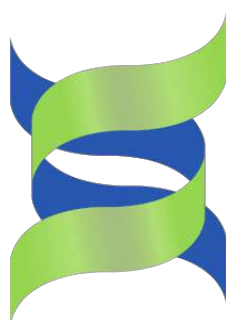


KWALITEITS JAARVERSLAG 2018

20-03-2019 V1



Portegies
Fysio voor sporters



Inhoudsopgave

Verzendlijst

Inleiding

Hoofdstuk 1	Algemeen	5
Hoofdstuk 2	De Kwaliteit van zorg en dienstverlening	11
Hoofdstuk 3	Zorgketen en kwaliteit	15
Hoofdstuk 4	Mensen en materiaal	17
Hoofdstuk 5	Uitkomsten van kwaliteitsbeleid	20
Hoofdstuk 6	Verbeteracties	23
Hoofdstuk 7	Doelstellingen voor het volgende jaar	25
Hoofdstuk 8	Cliënt en kwaliteit	26
Hoofdstuk 9	Klachten en kwaliteit	28
Hoofdstuk 10	Wat zijn de stimulerende, en belemmerende factoren bij het verbeteren van de kwaliteit van zorg	29

Nawoord

Bijlagen:

I Certificaat Qualizorg 2018

II Spiegelinformatie/Behandelindex 2018

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 Hart van Haarlem
 - Huisartsenpraktijk Heinsdijk
 - Huisartsenpraktijk Noordermeer
 - Huisartsenpraktijk Te Cleeff
 - Huisartsenpraktijken Schoterpoort
 - Huisartsenpraktijken Catharinahuis
 - Huisartsenpraktijk Bloemendaal
 - HOED Overveen
 - Koningshoed Haarlem
- De medisch specialisten van:
 - Spaarne Gasthuis: waaronder orthopedie, sportpoli, schouderpoli, rugpoli, voetenpoli, chirurgie, gipspoli en revalidatiegeneeskunde.
- De sportartsen van:
 - Sport & beweegkliniek
 - Jessica Gal sportartsen

INLEIDING

Voor u ligt het Kwaliteitsjaarverslag 2018 van Portegies Fysio voor sporters. Door de gestructureerde opzet en hoofdstukindeling willen wij een transparante en voor externe partijen vergelijkbaar kwaliteitsjaarverslag creëren. Wij zijn ervan overtuigd dat middels dit document 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 per e-mail naar: sharonportegies@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 vier fysiotherapeuten waarvan drie met een Master specialisatie en één secretaresse/baliemedewerkster.

De praktijk is een zelfstandig eerstelijnspraktijk 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. In 2014 is de praktijknaam gewijzigd in Portegies Fysio voor sporters.

Portegies Fysio voor sporters biedt curatieve en preventieve fysiotherapeutische zorg aan een brede cliëntengroep met klachten aan het houdings- en bewegingsapparaat. Wij richten ons voornamelijk op sport-/sport gerelateerde blessures, jeugdsporters, sportletsels, (sub)acute blessures als wel orthopedische revalidatie welke vallen binnen het musculoskeletale domein.

“Acute sport- en knieletsels, voorste kruisbandrevalidatie, schouderrevalidatie en wervelkolom gerelateerde klachten vallen binnen ons expertise gebied.”

Het is een bewuste keuze dat wij geen (groeps)zorg aanbieden met betrekking tot cliënten met chronische aandoeningen zoals COPD, Hartfalen, Diabetes, Claudicatio en/of Parkinson. De reden hiertoe is dat geen van onze medewerkers up to date expertise heeft op dit terrein. Deze expertise is wel aanwezig bij omringende collega's van andere praktijken in hetzelfde verzorgingsgebied. Indien een cliënt zich bij ons meldt met een van deze (chronische) aandoeningen dan helpen wij de cliënt uiteraard met zoeken naar het juiste adres voor de beste zorg. Zo hebben wij in 2019 met betrekking tot Claudicatio klachten een formele samenwerking met Fysiotherapie De Koningin in Haarlem.

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

- Algemene fysiotherapie
- Sportfysiotherapie (NVFS geregistreerde master sportfysiotherapeuten)
- Orthopedische revalidatie (conservatief, pre- en post-operatief)
- Acute sportblessure beoordeling en behandeling
- Schouderaandoeningen (aangesloten bij Schouder Netwerk Amsterdam)
- Knieklachten
- Manueel therapie (één Master Manueel therapeut, twee therapeuten zijn aangesloten bij het Rugnetwerk Kennemerland)
- Mogelijkheid tot inzet echografische diagnostiek, Shockwave en EPTE

1.1 Het werkgebied

Het spreidingsgebied van onze cliënten bestaat uit gemeenten Bloemendaal, Haarlem, Heemstede, Velsen en Zandvoort.

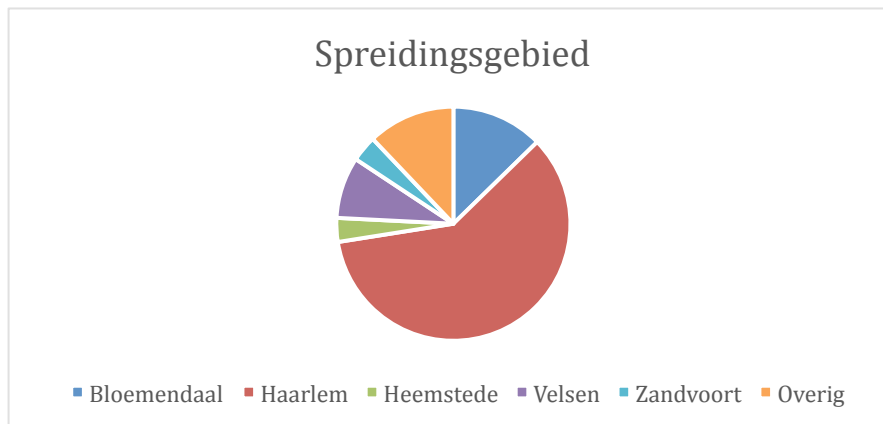


Diagram 1, spreidingsgebied Portegies Fysio voor sporters

De spreiding van onze cliëntenpopulatie is wijds aangezien wij ons concentreren op een specifieke doelgroep zoals sporters en mensen met orthopedische klachten.

De cliëntenpopulatie die onze praktijk bezoekt bestaat bijna net zoveel uit mannen als vrouwen. Opvallend is dat er ten opzichte van 2017 wederom een duidelijke toename is van cliënten die op verwijzing van huisarts of medisch specialist komen. Dit geeft aan dat de praktijk zich duidelijk profileert met de expertises die in huis zijn. Ook het volume aantal in cliënten is het afgelopen jaar toegenomen.

De leeftijd van de cliëntenpopulatie die onze praktijk bezoekt is zeer divers en loopt uiteen, waarbij de leeftijdsgroep tussen de 11 en 60 jaar het grootst is. Veelal zijn cliënten binnen onze populatie HBO of hoger geschoold.

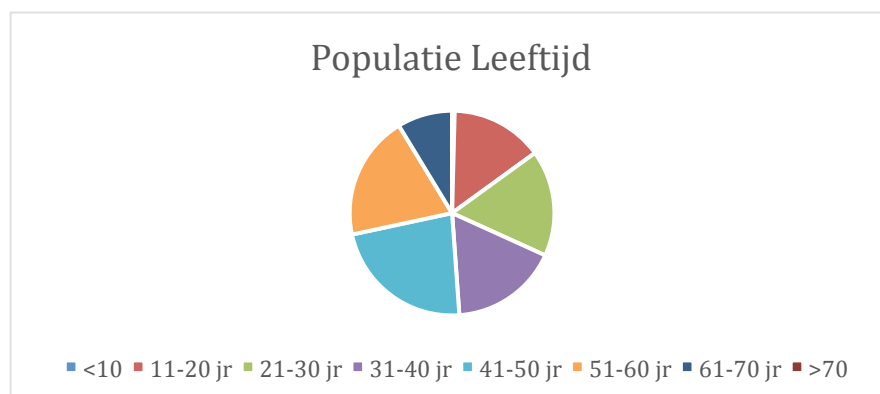


Diagram 2, Populatie in leeftijd Portegies Fysio voor sporters

“Ons behandelgemiddelde per patiënt is in 2018 afgenomen van 6,7 naar 6,2”

Zie tabel één voor een overzicht van behandelindicaties met gehanteerde KNGF Richtlijn (RL) of Evidence Statement (ES) en daarbij ons behandelgemiddelde.

	KNGF Richtlijn of Evidence Statement	Gem. aantal behandelingen 2016	Gem. aantal behandelingen 2017	Gem. aantal behandelingen 2018
Enkel	- RL: Enkelletsel - <i>PRL Acute Achillespees*</i>	7,5	5,5	5,0 11,6
Knie	- RL: Artrose heup-knie - ES: Acuut knieletsel - ES: Revalidatie na VKB letsel - RL: Menisectomie - PRL: Achterste kruisbandletsel (cons.) - <i>PRL: Hamstringprotocol*</i> - <i>RL Beweeginterventie artrose*</i> - <i>PRL M. Osgood Schlatter*</i> - <i>PRL Meniscopexie*</i> - <i>PRL Patella Luxatie conservatief*</i> - <i>PRL Patello Femoraal Pijnsyndroom*</i>	16,5 5 24,8 12,1	8,4 9 16,9 11,4 16	5,8 8,9 24,6 15,4 19 7 6 6,2 15,4 10 32 6,0
Heup	- RL: Artrose heup-knie - <i>RL Beweeginterventie artrose*</i>	16,5	8,4	5,8 6
Lage Rug	- RL: Lage Rugpijn - RL: Manueeltherapie bij Lage Rugpijn	6,7	5,2 6,5	4,9 5,7
Schouder	- ES: Subacromiale klachten - RL: Klachten aan de arm, nek en/of schouder (KANS) - RL: Subacromiale klachten Multidisciplinair - <i>PRL; Bankart repair*</i> - <i>Frozen Shoulder*</i>	9,5 9,4	8,2 5,9 8,2	7,7 5,2 6 20 13,4
Nek	- RL: Klachten aan de arm, nek en/of schouder (KANS) - RL: meetprotocol aspecifieke nekklachten - RL: Nekpijn	9,5 13	8,2 8,5 8,0	5,2 6,7 5,7

Tabel 1. Overzicht gehanteerde KNGF richtlijnen (RL)/ KNGF Evidence statements (ES) en Praktijk richtlijnen (PRL) per lichaamsregio en behandelgemiddelde Portegies Fysio voor sporters. * nieuw opgestelde en gehanteerde praktijk richtlijnen.

1.2 DE PRAKTIJK “Team 2018”

Praktijk Eigenaar	Naam	Functie
	Sharon Portegies (1977)	Extended Scope Therapist/ Advanced Clinical practitioner MSc. Sportfysiotherapeut <i>Specialisaties:</i> <i>Acute sportletsels, schouder en knie.</i> <i>Lid SchouderNetwerk Amsterdam</i> <i>Sportpoli Spaarne Gasthuis</i>
Fysiotherapeuten in Loondienst		
	Jan Willem Eigenraam (1978)	MSc. Manueel therapeut <i>Specialisaties:</i> <i>Nek, rug, elleboog en pols.</i> <i>Lid RugNetwerk Midden- en Zuid-Kennemerland, Haarlem e.o.</i>
	Elisabeth van den Berg-Bos (1978)	MSc. Sportfysiotherapeut <i>Specialisaties:</i> <i>Acute sportletsels, spier-/pees aandoeningen, knie, Dry Needling, Mulligan Concept</i> <i>Sportpoli Spaarne Gasthuis</i>
	Jasper Flick (1994)	Algemeen fysiotherapeut <i>Specialisaties:</i> <i>Rug, Hamstringblessures, spier-/pees aandoeningen</i> <i>Lid RugNetwerk Midden- en Zuid-Kennemerland, Haarlem e.o.</i>
Overige medewerkers in Loondienst		
	Petra Smit (1978)	Secretaresse/Baliemedewerkster

Overige medewerkers		
	Wibbo Hummelen (1978)	Fysio-Echografist FysioEchografie Mobiel <i>Echografische diagnostiek, Shockwave en EPTE</i>
	Kelly Dekker	VSPN® Sportpsycholoog High Performance Academy Amsterdam. <i>Kelly is sinds december 2016 in onze praktijk actief als sportpsycholoog en werkt volgens de methode ACT (Acceptance and Commitment Training). Naast het werken met sporters en coaches, geeft zij ook training en coaching aan high performers in Arts (o.a. zangers en dansers) en Business (o.a. politie en luchtverkeersleiding).</i>

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, pantry, personeel-/vergaderruimte, oefenzaal en toiletvoorziening. 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:

- Buslijn 2 Stadsbus richting Haarlem-Noord (halte Kleverlaan, 13 min. lopen)
- Treinstation Bloemendaal (stoptrein richting Beverwijk, stoptrein vanuit noorden richting Haarlem) 10 min. lopen.
- 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 cliënten centraal te stellen (patiënt centered care) met als doel een zo optimaal en snel mogelijke terugkeer in activiteiten, werk en/of sport. We vragen van de cliënt een proactieve houding en betrekken hen bij het eigen revalidatietraject. Tevens faciliteren wij onze cliënten middels een geïntegreerd huiswerkprogramma welke zij in hun dossier of middels persoonlijke app ontvangen.

Uiteraard behandelen wij conform de laatste ontwikkelingen en wetenschappelijke inzichten binnen ons vakgebied. Multidisciplinaire samenwerking zien wij als belangrijk uitgangspunt. Wij maken gebruik van multidisciplinair overleg met huisarts of medisch specialist wanneer de gezondheidssituatie van de cliënt daarom vraagt.

1.5 KORTE TERMIJN DOELSTELLINGEN

1. Medewerkers van Portegies Fysio voor sporters zijn continue bezig met het optimaliseren van zorg binnen het musculoskeletale domein. Hiervoor volgen alle medewerkers jaarlijks diverse scholingen en wordt er gebruik gemaakt van Peer Reviews en intervisie om het eigen handelen te verbeteren. Sinds 4 jaar hebben wij dan ook een eigen Peer Review Groep (Noordwest) bij Stichting Keurmerk Fysiotherapie (SKF).
2. Portegies Fysio voor sporters neemt zich voor de interne kwaliteit te handhaven en te waarborgen. Alle medewerkers dienen daarom te voldoen aan de eisen die het Keurmerk Fysiotherapie en KNGF heeft opgesteld. Alle fysiotherapeuten van Portegies Fysio voor sporters staan ingeschreven in het CKR of kwaliteitsregister van SKF. Inschrijving in het BIG-register is verplicht.
3. Portegies Fysio voor sporters is afgelopen jaar druk bezig geweest met het zoeken naar uitbreiding of nieuwe locatie om zo haar faciliteiten voor cliënten en medewerkers te optimaliseren. Inmiddels is bekend dat wij op de huidige bestaande locatie onze faciliteiten per 1 september 2019 zullen gaan uitbreiden in samenwerking met Squash en Fitness Centrum Haarlem. Er zal een extra toilet en kleedruimte voorziening gerealiseerd worden. Daarnaast zal er een oefenzaal ingericht worden met eigen apparatuur en testopstelling voor het afnemen van performance testen. De huidige behandelruimtes zullen gerenoveerd gaan worden. Er zal een nieuwe entree worden gerealiseerd die dichterbij de parkeerplaats ligt, waardoor cliënten die slechter ter been zijn gemakkelijker binnen kunnen komen.

Hoofdstuk 2

De Kwaliteit van zorg en dienstverlening

Portegies Fysio voor sporters is aangesloten bij het KNGF en het Keurmerk Fysiotherapie. Alle fysiotherapeuten staan geregistreerd in het BIG en in het kwaliteitsregister van het Keurmerk Fysiotherapie. De praktijk werkt als gevolg hiervan volgens de richtlijnen van het KNGF en Keurmerk Fysiotherapie. Daarnaast werkt Portegies Fysio voor sporters met ABAKUS, een gecertificeerd EPD welke voldoet aan het programma van eisen FYSIO-EPD.

Sinds 2015 maakt de praktijk 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 cliënt gemaakt wordt en kosteloos per mail of app beschikbaar wordt gesteld aan de cliënt.

Alle medewerkers van Portegies Fysio voor sporters zijn in het bezit van een certificaat van het Rode Kruis Reanimatie & AED. Eén medewerker heeft de opleiding BHV gevolgd.

2.1 TRANSPARANTE ZORG

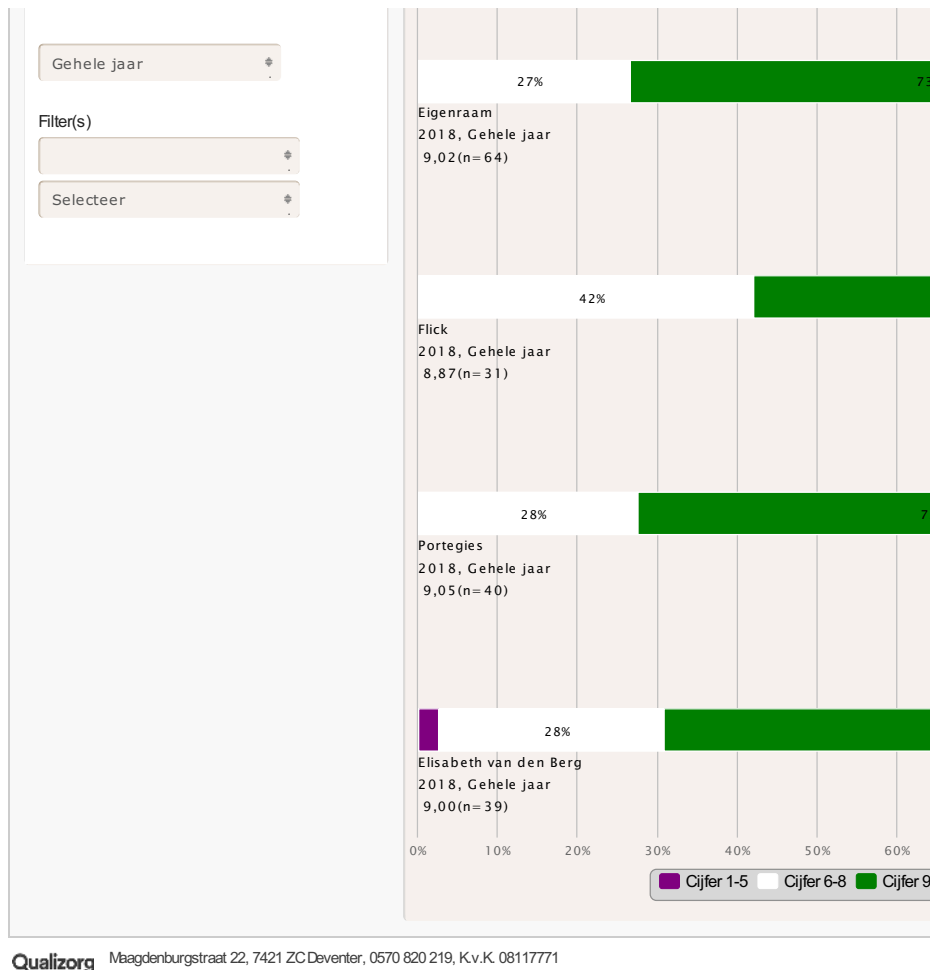
Ook in 2018 is de PREM (Patiënt Reported Experience Measures), voorheen CQ index, onder onze patiënten uitgezet. Dit is een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten, te analyseren en te rapporteren. Wij bieden al onze cliënten een online vragenlijst. Op deze manier kunnen wij achterhalen wat cliënten belangrijk vinden in de zorg en wat hun concrete ervaring bij ons is. *Zie tabel 2 voor de algemene beoordeling van de praktijk in 2018.*

Deze landelijk gevalideerde vragenlijst brengt de ervaringen van onze cliënten met de ontvangen fysiotherapie in kaart. De CQ-index wordt momenteel door meerdere partijen gezien als dé input voor kwaliteit vanuit cliëntperspectief:

- Zichtbare Zorg en de KNGF
- Zorgverzekeraars
- De wetenschap
- Patiëntenorganisaties (zoals NPCF) en keuze informatiesites (zoals Kiesbeter, Zorgkaart Nederland, praktijkindebuurt).

Algemene beoordeling

De algemene beoordeling betreft een score van 0 tot 10 en geeft weer hoe de beoordeling van de patiënten over de praktijk is. De resultaten worden weergegeven in een grafiek met verdelingen in percentages van de scores en daarnaast wordt een gemiddelde weergegeven.



Algemene beoordeling 2018 Tabel 2.

2.2 HUISHOUDELIJK, PRIVACY- EN KLACHTENREGLEMENT

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

Als praktijk maken we gebruik van de klachtenregeling van het KNGF en Keurmerk Fysiotherapie. Wij verwijzen cliënten naar de consumentensite van het KNGF (defysiotherapeut.com) voor meer informatie. Portegies Fysio voor sporters heeft inmiddels een eigen klachtencommissie ingericht en een Tips & Tops brievenbus opgehangen. Als lid van het KNGF was de praktijk al aangesloten bij de Klachtenregeling van het KNGF, maar sinds 2017 zijn interne afspraken geformaliseerd. Jan Willem Eigenraam heeft de rol van klachtencommissaris. Gelukkig hebben wij tot op heden hiervan nog geen gebruik hoeven te maken en zijn er ook in 2018 geen klachten geregistreerd.

2.3 TARIEVEN

In 2018 had de praktijk met alle zorgverzekeraars een overeenkomst. Voor basisverzekerden geldt een eigen tarief. 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 <http://www.sportphysics.nl/openingstijden-en-tarieven/>.

Inmiddels is door o.a. het KNGF berekend dat het marktconforme tarief voor fysiotherapie €38,- euro moet zijn. Deze is middels twee methodes berekend, enerzijds middels de officiële rekenformule van de NZA voor kostprijsberekening en anderzijds door onderzoek van KPMG. Op basis van deze gegevens hebben wij ons vrije tarief in 2019 naar een meer marktconforme prijs gebracht a €35,50. In 2019 hebben wij als praktijk besloten geen overeenkomst te tekenen met De Friesland en Caresq, dit vanwege een vergoeding die onder onze kostprijs ligt.

2.4 OPENINGSTIJDEN

Op onze entree deur en op onze website staan de actuele openingstijden van de praktijk vermeld. Daarnaast maken we gebruik van een onlinemogelijkheid 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. Inmiddels heeft de praktijk drie avondopeningen en wel op de maandag, dinsdag en woensdagavond. In 2019 bieden wij ook deels een opening aan in het weekend en wel op de zaterdagochtend.

2.5 INFORMATIE VAN DE ZORGVERZEKERAARS

Van alle zorgverzekeraars waar wij een overeenkomst mee hebben ontvangen we per kwartaal een overzicht met onze behandelindex (BI). 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.

Samenvattend scoren we over het volledige kalenderjaar 2018 volgens de 5 grootste verzekeringsmaatschappijen een BI tussen **82 en 94**. Niet te laag en

niet te hoog. De reden van onze BI-scores ligt hem in het feit dat we onze cliënten bewust maken van het feit dat zij deels zelf een grote invloed hebben op hun herstel. De therapietrouw is daarom ook hoog. Mede het gebruik van de applicatie Fytek helpt en ondersteunt onze cliënten hun oefeningen uit te voeren.

(Zie bijlage II voor de ontvangen spiegelinformatie)

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:

- SchouderNetwerk Amsterdam, (*persoonsgebonden lidmaatschap* Sharon Portegies)
- Sportpoli Spaarne Gasthuis, Pro-Deo (Sharon Portegies en Elisabeth van den Berg-Bos)
- Schaatsacademie Noordwest/ RTC Noordwest, (*para*)*medische staff* (Sharon Portegies en Jan Willem Eigenraam)
- Olympisch Netwerk Noord-Holland, *talentontwikkeling*
- Stichting Topsport Kennemerland onderdeel van SportSupport
- *Nieuw! Rugnetwerk Midden- Zuid-Kennemerland Haarlem e.o. (Jan Willem Eigenraam en Jasper Flick)*
- *Nieuw! The KneeCommunity*

Om gemakkelijk en snel met verwijzers zoals huisartsen en medisch specialisten te kunnen communiceren, maakt de praktijk gebruik van Zorgmail. Een beveiligd systeem zodat privacygevoelige informatie beschermd blijft. Daarbij is in 2017 Siilo geïntroduceerd, een beveiligde app voor communicatie tussen zorgverleners. Alle fysiotherapeuten van Portegies Fysio voor sporters hebben hier een account.

Ook buiten zorgketens houdt de praktijk zich bezig met verbeteren, innoveren en opleiden. Met de volgende partners werken wij daarin samen:

- Academisch Netwerk Hogeschool Utrecht (Sharon Portegies en Elisabeth van den Berg-Bos)
- SOMT, University of Physiotherapy (Jan Willem Eigenraam)

3.2 GEMEENSCHAPPELIJKE KWALITEITSBEWAKING

Alle fysiotherapeuten, van Portegies Fysio voor sporters, staan geregistreerd in het Kwaliteits Register Fysiotherapie van Stichting Keurmerk Fysiotherapie en/of Centraal Kwaliteits Register van het KNGF. Daarmee wordt voldaan aan de door het KNGF en het Keurmerk Fysiotherapie gestelde kwaliteitseisen.

Alle fysiotherapeuten worden gestimuleerd op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen op vakinhoudelijk gebied. De praktijk stelt hierin diverse vakinhoudelijke tijdschriften en journals beschikbaar zoals de FysioPraxis, Sport & Geneeskunde, Sportgericht en de ESSKA en KSST Journals. Jaarlijks worden één of meerdere symposia door het gehele team bezocht.

Scholingsoverzicht 2018 medewerkers Portegies Fysio voor sporters

	Opleiding/Scholing/ Bijscholing 2018
Jan Willem Eigenraam	- ESSKA Glasgow (The European Society of Sports Traumatology, Knee Surgery and Arthroscopy) - Lezing "Schouderklachten bij bovenhandse sporters" Orthopedisch chirurg A. Van Noort, Spaarne Gasthuis - Basisscholing 1. Rugnetwerk Midden- en Zuid-Kennemerland Haarlem e.o. - Lezing " Rondje Elleboog" KNGF, Jelle Heisen - Lezing "Acuut knieletsel" Orthopedisch chirurg M.V. Rademakers, Spaarne Gasthuis
Elisabeth van den Berg-Bos	- ESSKA Glasgow (The European Society of Sports Traumatology, Knee Surgery and Arthroscopy) - Lezing "Schouderklachten bij bovenhandse sporters" Orthopedisch chirurg A. Van Noort, Spaarne Gasthuis - Professional in de Lead bij heup- en knie artrose. KNGF - Introductie en deelname OctoPus Study bij knie artrose. Reade Amsterdam - Lezing "Acuut knieletsel" Orthopedisch chirurg M.V. Rademakers, Spaarne Gasthuis
Jasper Flick	- Cursus " Overuse letsel bij onderste extremiteit" Denkfysio - ESSKA Glasgow (The European Society of Sports Traumatology, Knee Surgery and Arthroscopy) - Lezing "Schouderklachten bij bovenhandse sporters" Orthopedisch chirurg A. Van Noort, Spaarne Gasthuis - Lezing " Rondje Elleboog" KNGF, Jelle Heisen - Lezing "Acuut knieletsel" Orthopedisch chirurg M.V. Rademakers, Spaarne Gasthuis
Sharon Portegies	- Servant leadership, NIVSL - ESSKA Glasgow (The European Society of Sports Traumatology, Knee Surgery and Arthroscopy) - Professional in de Lead bij heup- en knie artrose. KNGF - Lezing "schouderklachten bij bovenhandse sporters" Orthopedisch chirurg A. Van Noort, Spaarne Gasthuis - Introductie en deelname OctoPus Study bij knie artrose. Reade Amsterdam - Lezing "Schouder Instabiliteit" IBC Amstelveen - Lezing "Acuut knieletsel" Orthopedisch chirurg M.V. Rademakers, Spaarne Gasthuis - Masterclass Shoulder and Elbow injuries in overhead athletes. NPi, Ermelo

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 PREM. Hierdoor krijgen medewerkers meer inzicht in de cliënt ervaringen en kan er sneller ingegrepen worden op punten waar tekort geschoten wordt.

De belangrijkste aandachtspunten voor betrokkenheid zijn duidelijke werkafspraken en beloning. Daarnaast het creëren van faciliteiten voor het uitvoeren van arbeid, overleg en scholing. Dit continue proces wordt bij ons getoetst middels een functioneringscyclus, waarin Tips en Tops aan de orde komen. In tabel 3 de respons van de uitgezette vragenlijst onder cliënten.

Gehele jaar	
Filter(s)	
Selecteer	

Patiënt afgelopen 365 dagen eerder uitgenodigd binnen dit onderzoek
Patiënt afgelopen 365 dagen eerder uitgenodigd in een ander onderzoek
Behandeling heeft meer dan 60 dagen geleden plaatsgevonden
Geen (geldig) e-mailadres ingevuld of geen schriftelijk traject aangevraagd
Uitnodigingen verstuurd
Email
Post
Direct
Totaal uitnodigingen verstuurd

Totaal uitnodigingen verstuurd
Niet gestart omdat
Niet bezocht
Bouncers
Bezocht, niet gestart
Qualiview Direct inlogcode verlopen
Totaal niet gestart
Gestart (nog) niet afgerond
Bruto respons = Totaal gestart en ingevuld *
waarvan te schonen i.v.m. schoningsregels

Netto respons
Email
Post
Direct
Totale netto respons

* Let op: bruto respons kan afwijken van het totaal aantal uitnodigingen / tot door respondenten die in deze periode gestart zijn met de vragenlijst, maar kunnen besluiten de vragenlijst alsnog verder in te vullen. Nadat de uiterlijk de ingevulde gegevens opgenomen.

Uitnodigingen verstuurd		
Email	423	96,36%
Post	0	0%
Direct	0	0%
Totaal uitnodigingen verstuurd	423	96,36%
	n	%
Totaal uitnodigingen verstuurd	423	100%
Niet gestart omdat		
Niet bezocht	195	46,1%
Bouncers	10	2,36%
Bezocht, niet gestart	4	0,95%
Totaal niet gestart	209	49,41%
Bruto respons = Totaal gestart en ingevuld *	190	44,92%
waarvan te schonen i.v.m. schoningsregels	0	0%
Netto respons		
Email	190	44,92%
Post	0	0%
Direct	0	0%
Totale netto respons	190	44,92%
* Let op: bruto respons kan afwijken van het totaal aantal uitnodigingen / totaal niet gestart. Het verschil ontstaat door respondenten die in deze periode gestart zijn met de vragenlijst, maar deze nog niet hebben afgerond. Zij kunnen besluiten de vragenlijst alsnog verder in te vullen. Nadat de uiterlijke responsdatum is verstreken, worden de ingevulde gegevens opgenomen.		

Tabel 3. Procesgegevens uitzet PREM.

4.2 BETROKKENHEID COLLEGA'S

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

4.3 EISEN KWALITEITSBELEID/PERSONEELSBELEID

Alle therapeuten dienen:

- BIG geregistreerd te zijn
- Ingeschreven te staan in het Centraal Kwaliteitsregister Fysiotherapie en/of Register Keurmerk Fysiotherapie
- Een Persoonlijk Ontwikkelingsplan te schrijven en jaarlijks te evalueren.
- Verplichte na- en bijscholing te volgen
- Een opleidingsplan in te vullen in overleg met de praktijkhouder
- Te voldoen aan de eisen van verslagleggen volgens de richtlijn KNGF-verslaglegging

4.4 MATERIEËLE INFRASTRUCTUUR

Alle apparatuur en technische installaties zoals verwarmingsketel en brandblussers worden éénmaal per jaar gecontroleerd door de leveranciers, volgens een onderhoudsschema. Het onderhoud van fitnessapparatuur is in het beheer en valt onder de verantwoordelijkheid van samenwerkend partner Squash Haarlem.

4.5 MAATSCHAPPELIJKE BETROKKENHEID IN DE REGIO

Jaarlijks probeert de praktijk zich enkele keren vrijwillig in te zetten voor regionale activiteiten en evenementen. Zo zijn we in 2018 wederom vriend van de Letterenloop geweest. In 2018 zijn we voor het vierde jaar sponsor van Honk en Softbalvereniging Kinheim, waar met de sponsorgelden activiteiten voor de jeugd worden gewaarborgd. In 2019 zullen wij ook als sponsor optreden voor Hockey Club Haarlem.

Hoofdstuk 5

Waarom 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 de PREM.

In 2018 hebben wij wederom een certificaat mogen ontvangen van Qualiview, deze wordt alleen uitgereikt bij voldoende respons op het uitzetten van de PREM. Zie bijlage II voor een kopie van het door ons ontvangen certificaat.

Naast de PREM zijn wij als praktijk en als individuele behandelaars aangesloten bij Zorgkaart Nederland. Zie *Afbeelding 1* voor een overzicht op Zorgkaart Nederland.

The screenshot shows the profile of 'Portegies Fysiotherapie voor sporters' on the Zorgkaart Nederland website. At the top, contact information is listed: '2023 JM Haarlem', 'Telefoon 06-27032603', and 'Website http://www.sportfysiospecialist.nl'. A '100% beveelt deze zorginstelling aan' badge is visible. Below this is a 'Waarderen' button and a link to report incorrect or incomplete data. A section for social media sharing follows. The main navigation bar includes 'Overzicht', 'Waarderingen', 'Specialisten', and 'Service & Contact'. A message states 'Er zijn 4 specialisten werkzaam bij Portegies Fysiotherapie voor sporters:'. The 'Specialisten' section lists four therapists: J. Eigenraam (9.1 rating, 93 reviews), S. Portegies (9.1 rating, 85 reviews), J.T. Flick (9.1 rating, 38 reviews), and E.M. van den Berg-Bos (8.8 rating, 28 reviews). To the right, the 'Verfijn zoekopdracht' section shows 'Aandoening' (Enkelbandletsel, Kniebandletsel, Hamstringletsel, Meniscusletsel, Peesontsteking, Rugpijn, Spierziekten, Botbreuken, Nekpijn, Overige aandoeningen) and 'Beroep' (Fysiotherapeut). A 'Meer over' button is at the bottom right.

Specialist	Beroep	Specialisme	Zorginstelling	Waardering	Waarderingen
Eigenraam, J.	Fysiotherapeut	Manueel therapeut	Portegies Fysiotherapie voor sporters, ...	9.1	93
Portegies, S.	Fysiotherapeut	Sportfysiotherapeut	Portegies Fysiotherapie voor sporters, ...	9.1	85
Flick, J.T.	Fysiotherapeut		Portegies Fysiotherapie voor sporters, ...	9.1	38
Berg-Bos, E.M. van den	Fysiotherapeut	Sportfysiotherapeut	Portegies Fysiotherapie voor sporters, ...	8.8	28

Afbeelding1. Overzicht beoordelingen fysiotherapeuten Zorgkaart Nederland

5.2 WERKOMSTANDIGHEDEN/VEILIGHEID

5.2.1 Personeel

- Ziekteverzuimgegevens worden digitaal bijgehouden door de praktijkhouder in Werk Attent.
- Elisabeth is aangewezen als BHV-er waarvoor zij tevens opleiding heeft genoten.
- Jan Willem is aangesteld als klachtenfunctionaris.

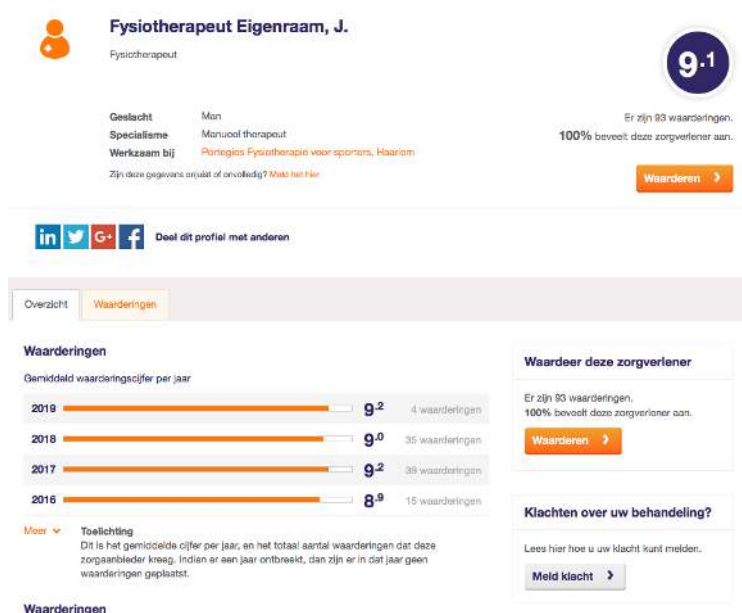
5.2.2 Cliënten/Patiënten

- Gegevens over calamiteiten, ongelukken en bijna-ongelukken worden digitaal geregistreerd en vastgelegd, hierdoor wordt het vervolgproces bewaakt en geregistreerd. Deze meldingen worden doorgegeven aan het Keurmerk Fysiotherapie
- In samenwerking met Squash Haarlem is er ook voor cliënten direct een AED bereikbaar.

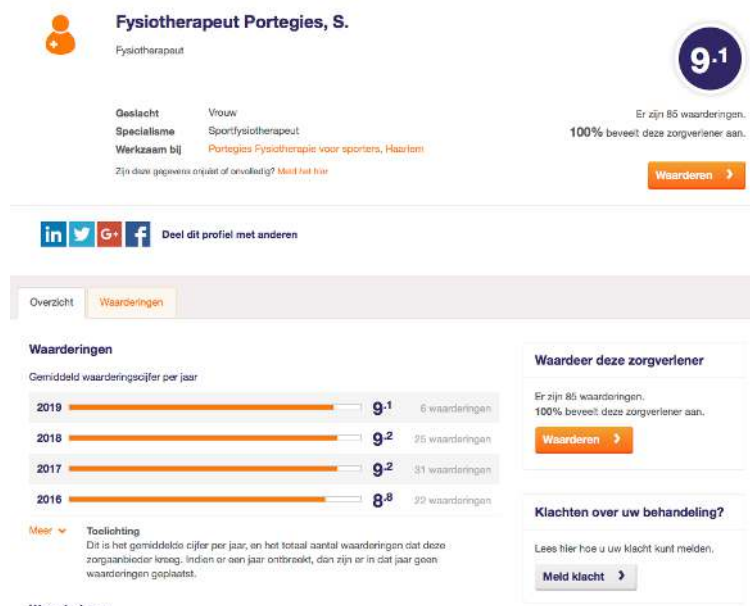
5.3 WAARDERING MEDEWERKERS

Als praktijk eigenaar vind ik het van groot belang dat alle medewerkers die zich dagelijks inzetten voor optimale cliëntenzorg 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.

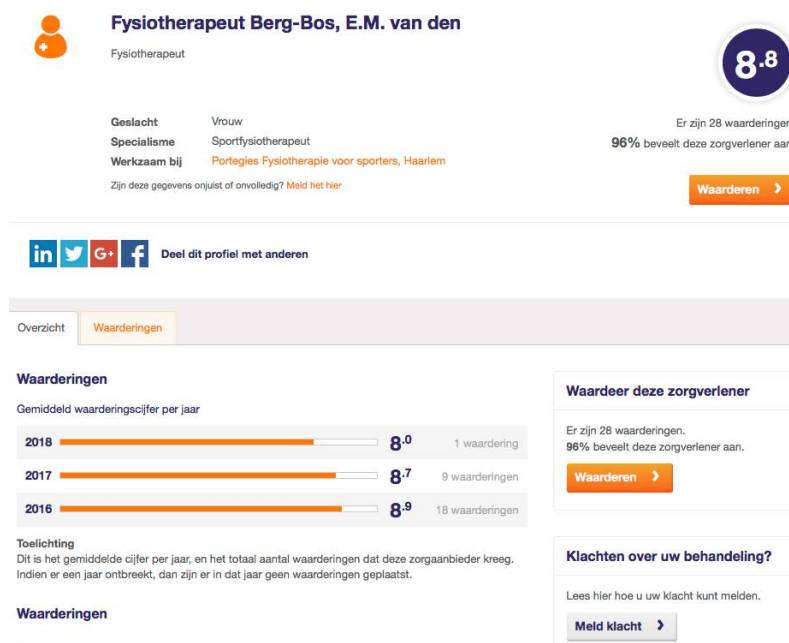
Cliënten krijgen de mogelijkheid hun behandelaar te beoordelen op de aan hun geboden zorg. Hiervoor wordt de PREM en het platform van Zorgkaart Nederland gebruikt. Ook onze secretaresse ontvangt via de PREM complimenten, zie hiervoor afbeelding 6 en afbeelding 2 t/m 5 voor de fysiotherapeuten.



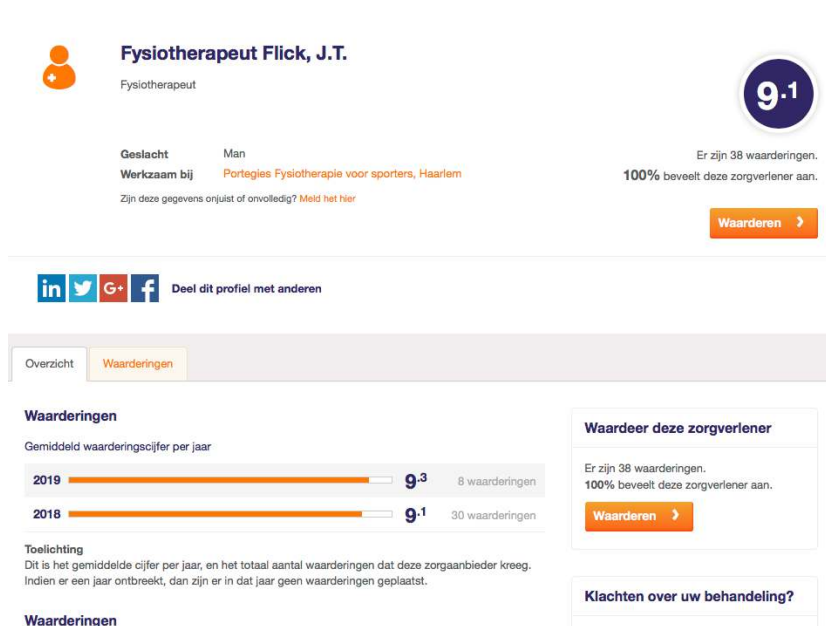
Afbeelding 2. Jan Willem Eigenraam



Abbeelding 3. Sharon Portgies



Abbeelding 4. Elisabeth van den Berg - Bos



Afbeelding 5. Jasper Flick

Hoofdstuk 6

Voorgenomen verbeteracties.

6.1 REALISATIE VERBETERPUNTEN

In februari 2018 heeft de praktijk een visitatie procedure vanuit Stichting Keurmerk Fysiotherapie ondergaan, uitgevoerd door HCA. Het doel van dit visitatietraject was het in kaart brengen van verbeterpotentieel.

6.2 VERBETERPUNTEN 2019

Naar aanleiding van de visitatie procedure vanuit Stichting Keurmerk Fysiotherapie in februari 2018 zijn de volgende drie verbeterpunten naar voren gekomen:

1. Gehorigheid behandelkamers komt als feedbackpunt vanuit cliënten tevredenheidsonderzoek naar voren.
2. De praktijk scoort bij meetinstrumenten onder de benchmark. Er zijn hierin duidelijk verschillen per medewerker.
3. De praktijk heeft nog geen afspraken gemaakt over uniformiteit in te hanteren diagnosecodes, behandelprotocollen en klinimetrie. Aanbeveling: Maak praktijkafspraken over uniformiteit in diagnosecodes en koppel deze codes aan vaste behandelprotocollen. Bij voorkeur zijn dit richtlijnprotocollen met uniforme klinimetrie.

6.3 TE ONDERNEMEN ACTIES VERBETERPUNTEN

Ad. 1. Bouwkundige maatregelen tegen de gehorigheid in de behandelkamers zal worden onderzocht en worden meegenomen tijdens de renovatiewerkzaamheden gedurende het 4^e kwartaal van 2019.

Ad.2. Intern zijn gedurende 2018 meerdere praktijkrichtlijnen geïmplementeerd in combinatie met uniforme uitzet van meetinstrumenten. Zie hiervoor ook: Tabel 1.

Overzicht gehanteerde KNGF richtlijnen (RL)/ KNGF Evidence statements (ES) en Praktijk richtlijnen (PRL) per lichaamsregio en behandelgemiddelde Portegies Fysio voor sporters. * nieuw opgestelde en gehanteerde praktijk richtlijnen.

Middels het invoeren van richtlijnen worden nu door iedere werknemer dezelfde en meer meetinstrumenten uitgezet. Portegies Fysio voor sporters is wel van mening dat het invullen hiervan een verantwoordelijkheid is die ligt bij de cliënt.

Medewerkers leggen hun cliënt uit wat het belang is van het invullen van deze meetinstrumenten en helpen cliënten herinneren dit in eigen tijd in te vullen, zodat dit niet ten koste gaat van de behandeltijd van de cliënt. Indien de cliënt wenst dit gezamenlijk met zijn behandelaar in te vullen wordt dit uiteraard uitgevoerd.

Ad.3. Het gehele team heeft gedurende 2018 meerdere bijeenkomsten en overleggen gehad met betrekking tot uniformiteit in diagnose codes en uit te zetten richtlijnen en meetinstrumenten. Zie hiervoor ook: Tabel 1. Overzicht gehanteerde KNGF richtlijnen (RL)/ KNGF Evidence statements (ES) en Praktijk richtlijnen (PRL) per lichaamsregio en behandelgemiddelde Portegies Fysio voor sporters. * nieuw opgestelde en gehanteerde praktijk richtlijnen.

Hoofdstuk 7

Doelstellingen 2019

Naast alle doelstellingen die al genoemd zijn onder 6.1 zal het tevens een algemeen doel zijn om van de groep fysiotherapeuten 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 cliënten op kwaliteit van zorg en procesmatige zaken om de betrokkenheid van alle medewerkers te vergroten.

Ook in 2019 blijven we tot doel stellen de samenwerking met diverse partners en collega's in en buiten de regio te onderhouden en te versterken om zo de doelmatigheid van zorg te verbeteren. Dit doen we o.a. middels vakinhoudelijke bijeenkomsten (peer-reviews, intervisie, workshops etc.) Daarnaast zoeken we ook actief de samenwerking op met collega's buiten de praktijk. De formele samenwerking met o.a. Fysiotherapie De Koningin op het gebied van Claudicatio klachten is hiervan een mooi voorbeeld.

Hoofdstuk 8

Cliënt en kwaliteit

De cliënt wordt bij de kwaliteit van zorg betrokken. Hun mening wordt gevraagd tijdens het cliënt 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 cliënt betrokken bij ons kwaliteitssysteem. In afbeelding 6 de *COMPLIMENTEN* die we van onze cliënten hebben mogen ontvangen en in afbeelding 7 de *VERBETERPUNTEN*.

Met betrekking tot de verbeterpunten staan de volgende acties in 2019 reeds gepland:

- Omkleedruimte; het 4^e kwartaal van 2019 zal er een eigen omkleedruimte worden gerealiseerd.
- Eigen oefenruimte; medio juni zal de praktijk beschikken over gedeeltelijk eigen oefenruimte binnen Squash Haarlem. Hierover zijn reeds afspraken gemaakt.
- Entree buiten; de entree zal medio september verplaatst worden naar een plek die dichterbij het parkeerterrein ligt. Daarnaast zal in het voorjaar 2019 een upgrade plaatsvinden van de huidige entree.
- Stoffige behandelruimte; per 1 april 2019 zullen de schoonmaakwerkzaamheden door een professioneel schoonmaakbedrijf worden uitgevoerd. Schoonmaak en onderhoud was tot op heden in eigen beheer.

bedankt dat jullie al die tijd voor mij klaar gestaan hebben, jullie geduld, het vertrouwen
 de oefeningen. Ben heel dankbaar.
 zeer betrokken en professioneel. Kijkt ook verder dan alleen het lichamelijke aspect.
 Laagdrempeligheid
 Luistert goed
 Luisteren goed en hebben veel kennis
 empathisch met oog en oor voor de klacht van de patiënt. kundig en betrouwbaar. h
 Ga zo door!
 bedankt voor je aandacht voor mijn klachten en het antwoord daarop om ze te verhe
 Vriendelijk en doortastend. No nonsens
 jullie hebben een prettige omgeving gecreëerd met alle medewerkers waardoor je je
 wordt !!!
 Jullie geven de zorg met veel persoonlijke aandacht en betrokkenheid.
 Deskundig én betrokken
 dat hij me serieus nam, goed luisterde, mij stimuleerde om oefeningen te doen, me l
 hij stelde zich bovendien open op zodat ik mij op m'n gemak voelde.
 zie vraag 13
 Deskundigheid en professioneel. Ik heb veel baat gehad in mijn revalidatie en in het
 Deskundige behandeling en deskundige rapportage aan huisarts (ook volgens de h.a.
 Veel interesse!
 Vriendelijke deskundige zorg
 Aandacht en betrokkenheid. Kunnen luisteren en horen wat patiënt zegt.
 Mijn compliment voor Jan Willem is dat ik het uitermate knap vind dat je een recreati
 te krijgen met een zeer positieve benadering en uitstekend behandelplan.
 Sharon wist mijn dochter goed te motiveren!!
 Blijf zo doorgaan
 Ik vond mijn fysiotherapeut Jasper Flick een bijzonder prettige fysiotherapeut waarm
 de hand was. De oefeningen hebben geholpen de klachten te laten verdwijnen of te
 Enthousiasme, ambitie van de fysiotherapeut en de praktijk, de oprechte interesse er
 deskundigheid.
 Prettig in de omgang, laag drempelig
 Prima bedrijf
 De fysio was enthousiast en positief ingesteld
 oprechte aandacht en hartelijke warmte in behandeling en gesprek
 De fysiotherapeut was zeer kundig en ik vond het fijn dat hij mijn klachten begreep e
 Zie vorige antwoorden
 Fijne fysio . Je word heel prettig geholpen .
 Deskundigheid
 Dank Jan Willem voor het succesvol oplossen van het pijnprobleem in mijn onderrug.
 Jullie maken blessures weer leuk ;-)
 Vriendelijk en deskundig
 Je voelt je serieus genomen.

kreeg na het daaropvolgende bezoek. Wat meer consistentie horen zou het nog beter zijn. Overigens heb ik dit niet als vervelend ervaren aangezien ik me zeer op mijn gemak en stellen indien gewenst.

Eigen oefenruimte met benodigde apparatuur

meer privacy in de behandelkamer en een plek om bv achter een scherm te kunnen omkleden

Het kwam soms over alsof de fysiotherapeut niet meer precies wist waar we waren in het behandelproces als ik kwam.

de praktijk ligt op een lastig te vinden plek.

dat vertel ik liever persoonlijk. De nuance verdwijnt nogal eens in de korte tekst

Oefeningen sneller aanleveren via mail/website

Het zou fijn zijn als je via blessure balie ook een afspraak bij een specifieke therapeut in kunt maken (dat kan nu niet dacht ik?)

Een pinapparaat?

De entree buiten is een beetje rommelig, maar daar kunnen jullie niet zo veel aan doen. Een beetje achteraf terwijl jullie binnen zo'n mooie praktijk hebben.

De behandelkamer was stoffig (met name de vloer rondom de behandeltafel). Dit is voor de patiënt niet erg prettig. Het zou fijn zijn als de vloer regelmatig wordt schoongemaakt.

Hoofdstuk 9

Klachten en kwaliteit

9.1 Klachten

In 2018 zijn er geen klachtenprocedures aan de orde geweest. Wel hebben wij acties ondernomen met de ontvangen feedback. Een aantal van deze acties zullen dit jaar worden uitgevoerd tijdens een geplande verbouwing en renovatie gedurende de zomer en vierde kwartaal van 2019. Punten die meegenomen worden zijn, extra isolatie ten aanzien van gehorigheid, extra kleedruimte, eigen oefenruimte en nieuwe entree welke dichterbij de parkeerplaats zal zijn. Daarnaast voeren we momenteel een gesprek met een gespecialiseerd schoonmaakbedrijf en naar verwachting zullen zij per 1 april starten.

9.2 Incidenten

In 2018 hebben zich géén incidenten voorgedaan. Ons protocol Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) is voor het jaar 2018 blanco.

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 cliëntenpopulatie kan verbeterd worden middels samenwerking en uitbreiding van overleg zowel mono-, inter- als multidisciplinair met collega's binnen de tweede- en eerstelijns.

Daarnaast speelt de marktwerking een steeds grotere rol, welke wij eerder als belemmerend dan stimulerend ervaren. Als praktijk nemen wij een duidelijk standpunt in ten aanzien van commerciële producten die zich profileren als zijnde kwaliteitsproducten. Onze visie is kracht te putten uit eigen expertise welke door ons allen jaarlijks up to date gehouden wordt, middels scholing, congresbezoek en intercollegiaal overleg. De participatie die wij hebben in diverse netwerken, zoals het schouder- /rug- en sportpoli netwerk zijn onzes inziens dan ook kennisnetwerken zonder winstoogmerk voor het netwerk als voor onszelf.

Nawoord

2018 ronden wij met dit jaarverslag tevreden af. De inspanningen die wij als team leveren is naar tevredenheid en binnen de mogelijkheden die wij hebben.

De praktijk is wederom in volume gegroeid en in staat geweest de kwaliteit van fysiotherapeutische zorg te waarborgen. Alle medewerkers hebben zich naast hun dagelijkse werkzaamheden beziggehouden met intensieve na- en bijscholing en zetten zich dagelijks 100% in om optimale en transparante zorg aan hun cliënten te leveren.

Voor 2019 hebben we de wens het huidige niveau van zorg te blijven handhaven. Tevens kijken wij uit naar ons 10-jarig jubileum en vernieuwing van onze werkruimte die eind 2019 gerealiseerd zal worden. Anderzijds wil ik als praktijkhouder zorgen dat medewerkers een loon blijven ontvangen die passend is bij de vele inspanningen die zij dagelijks leveren.

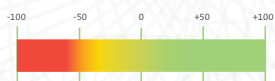
Certificaat

PRAKTIJK MET ZORG

PORTEGIES FYSIO VOOR SPORTERS

is in 2018 door **174 cliënten** gereviewd

75



Net Promoter Score

Mate waarin de praktijk positief of negatief wordt aanbevolen door cliënten.

9.0

Algemene beoordeling

Het gemiddelde cijfer dat de praktijk heeft gekregen.



Contact

Hoe ervaren cliënten de benadering en de deskundigheid van de zorgverlener.



Behandelplan

De informatievoorziening over het behandelplan en de bijbehorende communicatie.



Praktijk

De bereikbaarheid van de zorgorganisatie, de hygiëne en de ervaren privacy.



Het onderzoek

Het onderzoek is gebaseerd op een gevalideerd en betrouwbaar onderzoeksinstrument en is onafhankelijk uitgevoerd door Qualiview / Qualizorg BV.

Uitgereikt door:

Nicky Narraina
CCO Qualizorg BV.

Datum verstrekking: 20 maart 2019

Qualiview®

how are you doing?

BIJLAGE II: Spiegelinformatie/ Behandelindex 2018

Nog niet van alle zorgverzekeraars ontvangen

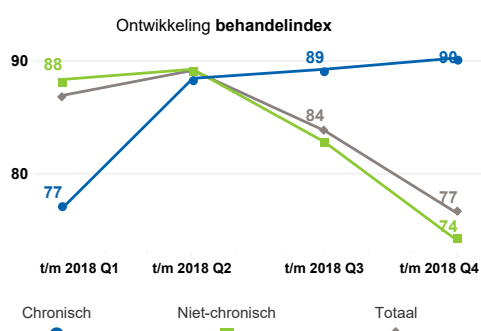
Portegies Fysio voor sporters (P04063103)



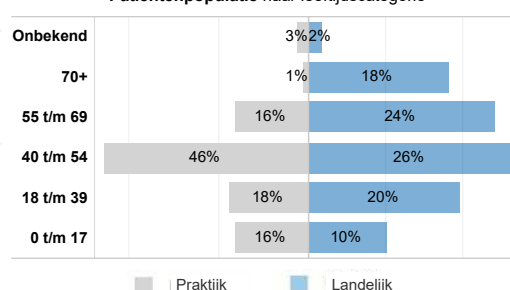
Totaaloverzicht behandelgemiddelde periode 01/01/2018 t/m 31/12/2018

	aantal patiënten	aantal reeksen	aantal behandelingen		behandelgemiddelde		behandelindex
			praktijk	verwacht	praktijk	verwacht	
Chronisch	5	5	93	103	18.6	20.6	90.3
Niet-chronisch	75	94	432	582	4.6	6.2	74.2
Totaal*	79	99	525	685	5.3	6.9	76.6

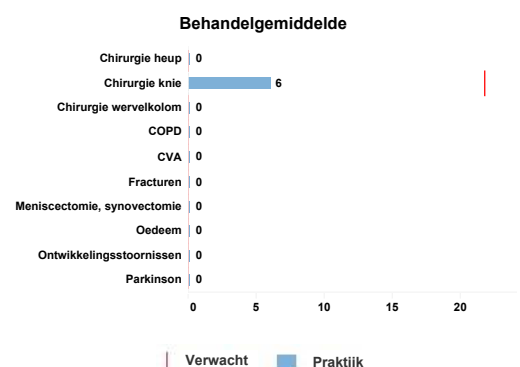
*) Doordat patiënten voor behandelreeksen in beide categorieën zouden kunnen vallen, kan in sommige gevallen de som van het afzonderlijk aantal patiënten niet gelijk zijn aan het totaal



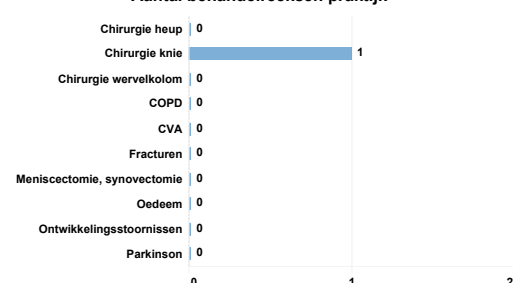
Patiëntenpopulatie naar leeftijdscategorie



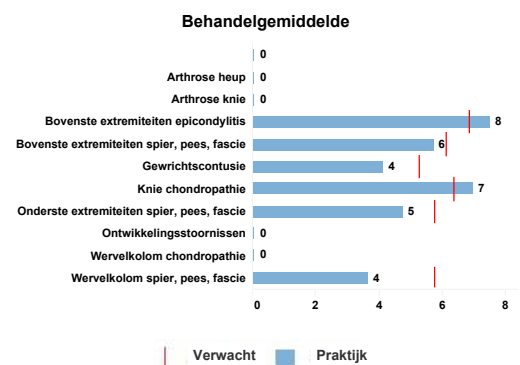
Chronische aandoeningen - Top 10



Aantal behandelreeksen praktijk



Niet-chronische aandoeningen - Top 10



Aantal behandelreeksen praktijk

