

## Kwaliteitsjaarsverslag 2010



### *JAARVERSLAG PRAKTIJK & KWALITEIT*



**In 2010 werden :**

**25368 behandelingen uitgevoerd  
door 14 collega's met een  
behandelgemiddelde van 12,96  
waarvan 55% met verwijzing.**

**Benieuwd naar verdere details???,  
Lees dan verder in ons  
Kwaliteitsjaarverslag 2010**



# Jaarverslag

## Inhoud

	Inleiding	pag. 4
1.	Missie en Visie	pag. 5
2.	Praktijkgegevens	pag. 7
2.1	De praktijksituatie	pag. 7
2.2	Patiëntengegevens	pag. 10
2.3	Voorlichting	pag. 12
2.4	Klachtenbehandeling	pag. 13
3.	Kwaliteit	pag. 13
3.1	Visie op kwaliteit en kwaliteitsbeleid	pag. 13
3.2	Tevredenheidsonderzoek	pag. 14
4.	Verzendlijst	pag. 16

## INLEIDING

Op 1 april 1996 is de Kwaliteitswet zorginstellingen in werking getreden. De wet beoogt te realiseren dat (zorg)instellingen verantwoorde zorg aanbieden. De zorg dient ‘doelmatig, doeltreffend en patiëntgericht’ te zijn. Als fysiotherapiepraktijk staan we hier achter en willen we laten zien dat we de organisatie goed structureren en systematisch bewaken, beheersen en staan voor verbetering van de kwaliteit van de zorg.

Eén van de dingen die hier uit voortvloeien is dat we als zorgverleners elk jaar een kwaliteitsverslag maken. Hierbij krijgen we inzicht in de wijze waarop kwaliteit in het dagelijks handelen is ingebed. Onder de titel ***Jaarverslag Praktijk & Kwaliteit*** brengen wij verslag uit over de door ons geboden zorg en kwaliteit.

In het hoofdstuk *Praktijkgegevens* wordt daartoe inzicht gegeven in de praktijksituatie. Voorts wordt een overzicht gegeven van de praktijkverrichtingen en komen voorbeelden van activiteiten die zijn gericht op zorgverbetering, of handhaving daarvan aan bod.

Het hoofdstuk *Kwaliteit* geeft de visie ten aanzien van het begrip kwaliteit weer. Hierbij worden de algemene doelen, het beleid ten aanzien van kwaliteit en de bewaking hiervan beschreven.

Hardenberg, februari 2011



## 1. MISSIE EN VISIE

### Missie

De missie van FysioTotaal is gericht op het wegnemen van lichamelijke klachten bij patiënten op een manier waarbij de best mogelijke kwaliteit/prijsverhouding voorop staat met in achtname van de gezondheid, de veiligheid en het welzijn van haar medewerkers.

Dit betekent dat er een goede balans dient te zijn tussen de aandachtsvelden:

1. klant
2. financiën
3. organisatie
4. ontwikkeling

### Visie

FysioTotaal is een bedrijf wat transparantie hoog in het vaandel heeft staan. Mede door deze transparantie en onze samenwerkingsverbanden streven we ernaar onze zorg goed, effectief, kostenbesparend en met minimale wachttijden te houden.

Onze doelgroep: cliënten die actief mee willen werken aan het herstel van klachten aan het bewegingsapparaat.

Kernwoorden voor FysioTotaal:

- toonaangevend
- innovatief
- betrokken bij én midden in de samenleving
- specialisten op het gebied van het houding- en bewegingsapparaat voor alle leeftijden en elke doelgroep

Onze koers is vooral gebaseerd op best practice en evidenced based werken.

### De praktijk visie t.a.v. het vak fysiotherapie:

We kijken naar de oorzaak en werken aan het fysieke herstelproces.

Tevens kijken we naar omstandigheden als levensstijl, contextfactoren en omgeving. Wij proberen deze verschillende facetten in kaart te brengen en indien nodig (uiteraard in overleg met de cliënt) hulp in te schakelen van één van de andere disciplines binnen gezondheidscentrum de Schans of daarbuiten.

Onze kernactiviteiten zijn gelegen in:

- Het behandelen, begeleiden en voorkomen van klachten aan het bewegingsapparaat middels:
  - Algemene fysiotherapie en de specialisaties:
  - Sportfysiotherapie
  - Manuele Therapie
  - Oedeemtherapie
  - Kinderfysiotherapie
  - Geriatriefysiotherapie i.o.
  - Leefstijladviseur
  - Doelgroepen; COPD; GoForFit (Obesitas kinderen)
- Het bieden van ondersteuning en begeleiding.
- Meedenken met de patiënt.

Samen met de inzet van de patiënt streven naar een spoedig herstel en/of verbetering. Mensen behandelen, coachen, begeleiden en motiveren. Daarnaast verwachten we ook een bijdrage van de mensen zelf. Met andere woorden een actieve deelname aan het herstelproces of bewegingsproces. Aangezien iedere patiënt zijn/haar eigen unieke mogelijkheden heeft proberen we deze in te zetten bij het komen tot functieherstel en verbeterd bewegen.

**“Doelbewust en doelgericht werken maakt ons tot specialist in bewegen.”**



## 2. PRAKTIJKGEGEVENS

In dit hoofdstuk worden de praktijkgegevens met betrekking tot het jaar 2010 beschreven. Achtereenvolgens komen de algemene praktijksituatie, de patiënten- en behandelgegevens en voorbeelden van activiteiten die zijn gericht op zorgverbetering of handhaving daarvan aan bod.

### 2.1 Praktijksituatie in 2010

#### Algemene organisatie

FysioTotaal is opgericht in september 2007 door het samengaan van de kompanen B.A.T. Hulshof, voorheen Fysio- en Manuele Therapiepraktijk Hulshof, en C. Mastenbroek, voorheen onderdeel van FysiFit Ommen.

De praktijk bestaat uit de twee genoemde praktiserende fysiotherapeuten, beiden op fulltime basis.

Binnen de praktijk waren in 2010 de volgende personen werkzaam:

Maatschapsleden:

- Carla Mastenbroek, Sportfysiotherapeut en MSU-Echografist.
- Bas Hulshof, Manueel Therapeut.

Werkzame fysiotherapeuten:

- Ceciel Stremmelaar e/v Bouwhuis. Algemeen Fysiotherapeut en Oedeemtherapeut
- Margé Hans-Smit, Kinderfysiotherapeut en Hoofd Kinderfysiotherapie
- Michelle van 't Hag, Algemeen Fysiotherapeut en Geriatrie fysiotherapeut i.o.
- Jos van der Spoel, Algemeen Fysiotherapeut en Manueel Therapeut i.o.
- Erik Wink, Algemeen Fysiotherapeut, Podoloog en MSU-Echografist
- Mirja Slotman, Algemeen Fysiotherapeut en MSU-Echografist
- Zandra Muis, Algemeen Fysiotherapeut en Oedeemtherapeut
- Miranda Kisteman, Algemeen Fysiotherapeut en Kinderfysiotherapeut i.o.
- Elsje de Lange, Algemeen Fysiotherapeut en Kinderfysiotherapeut i.o.
- Berlinda Tempelman, Algemeen Fysiotherapeut en Leefstijladviseur
- Tom Lunenburg, Algemeen Fysiotherapeut
- Paul Nip, Arbeidsfysiotherapeut
  
- Yvonne Harbers, Algemeen Fysiotherapeut en Kinderfysiotherapeut heeft op 1 april onze praktijk verlaten.

Reina de Leeuw werkt als administratieve kracht en ondersteunt het management. Daarnaast heeft zij de functie van telefoniste-receptioniste.

De praktijk werd dagelijks schoongehouden door een medewerkster van schoonmaakbedrijf Klaas Harms, te weten Daniëlla de Neve.

#### Specialisaties binnen FysioTotaal:

##### Manuele therapie:

Bas Hulshof, ingeschreven in het register van de NVMT

Jos van der Spoel, i.o.

Kinderfysiotherapie:

Margé Hans- Smit, ingeschreven in het register van de NVFK  
Yvonne Harbers, ingeschreven in het register van de NVFK  
Miranda Kisteman i.o.  
Elsje de Lange i.o.

Oedeemtherapie:

Ceciel Stremmelaar, ingeschreven in het register van NVFL  
Zandra Muis, ingeschreven in het register van NVFL

Sportfysiotherapie:

Carla Mastenbroek, ingeschreven in het register van NVFS

Geriatriefysiotherapie:

Michelle van 't Hag, i.o.

**Algemeen:**

Werkgebied:

Het werkgebied van de praktijk is, naast de Gemeente Hardenberg, ook Ommen en Beerze.

**Samenwerking:**

Er wordt samengewerkt met de volgende verwijzers:

- Huisartsen in en rondom de Gemeente Hardenberg
- Diverse specialisten uit de ziekenhuizen van de omgeving, maar met name van het "Röpcke-Zweers ziekenhuis" uit Hardenberg.
- Dr. Avenarius, Almelo
- Consultatiebureauartsen van "Carinova".
- GGD jeugdartsen
- CJG (centrum voor jeugd en gezin) - in ontwikkeling
- Sportgeneeskunde Isala Klinieken Zwolle
- Podozorg (Harry Klunder Hardenberg)
- Podologic (Erik Wink Ommen)
- Diadem (Diëtetik)
- HHC (aanmeetpunt voor steunkousen)

Er zijn samenwerkingsverbanden met:

- FysioTotaal is aangesloten bij Top Health Partners (THP). Dit is een netwerk van 8 praktijken, die als doel hebben een spinnenwebfunctie te bekleden in de regio en daardoor gezamenlijk op te kunnen treden naar zorgverzekeraars. Verder staat verbetering en toetsing van kwaliteit en gezamenlijk optrekken/ontwikkelen van ICT in de praktijk hoog op de agenda.
- Er is een samenwerkingsverband met mevr. Jacquelin Rozema, kinderfysiotherapeut. Dit betreft de behandeling van zuigelingen en kinderen met een voorkeurshouding, middels een vastgelegd protocol.
- Samen met een aantal praktijken is met MCC (Stichting Medisch Coördinatie Centrum) een samenwerking aangegaan wat betreft de COPD. Het betreft de pilot COPD voor de regio.



GoFor(F)it logo  
Kinderfysiotherapie

- 'Sphere Nederland BV' en 'Velkamp Keukenmontage'.  
Werknemers van dit bedrijf kunnen zich direct tot ons richten als ze klachten van het bewegingsapparaat ondervinden, na toestemming zal een algemene verslaglegging richting werkgever plaatsvinden over de duur van de eventuele uitval.
- De praktijk is aangesloten bij 'FysioNetwerk Nederland'. Deze organisatie ondersteunt de praktijk middels software en tools in de oefentherapie en arbeidsfysiotherapie.
- De Hardenberger wielervereniging (HWV) is een partner die gesteund wordt door FysioTotaal. Dit wordt niet gedaan door financiële middelen maar middels diensten. Gedacht moet worden aan health-checks van de rijders, voorlichtingen op de algemene vergaderingen van de club en het schrijven van artikelen voor het clubblad. In 2010 heeft FysioTotaal extra healthchecks gegeven aan de deelnemers van de Senegal-actie. HWV rijders beklommen de Mont Ventoux, waarbij FysioTotaal ook voor, tijdens en na de helse beklimming steun en begeleiding heeft gegeven.
- Hockey vereniging Hardenberg. Er worden artikelen aangeleverd voor het clubblad.
- Trias en FysioTotaal zijn een samenwerking aangegaan. Hieruit is voortgevloeid dat FysioTotaal kinderfysiotherapeutische behandelingen verricht voor 'MKD De Klimboom'. Dit gebeurt op locatie zodat de kinderen niet uit hun vertrouwde omgeving weg hoeven.
- De Kinderfysiotherapie doet mee aan een onderzoek over schedelvervorming bij zuigelingen (plagiocephalie). Dit gebeurt in samenwerking met de Universiteit van Twente.
- Met collega praktijken uit Dalfsen, Hardenberg en Slagharen zijn afspraken gemaakt m.b.t. het beoordelen en vakinhoudelijk overleg middels echografie.
- In 2010 is het beweeg- en voedingsprogramma: Go for (F)it, gebaseerd op het gevalideerde programma "Plezier in Bewegen" van Mw. M. Bronzwaer te Maastricht, aangeboden. Voedingsadviesbureau Diadem, orthopedagoog Anje Bouma en FysioTotaal werken samen vanuit Gezondheidscentrum De Schans om het overgewicht bij kinderen terug te dringen.
- In 2010 zijn wederom schaatsploegen begeleid, te weten Leontien.nl en BAM/ECO Renault. Beide ploegen worden tijdens de wedstrijden ondersteund door de fysiotherapeuten Carla Mastenbroek, Mirja Slotman en Erik Wink.
- In 2010 werden diverse stagiaires begeleid. Dit waren studenten van de opleidingen Hanzehogeschool Groningen, Saxion Hogeschool Enschede, Deltion College Zwolle, Landstede Zwolle, Thim v.d. Laan particuliere fysiotherapie opleiding Nieuwegein en het Alfa College te Hardenberg..
- Er is een samenwerking met Calibris, voor stagiaires uit de vakgebieden: zorg, welzijn en sport en met ECABO voor stagiaires uit de vakgebieden: administratief, secretariael, management, communicatie.
- Met Zwembad "de Marsch" zijn we in 2010 een samenwerking aangegaan. Zweminstructeurs kunnen bij vragen of verdenkingen direct met FysioTotaal contact opnemen. FysioTotaal kan gebruik maken van het oefenbad voor individuele patiënten.

**Vestigingen:**

De hoofdvestiging is gevestigd aan de Schans 9a10 (Marslanden) te Hardenberg in Gezondheidscentrum de Schans. De nevenvestiging (voorheen hoofdvestiging) is aan de Zenegroen 28 (Baalderveld). Beide praktijken zijn goed bereikbaar en voorzien van voldoende parkeerplaatsen. De praktijkruimtes zijn toegankelijk voor een rolstoel. Beerze Bulten en Profit Gym zijn locaties die niet rolstoelvriendelijk zijn, aangezien de toegang tot de behandelruimtes alleen met een trap te bereiken is.

**Openingstijden:**

De praktijk is geopend op ma./wo./vr. vanaf 08.00 uur tot ca. 19.00 uur en op di./do. van 08.00-21.30 uur.

In het weekend is de praktijk gesloten.

De praktijk is overdag telefonisch tijdens openingsuren bereikbaar. In het weekend en tijdens de avonduren, wanneer de praktijk is gesloten, is de praktijk telefonisch bereikbaar via een antwoordapparaat waarop men een boodschap kan inspreken. Er is een continue bereikbaarheid via de website en e-mail.

**Overlegstructuren**

Middels praktijkmail vindt regulier overleg plaats over dagelijkse zaken.

Praktijkzaken worden wekelijks door de maten besproken, waarna eventuele besluiten middels algemene vergaderingen (1x per 6 weken) geventileerd worden aan het personeel.

Verder zijn er IOF's, voor uitwisseling vakkennis tussen collega's.

Overleg met de verwijzers vindt in principe ad hoc plaats in de vorm van telefonisch contact. Patiëntverslagen worden sinds 2010 via zorgmail verzonden.

**Waarnemingen**

Waarnemingen in verband met ziekte en/of studieverlof werden zoveel mogelijk intern opgevangen.

**Verantwoordelijkheden**

Medewerkers dragen de volledige verantwoordelijkheid voor de eigen patiëntenzorg. Benevens patiëntenbehandeling voeren zij een zelfstandige patiëntenregistratie middels FysioRoadmap.

Declaraties naar zorgverzekeraars en patiënten worden door de administratieve kracht verzorgd.

De verslaglegging naar de artsen en de registratie van de patiëntengegevens is een verantwoordelijkheid die bij de behandelend fysiotherapeut ligt.

Het geautomatiseerde patiëntenbestand is beveiligd met wachtwoorden.

Het contact met de zorgverzekeraars wordt door de maatschap verzorgd, contact met de verwijzers wordt door de betrokken fysiotherapeut onderhouden.

**2.2 Patiëntengegevens (cijfermatig)**

Bescherming en geheimhouding van de persoonlijke gegevens zijn geregeld via de Wet op Persoonsregistratie, de geautomatiseerde gegevens zijn via wachtwoorden beveiligd.

### Behandelingen:

In 2010 werden 25.368 behandelingen uitgevoerd, waarbij 1.756 patiënten werden gezien. Deze patiënten kwamen binnen via DTF 45% en dus 55% op verwijzing. Het behandelgemiddelde lag in 2010 op 12.96 behandelingen.

Ter vergelijking in 2009:

Er werden in 2009 22.538 behandelingen uitgevoerd waarbij 47% binnenkwam via DTF en 53% via verwijzing. Het behandelgemiddelde lag in 2009 op 12.51 behandelingen.

96.7% Van de patiënten werd na aanmelding binnen een week behandeld. De praktijk streeft er naar geen wachtlijst te hebben, tot nog toe voldoen we hieraan.

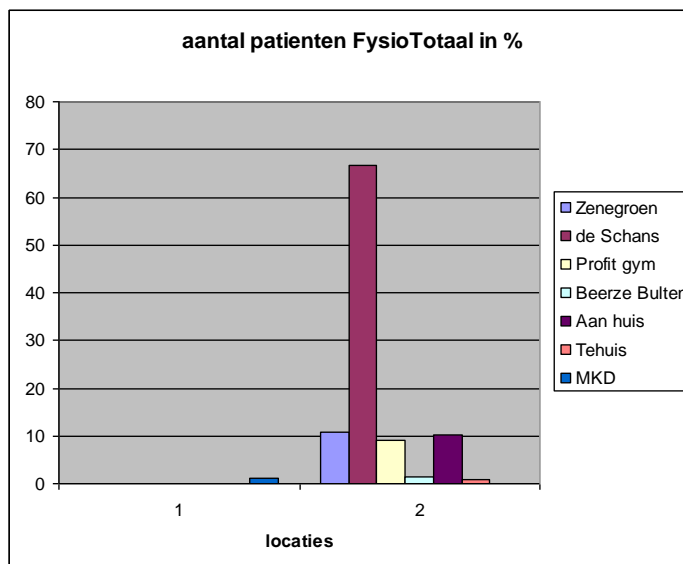
Van de 1.756 patiënten waren er 40,3% man en 59,7% vrouw.

### Directe Toegang Fysiotherapie (DTF)

Van de 1.756 patiënten kwamen er 789 patiënten zonder verwijzing binnen. Bij 787 patiënten is er een fysiotherapeutische indicatie vastgesteld eventueel na contact met de huisarts na screening. Bij slechts 2 patiënten niet. Patiënten lijken goed te kunnen inschatten wanneer zij naar de fysiotherapeut of naar de huisarts moeten voor hun klachten.

	Aantal patiënten	Percentage
0-19 jaar	202	17,5
20-39 jaar	257	22,2
40-59 jaar	406	35,1
60-79 jaar	257	22,2
80 jaar en ouder	35	3,0
Leeftijd onbekend		
	1157	

*Leeftijdsopbouw patiënten 2010*



*Omzet per locatie in %*

## 2.3 Voorlichting

### Voorlichting aan de patiënt:

#### - de praktijk

Voorlichting aan de patiënt vormt een belangrijk onderdeel van de fysiotherapeutische behandeling. In onze wachtkamer ligt een informatiemap met informatie voor de patiënt ter inzage: algemene folder Fysiotherapie, algemene folder Manuele Therapie, algemene folder Oedeemtherapie uitgegeven door het KNGF. Informatie m.b.t. de klachtenregeling, patiëntenfolders over pathologiën. Verder een bedrijfsnoodplan, actie bij brand en ongevallen, bejegening, betalingsregeling, privacyreglement, huisregels, smoelenboek, fysiofitnessfolder, algemene folder praktijk. Genoemde folders kunnen door bezoekers van de praktijk worden meegenomen en zijn ook in te zien via de website.



#### - de aandoening

Aan het begin van een behandeling wordt door fysiotherapeuten standaard voorlichting gegeven over het doel en de aard van de behandeling. Voorts wordt voorlichting en advies gegeven met betrekking tot de werk- en sportsituatie en over de zin van bewegen in het algemeen. Indien mogelijk worden er oefenprogramma's en huiswerkopdrachten meegegeven op papier of via mail, zodat de patiënt thuis alles nog eens rustig kan nalezen. In 2010 is een start gemaakt met het toevoegen van huiswerk oefeningen op de website.

### Voorlichting aan derden:

Onze website is momenteel voor 90% af is. Er wordt hard gewerkt aan het afronden.

Onze website wordt regelmatig bijgewerkt.

Verder geeft de praktijk 4 x per jaar een nieuwsbrief uit, die met name bedoeld is voor de FysioFit groepen. De nieuwsbrieven zijn ook op de website in te zien.

Verder uit FysioTotaal het nieuws via Twitter.

In 2010 waren er in totaal 29.378 websitebezoekers, tezamen goed voor ruim 639.044 hits. In 2009 waren dat er nog 3.878 om 177.946 hits.

Samenvatting per maand										
Maand	Dagelijks gemiddelde				Totalen per maand					
	Hits	Bestanden	Pagina's	Bezoeken	Hosts	kB	Bezoeken	Pagina's	Bestanden	Hits
<a href="#">feb 2011</a>	3165	2727	325	145	2790	1338684	3916	8779	73640	85457
<a href="#">jan 2011</a>	3169	2670	362	124	2712	1605134	3855	11248	82793	98244
<b>2011</b>						<b>2943818</b>	<b>7771</b>	<b>20027</b>	<b>156433</b>	<b>183701</b>
<b>2010</b>										
<a href="#">dec 2010</a>	2101	1797	229	95	1940	962040	2957	7123	55707	65139
<a href="#">nov 2010</a>	2487	2135	278	106	2003	1096548	3203	8353	64061	74634
<a href="#">okt 2010</a>	2053	1727	246	85	1493	934807	2645	7644	53551	63644
<a href="#">sep 2010</a>	2158	1712	302	88	1376	902665	2642	9080	51388	64753
<a href="#">aug 2010</a>	1354	1121	183	73	1131	609521	2274	5675	34781	41996
<a href="#">jul 2010</a>	1178	986	185	64	984	540051	2003	5750	30583	36547
<a href="#">jun 2010</a>	1550	1317	228	73	1215	685719	2200	6862	39518	46528
<a href="#">mei 2010</a>	1623	1274	256	76	1179	711593	2375	7937	39501	50320
<a href="#">apr 2010</a>	2130	1889	300	99	1882	971951	2972	9029	56671	63917
<a href="#">mar 2010</a>	1466	1206	229	70	1074	681283	2186	7119	37404	45475
<a href="#">feb 2010</a>	1498	1228	267	72	1040	665183	2037	7501	34408	41959
<a href="#">jan 2010</a>	1423	1092	261	60	852	636550	1884	8111	33872	44132
<b>2010</b>						<b>9397911</b>	<b>29378</b>	<b>90184</b>	<b>531445</b>	<b>639044</b>

### Aantal bezoekers website 2010

Carla Mastebroek heeft aan scholieren van ‘‘het Vechtdalcollege’’ voorlichting gegeven in het kader van beroepvoorlichting.

Carla Mastebroek heeft aan de leden van de HWV 2x een voorlichtingsavond gegeven over trainen met een hartslagmeter.

Verder heeft zij een cursus gegeven aan THP-leden over de functional movementscreen.

Ook heeft Carla i.s.m. ‘‘Vivante Touwen’’ een workshop gegeven voor mensen (in diverse leeftijdsfases) met klachten tijdens en bij het slapen en die algemeen geïnteresseerd waren in comfort en een betere lig houding..

Zandra Muis en Ceciel Stremmelaar hebben diverse voorlichtingsbijeenkomsten gegeven m.b.t. oedeemtherapie.

## 2.4 Klachtenbehandeling

Het klachtenrecht voor patiënten is vastgelegd in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

Onze praktijk heeft een klachtenregeling getroffen en is lid van de klachtencommissie van het KNGF. De patiënten worden standaard over de klachtenregeling geïnformeerd. In de algemene praktijkfolder die elke nieuwe patiënt meekrijgt staat hier informatie over. De folder met betrekking tot de klachtenregeling ligt in de wachtkamer ter inzage.

In 2010 zijn er over de volgende onderwerpen klachten geweest:

- Wat betreft Fysiotherapeutische behandeling zijn er in 2010 geen klachten geweest.
- Verder worden opmerkingen van personeel en patiënten geregistreerd. In 2010 is 93% van deze opmerkingen/klachten opgelost. De niet opgeloste opmerkingen/klachten zijn nog in behandeling.

De klachten zijn beoordeeld door het management en gevolgd door corrigerende maatregelen.

### **3 KWALITEIT**

De praktijk heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan.

Uiting wordt hieraan gegeven door het gestandaardiseerd verslagleggen, gebruik van richtlijnen en protocollen en transparantie betreffende behandelvormen richting patiënt en verwijzers.

We hebben in 2007 voor HKZ-ISO 9001 gekozen in onze praktijk om de kwaliteit van de 9 bedrijfsprocessen die hierin aan bod komen te borgen. In november 2010 zijn we opnieuw gecertificeerd.

De praktijk krijgt in het tweede kwartaal een externe audit, waarin we hopen ook voor de zorgverzekeraars de plusstatus te verkrijgen, hierin wordt met name de verslaglegging en het gebruik van richtlijnen getoetst.

#### **3.1 Visie op kwaliteit en kwaliteitsbeleid**

##### 1. Verplichte scholing

Het CKR borgt de scholing van werknemers en maten. Elke 5 jaar is er een meetmoment waarbij hergeregistreerd wordt. Dit kan alleen als voldoende punten middels scholing en bijeenkomsten zijn vergaard.

Alle fysiotherapeuten voldeden eind 2010 aan de herregistratie eisen.

##### 2. Richtlijnen

In het kwaliteitsbeleid vormt het ontwikkelen van richtlijnen voor specifieke doelgroepen een belangrijk speerpunt. Vanuit het KNGF zijn reeds een aantal richtlijnen ontwikkeld.

Deze richtlijnen vormen een referentiekader voor het methodisch handelen.

Kennis én het gebruik van deze richtlijnen draagt bij tot de kwaliteit van het fysiotherapeutisch handelen.

Deze richtlijnen komen terug in de protocollen van FysioRoadmap.

Wijzigingen in de protocollen worden vanuit input van het THP-Netwerk gedaan, deze worden door Mirja Slotman en Bas Hulshof in Fysioroadmap geïmplementeerd. M.i.v. januari 2011 is, zoals gemeld, een interne auditor, Marjan Masman, aangesteld hiervoor.

##### 3. Kwaliteitswaarborg en -keurmerk

Zoals genoemd is de HKZ-norm met bijbehorend certificaat onze kwaliteitsborging.

Dit jaarverslag is een onderdeel van kwaliteitszorg, het geeft een verslag van het handelen van de praktijk over het afgelopen jaar richting extern.

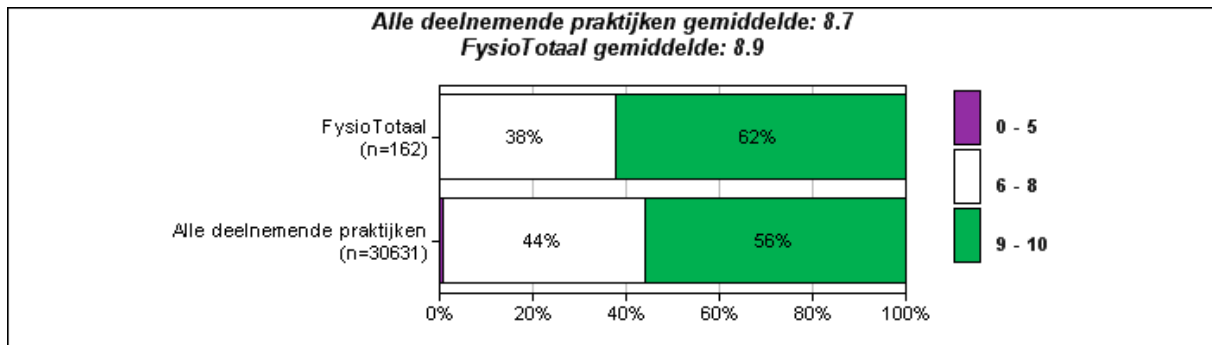
#### **3.2 Tevredenheidonderzoek**

We zijn in 2009 gestart met FysioPrestatieMonitor (CQ-index). Hierin wordt, indien een verwijzing afgesloten wordt, binnen bepaalde criteria een enquête gestuurd naar de desbetreffende patiënt.

De eerste resultaten stemmen ons zeer tevreden. Ook binnen dit systeem kunnen we onze resultaten (nu al) benchmarken met alle deelnemende praktijken en apart binnen de THP – praktijken

Verder is de ervaren kwaliteit wel zeer hoog uit enquêtes van 2010 komt het volgende.  
Tevredenheid over de therapeut: 9.5  
Ervaren verbetering in Activiteiten van het Dagelijks Leven: 75%  
Ervaren behandelkwaliteit van de therapeut: 9

**Het rapportcijfer van de praktijk in het algemeen is een 8,9.**



- Verwijzersenquête:

In 2010 is er geen verwijzersenquête uitgeschreven. Doel voor 2011 is een verwijzersenquête en een zorgverzekeraarsenquête uit te schrijven.

**Voor 2011 hopen we onze hoog gestelde doelen en de verwachtingen die verwijzers en patiënten van ons hebben, weer met veel plezier waar te kunnen maken. Ons team is er klaar voor.**



#### 4. VERZENDLIJST

Eén van de verplichtingen die uit de Kwaliteitswet zorginstellingen voortvloeit is dat zorgverleners elk jaar een kwaliteitsverslag maken. Praktijken waarin meer dan één persoon werkzaam is (ook als het om administratieve hulp gaat) gelden voor de kwaliteitswetgeving als een instelling voor gezondheidszorg. Deze praktijken zijn verplicht vóór 1 juni een jaarverslag kwaliteit te sturen naar de volgende instanties:

1. Het ministerie van VWS
2. De regionale inspecteur;
2. Het regionale patiënten/consumenten platform (RP/CP)

Ook de volgende personen/instellingen ontvangen een exemplaar van het Kwaliteitsjaarverslag FysioTotaal:

- Inspectie voor de Gezondheidszorg
- Profit Gym
- Beerze Bulten
- Medewerkers
- Podozorg, Harry Klunder
- Kinderfysiotherapie Jacquélien Rozema
- Huisartsen
- Nedcon Organisatieadvies BV
- TÜV
- Achmea
- Menzis
- UVIT
- THP
- Zorgbelang Overijssel
- HCA, Auditbureau Health Care Auditing