

KWALITEITS JAARVERSLAG 2015



Portegies
Fysio voor sporters

Inhoudsopgave

Verzendlijst

Inleiding

Hoofdstuk 1 Algemeen

Hoofdstuk 2 De Kwaliteit van zorg en dienstverlening

Hoofdstuk 3 Zorgketen en kwaliteit

Hoofdstuk 4 Mensen en materiaal

Hoofdstuk 5 Uitkomsten van kwaliteitsbeleid

Hoofdstuk 6 Verbeteracties

Hoofdstuk 7 Doelstellingen voor het volgende jaar

Hoofdstuk 8 Patiënt en kwaliteit

Hoofdstuk 9 Klachten en kwaliteit

Hoofdstuk 10 Wat zijn de stimulerende, en belemmerende factoren bij het verbeteren van de kwaliteit van zorg

Nawoord

Bijlagen:

I Tabel Feedback uit openvragen CQ index

II Certificaat Qualizorg 2015

II Spiegelinformatie/Behandelindex 2015 Menzis, Achmea, VGZ, CZ en ZZ

Verzendlijst

De volgende personen en praktijken/instanties ontvingen een uitnodiging om ons kwaliteitsjaarverslag op de site te lezen of te downloaden:

- Alle medewerkers van onze praktijk
- De huisartsenpraktijken uit ons spreidingsgebied :
 - Huisartsenpraktijk Spetter
 - Huisartsenpraktijk Heinsdijk
 - Huisartsenpraktijk Noordermeer
 - Huisartsenpraktijk Te Cleeff
 - Huisartsenpraktijk Schoterpoort
 - Huisartsenpraktijk Catharinahuis
 - Huisartsenpraktijk Dennenweg
 - Huisartsenpraktijk Overveen
 - Huisartsenpraktijk Koningshoed
- De medisch specialisten van:
 - Spaarne Gasthuis

INLEIDING

Voor u ligt het Kwaliteitsjaarverslag 2015 van Portegies Fysio voor sporters. Door de gestructureerde opzet en hoofdstukindeling willen wij een transparante en voor externe partijen vergelijkbaar kwaliteitsjaarverslag creëren. Wij zijn er van overtuigd dat met dit format alle relevante positieve en negatieve terugkoppelingen zullen bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit in onze praktijk. Immers het doel van het kwaliteitsjaarverslag is om te bepalen hoe onze praktijk zich verhoudt tot andere praktijken en daarmee onze kwaliteitscyclus sneller te doorlopen om uiteindelijk een kwalitatief betere bedrijfsvoering te bewerkstelligen in een zo kort mogelijke tijd.

We hopen medewerkers, huisartsen, en andere collega's uit de ketenzorg, alsmede cliënten, met dit verslag inzicht te geven in de kwaliteit van ons handelen, en de lijn die we daarin hanteren. Wij nodigen u hierbij uit om uw opmerkingen over het kwaliteitsjaarverslag aan ons terug te koppelen. (bij voorkeur via email info@sportphysics.nl)

Namens Portegies Fysio voor sporters, Mevrouw S. Portegies

Hoofdstuk 1

Algemeen. Introductie Portegies Fysio voor sporters

Portegies Fysio voor sporters is een dynamische praktijk bestaande uit drie fysiotherapeuten en één secretaresse / baliemedewerkster.

De praktijk is een zelfstandige 1^e lijnspraktijk en is opgericht in 2010 onder de naam SportPhysicS, door Sharon Portegies. In september 2014 is de praktijk verhuisd naar een zelfstandige locatie welke gelegen is aangrenzend aan Sport- en Fitness Centrum Squash Haarlem. Ook is de praktijknaam gewijzigd in Portegies Fysio voor sporters.

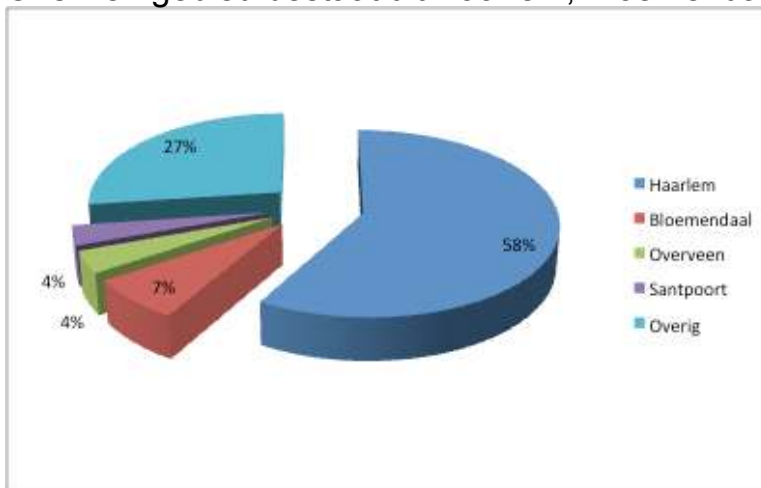
Portegies Fysio voor sporters biedt curatieve en preventieve fysiotherapeutische zorg aan een brede patiëntengroep met klachten aan het houdings- en bewegingsapparaat. Wij richten ons voornamelijk op sport-/ sportgerelateerde blessures, sportletsels, (sub)acute blessures als wel orthopedische revalidatie. Het is een bewuste keuze dat wij geen zorg aanbieden met betrekking tot patiënten met chronische aandoeningen zoals COPD, hartfalen, Diabetes, Claudicatio en/of Parkinson. De reden hiertoe is dat geen van onze medewerkers expertise heeft op dit vlak. Deze expertise is wel aanwezig bij omringende collega's van andere praktijken in hetzelfde spreidingsgebied.

Er wordt gewerkt op een verantwoorde, individuele, doelgerichte en patiëntgerichte wijze, welke bestaat uit één op één behandeling. De praktijk richt zich op:

- Algemene fysiotherapie
- Sportfysiotherapie (door afgestudeerde sportfysiotherapeut)
- Orthopedische revalidatie
- Schouderaandoeningen (één fysiotherapeut is aangesloten bij Schouder Netwerk Amsterdam)
- Fysiotherapie bij kanker (Sportplan op Maat in samenwerking met Stichting Tegenkracht)

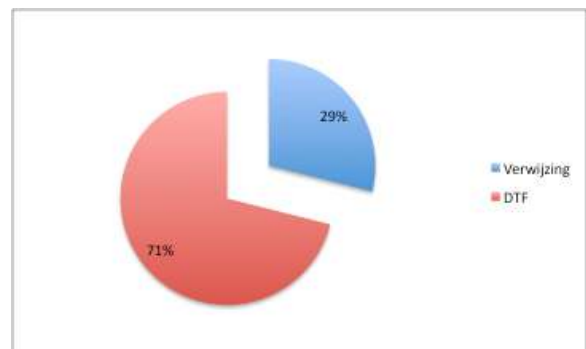
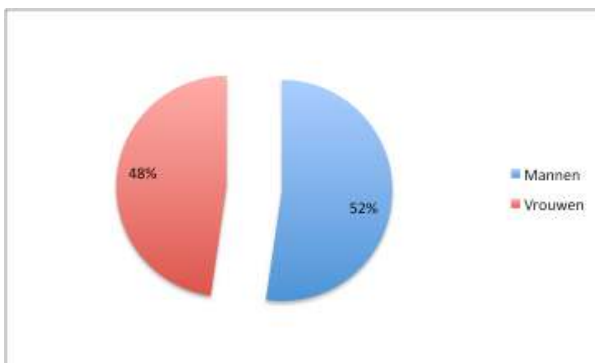
1.1 Het werkgebied

Ons werkgebied bestaat uit Haarlem, Bloemendaal, Overveen, Santpoort e.o.

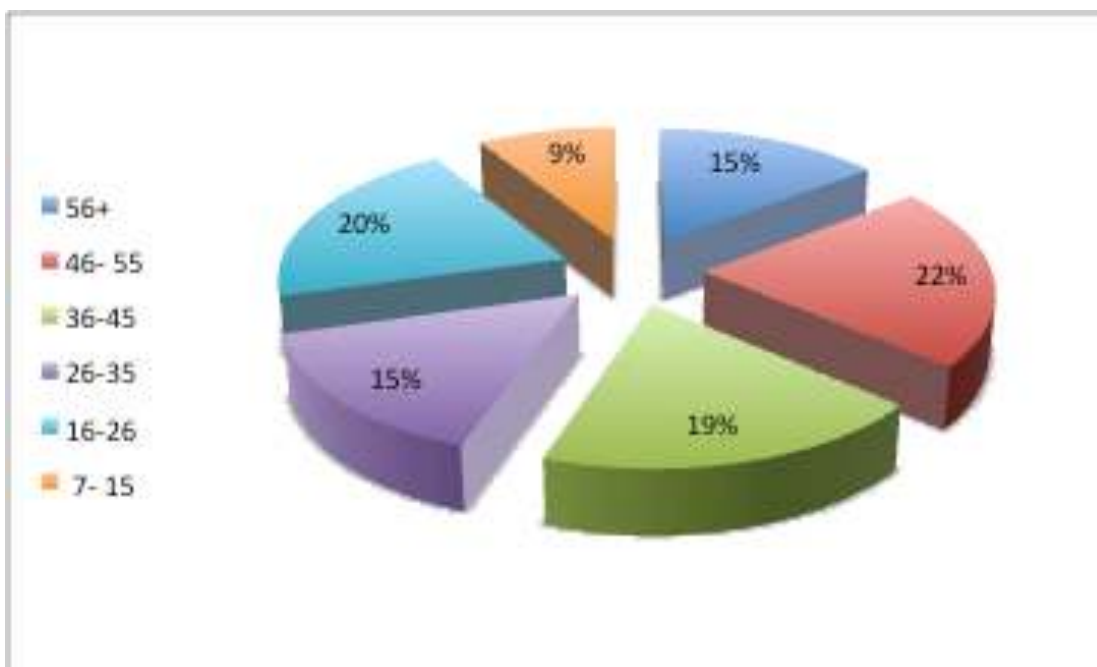


De spreiding van onze patiëntenpopulatie is wijsds aangezien wij ons concentreren op een specifieke doelgroep.

De patiëntenpopulatie die onze praktijk bezoekt bestaat bijna net zoveel uit mannen als vrouwen. Opvallend is dat er maar een klein deel van de patiënten komt op basis van verwijzing van huisarts of medisch specialist. Dit geeft dan ook aan dat de praktijk in de afgelopen vijf jaar opgebouwd is vanuit mond op mond reclame van tevreden cliënten en directe toegankelijkheid bij (sub)acute blessures.



De leeftijd van de patiëntenpopulatie die onze praktijk bezoekt is zeer divers en loopt uiteen, waarbij de leeftijdsgroep tussen de 15 en 56 jaar het grootst is.



1.2 DE PRAKTIJK “het team”

	Naam	Functie
	Sharon Portegies (1977)	Praktijkeigenaar Alg. Fysiotherapeut Msc Sportfysiotherapeut
Fysiotherapeuten in Loondienst		
	Jan Willem Eigenraam (1978)	Alg. Fysiotherapeut Msc Manueel Therapeut i.o.
	Imke Hermans (1988)	Alg. Fysiotherapeut Bewegingstechnoloog
Overige medewerkers in Loondienst		
	Petra Smit (1978)	Secretaresse/Baliemedewerkster
Overige medewerkers onder VAR		
	Wibbo Hummelen (1978)	Echografist en eigenaar Fysio Echografie Mobiel

1.3 DE PRAKTIJK “locatie”

De praktijk is gevestigd aan de Kleverlaan 204, 2023 JM te Haarlem. De praktijk heeft drie goed geoutilleerde behandelruimtes, een wachtkamer met receptie, keuken, personeels-/vergaderruimte, oefenzaal, toiletvoorziening en kleedruimte. Tevens heeft de praktijk de beschikking over het gebruik van alle sportfaciliteiten van sportcentrum Squash Haarlem welke aangrenzend aan de praktijkruimte gelegen is.

De praktijk beschikt over ruime parkeerfaciliteiten en is met het openbaar vervoer te bereiken middels trein en bus:

- lijn 2 Stadsbus richting Haarlem Noord (halte Kleverlaan, 10 min lopen)
- Trein station Bloemendaal (stoptrein richting Beverwijk, stoptrein vanuit noorden richting Haarlem) lopen 12 min.
- Gratis parkeergelegenheid op voor de deur gelegen parkeerterrein.

1.4 LANGE TERMIJN VISIE

Portegies Fysio voor sporters, onderscheidt zich door de *individuele* behandeling van haar patiënten centraal te stellen met als doel een zo optimaal en snel mogelijke terugkeer in activiteiten, werk en sport. We vragen van de patiënt een pro-actieve houding en betrekken hen bij het eigen revalidatietraject. Tevens faciliteren wij onze patiënten middels een huiswerkprogramma welke zij per e-mail of persoonlijke app ontvangen. Uiteraard behandelen wij conform de laatste ontwikkelingen en wetenschappelijke inzichten binnen ons vakgebied.

1.5 KORTE TERMIJN DOELSTELLINGEN

1. Portegies Fysio voor sporters, kan zich vinden in de kwaliteitscriteria welke zijn opgesteld door Keurmerk Fysiotherapie en stelt zich tot doel bij hen aan te sluiten in 2016. De reden hiertoe is dat de visie met betrekking tot de persoonlijke ontwikkeling en competenties van de individuele fysiotherapeut centraal staat. (aangesloten per 30 mei 2016)

2. Portegies Fysio voor sporters stelt zich tot doel de vakinhoudelijke kwaliteit binnen de praktijk te vergroten en te waarborgen. Het voornemen is een nieuwe collega aan te trekken met een reeds behaald Master Diploma Sportfysiotherapie, waardoor het team in 2017 bestaat uit alleen fysiotherapeuten met een afgeronde master opleiding. (Per 1 februari 2016 is Msc. Sportfysiotherapeut Elisabeth van den Berg-Bos ons team komen versterken).

3. Portegies Fysio voor sporters neemt zich voor de interne kwaliteit te handhaven. Alle medewerkers dienen daarom te voldoen aan de eisen die het Keurmerk Fysiotherapie heeft opgesteld.
4. Portegies Fysio voor sporters stelt zich tot doel de huidige behandelindexen te handhaven.

Hoofdstuk 2

De Kwaliteit van zorg en dienstverlening

Portegies Fysio voor sporters is aangesloten bij het KNGF en ingeschreven in het Centrale Kwaliteitsregister Fysiotherapie (CKR) alsmede bij het Keurmerk Fysiotherapie (per 30 mei 2016). Op 7 juli 2015 hebben alle medewerkers van Portegies fysio voor sporters de herhalingscursus Reanimatie & AED gevolgd. Alle medewerkers zijn in het bezit van een certificaat van het Rode Kruis. De praktijk werkt als gevolg hiervan volgens de richtlijnen van het KNGF. Daarnaast werkt Portegies Fysio voor sporters met ABAKUS, een goedkeurt EPD welke voldoet aan het programma van eisen FYSIO-EPD. Ook maken wij sinds 2015 gebruik van www.fysiovergoeding.nl zodat we cliënten kunnen informeren rondom de vergoedingen vanuit hun persoonlijke zorgpolis. Tevens werken wij met het programma Fytek, een huiswerkprogramma die op maat voor de betreffende patiënt gemaakt wordt en kosteloos per mail of app beschikbaar wordt gesteld.

2.1 TRANSPARANTE ZORG

Portegies Fysio voor sporters maakt gebruik van de CQ index. De afkorting CQi of CQ index staat voor Consumer Quality Index. Dit is een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten, te analyseren en te rapporteren. Wij bieden al onze cliënten een online vragenlijst. Op deze manier kunnen wij achterhalen wat patiënten en cliënten belangrijk vinden in de zorg en wat hun concrete ervaringen zijn. Deze landelijk gevalideerde vragenlijst brengt de ervaringen van onze patiënten met de ontvangen fysiotherapie in kaart. De CQ index wordt momenteel door meerdere partijen gezien als dé input voor kwaliteit vanuit patiëntenperspectief:

- Zichtbare Zorg en de KNGF
- Zorgverzekeraars
- De wetenschap

Patiëntenorganisaties (zoals NPCF) en keuze informatiesites (zoals kiesbeter, zorgkaart Nederland, praktijkindebuurt)

Sinds 2016 wordt per kwartaal de uitkomsten met alle medewerkers doorgenomen en wordt er aangestuurd op verbeterpunten.

2.2 HUISHOUELIJK, PRIVACY- EN KLACHTENREGLEMENT

Cliënten kunnen alle informatie rondom Huishoudelijk reglement, Privacy reglement en Klachteninformatie terugvinden op onze website www.sportfysiospecialist.nl

Als praktijk maken we gebruik van de klachtenregeling van het KNGF. Wij verwijzen cliënten naar de consumentensite van het KNGF (defysiotherapeut.com) voor meer informatie.

2.3 TARIEVEN

In de wachtruimte van Portegies Fysio voor sporters hangt een actuele lijst ter informatie van de door ons zelf vastgestelde tarieven. Deze lijst is ook terug te vinden op onze website www.sportfysiospecialist.nl.

2.4 OPENINGSTIJDEN

Op de voordeur en op onze website staan de openingstijden van de praktijk vermeld. Daarnaast maken we gebruik van een online mogelijkheid voor het maken van een afspraak. Deze samenwerking hebben we met Blessurebalie.nl waardoor er 24/7 een mogelijkheid is tot het maken van afspraken.

2.5 INFORMATIE VAN DE ZORGVERZEKERAARS

Van alle zorgverzekeraars waar wij een overeenkomst mee hebben ontvangen we per kwartaal een overzicht met onze behandelindex. Portegies Fysio voor sporters stelt zich tot doel om de gestelde norm te waarborgen zonder enige concessie te doen met betrekking tot de nodige kwaliteit van zorg naar de cliënt. Zie bijlage III voor de ontvangen spiegelinformatie van Menzis, Achmea, VGZ en CZ.

Hoofdstuk 3

Zorgketen en kwaliteit

3.1 KWALITEIT

Portegies Fysio voor sporters heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan en is daarom actief binnen diverse zorgketens:

- Schouder Netwerk Amsterdam, persoonsgebonden lidmaatschap (Sharon Portegies)
- Academisch Netwerk HU (Sharon Portegies en Elisabeth van den Berg-Bos)
- Aangesloten bij Olympisch netwerk Noord Holland
- Preferred Supplier STK
- Sportregionalisatie keten
- Sportpoli Spaarne Gasthuis
- Consument en Veiligheid (Elisabeth van den Berg-Bos)

Om gemakkelijk en snel met verwijzers zoals huisartsen en medisch specialisten te kunnen communiceren, maakt de praktijk gebruik van Zorgmail. Een beveiligd systeem zodat privacy gevoelige informatie beschermd is.

3.2 GEMEENSCHAPPELIJKE KWALITEITSBEWAKING

Alle fysiotherapeuten, van Portegies Fysio voor sporters, staan geregistreerd in het Centraal Kwaliteits Register Fysiotherapie van het KNGF en in het kwaliteitsregister Keurmerk Fysiotherapie, daarmee wordt voldaan aan de door het KNGF en het Keurmerk Fysiotherapie gestelde kwaliteitseisen. Daarnaast worden medewerkers gestimuleerd op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen op vakinhoudelijk gebied. De praktijk stelt hierin diverse vakinhoudelijke tijdschriften en journals beschikbaar en jaarlijks worden één of meerdere symposia door et gehele team bezocht.

Hoofdstuk 4

Mensen en materiaal

4.1 BETROKKENHEID BIJ DE PRAKTIJK

Maandelijks vindt er werkoverleg plaats waarbij kwaliteit als agendapunt staat genoemd. Sinds 2016 wordt ieder kwartaal de outcomes besproken vanuit de CQ index. Hierdoor krijgen medewerkers meer inzicht in de patiëntenervaringen en kan er sneller ingegrepen worden op punten waar tekort geschoten wordt..

De belangrijkste aandachtspunten voor betrokkenheid zijn duidelijke werkafspraken en beloning en daarnaast het creëren van goede faciliteiten voor het uitvoeren van arbeid, overleg en scholing. Dit continue proces wordt bij ons getoetst middels functioneringsgesprekken.

4.2 BETROKKENHEID COLLEGA'S

- Medewerkers worden gedurende de functioneringscyclus gevraagd hoe en op welk vlak zij zich willen ontwikkelen op vakinhoudelijk gebied.
- De medewerkers worden twee wekelijks per e-mail geïnformeerd over de uitkomsten van de CQ index.
- Er is een interne afspraak met betrekking tot de dossiercontrole dat deze dient te voldoen aan minimaal 85% volgens de KNGF PLUS norm. Deze wordt tijdens de functioneringscyclus besproken.
- Medewerkers worden gestimuleerd zichzelf te ontwikkelen en proactief te werken aan het opbouwen en onderhouden van een professioneel netwerk.

4.3 EISEN KWALITEITSBELEID/PERSONEELSBELEID

Alle therapeuten dienen:

- BIG geregistreerd te zijn
- Ingeschreven staan in het Centraal Kwaliteits Register Fysiotherapie
- Verplichte na- en bijscholing te volgen
- Een opleidingsplan in te vullen in overleg met de Praktijkhouder
- Voldoen aan de eisen van verslagleggen volgens de richtlijn KNGF verslaglegging

4.4 MATERIËLE INFRASTRUCTUUR

Alle apparatuur wordt één maal per jaar gecontroleerd door de leveranciers, volgens een onderhoudsschema.

Hoofdstuk 5

Waaraan wordt de kwaliteit van zorg afgemeten?

5.1 UITKOMSTEN KWALITEITSBELEID

De kwaliteit van zorg wordt afgemeten aan de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek. De uitvoering hiervan valt binnen het CQ index project. In bijlage I ziet u de resultaten van feedback uit de open vragen van de CQ index in 2015.

In 2015 hebben wij een certificaat mogen ontvangen van Qualiview, deze wordt alleen uitgereikt bij voldoende respons op het uitzetten van de CQ index. Zie bijlage II voor een kopie van het door ons ontvangen certificaat.

Naast de CQ index zijn wij als praktijk en als individuele behandelaars aangesloten bij Zorgkaart Nederland. In 2015 hebben we hier maar één beoordeling op ontvangen met een cijfer 8.5.

5.2 WERKOMSTANDIGHEDEN/VEILIGHEID

- Ziekteverzuimgegevens worden digitaal bijgehouden door de praktijkhouder in Werk Attent.
- Gegevens over fouten, ongelukken en bijna ongelukken worden digitaal geregistreerd en vastgelegd, hierdoor wordt het vervolgproces bewaakt en geregistreerd.
- Omzetgegevens worden digitaal bijgehouden door de praktijkhouder.

5.3 WAARDERING MEDEWERKERS

Als praktijk eigenaar vind ik het van groot belang dat alle medewerkers die zich dagelijks inzetten voor optimale patiëntenzorg daarvoor ook gewaardeerd worden. Niet alleen in de vorm van loon en goede arbeidsvoorwaarden, maar soms zit het ook in de kleine dingen zoals een attentie tijdens verjaardagen, een chocoladeletter met Sinterklaas en een jaarlijks personeelsuitje.

Hoofdstuk 6

Voorgenomen verbeteracties

6.1 VERBETERPUNTEN

Onderstaande verbeterpunten komen deels voort uit de verkregen feedback met openvragen welke zijn ontvangend bij het uitzetten van de CQ index (bijlage I)

1. Er wordt door de praktijkhouder hard gewerkt om ook in de komende periode alles in en rondom het pand aan de Kleverlaan zo goed mogelijk voor elkaar te hebben zodat het prettig werken blijft voor het gehele team en dat tevens de cliënten zich op hun gemak voelen. Hieronder vallen punten zoals kleedruimte en mogelijkheid tot opfrissen. (hierover zijn begin 2016 afspraken gemaakt met de sportschool, patiënten kunnen bij ons gebruik maken van een kleine kleedruimte met mogelijkheid tot opfrissen) en indien nodig en gewenst kan de patiënt (tegen betaling a 1,euro gebruik maken van de douche faciliteiten van de sportschool)

2. Verbeteren van de verslaglegging in het EPD ABAKUS met normhantering 90% PLUS norm KNGF. Uit analyse blijkt dat met name aan het einde van de intake niet altijd duidelijk het stappenplan wordt vermeld en de prognose ten aanzien van duur van het herstel. Dit is meerdere malen uitvoerig besproken tijdens het maandoverleg. Per januari 2016 is er een kwartaal overleg in het leven geroepen, hierin worden alle outcomes zoals ook de ontvangen feedback uit openvragen aan alle medewerkers gepresenteerd. Naar verwachting zullen we in 2016 sneller kunnen inspelen op zaken die voor verbetering vatbaar zijn.

3. Verbeteren van de naamsbekendheid in de regio door contacten met huisartsen en verwijzers te stimuleren en onderhouden.

4. Nabellen van (uit)- behandelde patiënten. Patiënten waarvan het dossier een maand openstaat zonder dat zij op consult zijn geweest worden na 3 weken tot 1 maand nagebeld. Soms worden afspraken door patiënten geannuleerd en wordt er vergeten een nieuwe afspraak in te plannen, middels het bijhouden en nabellen waarborgen we de continuïteit van de behandeling en voorkomt het dat dossiers onnodig lang open blijven staan.

Verbeterpunten worden besproken in het teamoverleg en digitaal vastgelegd in de gezamenlijke DropBox middels notulen, hiermee wordt ook de voortgang en afhandeling bewaakt.

Hoofdstuk 7

Doelstellingen 2016

Naast alle doelstellingen die al genoemd zijn onder 6.1 zal het tevens een algemeen doel zijn om van de groep therapeuten en andere werknemers, zowel intern als extern, de hechtheid van het team te bewaken waarmee we kwaliteit kunnen bieden en hierdoor een vooraanstaande positie behouden/verwerven binnen de (sport)gezondheidszorg in Haarlem e.o. Ten tweede zal er vanuit het management meer aangereikt worden met betrekking tot directe informatie rondom zaken zoals doorgemaakte groei, feedback van patiënten op kwaliteit van zorg en procesmatige zaken om de betrokkenheid van alle medewerkers te vergroten.

Als laatste stellen we tot doel om in 2016 de samenwerking met diverse partners en collega's in en buiten de regio te versterken middels vakinhoudelijke bijeenkomsten (peer-reviews, intervisie etc.)

Hoofdstuk 8

Patiënt en kwaliteit

De patiënt wordt bij de kwaliteit van zorg betrokken. Hun mening wordt gevraagd tijdens het patiënt tevredenheidonderzoek middels de uitvraag van de CQ index en beoordeling via Zorgkaart Nederland. Aan het eind van de behandeling en tijdens de eindevaluatie wordt gevraagd of er op- of aanmerkingen zijn. Ook op deze manier wordt de patiënt betrokken bij ons kwaliteitssysteem.

Hoofdstuk 9

Klachten en kwaliteit

In 2015 zijn er geen klachten binnengekomen. Wel hebben we een aantal verbeterpunten welke we in 2016 willen realiseren en welke genoemd zijn onder 6.1.

Hoofdstuk 10

Stimulerende en belemmerende factoren.

Wat zijn de stimulerende, en belemmerende factoren bij het verbeteren van de kwaliteit van zorg.

De kwaliteit van zorg rond onze specifieke patiëntenpopulatie kan verbeterd worden middels samenwerking en uitbreiding van overleg zowel mono- als multidisciplinair met collega's in de tweede- en eerstelijns zorg.

Nawoord

2015 was een intensief maar goed jaar, na de verhuizing in september 2014 heeft de praktijk in volume een flinke boost gehad en is het gelukt de kwaliteit te handhaven. Bijna alle medewerkers hebben zich naast hun dagelijkse werkzaamheden beziggehouden met intensieve na- en bijscholing en zetten zich dagelijks 100% in om optimale zorg aan hun patiënten te geven. Voor 2016 hebben we enkele verbeterpunten opgesteld en zoals het sporters betaamd heeft het team Portegies Fysio voor sporters het doel te gaan voor “goud”.

BIJLAGE I

Feedback 2015, Gehele jaar

Praktijkprofiel gespecificeerd voor medewerker: Sharon Portegies, Eigenraam, Hermans

Vraag:

Wat zou u eventueel willen veranderen aan de zorg van uw fysiotherapeut?

Feedback

Ik vind het jammer dat de behandeling vrij abrupt stopte en er niet BV telefonisch nog een keer navraag is gedaan hoe het verder ging.

Geen idee

Meer vragen wat ik zou willen doen tijdens een behandeling en meer misschien meer feedback (tijdens oefeningen).

Niets

Geen toevoegingen.

geen ging prima en zou zeker terugkomen indien er nieuwe klachten zijn.

Ik ben volledig tevreden

Niets. Uitzonderlijk effectieve en doortastende fysiotherapeut.

nvt

iets meer diepgang en uitleg over de oorsprong van de klacht en ontstaan van de klacht. en hoe om te gaan met opbouwen van kracht. en eventueel uitleggen van opplakken van sporttape.

Niets

niets

niets

Dat de behandeling meer effect zou hebben. Maar dat ligt volgens mij niet de fysiotherapeut

N.v.t.

N v t

Niets.

meer directe behandeling (massage etc).

Niks

Niets

Uiteindelijk is toch de verkeerde diagnose gesteld bij mij. Dit kwam naar voren bij dokter ? en pas na de MRI scan.

Misschien was eerder doorverwijzen toch beter geweest, want ondertussen ben ik al ruim 1,5 jaar verder en ik vraag me sterk af of het niet te laat is.

Nvt top zorg!

Meer ervaring

Beter inschatten van de problemen

Shockwave therapie aanbieden

/

Ik zou niets veranderen

Niks. Alles was uitstekend

niets

Ik zou niets willen veranderen , de zorg is goed zo.

geen. Echt een meer dan prima ervaring

Geen verandering,wij zijn zeer tevreden!

Geen opmerkingen. Ze doen het heel goed.

Nog beter oefeningen voor thuis meekrijgen en om in het vervolg het te vermijden.

Door ziekte niet meer kunnen komen. Daarna zou een telefoontje van fysio om de behandeling voortbrengen zetten wel fijn geweest.

Omkleedruimte. Meer kluisjes in wachtruimte.

Een aparte omkleedruimte met opfrissen mogelijkheid, zodat je ook na behandeling direct fris weer naar eventuele volgende afspraak kan.

Het is helemaal prima zo

Geen,heel tevreden.

geen problemen

Er is geen behandelplan besproken.M.i. hoort er bij elke klacht of artsenverslag een gefaseerd plan met een geschat tijdstrajectInmiddels gestopt. Dus onduidelijk is in welke fase. De van tijd tot tijd toegestuurde vragenlijst is echt onzinnig. Zo kunnen de klachten toegenomen zijn zonder dat je kunt aangeven of de omstandigheden (belasting) plots toegenomen is.

niets. Ik ben super tevreden!

Niets

niets

Eigelijk niets.

Niets meer aan veranderen!Zij maakt goede investeringen in behandelingen en ervaring, is altijd up to date en heeft een vooruitziende blik!



BIJLAGE II

S. Portegies

Kleverlaan 204

2023 JM HAARLEM

6 november 2015

Spiegelinformatie Fysiotherapie Menzis 2015 , Q3

Betreft zorgverlener : S. Portegies

AGB-nummer fysiotherapeut : 04/105019 AGB-nummer praktijk : 04/63103

Dit overzicht betreft declaraties tot en met behandeldatum 30-09-2015

Soort therapie	Aantal cliënten	Aantal geboekt	Gemiddeld per therapeut	Praktijk gemiddelde	Merk gemiddelde
Zitting fysiotherapie	3	5	1,67	4,41	11,10
Niet chronisch	3	5	1,67	4,41	8,27

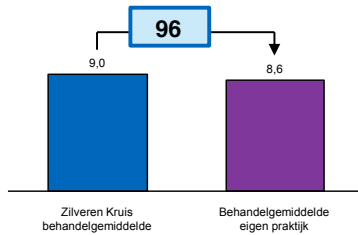
Praktijkgemiddelden

Soort therapie	# unieke cliënten praktijk	Aantal Geboekt	Praktijk gemiddelde
Zitting fysiotherapie	22	97	4,41

Totaal	Aantal cliënten	Aantal geboekt	Gemiddeld per therapeut	Praktijk gemiddelde	Merk gemiddelde
Totaal	3	5	1,67	5,32	11,21
Niet chronisch	3	5	1,67	5,32	8,60

Spiegelinformatie Fysiotherapie

Behandelindex



Januari t/m december 2015

Portegies, Fysio Voor Sporters

4063103

Kleverlaan 204

2023 JM HAARLEM

Datum laatste declaratie:

1-2-2016

Overeenkomst 2015:

Basisovereenkomst

Aantal Zilveren Kruis-verzekerden in 2015:

156

Aantal Zilveren Kruis-verzekerden in Spiegel:

153

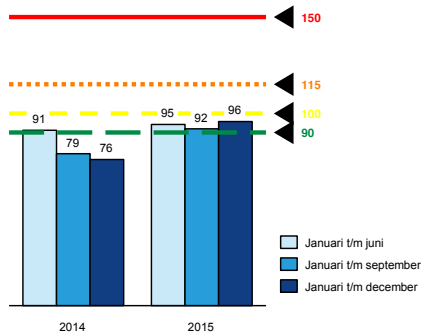
Aantal behandelingen:

1.317

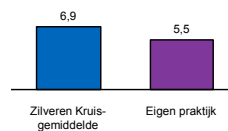
Behandelindex:

96

Behandelindex door de tijd



Verzekerde-index

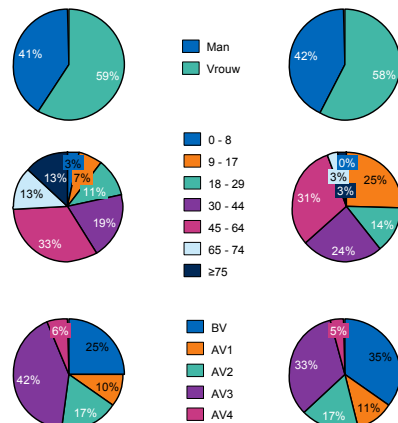


Uw declaratiegegevens laten geen significante afwijking zien in het werkelijke en verwachte aantal behandelingen per verzekerde.

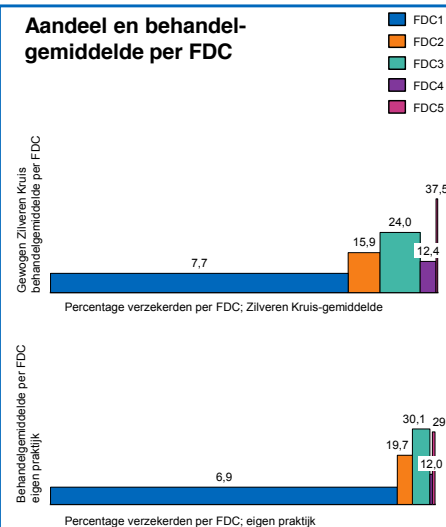
Patiëntenpopulatie

Zilveren Kruis-gemiddelde

Eigen praktijk



Aandeel en behandel-gemiddelde per FDC



Deze spiegelinformatie is verbonden aan het beleid t.a.v. doelmatig handelen. Voor meer informatie over dit beleid verwijzen wij u naar de voorwaarden welke u kunt vinden op www.zilverenkruis.nl/zorgaanbieders. Zet- en drukfouten voorbehouden.

Productiedatum: 06-04-2016



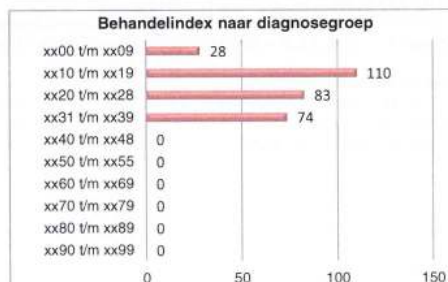
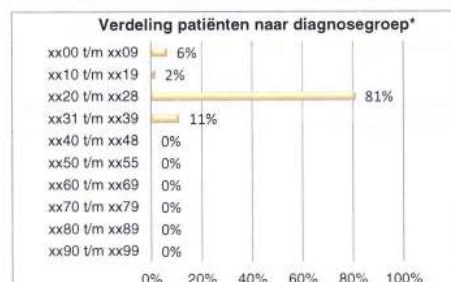
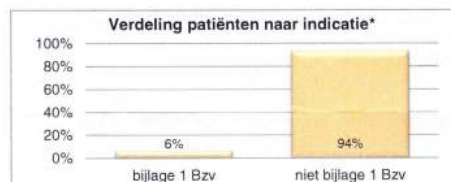
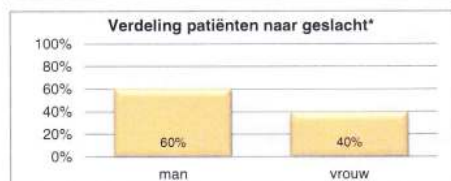
delta lloyd

OHRA Direct
geregeld

Behandelindex Q1, Q2, Q3 2015

AGB-code praktijk 04.063103
Naam praktijk Portegies, Fysio Voor Sporters
Plaats praktijk HAARLEM

Aantal patiënten 63
Unieke patiënten 60
Aantal behandelingen 367
Behandelindex 79



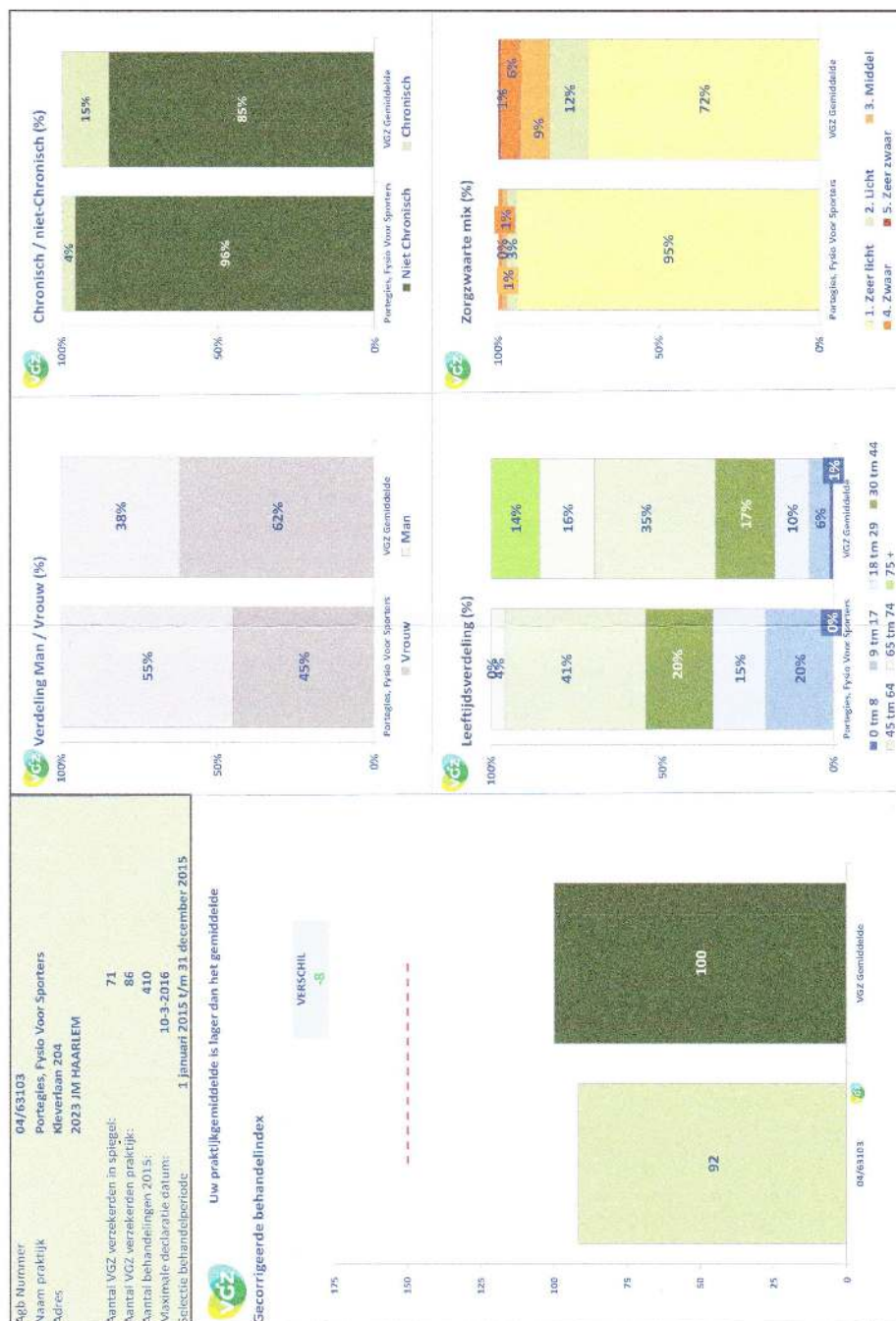
* de percentages in bovenstaande figuren zijn afgerond op hele cijfers. Ziet u in de linker figuur 0% en in de rechterfiguur toch een balkje? Dan betekent dit dat in de praktijk wel patiënten in deze groep zijn behandeld, maar dat dit minder dan 0,5% van uw totaal aantal patiënten is.

Behandelindex per periode - periode 2013, 2014 en 2015

In onderstaande tabel wordt de behandelindex weergegeven per periode. Zo kunt u bijvoorbeeld dezelfde periode tussen twee jaren vergelijken en/ of het verloop van de behandelindex gedurende het jaar bekijken.

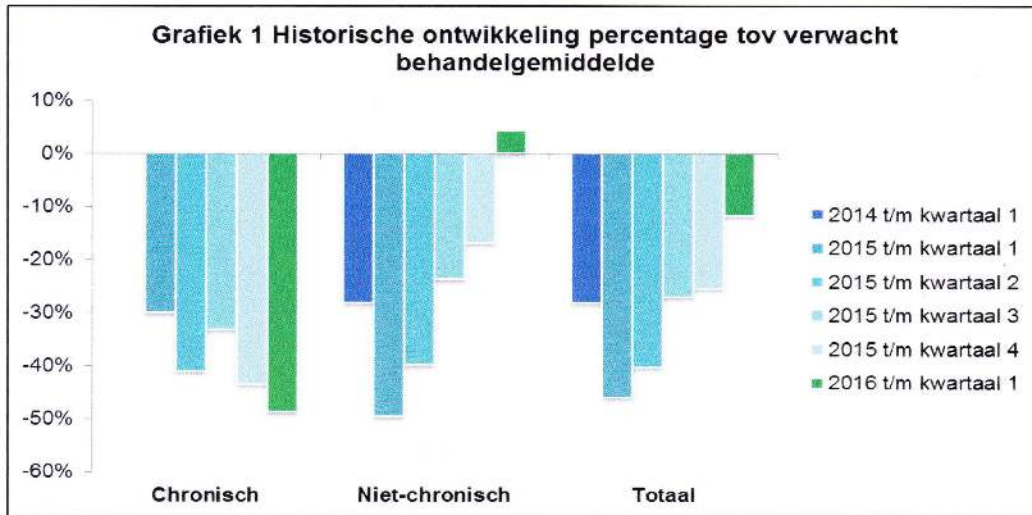
	Q1	Q1, Q2	Q1, Q2, Q3	Q1, Q2, Q3, Q4
Behandeling:	jan t/m mrt	jan t/m jun	jan t/m sep	jan t/m dec (= jaarcijfer)
2013	102	85	79	80
2014	100	80	81	83
2015	80	72	79	(n.)n.b.

Het vetgedrukte cijfer betreft de behandelindex die in bovenstaande figuren nader is uitgewerkt en ook rechtsboven is weergegeven.

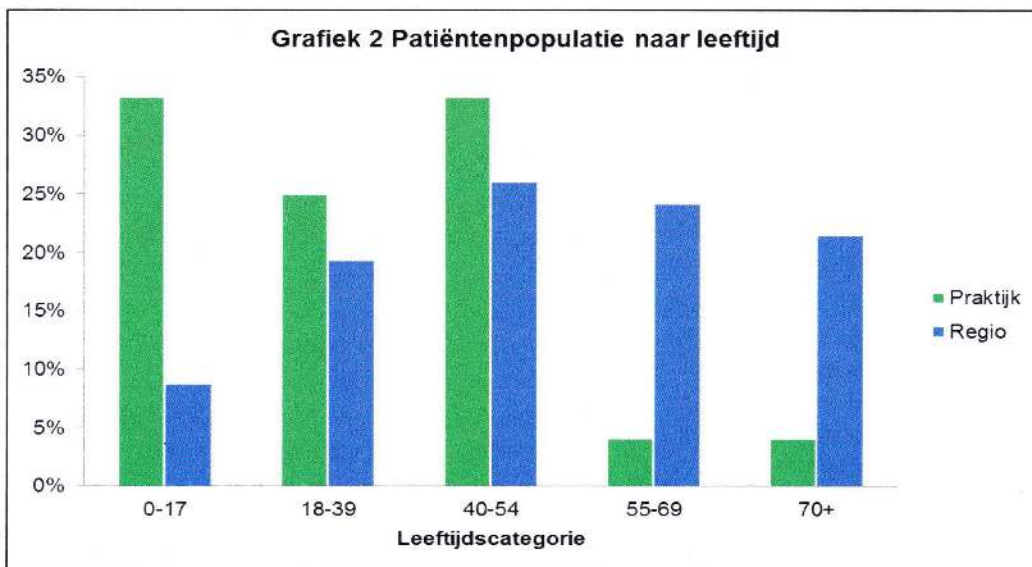


A. Totaaloverzicht behandelgemiddelden periode 01-04-2015 t/m 31-03-2016

	Aantal patiënten	Aantal reeksen	Werkelijk aantal behandelingen	Verwacht aantal behandelingen	Werkelijk behandelgemiddelde	Verwacht behandelgemiddelde	Percentage tov verwacht behandelgemiddelde
Chronisch	3	3	29	57	9,67	18,86	-48,75%
Niet-chronisch	20	21	137	131	6,52	6,26	4,24%
Totaal	23	24	166	188	6,92	7,83	-11,71%



Voor tariefgroep KwaliteitZorg 3* is de norm voor het percentage van het totale behandelgemiddelde ten opzichte van het verwachte behandelgemiddelde 10% en voor tariefgroep KwaliteitZorg 2* en lager is dit 20%.



04/63103 Portegies, Fysio Voor Sporters