

# KWALITEITS JAARVERSLAG 2022

01-08-2022 V4



# 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 2022

II Spiegelinformatie/Behandelindex 2022

Verzendlijst

Ons kwaliteitsjaarverslag is openbaar gepubliceerd en is terug te vinden op onze website: <https://portegiesfysio.nl/kwaliteitsjaarverslag/>

## INLEIDING

Voor u ligt het Kwaliteitsjaarverslag 2022 van Portegies Fysio voor sporters. Door een gestructureerde opzet en hoofdstukindeling willen wij een transparante en voor externe partijen vergelijkbaar kwaliteitsjaarverslag creëren. Wij zijn ervan overtuigd dat met 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 optimale bedrijfsvoering te bewerkstelligen in een zo kort mogelijke tijd.

We hopen medewerkers, huisartsen, medisch specialisten en andere collega's uit de ketenzorg, en ook 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: [sharon@portegiesfysio.nl](mailto:sharon@portegiesfysio.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 vijf fysiotherapeuten waarvan vier met een master specialisatie en waarvan een in opleiding van een master. De front- en backoffice wordt verzorgd door één secretaresse en één baliemedewerkster.

De praktijk is een 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 die vallen binnen het MSK-doemein. 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, klachten in de lies- of hamstringregio 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 en Valpreventie. De reden hiertoe is dat deze expertise al ruim aanwezig is bij omringende collega's van andere praktijken in hetzelfde verzorgingsgebied. Als een cliënt zich bij ons meldt met een van bovenstaande (chronische) aandoeningen dan helpen wij de cliënt uiteraard met zoeken naar het juiste adres voor de beste zorg. Sinds 2019 hebben wij met betrekking tot Claudicatio klachten en Valpreventie een samenwerkingsovereenkomst met Fysiotherapie De Koningin in Haarlem en sinds 2021 ook met Fysio & Kids met betrekking tot kindfysiotherapie.

Er wordt gewerkt op een verantwoorde, individuele, doelgerichte en cliëntgerichte wijze, welke bestaat uit een op een behandeling.

De praktijk richt zich op:

- **Algemene fysiotherapie**
- **Sportfysiotherapie**
  - Twee MSc. Sportfysiotherapeuten en per september een derde collega MSc. Human Movement Sciences
- **Orthopedische revalidatie (conservatief, pre- en post-operatief)**
  - Participerend op sportpoli Spaarne Gasthuis
- **Acute sportblessure beoordeling en behandeling**
- **Schouderaandoeningen**
  - Aangesloten bij Schouder Netwerk Amsterdam (SNA)/ Schoudernetwerk Kennemerland (SNK)
- **Knieklachten**
  - Oprichter van the KneeCommunity, een online leerplatform voor fysiotherapeuten-sportfysiotherapeuten en medisch specialisten
- **Manueel therapie**
  - Één Master Manueeltherapeut SOMT en per 2021 een collega i.o
- **Mogelijkheid tot inzet echografische diagnostiek, Shockwave en EPTE**
  - Formele samenwerking met Wibbo Hummelen van Fysio Echo Mobiel

## 1.1 Het werkgebied

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

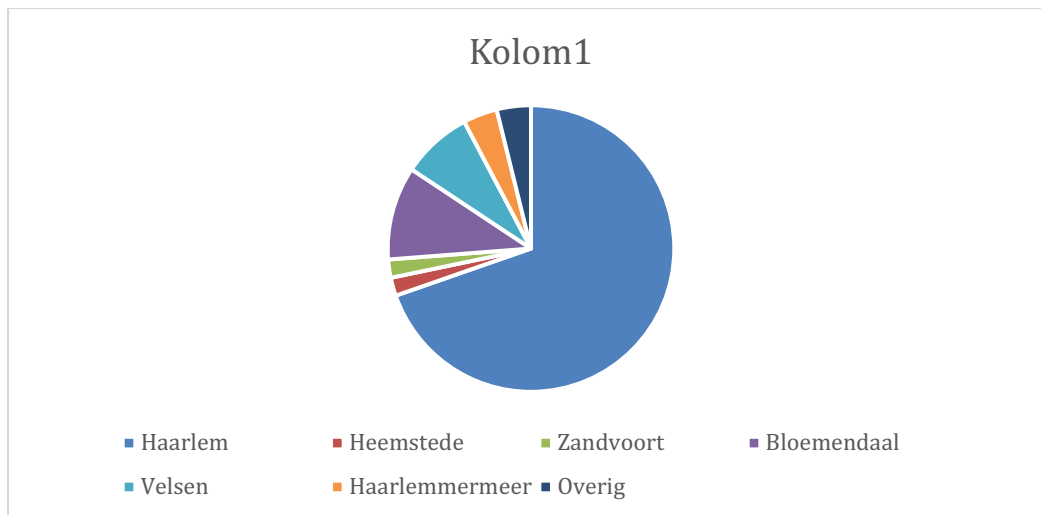


Diagram 1, spreidingsgebied Portegies Fysio voor sporters

De spreiding van onze cliëntenpopulatie centreert zich duidelijk binnen de eigen regio.

De cliëntenpopulatie die onze praktijk bezoekt bestaat uit bijna net zoveel mannen als vrouwen. De leeftijd van de cliëntenpopulatie die onze praktijk bezoekt is zeer divers en loopt uiteen, waarbij de leeftijdsgroep tussen de 18 en 64 jaar het grootst is. Veelal zijn cliënten binnen onze populatie HBO of hoger geschoold.

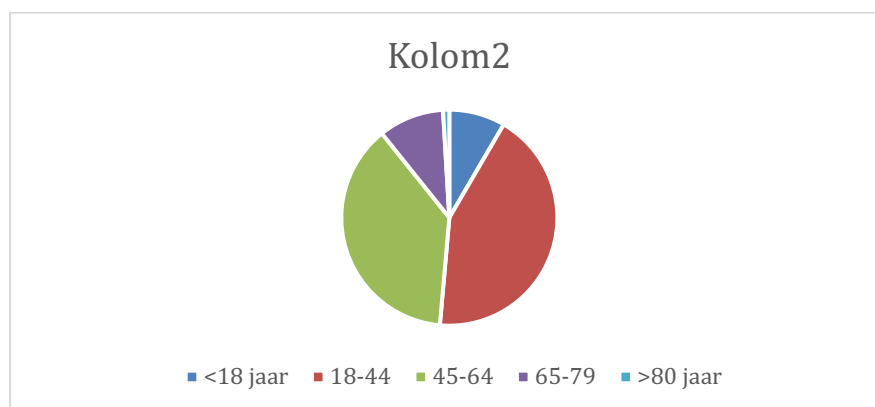


Diagram 2, Populatie in leeftijd Portegies Fysio voor sporter

In 2020 zijn wij overgestapt naar een uitgebreide EPD (van Abakus naar Abakus Compleet) Deze transitie is moeizaam verlopen, waardoor niet alle data goed overgekomen is en (nog) niet alle gegevens compleet zijn. Momenteel proberen wij de dat weer up to date te krijgen. Onderstaande tabel laat daardoor mogelijk enige veranderingen zien dan de eerdere jaarverslagen.

## Behandelgemiddelde per aandoening

	<b>KNGF Richtlijn (RL) of Evidence Statement (ES) of Praktijk Richtlijn (PRL)</b>	<b>Gem. aantal behandelinge n 2020</b>	<b>Gem. aantal behandelinge n 2021</b>	<b>Gem. aantal behandelinge n 2022</b>
<b>Enkel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RL: Enkelletsel KNGF</li> <li>- PRL: Acute Achillespees</li> <li>- PRL: Modified Brostrom Gold rehabilitation protocol*</li> </ul> <p><i>Nieuw:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PRL Achillespees ruptuur conservatief</li> <li>- PRL Chronische Achillespees</li> <li>- PRL Midportion AP tendinopathie</li> </ul>	5,4 (N=27) 25,5 (N=2) 21 (N=1)	7,2 (N=21) 10,9 (N=10) -	6,8 (N=38) 8,6 (N=5) -  12 (N=1) 5,6 (N=5) 6,0 (N=13)
<b>Knie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RL: Artrose heup-knie</li> <li>- ES: Acuut knieletsel</li> <li>- ES: Revalidatie na VKB letsel</li> <li>- RL: Menisectomie</li> <li>- PRL: Achterste kruisbandletsel (cons.)</li> <li>- PRL: Hamstringprotocol</li> <li>- PRL: M. Osgood Schlatter</li> <li>- PRL: Meniscopexie</li> <li>- PRL: Patella Luxatie conservatief</li> <li>- PRL: Patello Femoraal Pijnsyndroom</li> <li>- PRL: Melbourne ACL Guideline conservative treatment in case of ACL Injury (Dutch Version)*</li> </ul> <p><i>Nieuw:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PRL MCL letsel</li> <li>- PRL Kraakbeen hersteloperatie</li> <li>- PRL OCD fixatie (2023)</li> <li>- PRL Osteotomie</li> <li>- PRL Uni knie</li> <li>- PRL microfracturing</li> </ul>	6,3 (N=13) 11,5 (N=27) 63,9 <sup>1</sup> (N=15) 15,3 (N=6) 17,6 (N= 3) 17 <sup>1</sup> (N=2) 6,3 (N=3) 42 <sup>1</sup> (N=1) - 5,7 (N=33) 37,6,2 <sup>2</sup> (N= 6)	9,2 (N=21) 13,5 (N=13) 68,7 (N=8) 26,0 (N= 11) - 6 (N=3) 13 (N=1) 62 (N=1) 22,5 (N=2) 10,0 (N=31) 43,6 (N=5)	9,5 (N=29) 12,2 (N=10) 52,0 (N=11) 33,8 (N=7) - 6,6 (N= 5) 13,5 (N=2) 41 (N=4) 19,7 (N=8) 10,3 (N=57) 27,4 (N=7)  4,3 (N=3) 65,2 (N=4) - - 6 (N=1) 46 (N=1)
<b>Heup</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RL: Artrose heup-knie</li> <li>- RL Beweginginterventie artrose</li> </ul>	6,3 (N=13)	9,2 (N=21) -	9,5 (N=29)
<b>Lage Rug</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RL: Lage Rugpijn KNGF</li> <li>- RL: Manueeltherapie bij Lage Rugpijn KNGF</li> </ul> <p><i>Nieuw</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- RL: Lage Rugpijn en Lumbosacraal Syndroom</li> </ul>	6,2 (N=66) 7,7 (N=74)	6,8 (N=33) 6,5 (N=83)	5,7 (N=85) 6,5 (N=32)  6,3 (N=16)
<b>Schouder</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ES: Subacromiale klachten KNGF</li> <li>- RL: Klachten aan de arm, nek en/of schouder (KANS)</li> <li>- RL: Subacromiaal pijnsyndroom (SAPS) Multidisciplinair</li> <li>- PRL; Bankart repair scopisch</li> <li>- PRL: Frozen Shoulder</li> <li>- PRL Capsulair Shift</li> <li>- PRL: Revalidatie na Scapula fractuur*</li> <li>- PRL Revalidatie na schouderprothese*</li> </ul> <p><i>Nieuw!</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PRL Cuff repair</li> <li>- PRL Latarjet procedure</li> <li>- PRL Laterale Clavicula resectie</li> <li>- PRL Tenniselleboog/Epicondyalgie</li> <li>- Schoudernetwerk</li> </ul>	8,6 (N=10) 8,9 (N=10)  8,6 (N=10)  11 (N=2) 6,4 (N=7) - - 17 (N=2)	11,8 (N=8) 7,8 (N=10)  11,8 (N=8)  25 (N=2) 10,6 (N=12) 32 (N=1) 37 (N=1) 8 (N=1)	9,1 (N=23) 7,6 (N=13)  9,1 (N=23)  21 (N=2) 15,3 (N=13) - 37 (N=1) 41 (N=4)
<b>Nek</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RL: Klachten aan de arm, nek en/of schouder (KANS)</li> <li>- RL: Nekpijn</li> </ul>	8,9 (N=10) 5,2 (N=40)	11,8 (N=8) 5,4 (N=44)	9,1 (N=23) 4,8 (N=61)

<sup>1</sup> Is veelal gezien icm VKB-reconstructie<sup>2</sup> Toename wegens COVID-19


Evaluatie bovenstaande tabel: 18-04-2023

1. RL Lage Rug KNGF + RL Manuele therapie bij lage rugklachten verwijderd en vervangen voor RL Lage rug en lumbosacraal syndroom
2. Meetprotocol A-specifieke nekklachten verwijderd en vervangen voor RL Nekpijn.


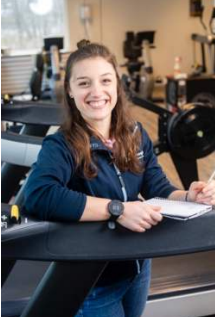
1.2 DE PRAKTIJK "Team 2022"

Praktijk Eigenaar	Naam	Functie
	Sharon Portegies (1977)  BIG: 19057906504	Extended Scope Specialist/ Advanced Clinical Practitioner MSc. Sportfysiotherapeut  <i>Specialisaties:</i> <i>Acute sportletsels, schouder en knie.</i>  <i>1,5<sup>e</sup> lijns Beweegspreekuur</i> <i>Lid SchouderNetwerk Amsterdam (SNA)</i> <i>Sportpoli Spaarne Gasthuis</i> <i>Co-Founder Knee Community</i>
<b>Fysiotherapeuten in Loondienst</b>		
	Jan Willem Eigenraam (1978)  BIG: 29916653204	MSc. Manueeltherapeut  <i>Specialisaties:</i> <i>Nek, rug, elleboog en pols.</i>  <i>Lid Schoudernetwerk Kennemerland (SNK)</i>
	Elsa Opgelder (1984)  BIG: 29910570504	MSc. Sportfysiotherapeut  <i>Specialisaties:</i> <i>Acute sportletsels onderste extremiteiten, trauma revalidatie</i>  <i>Lid Traumanetwerk VUmc</i> <i>Sportpoli Spaarne Gasthuis</i>
	Jasper Flick (1994)  BIG: 99923333104	MSc. Manueeltherapeut i.o  <i>Specialisaties:</i> <i>Rug, Hamstringblessures, Liesblessures, spier-/pees aandoeningen</i>





	<p>Daniel Sicoux (1997)</p> <p><i>BIG: 09928216504</i></p>	<p>MSc. Fysiotherapeut/ Bewegingswetenschapper</p>
---	--	--

### Overige medewerkers in Loondienst

	<p>Petra Smit (1978)</p>	<p>Secretaresse Front Desk &amp; Back Office</p>
	<p>Marje Mul (1993)</p>	<p>Front Desk medewerker <i>(Uit dienst per 01-08-2023)</i></p>

### Overige medewerkers

	<p>Wibbo Hummelen (1978)</p>	<p>Fysio-Echografist FysioEchografie Mobiel</p> <p><i>Echografische diagnostiek, Shockwave en EPTE</i></p>
	<p>Marco Stijnman</p>	<p>NGS Sportmasseur</p>

### 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-/vergaderkamer, oefenzaal en toiletvoorzieningen. Ook 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 parkeergelegenheden 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. Ook faciliteren wij onze cliënten met een geïntegreerd huiswerkprogramma (Fytek) welke zij in hun dossier of middels persoonlijke app ontvangen.

Uiteraard behandelen wij volgens 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 6 jaar hebben wij dan ook een eigen Peer Review Groep (Noordwest I en II) 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 heeft altijd tot doel haar patiënten centraal te stellen (Patient Centered Care). Er wordt dan ook een hoge waarde gehecht aan de NPS-score uit onze PREM (Patiënt Reported Experience Measures) resultaten.

## Hoofdstuk 2

### De Kwaliteit van zorg en dienstverlening

Portegies Fysio voor sporters is aangesloten bij het KNGF en het Keurmerk Fysiotherapie. Alle fysiotherapeuten in vaste dienst 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](http://www.fysiovergoeding.nl) zodat we cliënten kunnen informeren rondom de vergoedingen vanuit hun persoonlijke zorgpolis. Ook 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 2022 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 2022.*

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 Zorgkaart Nederland).

Zorgverlener	Aantal aangeboden activiteiten (3 maanden)	Aantal succesvol verstaarde vragenlijsten (3 maanden)	Niet gestart omdat: Niet bezocht (3 maanden)	Niet gestart omdat: Bouncers (3 maanden)	Niet gestart omdat: Bezoekt, niet gestart (3 maanden)	Totaal niet gestart (3 maanden)	Bruto respons = totaal gestart en ingevuld (3 maanden)	Waarvan te schonen i.v.m. schonings-regels (3 maanden)	Netto respons = volledig ingevulde vragenlijsten (3 maanden)
Zorgorganisatie	176	161	89	0	2	91	63	1	62
Benchmark	424123	367794	235192	0	2736	237928	115841	3637	112204
Portegies	15	15	14	0	0	14	1	0	1
Eigenraam	36	31	11	0	1	12	18	0	18
Flick	44	43	26	0	0	26	17	1	16
Opgelder	32	23	12	0	1	13	8	0	8
Sicou	49	49	26	0	0	26	19	0	19

Beoordeling PREM 2022

## 2.2 HUISHOUELIJK, PRIVACY- EN KLACHTENREGLEMENT

Cliënten kunnen alle informatie rondom Huishoudelijk reglement, Privacyreglement en Klachteninformatie terugvinden op onze website [www.portegiesfysio.nl](http://www.portegiesfysio.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](http://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 2022 is er een klachten ontvangen en geregistreerd.

## 2.3 TARIEVEN

In 2022 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 <https://portegiesfysio.nl/tarieven-2/>

Uit het kostenonderzoek Paramedische zorg uitgevoerd in 2020 door GUPTA in opdracht van het KNGF is berekend dat het marktconforme tarief voor fysiotherapie in 2020 op € 38,- ligt. Dit tarief is met 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 vanaf 2020 naar een meer marktconforme prijs gebracht. In de loop van 2020 is op verzoek van het KNGF opnieuw een kostprijsonderzoek fysiotherapie ingesteld door externe partij GUPTA, het resultaat uit dit onderzoek bevestigt bovenstaande van KPMG.

<https://open.overheid.nl/documenten/ronl-67c035bf-5e1a-403d-a6f3-00aa6a2eb998/pdf>

## 2.4 OPENINGSTIJDEN



Onderstaand onze reguliere openingstijden:

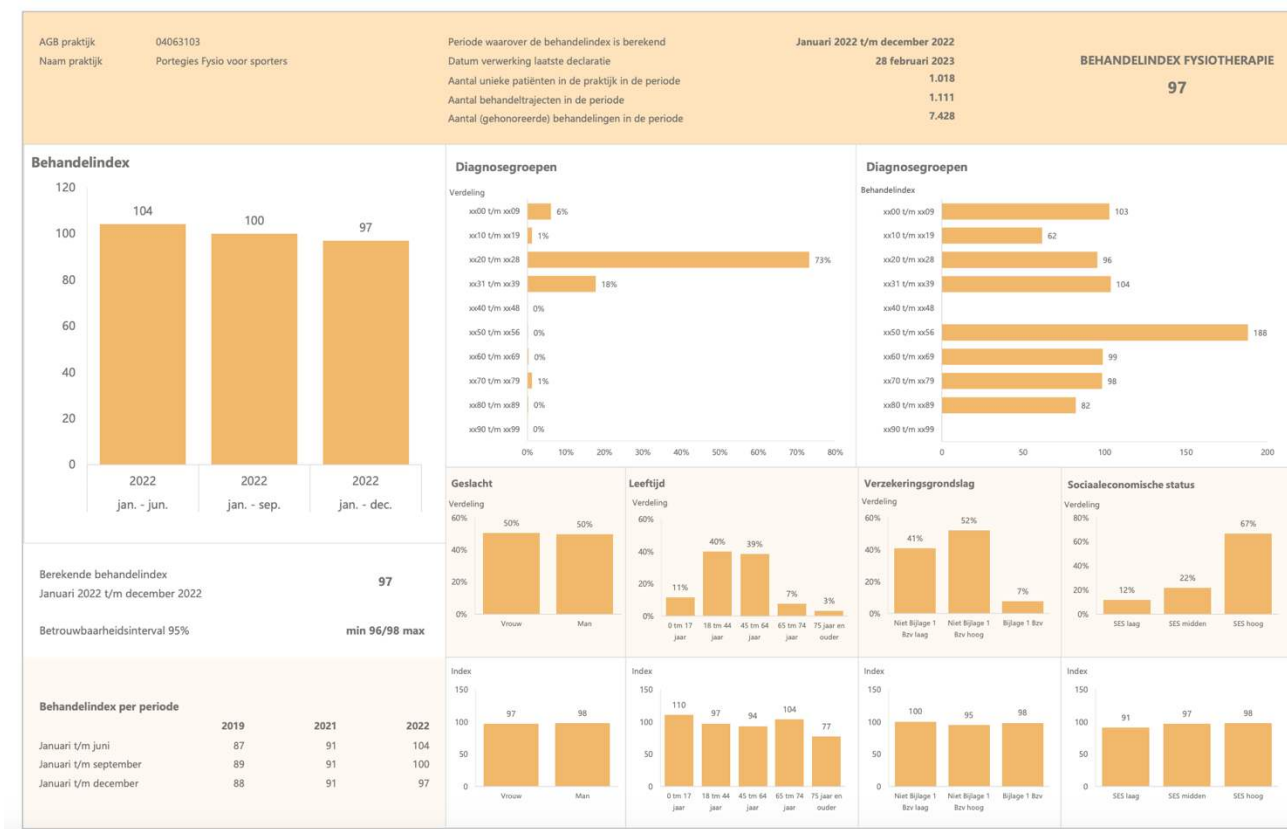
Maandag:	08:00 – 21:00
Dinsdag:	08:00 – 21:00
Woensdag:	08:00 – 18:00
Donderdag:	08:00 – 18:00
Vrijdag:	08:00 – 18:00
Zaterdag:	08:30 – 12:30 (op afspraak)

Buiten de openingstijden van onze praktijk zijn wij online 24/7 bereikbaar voor het maken van afspraken via: [www.blessurebalie.nl](http://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 volgens afspraken in het Hoofdlijnenakkoord Paramedische zorg 2017-2018 en de wensen van zowel zorgverzekeraars als fysiotherapeuten.

Onze Landelijke behandelindex over 2022 was:



Afbeelding. Spiegelinformatie 2022.

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. ([info@spiegelinformatiefysio.nl](mailto:info@spiegelinformatiefysio.nl))

## 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 (SNA), (*persoonsgebonden lidmaatschap Sharon Portegies*). Schoudernetwerk Kennemerland (SNK) (*persoonsgebonden lidmaatschap Jan Willem Eigenraam*)
- Sportpoli Spaarne Gasthuis, (Sharon Portegies, Elsa Opgelder, Daniel Sicoux en Jasper Flick)
- KNSB Talent Team Noordwest, (*para*)*medische staff* (Sharon Portegies)
- TraumaNetwerk VUmc, persoonsgebonden lidmaatschap (Elsa Opgelder)
- HZK: anderhalvelijns Beweegspreekuur door Sharon Portegies in de rol van ESS en kaderarts beweegapparaat Pim Noordermeer

Samenwerking met eerstelijns praktijken:

- Samenwerking Fysio Echografie Mobiel
- Samenwerking met Fysiotherapie De Koningin op het gebied van Claudicatio intermittens en valpreventieprogramma “*Sta Sterk*”.
- Samenwerking met Fysio & Kids Bloemendaal op gebied van kinderfysiotherapie, sportblessures en manueeltherapie.

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 Elsa Opgelder)
- HvA, Bachelor Fysiotherapie (Jan Willem Eigenraam en Elsa Opgelder)
- Maas en Meer (Sharon Portegies gastdocent “Fysiotherapie bij (TOP) sportende kinderen”
- HZK 1,5<sup>e</sup> lijns beweegspreekuur beweegapparaat

#### 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 2022 medewerkers Portegies Fysio voor sporters

	Opleiding/Scholing/ Bijscholing 2022
<b>Jan Willem Eigenraam</b>	<p><b>Cursus:</b></p> <p><b>4x Peer bijeenkomst met 3x lezing:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1. Trainingsleer</li> <li>- 2. Oedeemtherapie &amp; Lymfe Drainage</li> <li>- 3. Warming Up bij jonge voetballers</li> <li>- 4. Hersenschudding hoe te behandelen.</li> </ul> <p><b>Bijscholing:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Schouder netwerk K'land (SNK)</li> <li>- EHBO/Reanimatie &amp; AED Herhalingscursus</li> </ul>
<b>Elsa Opgelder</b>	<p><b>Cursus:</b></p> <p><b>4x Peer bijeenkomst met 3x lezing:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1. Trainingsleer</li> <li>- 2. Oedeemtherapie &amp; Lymfe Drainage</li> <li>- 3. Warming Up bij jonge voetballers</li> <li>- 4. Hersenschudding hoe te behandelen.</li> </ul> <p><b>Bijscholing:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- EHBO/Reanimatie &amp; AED Herhalingscursus</li> </ul> <p><b>TraumaNetwerk VUmc;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De patient met een dreigende dwarslaesie TraumaNetwerk</li> <li>- Scholing voeding en fracturen TraumaNetwerk</li> </ul> <p><b>Congressen/Symposia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- NVA Jaarcongres "Scope tot he Future"</li> <li>- Sportorthopedie congres Rotterdam 2.0</li> <li>- Webinar gericht op ligamenteair letsel van de knie the Knee community</li> <li>- Webinar gericht op traumatologie van de knie the Knee Community</li> <li>- Webinar gericht op osteotomie en kraakbeenletsel the Knee community</li> </ul>
<b>Jasper Flick</b>	<p><b>Cursus:</b></p> <p><b>4x Peer bijeenkomst met 3x lezing:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1. Trainingsleer</li> <li>- 2. Oedeemtherapie &amp; Lymfe Drainage</li> <li>- 3. Warming Up bij jonge voetballers</li> <li>- 4. Hersenschudding hoe te behandelen.</li> </ul> <p><b>Studie:</b> 2<sup>e</sup> jaars SOMT master manueel therapie</p>

	<p><b>Bijscholing:</b> - EHBO/Reanimatie &amp; AED Herhalingscursus</p> <p><b>Congressen &amp; Symposia:</b> - Sportorthopedie congres Rotterdam 2.0</p>
<b>Sharon Portegies</b>	<p><b>Cursus:</b></p> <p><b>4x Peer bijeenkomst met 3x lezing:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1. Trainingsleer</li> <li>- 2. Oedeemtherapie &amp; Lymfe Drainage</li> <li>- 3. Warming Up bij jonge voetballers</li> <li>- 4. Hersenschudding hoe te behandelen.</li> </ul> <p><b>Bijscholing:</b> - EHBO/Reanimatie &amp; AED Herhalingscursus</p> <p><b>Congressen/Symposia</b> - NVA Jaarcongres "Scope tot he Future" - Sportorthopedie congres Rotterdam 2.0</p>
<b>Daniel Sicoux</b>	<p><b>Cursus:</b></p> <p><b>4x Peer bijeenkomst met 3x lezing:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1. Trainingsleer</li> <li>- 2. Oedeemtherapie &amp; Lymfe Drainage</li> <li>- 3. Warming Up bij jonge voetballers</li> <li>- 4. Hersenschudding hoe te behandelen.</li> </ul> <p><b>Bijscholing:</b> - EHBO/Reanimatie &amp; AED Herhalingscursus - Master Class Physio network: Concussion Assesment &amp; treatment - Denkfysio: Masterclass Tendinopathien van de onderste extremiteiten. - Webinar Revalidatie na kraakbeen hersteloperatie door the Knee Community - Webinar Kraakbeendefecten door the Knee community</p> <p><b>Congressen/Symposia</b> - Sportorthopedie congres Rotterdam 2.0</p>

## 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 tekortgeschoten wordt. Sinds 2019 ontvangen alle medewerkers iedere twee weken een persoonlijk overzicht met feedback vanuit de PREM, waardoor er nog sneller geanticipeerd kan worden als 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 met een functioneringscyclus, waarin Tips en Tops aan de orde komen. In tabel 3 de respons van de uitgezette vragenlijst onder cliënten.

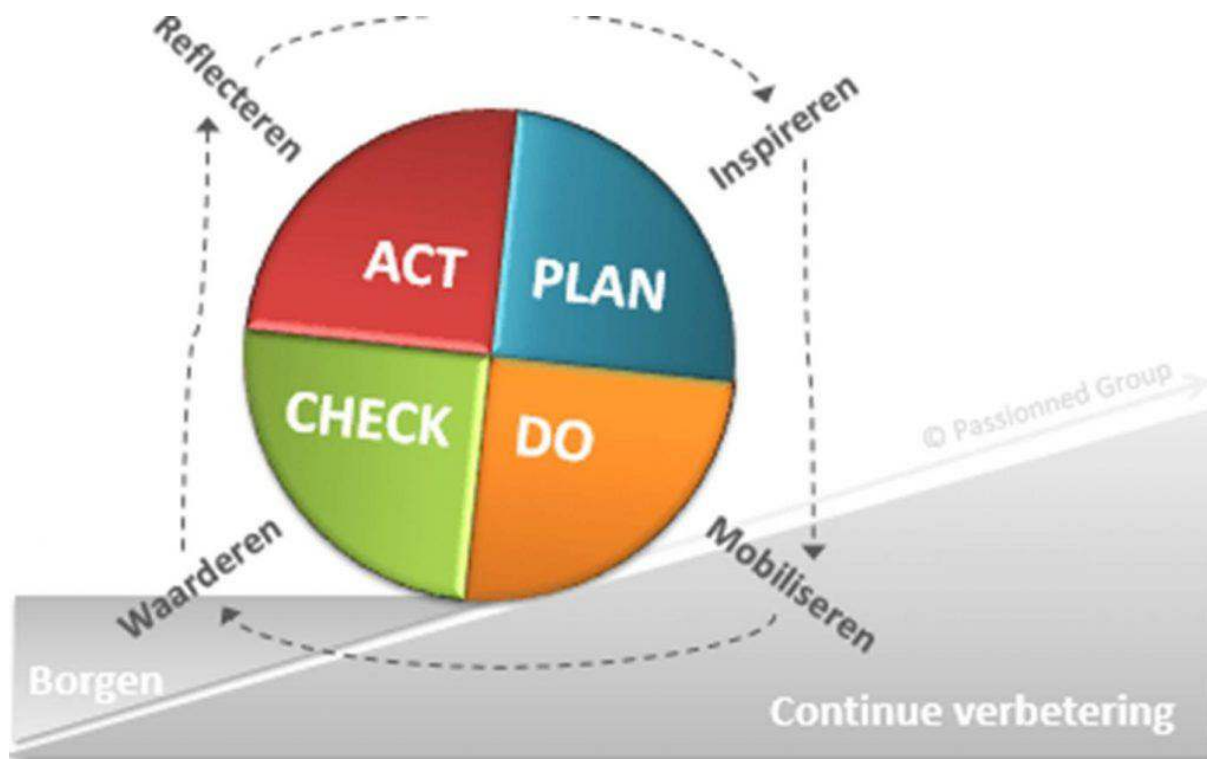
#### 4.2 BETROKKENHEID COLLEGA'S

- 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 MATERIËLE 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. In juni 2021 heeft Portegies Fysio voor Sporters airconditioning aan laten leggen in de behandelruimtes. De praktijk heeft hiervoor een onderhoudscontact afgesloten met MB Klimaattechniek BV.

#### 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 sinds 2019 hesjes en bordsponsor van Hockey Club Haarlem. En sinds 2021 hebben wij een sponsorovereenkomst voor 3 jaar bij LTC Bloemendaal, mede dankzij deze sponsordeal beschikken de jeugdspelers nu over een gratis clubshirt. Daarnaast rijdt de schaatsers van de baanslectie van schaatsacademie Noordwest en het KTT-team in een eigen wielertenuue waar Portegies Fysio voor sporters een eenmalige sponsorbijdrage heeft geleverd.



## Hoofdstuk 5

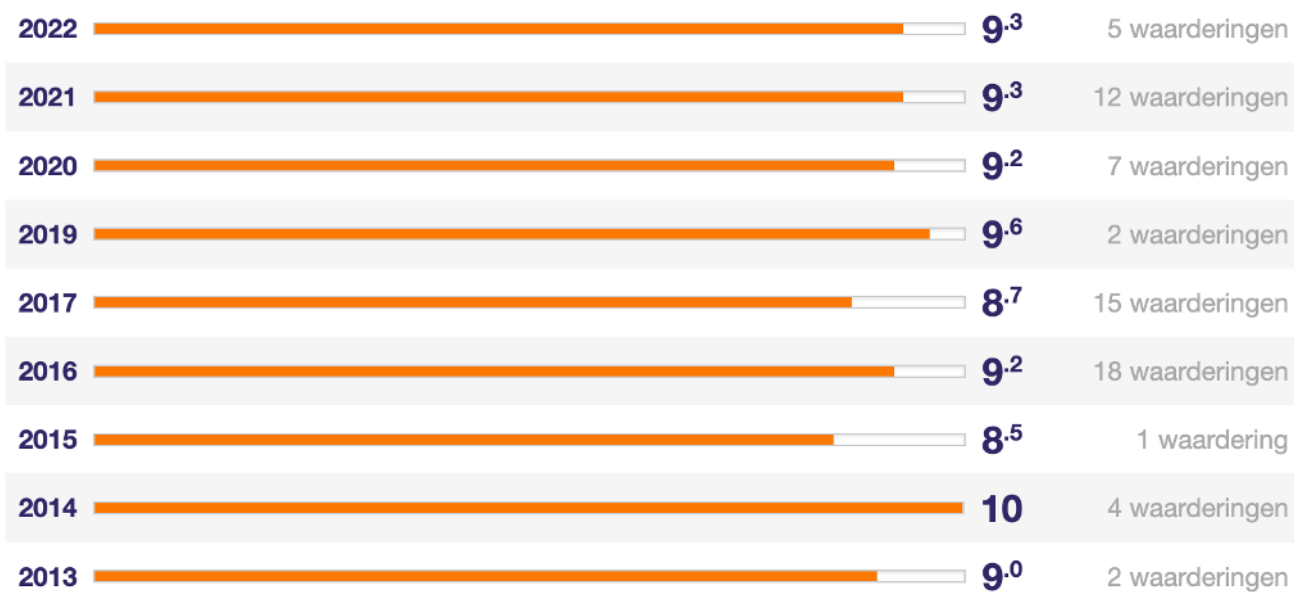
### Waarom wordt de kwaliteit van zorg afgemeten?

#### 5.1 UITKOMSTEN KWALITEITSBELEID

De kwaliteit van zorg wordt afgemeten aan de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek. De uitvoering hiervan valt binnen de PREM.

In 2021 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.



Afbeelding 1. Overzicht beoordelingen Zorgkaart Nederland op praktijkniveau

 <p><b>Eigenraam, J.</b>  <b>Beroep</b> Fysiotherapeut  <b>Specialisme</b> Manueel therapeut  <b>Zorginstelling</b> Portegies Fysio voor sporters, Haarlem</p>	<p><b>9.6</b> 87 waarderingen</p>
 <p><b>Sicoux, D.J.</b>  <b>Beroep</b> Fysiotherapeut  <b>Zorginstelling</b> Portegies Fysio voor sporters, Haarlem</p>	<p><b>9.6</b> 26 waarderingen</p>
 <p><b>Flick, J.T.</b>  <b>Beroep</b> Fysiotherapeut  <b>Zorginstelling</b> Portegies Fysio voor sporters, Haarlem</p>	<p><b>9.5</b> 123 waarderingen</p>
 <p><b>Portegies, S.</b>  <b>Beroep</b> Fysiotherapeut  <b>Specialisme</b> Sportfysiotherapeut  <b>Zorginstelling</b> Portegies Fysio voor sporters, Haarlem</p>	<p><b>9.4</b> 46 waarderingen</p>
 <p><b>Opgelder, E.T.M.</b>  <b>Beroep</b> Fysiotherapeut  <b>Specialisme</b> Sportfysiotherapeut  <b>Zorginstelling</b> Portegies Fysio voor sporters, Haarlem</p>	<p><b>9.4</b> 35 waarderingen</p>

Afbeelding 2. Overzicht beoordelingen Zorgkaart Nederland op individuele fysiotherapeut

## 5.2 WERKOMSTANDIGHEDEN/VEILIGHEID

### 5.2.1 Personeel

- Ziekteverzuimgegevens worden digitaal bijgehouden door de praktijkhouder via Werk Attent.
- Sharon 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.

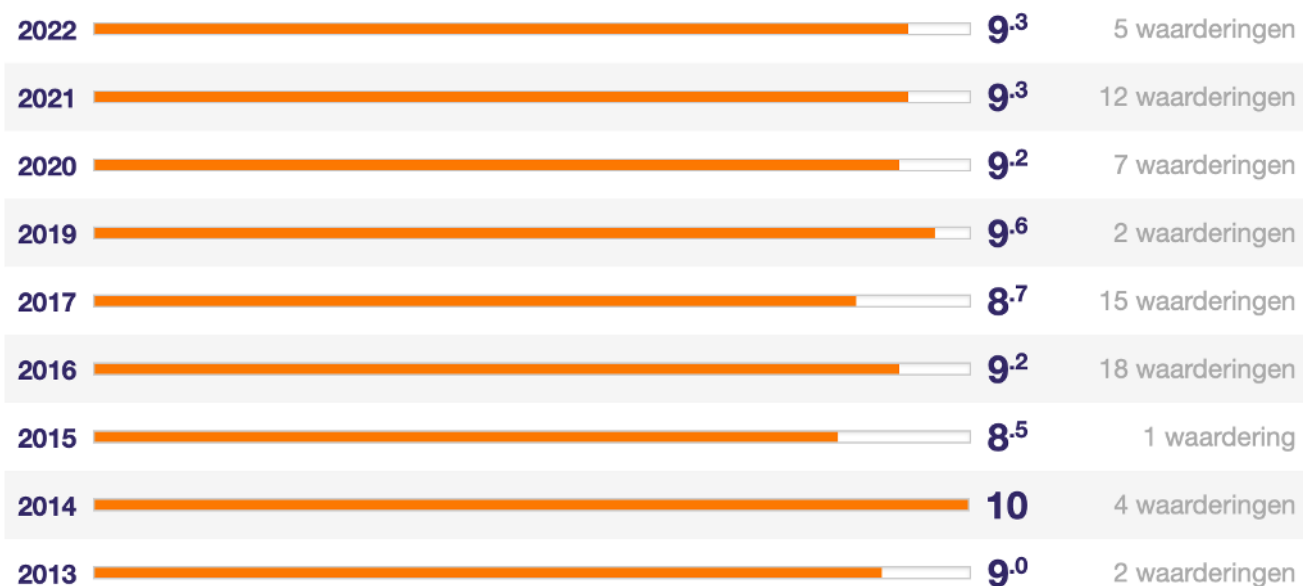
### 5.2.2 Cliënten/Patiënten

- Gegevens over calamiteiten, ongelukken en bijna-ongelukken worden digitaal geregistreerd en vastgelegd via 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.

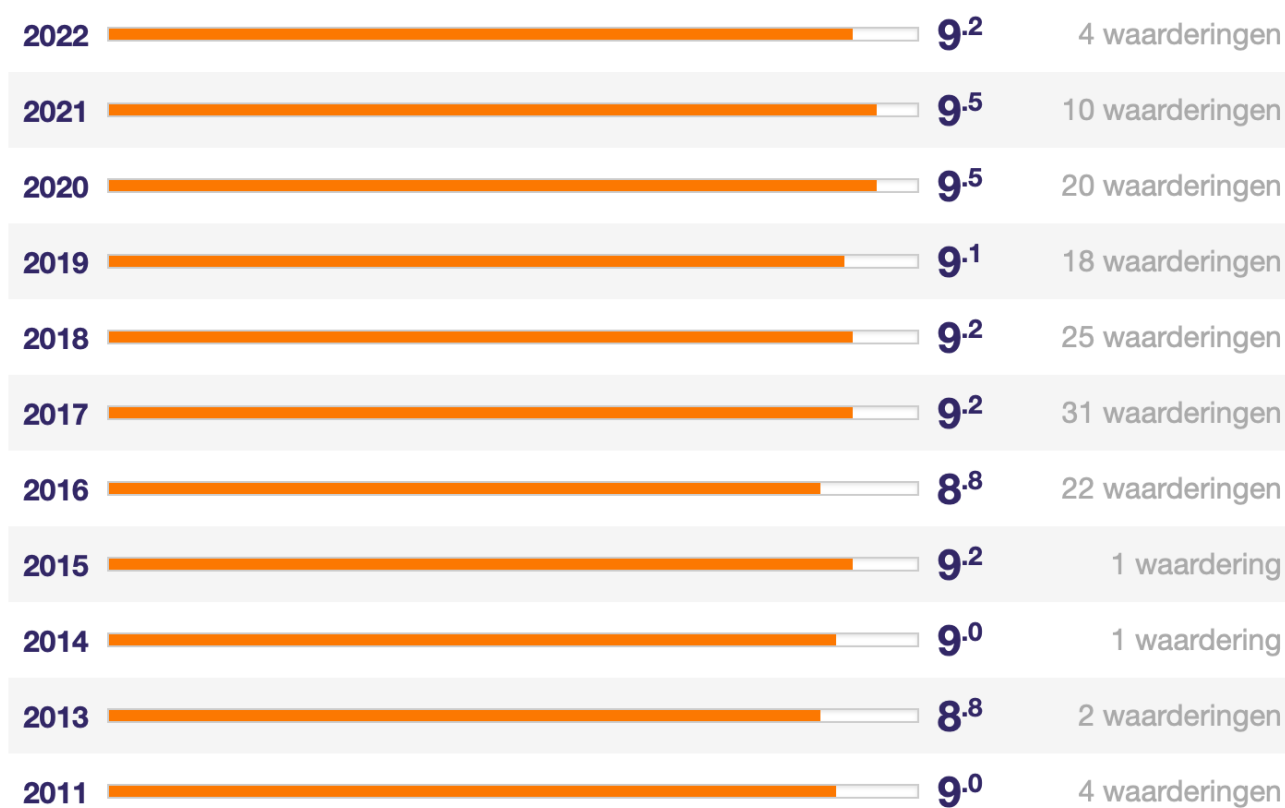
### 5.3 WAARDERING MEDEWERKERS

Als praktijkeigenaar 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



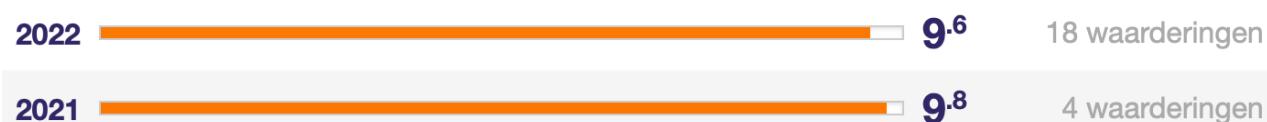
Afbeelding 3. Sharon Portgies



Afbeelding 4. Jasper Flick



Afbeelding 5. Elsa Opgelder



Afbeelding 6. Daniel Sicoux

## 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.

1. De praktijk scoort in 2021 bij meetinstrumenten onder de benchmark. Er zijn hierin duidelijk verschillen per medewerker. (Dossiervorming; 1x per kwartaal check Nivel 80% norm).

#### Resultaat:

2. De praktijk heeft in 2021 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. (inzetten Starttool MSK)

#### Resultaat:

#### 6.2 VERBETERPUNTEN 2023

Naar aanleiding van de visitatie procedure vanuit Stichting Keurmerk Fysiotherapie in februari 2022 zijn de volgende drie verbeterpunten naar voren gekomen:

#### Verbeterpunten:

#### 6.3 TE ONDERNEMEN ACTIES VERBETERPUNTEN

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
Jasper Flick	MSc. Manueel therapeut i.o.	Lage rugklachten, Hamstringblessures, Liesblessures, Overbelastingsblessures spier/pees gerelateerd
Sharon Portegies	MSc. Sportfysiotherapeut & Extended Scope Specialist	Schouder & Knie, Sportgerelateerde klachten, Acute sportletsels
Elsa Opgelder	MSc. Sportfysiotherapeut	Knie, Enkel, onderbeenklachten, sportgerelateerde klachten onderste extremiteit. Traumarevalidatie COVID revalidatie

Daniel Sicoux	MSc. Fysiotherapeut/ Bewegingswetenschapper	.....
---------------	--	-------

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 2023**

Naast alle doelstellingen die al genoemd zijn onder 6.1 zal het tevens een algemeen doel blijven om van de groep fysiotherapeuten en overige werknemers, zowel intern als extern, de hechtheid van het team te bewaken waarmee we kwaliteit kunnen bieden en hierdoor een vooraanstaande positie behouden 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 (persoonlijke) groei, feedback van cliënten op kwaliteit van zorg en procesmatige zaken om de betrokkenheid van alle medewerkers te vergroten.

In 2023 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. Een andere wens is om de samenwerking tussen sportfysiotherapeuten en kindersportfysiotherapeuten te intensiveren.

## **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*.

**Eigenraam 85,71 (N = 21)**

Score	Motivatie	Cliënt (naam, alias of anoniem)
10	Hij begeleidde mij erg goed, kon altijd vragen aan hem stellen die hij meteen beantwoordde en gaf mij goede/leuke oefeningen mee die ik ook thuis kon doen	Anoniem
10	Deskundigheid, motivatie en out of the box denken	Anoniem
10		Anoniem
10	heldere communicatie en grote deskundigheid	Anoniem
10	Ervaren en deskundig	Anoniem
10	De fysiotherapeut is kundig , empatisch en geeft duidelijk aan wat de mogelijkheden zijn van behandeling	Anoniem
10	Begrip en een goede behandeling.	Anoniem
10	Expertise, creativiteit en inlevingsvermogen	Anoniem
10	Goede betrokkenheid en inlevingsvermogen	Anoniem
10	Enthousiast en deskundig, met humor en gezelligheid. Ik ging er met veel plezier heen	Anoniem
10		Anoniem
10	Zeer kundige behandelaar. Bijzonder vriendelijk en meedenkend in oplossingsgerichte oefeningen.	Anoniem
10	De behandeling heeft goed effect gehad en ik prettige oefeningen voor thuis.	Anoniem
10		Anoniem
9	Zijn kundigheid en vooral het meedenken aan welke behandeling bij de patient past.	Anoniem
9	JWE is prima in alle opzichten	Anoniem
9	Kundig, correct, begripvol,	Anoniem
9	Kundig professioneel, aardig stimulerend	Anoniem
8		Anoniem
8		Anoniem
8		Anoniem

Flick 91,67 (N = 12)

Score	Motivatie	Clïënt (naam, alias of anoniem)
10		Anoniem
10	Deskundig, zijn eigen ervaring als loper, prettig in de omgang, kan goed luisteren, samen positief op weg naar het einddoel (gezond oud worden door te blijven hardlopen).	Anoniem
10	Professionele begeleiding naar behoefte, duidelijke afspraken en zijn ook bezig zichzelf te verbeteren (studies/cursussen)	Anoniem
10	Duidelijke begeleiding en hulp in het bepalen en het oplossen van de blessure	Anoniem
10	deskundig en professioneel en erg vriendelijk , echt aan te bevelen.	Anoniem
10	Vertrouwd , vriendelijk en deskundig	Anoniem
9	Deskundig, ontspannen sfeer in de praktijk, goede behandeling	Anoniem
9	Prettige sfeer, goede adviezen wat ik zelf kan doen en interesse in de klant/patiënt.	Anoniem
9	Heldere communicatie, deskundig	Anoniem
9	Het was naast helpvol ook gezellig	Anoniem
9	Sociaal en veel kennis	Anoniem
7		Anoniem

## Opgelder 81,48 (N = 27)

Score	Motivatie	Cliënt (naam, alias of anoniem)
10	In plaats van symptoombestrijding pakte Elsa de kern van het probleem aan! Door duidelijke en afwisselende oefeningen werden mijn spieren sterker zodat ik met zelfvertrouwen de marathon uit kon lopen! Daarnaast heeft Elsa humor en is het erg gezellig om met haar samen te werken aan het herstel van mijn blessure. Aanwinst voor de praktijk!	Anoniem
10	Luistert goed, geeft aandacht en neemt je serieus. Probeert samen tot een zo goed mogelijk resultaat te komen.	Anoniem
10	Neemt klachten serieus en er werd goed geluisterd.	Anoniem

### 8

10	Mijn klachten zijn snel verdwenen door een effectieve behandeling	Anoniem
10	Goede communicatie, flexibel en duidelijke oefeningen	Anoniem
10	Goed luisteren, fijn contact, goede behandeling en serieus	Anoniem
10	Betere kennis en inzicht dan andere fysiotherapeuten, aanpak was daarmee ook veel effectiever	Anoniem
10	De rust, het goed luisteren en een adequate behandeling	Anoniem
10	Deskundigheid, vriendelijkheid, geduld, prettige omgang	Anoniem
10	Ze is serieus met haar vak bezig, heeft veel vakkennis en luistert goed (dat was niet in die mate mijn ervaring) en heeft door haar persoon en haar kundigheid overzicht in haar adviezen.	Anoniem
10	De fysiotherapeut is kundig, zoekt naar oorzaak en past het plan waar nodig aan. Ze was op tijd en gaf handige oefeningen via een mobile app mee voor thuis.	Anoniem
10		Anoniem
10	De fysiotherapeut nam de klacht serieus, maakte een goed behandelingsplan, deed de oefeningen goed voor en stuurt uitleg van de oefeningen per mail door, waardoor je het thuis nog een keer kan nalezen.	Anoniem
9	behandeling ging goed, beter dan ik had verwacht, blessure kan hardnekkig zijn hoewel ik nu nog niet echt (kan) sport(en).	Anoniem
9		Anoniem
9	Ik ben in behandeling geweest bij verschillende fysiotherapeuten binnen de praktijk voor verschillende klachten, en alle keren werd ik serieus genomen en werd er goed geluisterd naar mijn klachten. Ook werd er mee gedacht naar oplossingen door middel van oefening die ik zelf kon doen, dit vond ik prettig.	Anoniem
9	Komt snel tot de kern van het probleem en biedt werkbare oplossingen aan voor klachten. In concreto oefeningen die jezelf zonder verdere hulp fysio kunt doen en echt effect hebben. Heel efficiënt ook vanuit maatschappelijke overwegingen zorgkosten beheersbaar te houden.	Anoniem
9		Anoniem
9	het is heel professioneel en deskundig	Anoniem
9	Elsa kan goed distilleren wat belangrijk voor je is en wat haalbaar is. Functioneel dry needling ondersteund met goede oefening voor herstel. Ze is erg kundig en efficiënt. Mét een gezonde dosis humor wat het herstel al minder zwaar maakt.	Anoniem
9	Ik werd serieus genomen. Haalde er een fysiotherapeut bij om zeker te weten over het hoe en wat	Anoniem
9	De fysiotherapeut nam mij serieus, vertelde me wat ik kon verwachten en deelde netjes alle voortgang. Ook was ze op korte termijn beschikbaar voor een behandeling.	Anoniem
8	Als men mij erom vraagt zal deze aanbevelen	Anoniem
8		Anoniem

Sicoux 50,00 (N = 8)

9

how are you doing?

Qualiview

Score	Motivatie	Clïënt (naam, alias of anoniem)
10	De fysiotherapeut stelt goede vragen, geeft duidelijke informatie, persoonlijke aanpak	Anoniem
10	Duidelijk, goede begeleiding, fijne sfeer	Anoniem
9		Anoniem
9	Kundig plezierige mensen.????	Anoniem
8	Wanneer iemand dezelfde klachten zou hebben als ikzelf.	Anoniem
8		Anoniem
8	Als ze soortgelijke problemen hebben	Anoniem
7		Anoniem

Portegies 33,33 (N = 6)

Score	Motivatie	Clïënt (naam, alias of anoniem)
10	De Fysio weet waarover ze praat en is goed in de communicatie en samenwerking	Anoniem
10	Buitengewoon kundig, ervaren en vriendelijk	Anoniem
10		Anoniem
8		Anoniem
8	Vooral bij mensen met sportblessures/klachten	Anoniem
2	Behandeling was volgens zorgverlener afgerond. Nog steeds veel pijn en niet echt verder, doorgedaan bij andere fysiotherapeut	Anoniem

## COMPLIMENTEN

### Portegies (N = 4)

Compliment	Cliënt (naam, alias of anoniem)
Super betrokken en fijne praktijk.	Anoniem
Goed in de omgang	Anoniem
De flexibiliteit is een groot goed. Niet alleen in de organisatie, maar vooral ook door voortschrijdend inzicht. Ik vind dat dat bij de praktijk heel erg sterk naar voren komen!	Anoniem
Persoonlijk, haalbare oefeningen, doelgericht	Anoniem

### Eigenraam (N = 18)

Compliment	Cliënt (naam, alias of anoniem)
Top!	Anoniem
Prettige en laagdrempelige sfeer	Anoniem
heldere communicatie en deskundigheid	Anoniem
de energie die hij stopt in de behandeling/client.	Anoniem
Fijne sfeer en goede service	Anoniem
fijne samenwerking	Anoniem
JWE IS PRIMA IN ALLE RELEVANTE OPZICHTEN	Anoniem
Het begrip en enthousiasme om mij te helpen.	Anoniem
Betrokkenheid	Anoniem
Zelfde als waarom ik je zou aanbevelen, je top expertise, creativiteit en inlevingsvermogen	Anoniem
Goede adviezen	Anoniem
Zie hiervoor bij opmerkingen waarom ik jullie aanbeveel	Anoniem
Very professional and friendly. Great knowledge about their fields of practice.	Anoniem
Hij heeft mij aan t sporten gekregen!	Anoniem
vriendelijk en professioneel	Anoniem
Veel ervaring in huis en houdt actuele ontwikkelingen nauwkeurig bij.	Anoniem

Ik ben prettig begeleidt, goed mijn proces in de behandeling gevolgd en voelde goed aan wanneer de behandeling kon stoppen.	Anoniem
Bedankt voor de goede begeleiding	Anoniem

### Flick (N = 9)

Compliment	Clïënt (naam, alias of anoniem)
Prettige sfeer, fijn dat hij zelf ook loper is en goede theoretische en praktische kennis heeft.	Anoniem
Goede sfeer en deskundigheid	Anoniem
Goede service en deskundigheid	Anoniem
Prettig persoon, geïnteresseerd en betrokken	Anoniem
Professioneel maar altijd vriendelijk en gezellig. Maandelijke challenge ook een goed idee!	Anoniem
Blijf vooral zo doorgaan als praktijk!	Anoniem
zo vriendelijk en begripvol.	Anoniem
Ga zo door	Anoniem
Je voelt je altijd op je gemak bij fysio Portegies. Vriendelijk en je wordt serieus genomen. Afspraak loopt zo goed als altijd op tijd.	Anoniem

### Opgelder (N = 18)

Compliment	Clïënt (naam, alias of anoniem)
Zie vorige vraag	Anoniem
Prettige praktijk met zeer vriendelijk, enthousiast en kundig personeel	Anoniem
Vriendelijke communicatie	Anoniem
de praktijk ervaar ik als prettig, goed contact, ben er vaker geweest en blijkbaar is de behandeling geslaagd, blessure kan hardnekkig zijn.	Anoniem
Interesse in de cliënt	Anoniem
Leuke fysiotherapeute die oprecht geïnteresseerd is in hoe de klacht zich gaandeweg de behandeling ontwikkeld.	Anoniem
Zie vorig antwoord	Anoniem
Zie mijn opmerking in het vorige scherm. Ze is ontzettend goed!!!!	Anoniem
Elsa is supervriendelijk, luistert en geeft goede oefeningen. Ze heeft een check gedaan aan het einde van de behandeling. Ben zeer tevreden.	Anoniem

Elsa is supervriendelijk, luistert en geeft goede oefeningen. Ze heeft een check gedaan aan het einde van de behandeling. Ben zeer tevreden.	Anoniem
vakkundig betrokken begeleiding	Anoniem
Goede omgang met de patient.	Anoniem
Zie vorige vraag.	Anoniem
Persoonlijke en deskundige aandacht	Anoniem
makkelijk een afspraak te maken	Anoniem

31

how are you doi

Qualivie

Meedenken	Anoniem
De vriendelijkheid en zorgzaamheid	Anoniem
Ik waardeer de gestructureerde aanpak om tot herstel van de blessure te komen.	Anoniem
Persoonlijke aandacht en betrokken	Anoniem

### Sicoux (N = 6)

Compliment	Cliënt (naam, alias of anoniem)
de persoonlijke aandacht voor de klant	Anoniem
Vriendelijk, zorgvuldig, duidelijke uitleg, nam de tijd	Anoniem
uitleg en tijd die de fysio nam om duidelijk te maken waar mijn klachten vandaan konden komen	Anoniem
Goed luisteren en belangstelling	Anoniem
de behandelaar kwam deskundig over	Anoniem
Toch de volgende x.	Anoniem

Afbeelding 7. Verbeterpunten



## 3.2 Verbeterpunten per zorgverlener (tips)

### Portegies (N = 1)

Verbeterpunt	Cliënt (naam, alias of anoniem)
Beter luisteren en samen opzoek gaan naar een behandelplan	Anoniem

### Eigenraam (N = 5)

Verbeterpunt	Cliënt (naam, alias of anoniem)
bemensing receptie (soms niemand aanwezig)	Anoniem
De afspraak tijd beter in de gaten. Het loopt altijd wat uit.	Anoniem
Stoppen met die QR nonsens ;)	Anoniem
Geen, ga zo door	Anoniem
Informatie over zorgvergoeding op een handige meeneem hand-out. Zo weet ieder waar hij-zij aan toe is.	Anoniem

### Flick (N = 4)

Verbeterpunt	Cliënt (naam, alias of anoniem)
Geen	Anoniem
Online infrastructuur kan moderner, ook soms geen afspraakbevestiging of reminder.	Anoniem
Telefonisch beter bereikbaar zijn. Op sommige tijdstippen is er geen receptie en zijn de fysiotherapeuten niet in staat om de telefoon aan te nemen.	Anoniem
mijn ouders zeiden dat er gedoe was over facturen wel of geen contract verzekering	Anoniem

### Opgelder (N = 9)

Verbeterpunt	Cliënt (naam, alias of anoniem)
De app werkte fijn, alleen was deze niet altijd up-to-date	Anoniem
Meer samenwerken met andere disciplines voor mogelijk doorverwijzen	Anoniem
misschien dat sommige opdrachten beter kunnen: op balvoet staan op houten balk of traprand ervoer ik als pijnlijk of onuitvoerbaar i.v.m. met evenwicht	Anoniem
Nog meer tekst/afbeeldingen opsturen voor oefenen thuis	Anoniem

Armoedige behuizing. Ik mocht alleen in sportkledij de behandelzaal in.	Anoniem
verandering van afspraken in de agenda overnemen	Anoniem
Betreft niet zozeer fysiotherapeut maar meer aanpak praktijk. De abako vragenlijsten vond ik echt vreselijk. Vragen sloten niet aan bij mijn situatie. Had soms echt geen idee welk antwoord ik moest geven. Beetje domper bij de rest van de dienstverlening.	Anoniem
oefeningen opschrijven	Anoniem
De app die gedeeld wordt om de oefeningen thuis in bij te houden kan verbeterd worden.	Anoniem

33

how are you doing

Qualiview

### Sicoux (N = 3)

Verbeterpunt	Clïent (naam, alias of anoniem)
iets meer aandacht voor wat de client zelf aangeeft	Anoniem
Half uur is te kort om en de stand van zaken goed te beoordelen en dan ook te controleren of patiënt de opgegeven oefeningen goed uitvoert. Oefeningen werden wel besproken.	Anoniem
e-mails met de afspraakbevestiging kwamen regelmatig niet aan	Anoniem

## **Hoofdstuk 9**

### **Klachten en kwaliteit**

#### 9.1 Klachten

In 2022 is er een klachtenprocedure aan de orde geweest. Met de client in kwestie hebben meerdere gesprekken plaatsgevonden. Er is geen verdere actie ondernomen.

#### 9.2 Incidenten

In 2022 hebben zich *twee* incidenten voorgedaan waarvoor ons protocol Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) is ingezet.

## 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, met 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 winst oogmerk voor het netwerk als voor onszelf.

## Nawoord

2021 was wederom een bijzonder jaar.

Het jaar 2021 staat net als 2020 nog steeds te boek als COVID-19 pandemie jaar, maar wel van een andere orde. De pandemie heeft een grote wisselwerking gehad op vraag en aanbod. Deels door uitgestelde zorg in de tweede lijn, waarin patiënten uitstel kregen van hun geplande orthopedische operatie, die daardoor langer in behandeling bleven om functie in ADL te waarborgen. Maar ook een deel van toenemende vraag door meer musculoskeletaalgerelateerde klachten door thuiswerken, stressoren werk- en privegerelateerd en bewegingsarmoede door het wegvallen van georganiseerde sportactiviteiten.

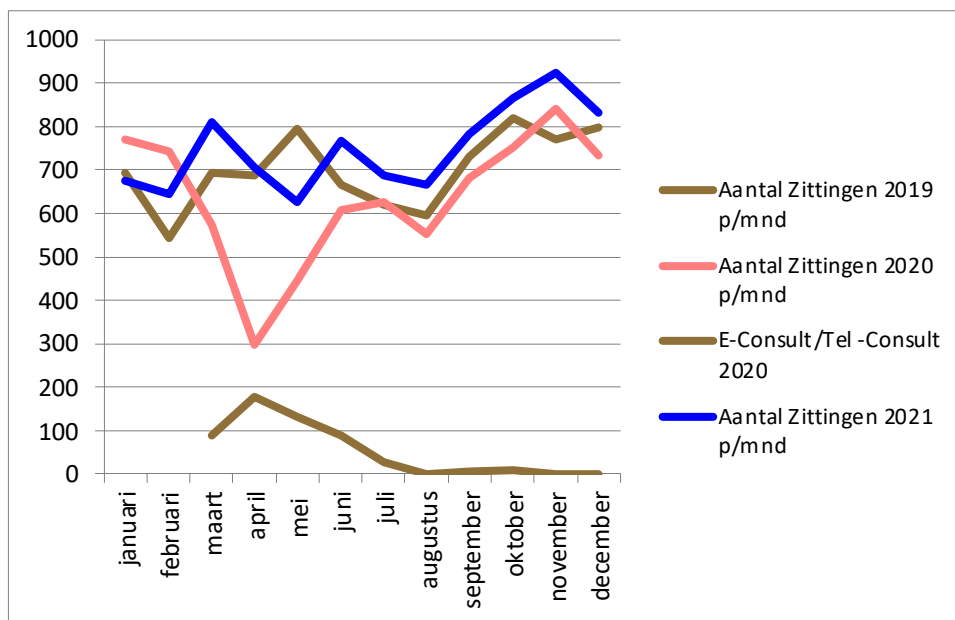


Diagram 1 Impact COVID-19 pandemie op patientenzorg

# Certificaat

PRAKTIJK MET ZORG

## PORTEGIES FYSIO VOOR SPORTERS

is in 2022 door **254 cliënten** gereviewd

88



### Net Promoter Score

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

9.4

### 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:

**Qualizorg**

Datum verstrekking: **14 maart 2023**

**Qualiview**

how are you doing?

# BIJLAGE II: Spiegelinformatie/Behandelindex 2022

