

KWALITEITS JAARVERSLAG 2019

20-04-2020 V3



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 2019

II Spiegelinformatie/Behandelindex 2019

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, chirurgie, gipspoli en revalidatiegeneeskunde.
- De sportartsen van:
 - Sport & Beweegkliniek
 - Jessica Gal sportartsen
 - Sportpoli Spaarne Gasthuis

INLEIDING

Voor u ligt het Kwaliteitsjaarverslag 2019 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 en één 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-/sportgerelateerde 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 beslaat gemeenten Bloemendaal, Haarlem, Heemstede, Velsen en Zandvoort.

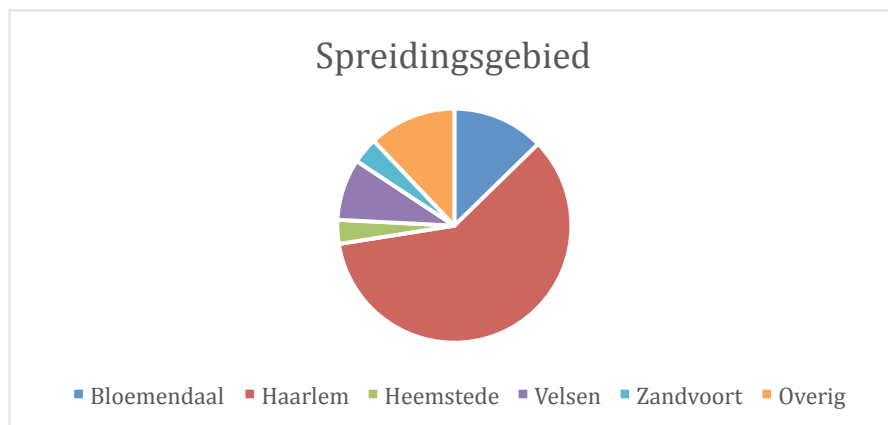


Diagram 1, spreidingsgebied Portegies Fysio voor sporters

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 uit bijna net zoveel mannen als vrouwen. Opvallend is dat er ten opzichte van 2018 wederom een 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.

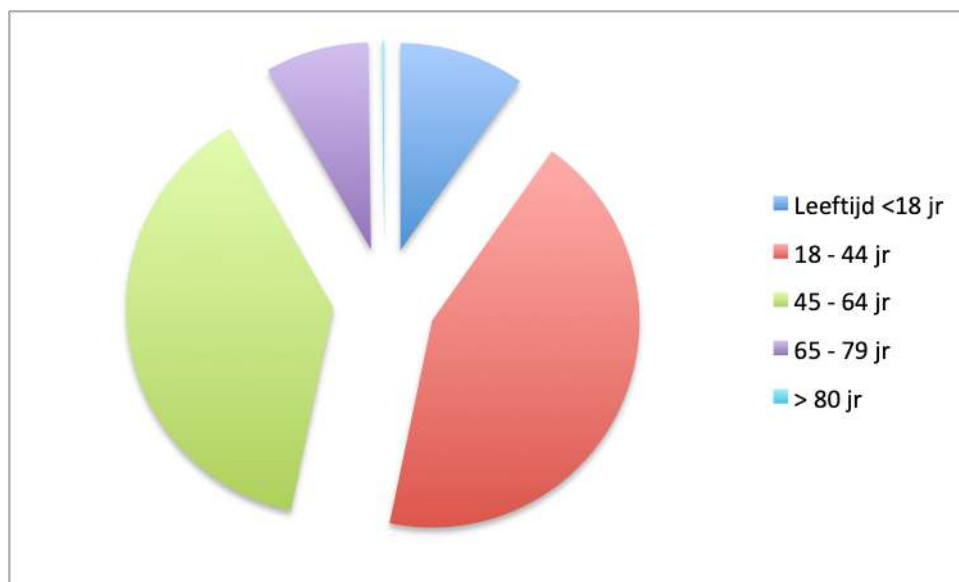


Diagram 2, Populatie in leeftijd Portegies Fysio voor sporters

“Ons behandelgemiddelde per patiënt is in 2019 licht toegenomen van 6,2 naar 6,9”

	KNGF Richtlijn (RL) of Evidence Statement (ES) of Praktijk Richtlijn (PRL)	Gem. aantal behandelingen 2016	Gem. aantal behandelingen 2017	Gem. aantal behandelingen 2018	Gem. aantal behandelingen 2019
Enkel	- RL: Enkelletsel - PRL: Acute Achillespees - PRL: Modified Brostrom Gold rehabilitation protocol*	7,5	5,5	5,0 11,6	5,5 4,7 15
Knie	- RL: Artrose heup-knie - ES: Acuut knieletsel - ES: Revalidatie na VKB letsel - RL: Menisectomie - PRL: Achterste kruisbandletsel (cons.) - PRL: Hamstringprotocol - RL: Beweeginterventie artrose - PRL: M. Osgood Schlatter - PRL: Meniscopexie - PRL: Patella Luxatie conservatief - PRL: Patello Femoraal Pijnsyndroom - PRL: Melbourne ACL Guideline conservative treatment in case of ACL Injury (Dutch Version)*	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	5,5 9,2 45,7 ¹ 5,8 6,5 9,6 0 ² 13,6 25 34 6,5 ³ 15,7
Heup	- RL: Artrose heup-knie - RL: Beweeginterventie artrose	16,5	8,4	5,8 6	5,5 0
Lage Rug	- RL: Lage Rugpijn - RL: Manueeltherapie bij Lage Rugpijn	6,7	5,2 6,5	4,9 5,7	4,8 7,4
Schouder	- ES: Subacromiale klachten - RL: Klachten aan de arm, nek en/of schouder (KANS) - RL: Subacromiale klachten Multidisciplinair - PRL: Bankart repair - PRL: Frozen Shoulder - PRL: Revalidatie na Scapula fractuur* - Revalidatie na schouderprothese*	9,5 9,4	8,2 5,9 8,2	7,7 5,2 6 20 13,4	7,7 7,1 8,4 35 ⁴ 15,3 7 17
Nek	- RL: Klachten aan de arm, nek en/of schouder (KANS) - RL: meetprotocol specifieke nekkklachten - RL: Nekpijn	9,5 13	8,2 8,5 8,0	5,2 6,7 5,7	7,1 - 5

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 2019”

¹ De toename van het gemiddeld aantal behandelingen heeft met name te maken met een verdubbeling van het aantal operatieve patiënten na een voorste kruisbandreconstructie.

² Vanwege deelname aan de Octopus Study, hebben wij geen gebruik mogen maken van de reeds herziene Richtlijn Heup- en knie artrose: <https://www.sportphysics.nl/nieuws/octopus-studie-heup-en-knie-artrose/>

³ Vergelijkbaar aantal patiënten met 2018 (42-46) maar aanpassing van het protocol met meer sturing naar zelfmanagement zorgt voor een significante afname in het aantal zittingen.

⁴ Significante toename van het gemiddeld aantal behandelingen is te verklaren vanuit populatie patiënten Return to Performance (top)sporter/ overhead athletes.

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, Running Therapy</i> <i>Sportpoli Spaarne Gasthuis</i>
	Jasper Flick (1994)	Algemeen fysiotherapeut <i>Specialisaties:</i> <i>Rug, Hamstringblessures, Liesblessures, 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>
	Marco Stijnman	NGS Sportmasseur

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 ruime wachtkamer en ontvangstruimte met receptie, pantry, personeel-/vergaderruimte, oefenzaal en toiletvoorzieningen. 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 pro-actieve 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 5 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. In mei 2019 zijn we gestart met renovatiewerkzaamheden en in november is de praktijk uitgebreid met een nieuwe en meer toegankelijke entree met wacht- en ontvangtruimte.



Nieuwe entree en ontvangst- en wachtruimte gerealiseerd in november 2019. Waarbij de wachtruimte nu separaat is van de behandelkamers.



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

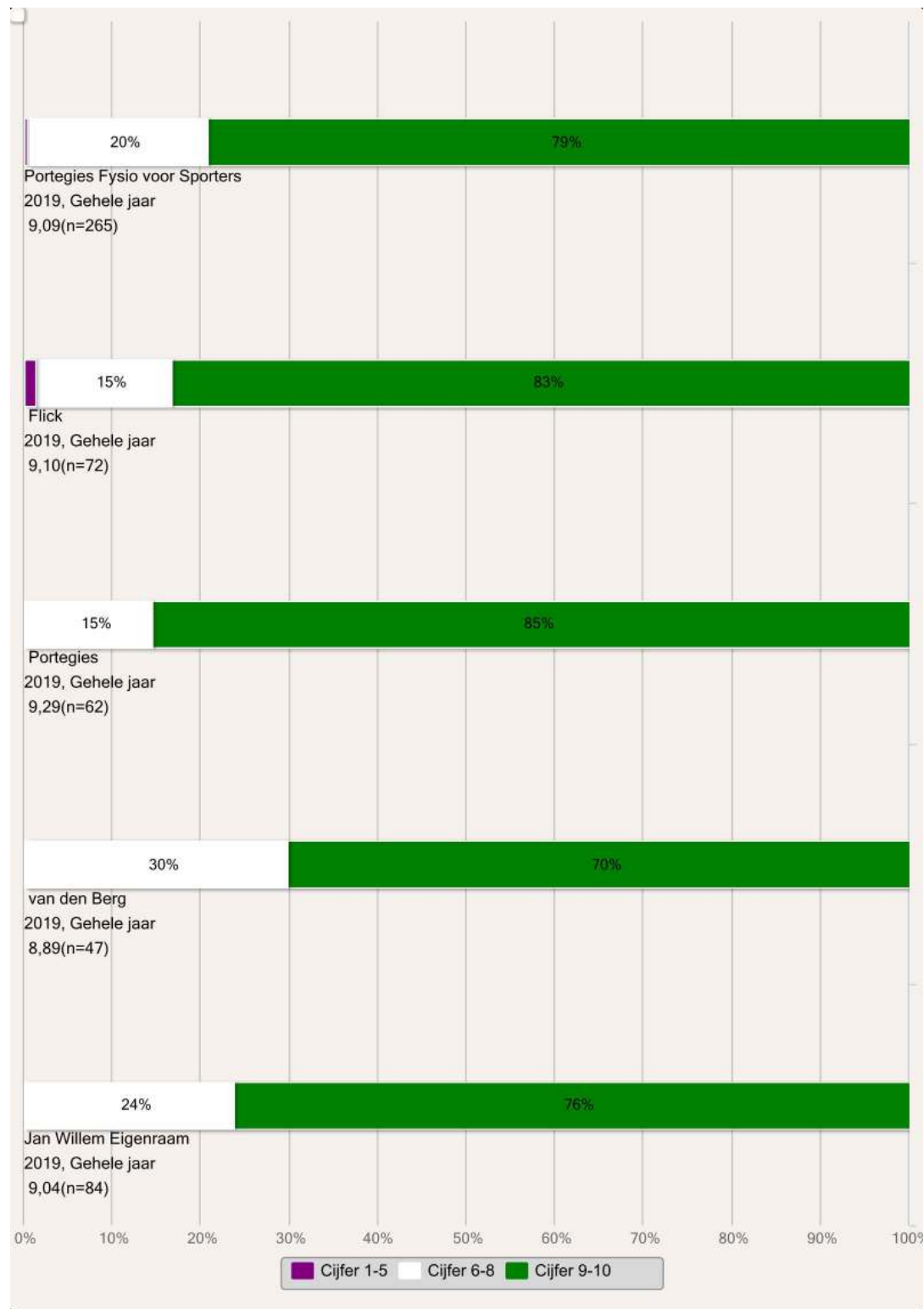
Ook in 2019 is de PREM (Patiënt Reported Experience Measures) onder onze patiënten uitgezet. Dit is een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten, te analyseren en te rapporteren. Wij bieden al onze cliënten een online vragenlijst. Op deze manier kunnen wij achterhalen wat cliënten belangrijk vinden in de zorg en wat hun concrete ervaring bij ons is. *Zie tabel 2 voor de algemene beoordeling van de praktijk in 2019.*

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.



2.2 HUISHOUDELIJK, PRIVACY- EN

KLACHTENREGLEMENT

Clënten 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. In 2019 is er één klacht van een ontevreden patiënt geregistreerd.

2.3 TARIEVEN

In 2019 had de praktijk met alle zorgverzekeraars een overeenkomst m.u.v. De Friesland en Caresq. 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 <https://www.sportphysics.nl/openingstijden-en-tarieven/>.

Door o.a. het KNGF is berekend dat het marktconforme tarief voor fysiotherapie € 38,- 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 à € 35,50. In de loop van 2019 is op verzoek van het KNGF opnieuw een kostprijsonderzoek fysiotherapie ingesteld door externe partij GUPTA.

2.4 OPENINGSTIJDEN

In 2019 hebben wij de volgende openingstijden gehanteerd:

Maandag: 08:00 – 21:00
Dinsdag: 08:00 – 21:00
Woensdag: 08:00 – 19:00
Donderdag: 08:00 – 18:00
Vrijdag: 08:00 – 18:00
Zaterdag: op afspraak

Buiten de openingstijden van onze praktijk zijn wij online 24/7 bereikbaar voor het maken van afspraken via: www.blessurebalie.nl.

2.5 INFORMATIE VAN DE ZORGVERZEKERAARS

In 2019 heeft er een wijziging plaatsgevonden met betrekking tot de spiegelinformatie en behandelindex (BI). Onderdeel van de spiegelinformatie is de landelijke behandelindex. Deze is tot stand gekomen conform de afspraken in het Hoofdpijnenakkoord Paramedische zorg 2017-2018 en de wensen van zowel zorgverzekeraars als fysiotherapeuten. De landelijke behandelindex is een doorontwikkeling van de behandelindex zoals we die tot 2019 van verschillende zorgverzekeraars kregen. Het grote voordeel is dat wij nu in één keer inzicht krijgen in de praktijkvariatie van onze praktijk. Zorgverzekeraars en andere partijen hebben Vektis gevraagd de behandelindex te berekenen en beschikbaar te stellen. Equalis heeft dit proces begeleid en Vintura heeft de gebruikte data en de uitgevoerde berekening gevalideerd.

Onze Landelijke behandelindex over 2019 was:

89

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.

Over het volledige kalenderjaar 2018 scoorden we 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, waardoor de behandel frequentie beperkt is. De therapietrouw is daarom ook hoog. Mede het gebruik van de applicatie Fytek helpt en ondersteunt onze cliënten hun oefeningen uit te voeren.

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
- Rugnetwerk Midden- Zuid-Kennemerland Haarlem e.o. (Jan Willem Eigenraam en Jasper Flick)
- The KneeCommunity (co-founder Sharon Portegies)
- Samenwerking met Fysiotherapie De Koningin op het gebied van Claudicatio intermittens en valpreventieprogramma “*Sta Sterk*”.

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)
- HvA, Bachelor Fysiotherapie
-

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 2019 medewerkers Portegies Fysio voor sporters

	Opleiding/Scholing/ Bijscholing 2019
Jan Willem Eigenraam	- Bijscholing Rugnetwerk - 4x Peer bijeenkomst met 3x lezing: - 1. Centrale sensitisatie & pijn coping - 2. Duizeligheid - 3. Running therapie (Bram Bakker) - 4. Voorste Kruisbandrevalidatie - SNN/EUSER Schoudercongres
Elisabeth van den Berg-Bos	- Sportpoli bijeenkomst voorjaar “casuïstiek bespreking knie” - Cursus Running Therapie - Sportpoli Symposium “ - 3x Peer bijeenkomst met 3x lezing: - 1. Centrale sensitisatie & pijn coping - 2. duizeligheid - 3. Running therapie (Bram Bakker) - 4. Voorste Kruisbandrevalidatie - Sportmedisch Wetenschappelijk Jaarcongres
Jasper Flick	- Bijscholing Rugnetwerk - 4x Peer bijeenkomst met 4x lezing: - 1. Centrale sensitisatie & pijn coping - 2. Duizeligheid - 3. Running therapie (Bram Bakker) - 4. Voorste Kruisbandrevalidatie - Cursus “The sporting hip & Groin Pain” Denkfysio - Masterclass “Hamstring” Denkfysio - Cursus onderbeen/voet/enkel. NPI, Gino Kerkhoffs
Sharon Portegies	- Sportpoli bijeenkomst voorjaar “casuïstiek bespreking knie” - 3x Peer bijeenkomst met 3x lezing: - 1. Centrale sensitisatie & pijn coping - 2. Duizeligheid - 4. Voorste Kruisbandrevalidatie - Symposium “ Zinnige zorg” Spaarne Gasthuis - SchouderNetwerk regio Amsterdam “Lustrum Symposium” (chair) - Cursus onderbeen/voet/enkel. NPI, Gino Kerkhoffs - ESSKA Specialty Days, Madrid - Sportmedisch Wetenschappelijk Jaarcongres (chair) - SNN/EUSER Schoudercongres

Hoofdstuk 4

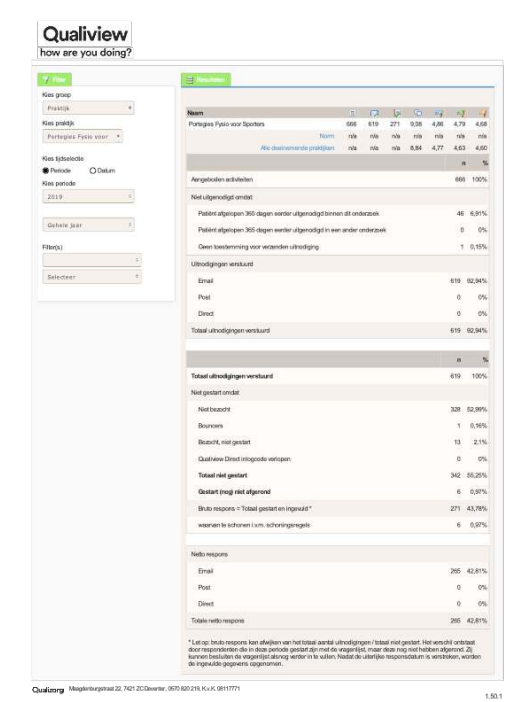
Mensen en materiaal

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 cliëntervaringen en kan er sneller ingegrepen worden op punten waar tekort geschoten wordt. Sinds 2019 ontvangen alle medewerkers iedere twee weken een persoonlijk overzicht met feedback vanuit de PREM, waardoor er nog sneller geanticipeerd kan worden indien er verbeterpunten zijn. Daarnaast stimuleert het de medewerkers ook wanneer zij tweewekelijks geconfronteerd worden met alle positief ontvangen feedback.

De belangrijkste aandachtspunten voor betrokkenheid op de werkvloer zijn duidelijke werkafspraken en beloning. Daarnaast het creëren van faciliteiten voor het uitvoeren van werk, overleg en scholing. Maar ook de minder formele praktijkactiviteiten zoals een vrijdagmiddag borrel en het jaarlijkse personeelsuitje zorgen voor verbinding.

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.



Tabel 3. Procesgegevens uitzet PREM.

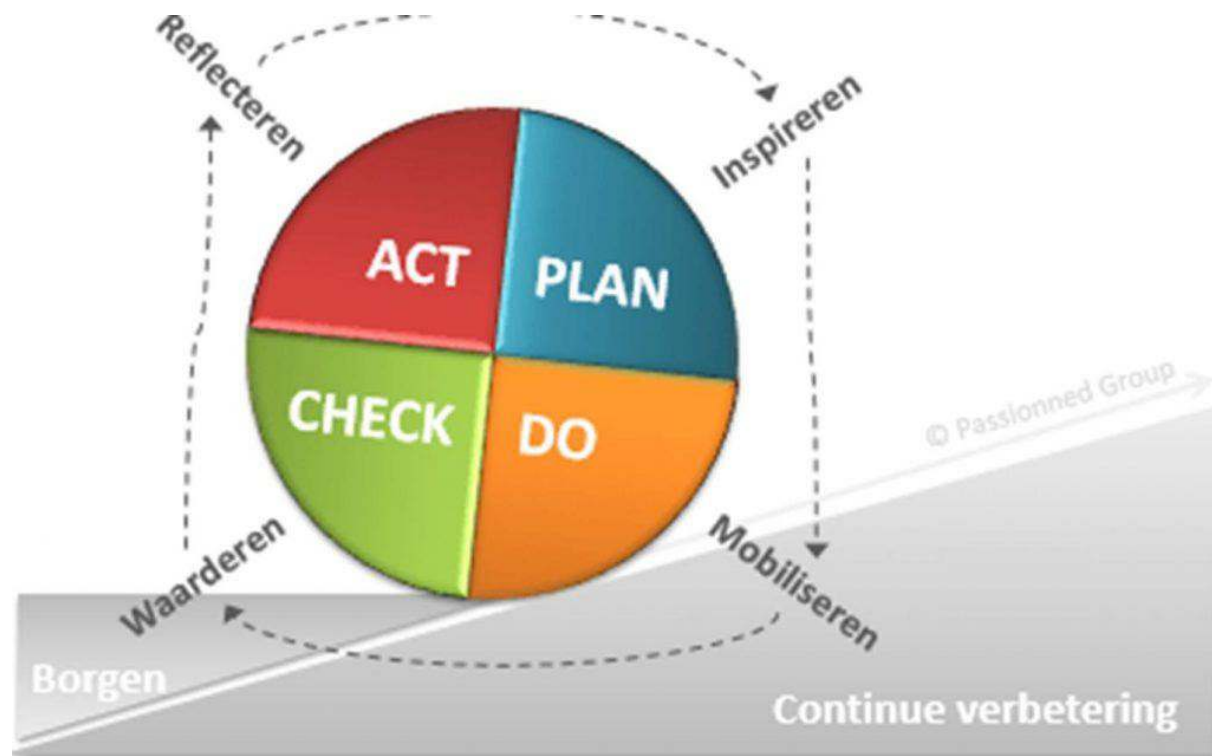
4.2 BETROKKENHEID COLLEGA'S

- 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 2019 wederom vriend van de Letterenloop geweest en voor het vijfde jaar sponsor van Honk- en Softbalvereniging Kinheim. waar met de sponsorgelden activiteiten voor de jeugd worden gewaarborgd. In 2019 zijn wij ook als sponsor opgetreden voor Hockey Club Haarlem en hebben de leden voorzien van nieuwe trainingshesjes.



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 2019 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 'Specialisten' tab on the Zorgkaart Nederland website. It lists four physiotherapists with their ratings and the number of reviews. To the right, there is a 'Verfijn zoekopdracht' (Refine search) section with filters for 'Aandoening' (Condition) and 'Beroep' (Profession).

Naam	Beroep	Specialisme	Zorginstelling	Waardering	Aantal waarderingen
Eigenraam, J.	Fysiotherapeut	Manueel therapeut	Portegies Fysiotherapie voor sporters, ...	9.2	120 waarderingen
Portegies, S.	Fysiotherapeut	Sportfysiotherapeut	Portegies Fysiotherapie voor sporters, ...	9.1	102 waarderingen
Flick, J.T.	Fysiotherapeut		Portegies Fysiotherapie voor sporters, ...	9.3	76 waarderingen
Berg-Bos, E.M. van den	Fysiotherapeut	Sportfysiotherapeut	Portegies Fysiotherapie voor sporters, ...	8.9	37 waarderingen

Verfijn zoekopdracht

Aandoening

- Enkelbandletsel (4)
- Hamstringletsel (4)
- Kniebandletsel (4)
- Meniscusletsel (4)
- Spierziekten (4)
- Peesontsteking (3)
- RSI (3)
- Rugpijn (3)
- Artrose (2)
- Botbreuken (2)

Meer aandoeningen

Beroep

- Fysiotherapeut (4)

Meer over

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.
- Om het jaar wordt aan alle medewerkers een EHBO/Reanimatie cursus aangeboden.

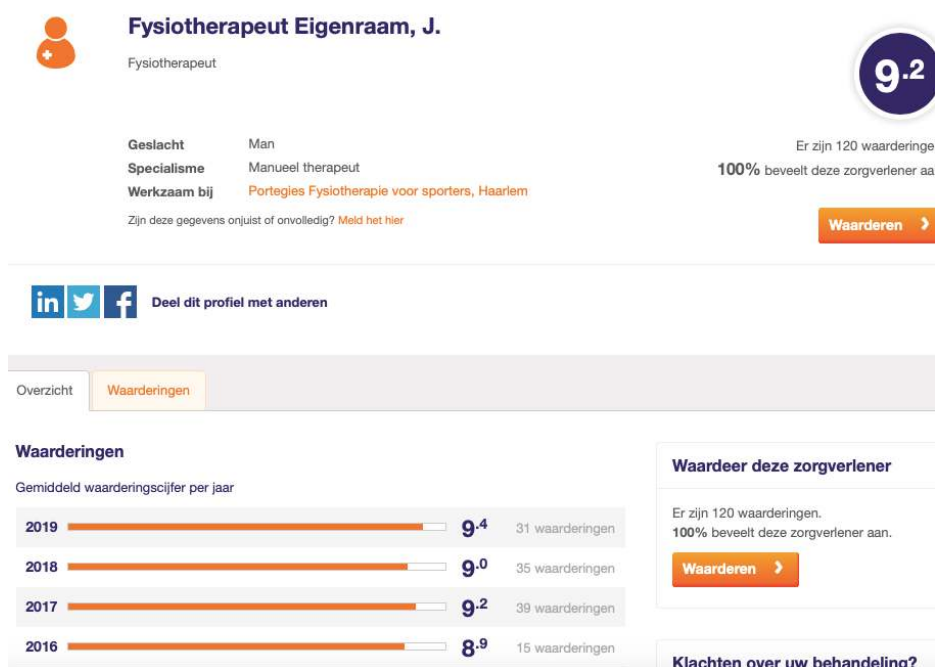
5.2.2 Cliënten/Patiënten

- Gegevens over calamiteiten, ongelukken en bijna-ongelukken worden digitaal geregistreerd en vastgelegd middels een MIC-protol (Melding Incidenten Cliënten), hierdoor wordt het vervolgproces bewaakt en geregistreerd. Deze meldingen worden doorgegeven aan het Keurmerk Fysiotherapie
- In samenwerking met Squash Haarlem is er voor onze medewerkers een AED bereikbaar.
- Alle medewerkers zijn in het bezit van een gelding EHBO/Reanimatie certificaat.

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 jaarlijks personeelsuitje en vieren we Nationale secretaressedag.

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. Zie o.a. afbeelding 2 /tm 5 voor de beoordelingen op Zorgkaart Nederland.



Afbeelding 2. Jan Willem Eigenraam



Fysiotherapeut Portgies, S.

Fysiotherapeut

Geslacht Vrouw
Specialisme Sportfysiotherapeut
Werkzaam bij Portgies Fysiotherapie voor sporters, Haarlem
Zijn deze gegevens onjuist of onvolledig? [Meld het hier](#)

9.1

Er zijn 102 waarderingen.
100% beveelt deze zorgverlener aan.

Waarderen >



Deel dit profiel met anderen

Overzicht

Waarderingen

Waarderingen

Gemiddeld waarderingscijfer per jaar



Waardeer deze zorgverlener

Er zijn 102 waarderingen.
100% beveelt deze zorgverlener aan.

Waarderen >

Klachten over uw behandeling?

Afbeelding 3. Sharon Portgies



Fysiotherapeut Berg-Bos, E.M. van den

Fysiotherapeut

Geslacht Vrouw
Specialisme Sportfysiotherapeut
Werkzaam bij Portgies Fysiotherapie voor sporters, Haarlem
Zijn deze gegevens onjuist of onvolledig? [Meld het hier](#)

8.9

Er zijn 37 waarderingen.
97% beveelt deze zorgverlener aan.

Waarderen >



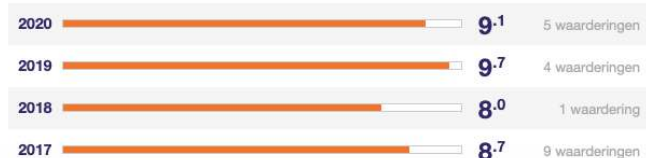
Deel dit profiel met anderen

Overzicht

Waarderingen

Waarderingen

Gemiddeld waarderingscijfer per jaar



Waardeer deze zorgverlener

Er zijn 37 waarderingen.
97% beveelt deze zorgverlener aan.

Waarderen >

Klachten over uw behandeling?

Afbeelding 4. Elisabeth van den Berg - Bos



Fysiotherapeut Flick, J.T.

Fysiotherapeut

9.3

Geslacht Man

Werkzaam bij **Portegies Fysiotherapie voor sporters, Haarlem**

Zijn deze gegevens onjuist of onvolledig? [Meld het hier](#)

Er zijn 76 waarderingen.

100% beveelt deze zorgverlener aan.

Waarderen ➔



Deel dit profiel met anderen

Overzicht

Waarderingen

Waarderingen

Gemiddeld waarderingscijfer per jaar

2020		9.4	13 waarderingen
2019		9.4	33 waarderingen
2018		9.1	30 waarderingen

Waardeer deze zorgverlener

Er zijn 76 waarderingen.

100% beveelt deze zorgverlener aan.

Waarderen ➔

Afbeelding 5. Jasper Flick

Hoofdstuk 6

Voorgenomen verbeteracties.

6.1 REALISATIE VERBETERPUNTEN

Portegies Fysio voor sporters is altijd bezig met het verbeteren en optimaliseren van de geboden zorg. Jaarlijks proberen wij met de door cliënten gemelde verbeterpunten en feedback vanuit de PREM aan de slag te gaan.

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. In de periode mei t/m november 2019 is er in de praktijk hard gewerkt om meer privacy te bieden aan onze cliënten. Zo is er een nieuwe entree ontstaan, dichterbij de parkeergelegenheid, een uitgebreide en ruime wacht- en ontvangstruimte met twee extra toiletgroepen. De wachtruimte is nu gescheiden van de ruimte waar zich de behandelkamers bevinden en hierdoor dus ook meer privacy voor onze cliënten.

Ad.2. Intern hebben we een inventarisatie gemaakt van persoonlijke expertises onder de fysiotherapeuten. Hierdoor kunnen we cliënten met specifieke klachten onderbrengen bij een nog beter passende fysiotherapeut binnen onze praktijk.

Fysiotherapeut	Specialisatie	Superspecialisatie
Jan Willem Eigenraam	MSc. Manueel therapeut	Wervelkolom gerelateerde klachten, Hoofdpijn, Schouder, Elleboog, pols en Hand
Elisabeth van den Berg-Bos	MSc. Sportfysiotherapeut	Knie, Enkel, Onderbeenklachten, sportgerelateerde klachten onderste extremiteit
Jasper Flick	Fysiotherapeut	Lage rugklachten, Hamstringblessures, Liesblessures, Overbelastingsblessures spier/pees gerelateerd
Sharon Portegies	MSc. Sportfysiotherapeut & Extended Scope Specialist	Schouder & Knie, Sportgerelateerde klachten, Acute sportletsels

Ad.3. Ons team van fysiotherapeuten heeft hard gewerkt aan meer uniformiteit bij het behandelen van diverse aandoeningen en heeft het arsenaal aan praktijkrichtlijnen verder uitgebreid. Hiervoor verwijs ik u graag naar de eerder beschreven tabel 1 op pagina 7.

Hoofdstuk 7

Doelstellingen 2020

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 2020 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 en het valpreventie programma "Sta Sterk" 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 tevredenheidsonderzoek 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 stonden de volgende acties in 2019 reeds gepland:

- Omkleedruimte; het 4^e kwartaal van 2019 zal er een eigen omkleedruimte worden gerealiseerd. (GEREED; gerealiseerd in november 2019)
- Eigen oefenruimte; medio juni zal de praktijk beschikken over gedeeltelijk eigen oefenruimte binnen Squash Haarlem. Hierover zijn reeds afspraken gemaakt. (GEREED; gerealiseerd in juni 2019)
- 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. (GEREED; gerealiseerd in mei en november 2019)
- 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. (GESTART 1 april 2019)

Feedback 2019, Gehele jaar

Praktijkprofiel gespecificeerd voor medewerker: Flick, Portegies, van den Berg, Jan Willem Eigenraam

Vraag:

Gegeven compliment

Feedback

Haron stelt goede vragen, benadert je vriendelijk en professioneel, is deskundig en sluit aan bij je persoonlijke voorkeuren wat oefeningen betreft. Coachend fysiotherapeut. Gaat uit van mogelijkheden ipv beperkingen.

Prima begeleiding.

Persoonlijk contact, deskundigheid, actie gerichte adviezen en behandeling

Ook sympathieke ontvangst van receptie

Uitslag van zaken

Ik kon snel terecht en ben goed geholpen

De fysiotherapeut zette extra stappen, door toen zij merkte dat de coördinatie van de behandeling te wensen over liet, zelf de regie te nemen. De fysiotherapeut had daarnaast niet alleen oog voor mijn fysieke gesteldheid maar ook voor hoe het verder met mij was en de invloed die dat op het herstel kan hebben.

Luistert goed. Snapt wat ik bedoel en werkt samen aan oplossing.

Resultaat gericht

Heel professioneel, deskundig en betrokken.

Prima zo door! En hoop dat jullie ondanks het succes niet te groot gaan worden, het is super zo

Oog voor mijn persoonlijke situatie

Goede uitgebreide analyse van de klacht. Geen overbodige hoeveelheid aan behandelingen. Ook nog eens heel sociaal.

Deskundig en prettig in de omgang

Goede, doelgerichte en persoonlijke behandeling

Goede behandelplannen

Goede deskundigheid. Fijne zaal om in te oefenen.

Heel serieus genomen worden. De empathie. Je bent niet zomaar een nummer. De tijd die voor je wordt genomen. Het vertrouwen die ik heb in de deskundigheid.

Mijn dat hij de tijd neemt voor de behandeling en de oefeningen met je doorneemt en kijkt of ik ze goed doe.

Wettelijkheid van behandelen

Je nemen de tijd voor een goede analyse.

Reageer op de vorige 2 antwoorden.

Goed

Goed op fysio. Fijne sfeer

Goede frisse praktijk, sportieve mensen

Uitslag!

Heel klantvriendelijk en dat je jezelf kan zijn en serieus genomen wordt.

Ik bewonder mijn fysio om zijn kundige behandelingen en daarnaast zit hij mij goed achter de broek als ik niet snel genoeg aan me laat horen. Heb dat nodig.

Resultaat en een super vriendelijke behandelaar

Bedankt voor de goede zorgen

Alles is netjes, prima plek, fijne mensen

Wettelijkheid aan de beurt. Er lopen enkele goed gekwalificeerde therapeuten.

Uitspraak maken op korte termijn is mogelijk

Heel serieus en vriendelijk.

Fijne en open contact. Goed bereikbaar en een duidelijk behandelplan.

Goede persoonlijke aanpak en weet je als patient het gevoel te geven dat je in goede handen bent.

Om gauw weer

En zeer meedenkende receptioniste!

Deskundig en verleend ook nog nazorg.

Goed op fysio!!!!

Deskundigheid en betrokkenheid.

En andere opmerkingen

rettige en professionele behandeling!
ooruitstrevend. Continu verbeteringen zoekend en doorvoerend, met elkaar naar een steeds hoger niveau.
op!
ank voor de goede hulp
e bezoeken waren altijd gezellig, actuele stand van zaken m.b.t. klachten was bekend en er werd goed naar me geluisterd.
at ze goed luisteren naar klachten en wensen, meedenken om je (sport)doelen alsnog te behalen.
riendelijk en hulpvaardig en kundig.
n mijn ervaring, de beste fysio ooit!
uistert goed en handelt consequent.

len voelt de competentie , en kundigheid.

uidelijk verstand van en ervaring met sportblessures
ullie doen het geweldig!
ie vorig commentaar
edankt voor de uitstekende N deskundige begeleiding
eskundig.Vriendelijk.Goede atmosfeer
ie uitleg vraag over waarom ik een 9 geef.
riendelijkheid en begripvol
rettige omgeving
nteresse, geduld, duidelijk, prettig in omgang
eskundigheid is zeer goed
ijne en professionele therapeuten.
rettige mensen
00% BETROKKEN BIJ HET WERK CHAPEAU
ie prettige sfeer, de samenwerking met cliënten
ij kijkt naar je hele lijf en houding en niet alleen naar de fysieke klacht.
at ik heel tevreden ben ,ben ook nog thuis gebeld hoe het ging
e wordt serieus genomen
ie vorige vraag
uidelijke communicatie
ijn goed luisterend oor. de goede analyse. de juiste effectieve behandeling
eer gepassioneerd
haron is altijd enthousiast over haar werk en dat werkt aanstekelijk.
orgvuldige analyse en goede behandeling en ook prima oefeningen voor thuis
rettig in de omgang, deskundig, betrouwbaar en luistert goed
c voelde mij zeer serieus genomen en hebben een zeer positieve houding
ardig, persoonlijk, professioneel, goede behandeling. Zowel dmv oefeningen als los maken van de gevoelige plek /
eze te ontlasten.
oede begeleiding en ook uitstekende oefeningen in de praktijk en ook meegekregen voor thuis
Wat ik erg goed vond is dat mijn klacht uitgebreid is bekeken vanaf het begin, waardoor de oorzaak duidelijker werd. En
e klacht beter behandeld kon worden. Daarnaast de aandacht die mijn klacht kreeg vind ik erg fijn.
ie vorige vraag
ie vorige antwoorden
eer goede service en goede behandeling,zowel in de praktijk maar ook zelf oefeningen thuis doen,vandaar sneller
erstel uitstekend.
ie praktijk is heel toegankelijk.
ijn dat je meteen zag waar het probleem zat en goed naar mijn behoefte om door te kunnen sporten luisterde.
c vond het erg prettig met jullie te werken en ik vind het heel fijn dat er zo serieus met mij is omgegaan.
euke toegankelijke mensen die betrokken zijn bij hun vak en de zorg van de patiënten
oede behandeling, fijne sfeer, nette praktijk.
oede betrokkenheid, je voelt je serieus genomen

zeer prettig in de omgang
 < vond dat er een prettige sfeer was in de praktijk.
 r word heel fijn meegedacht en meegewerkt met bv nog even een extra afspraak voor 'n wedstrijd oid. Heel erg betrokken
 n ook na de behandeling nog even een belletje/mailtje hoe 't nu is. Top!
 < vind het zeer prettig dat ik een advies op maat krijg en niet een standaard riedeltje. Daarnaast is er sprake van een
 ersoonlijke, prettige en doch professionele manier van omgaan met de klanten wat maakt dat ik mij op mijn gemak voel.
 nteresse in de patient en altijd opzoek naar de juiste oplossing en waar het probleem ligt.
 rofessionaliteit en weet waar hij over praat.
 ia vooral op deze wijze door
 open, vriendelijk, makkelijk bereikbaar en bovenal hebben ze oog voor het belang van de client
 lenselijk en empatisch
 an zich heel goed inleven in hardlooptkwaaltjes omdat ze zelf ook loopt
 /vriendelijk, kundig, geduldig
 oe professioneel het is
 riendelijk, klantgericht, fijn om zo duidelijke oefeningen mee te krijgen, denken mee
 < word altijd snel en goed geholpen. Dit keer in het speciaal weer door Jan Willem, topgozer. Ik mocht geen namen noemen
 maar ik doe het lekker toch
 T weet precies wat er aan de hand is en hoe de klachten te verhelpen.
 e doen het goed wat ze moeten doen
 rettige therapeut en prima mogelijkheden om een afspraak met de praktijk te maken
 ia zo door
 ie eerder antwoord
 nel serieus en adequaat
 < was super tevreden!!!
 < ben heel goed geholpen! Mijn complimenten! Ik waardeer jullie betrokkenheid, doortastend inzicht in oorzaak klacht en
 dequate behandeling. Veel dank
 egankelijkheid, betrokkenheid
 oals eerder
 rettige en deskundige begeleiding naar beter!
 ie vorig, heb ik ook al persoonlijk gedaan
 ia zo door!
 ekker bezig
 eskundig, betrokken en goed luisteren
 eskundigheid, no nonsens en duidelijk in wat te verwachten valt na de behandeling mits zelf ook actief aan de slag gaat
 et de blessure en oefeningen
 rettige pragmatische en nuchtere aanpak
 ia zo door, echt een super praktijk!
 ia zo door
 rschatting van hoe lang de klachten nog zouden duren.
 leedenken en echt weten waar je mee bezig bent
 nelle actie en samenwerking fysio en dry needling.
 ie uitstekende betrokkenheid.
 iewoon goed
 raktijk is vriendelijk en behulpzaam.
 eer deskundig en professioneel. nemen klachten serieus, stellen plan op en bieden je mogelijkheden om er zelf aan te werken.
 valueren voortgang
 eekwaam en betrokken
 ioede oefeningen gekregen en het werd goed opgebouwd waardoor ik niet gehaast de oefeningen heb gedaan die ik nog niet
 ou kunnen doen. Daardoor goed en snel kunnen genezen.
 eer tevreden over de behandeling, ik beveel jullie aan iedereen aan en zal, indien nodig, zeker terugkomen.
 uistert goed en probeert samen antwoord te vinden
 eer vriendelijk en kundig
 Jullie zijn toppers!!!
 e hebt een zeer integere en professionele houding waarin je ruimte laat voor een praatje omdat we elkaar kennen maar

je hebt een zeer integere en professionele houding waarin je ruimte laat voor een praatje omdat we elkaar kennen maar eerder zeer zorgvuldig omgaat met de privacy.
 vriendelijke therapeut die trefzeker handelt.
 goede behandelingen. Er wordt goed meegedacht hoe je kan blijven bewegen tijdens je herstel. Niets zo vervelend als een behandelaar die vindt dat je stil moet gaan zitten en oefeningen moet doen tot de klacht over is. Fijn dat hier wordt gekeken naar de opties. Ook fijn dat je al vanaf 8u terecht kan en dus redelijk goed te combineren met een werkdag.
 nette zaak, prettige mensen.
 deskundigheid!
 betrokkenheid
 serieus, straalt rust en vertrouwen uit.
 goed luisteren naar klachten en zorgvuldig in de behandeling ervan.
 luitert goed, meet veel, is voorzichtig en realistisch, onderhoudt goed contact met de arts
 de fysiotherapeut was altijd oprecht belangstellend en luisterde erg goed.
 een fijne praktijk met betrokken fysiotherapeuten met veel deskundigheid op verschillende gebieden.
 goed geholpen, wordt goed geluisterd en toegewerkt naar weer lekker sporten wat mijn doel is
 vriendelijk, meedenkend, deskundig (geen namen)
 goed geholpen, vriendelijk, ontspannen sfeer. Volgende keer (indien nodig) zeker weer bij jullie :-).
 zeer pro-actief en behulpzaam, deskundige begeleiding
 zij begrijpt de klachten en is heel vriendelijk in omgang.

 lekker direct.

 een langdurigexperiment.

 nette, betrokken behandelaar met een goed luisterend oor
 goed contact
 dat ze mij heel vriendelijk, met veel deskundigheid, interesse, zorg tijdens de afspraken en ook daarna door te bellen, hebben geholpen, met als resultaat dat ik mijn lievelingssport weer kan doen!
 nette, persoonlijke omgang, meedenkend en altijd op afgesproken tijdstip geholpen.
 geeft aandacht mbt uitvoering oefeningen, als ze in de oefenzaal bezig eerst

 de snelheid om een afspraak te krijgen. Goede parkeergelegenheid ook goed bereikbaar voor als slecht te been bent.
 mooie schone nette ruimte's en aardige mensen die er werken.
 duidelijkheid omtrent doel en aanpak.
 steeds compliment al verzonden
 goede oefeningen opgegeven voor thuis
 op gedaan
 de vorige vraag
 antastische, betrokken fysiotherapeut. Hoop dat het niet nodig is, maar zou zo weer terug gaan.

 altijd vriendelijk te woord gestaan, zowel in de praktijk als telefonisch. Niet alleen door de fysiotherapeut, maar ook altijd voor de receptioniste. Alles bij elkaar een leuk, vriendelijk en goed functionerend team bij Portegies.
 oplevingsvermogen en goed kunnen luisteren wat de klachten zijn.
 behandeling als prettig en vernieuwend ervaren
 deskundig en goede omgangsvormen
 je wordt serieus genomen
 goede zorg gaat boven alles bij jullie, top! Trainen in het zwembad, kijken bij trainingen enz. Dat zijn dingen die jullie onderscheidt! Ook de sfeer is super vertrouwd!
 goede service en deskundigheid
 er wordt op een fijne manier gecommuniceerd
 goede service, goede tracking
 op therapeut en goeie koffie:-)
 sympatiek

edankt voor de fijne behandeling, ik ben bewuster geworden van mijn houding en ik vind het prettig dat jullie ook echt naar de sport kijken waar de blessure vandaan komt
 flexibel met het maken of aanpassen van afspraken
 toegankelijk
 fijne omgang
 eer professionele benadering
 ja zo door!
 Jasper is een fijn mens, professioneel en oprecht geïnteresseerd in zijn cliënten.
 goede diagnose, goede zorg, aandacht voor de klant, snel resultaat, goede tips voor verdere oefening. Enthousiast, professioneel
 het ruimte voor gein. Houden zo!
 de snelle en gerichte aanpak.
 deskundig en communicatief vaardig.
 dank je wel voor de goede aandacht en de juiste tips om snel van mijn klachten af te zijn.
 neemt de tijd en heeft aandacht voor mij als pt.

Afbeelding 6. Complimenten

Feedback 2019, Gehele jaar Praktijkprofiel gespecificeerd voor medewerker: Flick, Portegies, van den Berg, Jan Willem Eigenraam

Vraag:

Gegeven verbeterpunt

Feedback

Digitale communicatie iets meer stutten met papier (omdat niet iedereen altijd aan alles in de mailbox toe komt;-))
 Iets langere sessies. Een minuut of 10 langer zou naar mijn idee al beter zijn.
 Iets minder behoudend, iets meer nadruk op het echt zelf doen.
 Online app of e-mail bevestigen van afspraken
 Afspraak herinneringen sturen
 Telefoon tijdens behandeling weg leggen? Ik zit ook niet met telefoon in hand bij fysiotherapeut.
 Zij was niet duidelijk mbt afronding van de behandeling. Ze zei: als je klachten niet veranderen kun je de volgende afspraak annuleren. Ze zei niet bijv. over 3 maanden wil ik je dan nog eens zien. 4 à 5 maanden na mijn laatste bezoek aan de fysiotherapeut werd ik niet door haarzelf maar door de receptoniste gebeld met de vraag hoe het met mijn klachten was en of ik voortzetting van de behandeling wenste. Ik had het beter gevonden als zij mij zelf had gebeld zodat we eea zinvoller hadden kunnen bespreken. Maw naar mijn oordeel had zij zelf op enigerlei manier mijn behandeling moeten afronden.
 De digitale oefeningen in de app zijn soms niet duidelijk. De digitale instructies zijn voor verbetering vatbaar. Bij oefeningen kan nadere info of film worden toegevoegd die de effectiviteit van de oefening verhoogd.
 ?
 De oefeningen die ik per email aangeleverd kreeg zouden wat meer tekst en uitleg kunnen hebben over hoe de oefening goed uit te voeren en welke spiergroep precies er getraind wordt. Dat laatste werd me niet duidelijk. Dat zorgde soms voor twijfel of ik de oefening wel goed uitvoerde.
 Praktijk mag groter/professionelere slag. Jullie zouden echt kunnen uitbreiden denk ik, en goede pakketten bv aanbieden voor sporters/revalideren/klimmers. **✓ is reeds gerealiseerd**
 Een kleedruimte zou handig zijn, al ging het zo ook prima.
 Ik heb het idee dat ik niet verder kwam
 Met mijn klacht en met niet zo goed wist wat ze ermee aan moesten.

Iets sneller op mails reageren. En de praktijk mag wel uitgebreid worden, naar behorens de kwaliteit en capaciteit.

✓ is reeds gerealiseerd

De baliesituatie vind ik een beetje "armoedig"! dat betekent niet dat lux moet zijn! jammer, dat door ruimtegebrek er de spoelbak/ keukenaanrecht zoo in het zicht is. Uiteraard is dit niet het belangrijkste! Het gaat om de fysiotherapie!

✓ is reeds gerealiseerd

bij het intake gesprek toch ook een behandeling doe, nu had ik toch het idee ik heb alleen maar zitten praten en ik schiet er niets mee op

Meer onderzoek bij begin behandeling.

beter overdragen zodat er geen twee behandelingen aan intake worden besteed.

De wachtkamer en receptie is veel te klein **✓ is reeds gerealiseerd**

Hoe moeilijk het ook is op tijd beginnen dus op de tijd dat er is afgesproken, maar dat is ook het enige en niet zo belangrijk

Ik moest meestal wel 10-15 minuten wachten voor ik aan de beurt was

Me meer op mn donder geven als ik de oefeningen niet (altijd) doe. Iets strenger zijn ??.

Juiste gewichten per oefening in Abacus (detail)

Het onlinesysteem verbeteren waarin de afspraken worden gezet. Ben nu hier 2 keer behandeld en allebei de keren is het meerdere keren fout gegaan met het maken van een afspraak en dat deze ook werd nagekomen.

Omkleedruimte. **✓ is reeds gerealiseerd**

blijf luisteren naar de patient soms denk je het al goed te snappen maar zijn de doelen die de patient voor ogen heeft om te behalen anders dan die van de fysio. Ookal zie jij het anders de patient blijft ook een groot deel van de oplossing.

Ruimte ietwat gehorig, maar daar wordt aan gewerkt. **✓ is reeds gerealiseerd**

Misschien meer mogelijkheden in de avonduren

Andere locatie of moderniseren. In ieder geval het toilet. **✓ is reeds gerealiseerd**

De praktijk is qua onderdeel van de bebouwde omgeving een beetje een ondergeschoven kind en daarmee doen ze zichzelf te kort.

Wachtruimte is wat koud (niet temperatuur maar qua aankleding) **✓ is reeds gerealiseerd**

De wachtkamer iets gezelliger maken met bv een plant **✓ is reeds gerealiseerd**

Kleedruimte bij de praktijk **✓ is reeds gerealiseerd**

App-reminder met daarin de volgende afspraak.

Top

Lokatie is niet heel mooi, maar dat is niet echtbelangrijk **✓ is reeds gerealiseerd**

De behandel ruimtes iets meer geluiddichter maken. **✓ is reeds gerealiseerd**

Online je afspraken kunnen inzien

tijdsbewaking. op tijd starten.

Volgende punten zijn echt details: ruimte is niet altijd even geschikt, half uurtje is soms wat kort.

Ik lust wel een biertje tijdens het masseren, alleen zij schenken geen bier.

Zelf scan uitvoeren van knie leverde niets op, had weinig meerwaarde in mijn geval. Kan beter achterwege gelaten worden.

Geen.

Prettig ook dat je buiten kantoortijden terecht kan.

Iets meer tape jullie hebben altijd tekort.

geen

meer privacy tijdens het intake gesprek. Nu werden al mijn persoonlijke gegevens (tel nummer, geboorte datum, adres , verzekeraar etc etc) opgenomen in de wachtruimte waar ook andere klanten zaten. Dat voelde bijzonder onprettig!!

Alhoewel formeel juist vond ik het beleid streng/strak mbt te laat afbellen.

de vragenlijst mag wat korter

Mogelijk ook fysieke behandeling/ niet alleen krachttraining.

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 2019 starten.

9.2 Incidenten

In 2019 heeft zich één incident voorgedaan. Ons protocol Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) was 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 ons inziens dan ook kennisnetwerken zonder winstoogmerk voor het netwerk als voor onszelf.

Nawoord

2019 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 2020 hebben we de wens het huidige niveau van zorg te blijven handhaven.

BIJLAGE I : Certificaat Qualizorg



BIJLAGE II: Spiegelinformatie/Behandelindex 2019

Screenshot volgt

