekeraars.

Het HKZ / HCA proces heeft een bewustzijnsverandering tot stand gebracht. De ontwikkelingen zoals eerder vermeld in de lange termijnvisie (paragraaf 1.1) komen voor ons team niet uit de lucht vallen.

De input vanuit de begeleiding van stagiaires en het volgen van de diverse master-opleidingen sterken het bewustzijn van ons team om het primaire proces, het behandelen, steeds beter te onderbouwen d.m.v. het "klinisch redeneren", "evidenced based practice" en gebruik van klinimetrie. Een duidelijke aanpak bevordert tevredenheid van de klant en van het team, zo merken wij.

Het zorgt voor transparantie voor de praktijk. De mogelijkheid hiermee Plus praktijk te worden

Een goed EPD zorgt voor goed inzicht in de status van de patiënt. Dit zorgt voor continuering van de behandeling en bij overname van een waarnemer door voortzetting behandelplan.

12.2 Belemmerende factoren

Na de fusie oktober 2011 is veel werk verzet voor het eind van dat jaar en in 2012.

Grotendeels waren de zaken geregeld en is 2013 een jaar geworden waarin de rust is weergekeerd.

Belemmerende factor voor het verbeteren van kwaliteit is dat kwaliteit niet alleen meetbaar is door behandelgemiddelde en klanttevredenheid. De zorgverzekeraar stelt steeds grotere eisen om transparant te zijn terwijl dit zo moeilijk meetbaar is. Tevredenheidsonderzoeken zijn soms een ergernis voor klanten omdat het veel tijd kost.

13 Mens en milieu

Naast het werk als fysiotherapeut om mensen van hun bewegings- en houdingsklachten af te helpen willen wij ook bijdragen aan een beter milieu. Wij scheiden ons afval en oud papier wordt apart opgehaald.

In de regio begeleiden wij een hardloopclinic. Deze clinic ondersteunt mensen bij het hardlopen en heeft als doel dat deze mensen blijven bewegen. Daarnaast zijn wij als praktijk actief betrokken bij sportclubs in de vorm van begeleiding en sponsoring.

Wij vinden het tevens belangrijk de maatschappij te ondersteunen door het steunen van goede doelen (Manna, serious request).

Ten slotte vinden wij het belangrijk dat beginnende fysiotherapeuten ervaring kunnen opdoen in onze praktijk en daarvan kunnen leren. Wij bieden een stageplek voor studenten die gestart zijn met de opleiding fysiotherapie.