

KWALITEITS-BELEID 2017-2018

VAN

FYSIO WESTERPARK

Deel 1 (van 3)



The Bridal Dress, rond drijvend in het Westerpark, het Groene Hart van de Wijk



**DE WITTENKADE
59-63**



**VAN HALLSTRAAT
200**



In dit verslag willen wij, Fysio Westerpark, ons kwaliteitsbeleid 2017-2018 aan u voorleggen.

Zodat u weet waar wij voor staan,
wat wij belangrijk vinden,
en welke rol wij willen spelen in de wijk.

Dit verslag is te vinden op onze web-site.

De volgende personen of instanties ontvingen een brief met de uitnodiging om ons jaarverslag op de site te lezen of te downloaden:

- Alle medewerkers van onze praktijk
- De 5 huisartsenpraktijken waar wij intensief mee samenwerken:
 - Huisartsenpraktijk Haarlemmerpoort
 - Huisartsenpraktijk Bevers en Barten
 - Huisartsenpraktijk Haverkort en Stegenga
 - Huisartsenpraktijk Amsdorf en Baneke
 - Huisartsenpraktijk Veenhof en van Dongen
- Ministerie van VWS
 - Postbus 20350
 - 2500 EJ DEN HAAG
- Inspecteur voor Volksgezondheid, locatie Amsterdam
 - Postbus 20584
 - 1001 NN Amsterdam
- Zorgbelang Noord Holland
 - Schipholpoort 48
 - 2034 MB HAARLEM
- Amsterdams Patiënten Consumenten Platform
 - Conradstraat 8a
 - 1018 NG AMSTERDAM
- ACHMEA Zorginkoop Paramedisch t.a.v. Hr. Y. Wijnia
 - Postbus 444
 - 1200 AK Leiden

*The good life is a proces, not a state of being.
It's a direction, not a destination*

Carl Rogers

Fysio Westerpark voert een kwaliteitsbeleid en hanteert een kwaliteits-systeem.
Waarom?

Het antwoord is samen te vatten in 1 term: **RICHTING GEVEN.**



Als je verantwoorde zorg wilt geven die kwalitatief goed is en blijft, moet je als praktijk voortdurend beslissingen nemen en verbeterprocessen doorvoeren.

Ons kwaliteitsbeleid geeft hier richting aan.

Zo voorkomen we stuurlaas gezwabber of doelloos gedobber.

We gaan onze weg doelgericht. Maar we hebben niet alleen doelen.

We hebben ook uitgangspunten.

Anders gezegd: we hebben een visie (daarheen!) en een missie (vanuit deze waarden!).

Dit samen bepaalt onze identiteit. Het geeft onze praktijk een gezicht in de wijk.

Zo kunnen we blijven waar we al jaren voor staan:

Sterk in de wijk!!!

FOKKE & SUKKE LEREN HET JARGON



LEESBAARHEID

In dit verslag streven wij naar minder tekst. Meer beeld. En vooral gewoon werkbaar taalgebruik.

Het moet ons helpen. Niet verstrikken. Het moet werken in de praktijk.

Voor detail-info verwijs ik naar de bijlagen achterin.

WAAR STAAN WE VOOR? (MISSIE)

We staan voor onze uitgangspunten. De 5 pijlers onder de praktijk.

Dat zijn onze kernwaarden. De dingen die we belangrijk vinden en waar we in geloven.

1. SFEER

Een veilige sfeer van respect, integriteit en vertrouwen

2. OP MAAT

Aandacht voor het individu en behandeling afgestemd op de persoon

3. PROFESSIONALITEIT

Een professionele houding, kwaliteit van werken, geen wachtlijst

4. ACTIEVE BETROKKENHEID

Aandacht voor bewustwording; inzicht in de klacht en de eigen rol bij herstel

5. OPENHEID

Samenwerking en open uitwisseling met patiënten, collega's, verwijzers, Sport&Welzijn etc.

WAAR GAAN WE VOOR? (VISIE)

Kwalitatief goede fysiotherapeutische zorg bieden in de stadsdeel Westerpark, in een sterke, goed samenwerkende 1e lijn

Sterk in de wijk !!!

MET WELKE MENSEN? (HET TEAM)

Een bedrijf als het onze waarbij ons 'product' goede fysiotherapeutische zorg is, is niets zonder de mensen die het werk uitvoeren. Je zou bijna zeggen: de praktijk *is* het team.

Toch is dit niet het geval. Teamleden kunnen gaan en anderen komen, zonder dat de identiteit van Fysio Westerpark verandert.

Dit komt opnieuw doordat onze missie en visie richting geeft bij het aanname-beleid van nieuwe teamleden.

In 2017 hebben een aantal mutaties plaats gevonden in ons team.

Een belangrijke wissel vond dit jaar plaats binnen de maatschap. Mieke Raadgers nam het besluit te stoppen na ruim 30 jaar de praktijk mede te hebben vorm gegeven en bestuurd.

Kitty Welbergen heeft haar plaats in genomen als maatschapslid zodat we opnieuw een vierkoppige maatschap zijn.

Ook is in de loop van 2016 en 2017 ons team versterkt met Jard (2016) en Wilma (2017).

Het is bijzonder te merken dat dit niet ten koste gegaan is van de onderlinge werksfeer.

We zijn wederom een enthousiast en hecht team en nog steeds helemaal Fysio Westerpark.

Uiteraard zijn al onze fysiotherapeuten BIG geregistreerd, voldoen aan de CKR-kwaliteitseisen, en schoolt iedereen zich voortdurend bij. (zie scholingsoverzicht 2017)

	KNGF erkende specialisatie	skills / bijscholing
Floris Hagen (maat)	Manuele Therapie (NVMT reg)	McKenzie (CRED-geregistreerd) Werkplek-analyse Dry Needling Orthomoleculaire Therapie / Psycho Neuro Immunologie
Grazia Visser (maat)		Adem&Ontspanningstherapie (Dixhoorn) COPD
Hedda van Pelt (maat)	Bekkenfysiotherapie (NVFB reg) Psychosomatische FT (NFP reg)	Mindfulness
Kitty Welbergen (maat)		Knie-revalidatie Sport / PO revalidatie
Pieter-Floris Kraaijeveld		Buurtzorg-FT Geriatric
Marcel van Wolfferen		Beweeg-groepen Dry Needling Training
Suzy Landman	Manuele Therapie (NVMT reg)	Lid Schoudernetwerk Docent HVA-FT opleiding
Alice de Jong	Oedeem-Fysiotherapie (OF reg)	Cranio-sacrale therapie io Osteopathie io
Berber Vonk		Valpreventie Orthopedie
Jard Venema		PO revalidatie Orthopedie
Wilma van Arendonk	Bekkenfysiotherapie (NVFB reg) Psychosomatische FT (NFP reg)	

Asma Tahiri	Praktijk-assistente, financiële- en verzekeraars-administratie
--------------------	--

VERANTWOORDE ZORG

De **Wkkgz** (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) heeft ten doel erop toe te zien dat er kwalitatief verantwoorde zorg wordt geleverd en dat meningsverschillen hierover op een juiste manier worden afgehandeld.

Verantwoorde zorg heeft een aantal vaste kenmerken. Deze worden hieronder genoemd en de praktijk committeert zich deze kenmerken na te streven, uit te voeren, er op toe te zien dat ze gebeuren en bij te sturen als dit nodig is.



DOEL: ZORG VAN GOED NIVEAU	DOEN: ALLE FYSIO'S BLIJVEN UP TO DATE
ACT: INDIEN NODIG: MEDEWERKERS AANSPREKEN EN STIMULEREN / INSPIREREN	CHECK: CKR-REGISTRATIE / BEHALEN NASCHOLINGS-PUNTEN
DOEL: ZORG IS DOELTREFFEND	DOEN: JUISTE PATIENT BIJ JUISTE THERAPEUT / SPECIALISATIE - MIDDEL: GERICHT TELEFOON EN INPLANBELEID
ACT: EVALUEREN EN AFSTEMMEN MET ASMA - ONZE PLANNER	CHECK: FT SCHAT IN EN STUURT DOOR NAAR COLLEGA INDIEN NODIG OF WERKT SAMEN
DOEL: ZORG IS DOELMATIG	DOEN: NIET MEER BEHANDELINGEN DAN NODIG EN STOPPEN INDIEN GEEN EFFECT
ACT: INDIEN AFWIJKEND VAN PRAKTIJGEMIDDELDE: BESPREKEN EN ANALYSEREN	CHECK: DATA UIT LANDELIJKE DATABASE FYSIOTHERAPIE
DOEL: ZORG IS PATIENTGERICHT	DOEN: ZORG LEVEREN DIE GOED AANSLUIT BIJ DE BEHOEFTE EN VRAAG VAN DE PATIËNT
ACT: FEEDBACK VAN PATIENTEN BESPREKEN MET BETREFFENDE THERAPEUT INDIEN NODIG	CHECK: PREM EN PROM DATA VAN QUALIVIEW; GEGEVENS MBT WIJK

DOEL: ZORG IS TOEGANKELIJK	DOEN: WE ZIJN ALS PRAKTIJK GOED BEREIKBAAR VOOR PATIENTEN EN VERWIJZERS (TEL, DIGITAAL EN FYSIEK)
ACT: FEEDBACK WORDT GEANALYSEERD EN HIER WORDT VERBETERBELEID OP GEMAAKT	CHECK: PREM DATA VAN QUALIVIEW, FEEDBACK VAN PATIENTEN EN VERWIJZERS

Voor concrete voorbeelden van deze doelen van 2017 verwijs ik naar het managementsreview.

VERANTWOORDE ZORG OMVAT OOK:

GOEDE AFHANDELINGEN VAN KLACHTEN

Fysio Westerpark ziet een klacht niet als een aanval maar als een signaal dat er ergens iets niet is goed gegaan.

We willen een klacht bespreken met de betreffende patiënt om: te analyseren en te verhelderen / verwachtingen en emoties uit te wisselen / te komen tot een goede afronding / er van te leren voor een volgende keer.

Een patiënt kan een klacht als volgt indienen:

1. Intern (laagdrempelig) : bij een van onze medewerkers, mondeling of per mail of brief. Ook via de klachten/ideeën-bus die in de wachtkamers hangen. Als de klacht naar beider tevredenheid wordt opgelost, wordt een korte beschrijving ervan centraal geregistreerd in onze praktijkmap klachtenregistratie.
2. Als we er onderling niet uitkomen, kan de patiënt kosteloos in contact treden met een klachtenfunctionaris via de **Klachtenregeling en Geschillencommissie Fysiotherapie** van het KNGF, waar onze praktijk bij is aangesloten. In de wachtkamers liggen folders van deze Klachtenregeling. Ook op de website staat deze vermeld.
3. Ook klachten die wij via **Qualiview** krijgen worden door ons pro-actief behandeld. Wij nemen contact op met de patiënt en behandelen de klacht als vermeld hierboven.

VERANTWOORDE ZORG BETEKENT OOK:

ZORG VOOR DE VEILIGHEID VAN PATIËNTEN

- Wij volgen het KNGF **protocol Veilig Incidenten Melden**, om het de patiënt mogelijk te maken (bijna) incidenten direct te melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
- Al onze apparatuur wordt jaarlijks gecontroleerd hetgeen met een sticker met jaartal is aangegeven.
- Onze praktijk is voorzien van handgrepen, wc-beugels, loopplanken etc. om het gebouw voor iedereen veilig toegankelijk te maken.
- Sinds eind 2017 vragen wij van nieuwe medewerkers een **Verklaring Omtrent Gedrag**.
- Sinds 2018 vragen wij bij in dienst treding van nieuwe medewerkers naar het arbeidsverleden van de medewerker.

AVG

De Algemene Verordening Gegevensbescherming die per 25 mei 2018 in werking moet zijn, hebben wij als volgt geïmplementeerd.

1. Wij hebben de via de KNGF de AVG-tool gevolgd en hiervoor een **AVG verklaring** ontvangen.
2. Ons software programma Fysiomanager voldoet volledig aan de **NEN7510** eisen voor gegevensbescherming.
3. Wij onderschrijven als praktijk alle rechten van de patiënt zoals in de AVG vermeld. (zie hiervoor de bijlage).
4. Wij hebben geen data van personen opgeslagen op eigen pc's. Het staat in Fysiomanager of in Google Drive die ieder voldoen aan de gestelde eisen.
5. Fysieke mappen met persoonsinformatie zijn in dossierkasten opgeborgen die op slot gaan.

SAMENWERKING EN COMMUNICATIE

Fysio Westerpark gelooft in samenwerking. Hiervoor moet je goed en open communiceren met elkaar. Hiervoor is nodig dat er niet gewerkt wordt vanuit angst maar in vertrouwen. Dan is de andere praktijk in de wijk niet meer de concurrent maar een collega, en is de collega in de praktijk een teamgenoot met een andere invalshoek met wie je samen een patiënt kan behandelen. Fysio Westerpark geeft structureel vorm aan overleg op de volgende manieren:

• Mono-disciplinair

- **Fysio Westerpark** heeft een aantal gespecialiseerde collega's: manuele therapie, bekkenfysiotherapie, psychosomatische fysiotherapie, oedeem-therapie en adem-ontspanningstherapie zijn in onze praktijk vertegenwoordigd. Tevens volgt een collega de master kinderfysiotherapie sinds september 2017.

We zijn op de hoogte van elkaars verbijzonderingen en specialisaties, en wisselen in de maandelijkse team-overleggen inhoudelijk het e.e.a. uit. Onderwerpen betreffen bijvoorbeeld specifieke aandoeningen, het bespreken van een casus, nieuwe behandelmethodes of demonstratie onderzoek en/of behandeling.

Doel van deze inhoudelijke uitwisseling is kennisvermeerdering, inzichten en het verbeteren van onze praktische vaardigheden. Kennis hebben van elkaars kunde is voorwaarde om een patiënt adequaat te kunnen inplannen bij degene die hem/haar het beste kan behandelen. Van deze bijeenkomsten is verslag gelegd in de drive.

- **IOF.** De bekkenfysiotherapeuten nemen deel aan een IOF voor bekkenfysiotherapeuten in Amsterdam. Er vindt daar inhoudelijke uitwisseling plaats: casuïstiek, nieuwe ontwikkelingen en kennis worden gedeeld.

- **INTERVISIE.** Elke fysiotherapeut binnen Fysio Westerpark volgt, sinds september 2016, intervisie voor het KNGF plus programma. De intervisie vindt 3 keer per jaar plaats en wordt samen met Fysiotherapiepraktijk Oost gevolgd in groepen van 6-8 therapeuten. De therapeuten zijn per specialisme ingedeeld zodat er optimaal gebruik gemaakt kan worden van elkaars kennis en kunde.
- **Inter-disciplinair**
 - Er vindt structureel multi-disciplinair overleg plaats met 5 huisartspraktijken. Drie praktijken binnen het Gezondheidscentrum 'Staatslieden', De artsenpraktijk op de Wittenkade en de huisartsenpraktijk Haarlemmerpoort. Hierbij zijn ook wijkzorg, maatschappelijk werk aanwezig. We hebben een rooster en vaste collega's per praktijk die deelnemen aan het overleg.
 - We hebben een collega (Pieter-Floris) die vast contactpersoon is bij Buurtzorg. Hij zit in dat overleg en heeft korte lijnen met het netwerk van ergotherapeut, vrijwilligers etc.
 - Er is makkelijk contact mogelijk met de podotherapeuten die werkzaam zijn in onze beide praktijken, evenals psycholoog, maatschappelijk werk, POH en psychiatrisch verpleegkundige.
 - De communicatie met huisartsen en specialisten is verder verbeterd doordat we sinds twee maanden bij Zorgdomein zijn aangesloten. Huisartsen hadden aangegeven hier prijs op te stellen.

WEG MET DE ZORG

Dit hoofdstuk is een visie-stuk.

Wij werken in een gezondheidscentrum maar in feite is het een ziekte-centrum. Je komt er pas binnen als je iets mankeert. Dit past in het huidige gezondheidszorg-systeem dat een achteraf-aanpak voorstaat. Eerst moet je ziek worden en daarna gaan wij je behandelen.

Ook heet momenteel alles zorg. Zorg gaat uit van zwakte en kwetsbaarheid. Mensen komen dan ook vaak bij ons en verwachten verzorgd te worden. Wij willen liever iemands kracht aanspreken. Iemand stimuleren aan het roer te gaan staan en regie te nemen over zijn eigen gezondheid. Natuurlijk bieden wij alle zorg die nodig is. Maar primair zoeken we naar iemands kracht.

Fysio Westerpark wil zich aansluiten bij de gezondheidskunde van de toekomst. Geen ziekte-centrum meer maar een gezondblijf-centrum. Met een grote plek voor preventie van ziekte.

De beste behandeling is preventie.

In de gezondheidszorg is een kentering gaande. Het kan zo niet langer doorgaan. We lopen achter de klachten aan en besteden veel te veel geld in het bestrijden van de

symptomen van tal van ziekten die met leefstijl-aanpassingen eenvoudig zijn te voorkomen.

Mensen weten verbazingwekkend weinig van hun lichaam. Of van voeding. Of van de effecten van stress in je lichaam. Terwijl we leven in een omgeving die ongezonde en fysiek onnatuurlijke leefstijlen fasciliteert en normaliseert. De overheid neem hierin ook veel te weinig verantwoordelijkheid of fasciliteert zelfs de verkeerde dingen (zoals btw verhogen op fruit en groenten en verlagen op zoete voeding).

Bewegingen starten meestal van onder af. Bij de burgers. Bij bewustwording.

Die fase is al bezig. Hierin passen onze inspanningen in de wijk. We zijn begonnen met lezingen-cycli over oa: voeding / beweging / adem en ontspanning.



Lezingen-cyclus over voeding en gezondheid

Door informatie-overdracht ontstaat kennis. Door kennis groeit bewustzijn. Bewustzijn creëert motivatie om te handelen en te veranderen. Mensen kunnen elkaar helpen de veranderingen vast te houden en te consolideren.

Fysio Westerpark wil haar rol hierin spelen en actief betrokken zijn bij gezondheidsverbetering in de wijk.

Minder behandeling achteraf maar empowerment van mensen terwijl ze nog niet ziek zijn.



Vandaar onze laagdrempelige informatie-activiteiten voor de hele buurt. vandaar ook verbreding in aanbod. Naast fysiotherapie ook aandacht voor voeding, omgaan met spanning, beweging als leefstijl etc.

Afsluiting lezingen-cyclus met door ieder zelf gemaakte hapjes

Informatie overdracht en Plezier

Tegelijk

Midden in de wijk

INNOVATIE EN INSPIRATIE

De quote van Loesje hiernaast waarschuwt ons voor een gevaar. Het gevaar van het stuk schrijven van een droom.

Je kan met targets, jargon en veel papierwerk volledig het zicht verliezen op datgene waar het je om te doen was.

Toch zijn wij het niet eens met de quote en maken we wel degelijk een beleidsplan. Maar we houden het zo vrij mogelijk van jargon en willen dicht bij ons zelf blijven en bij de kernwaarden van de praktijk.

Vandaar uit werken we voortdurend aan vernieuwing. We kijken daarbij naar onze omgeving (de wijk) en naar onszelf als team. We ondernamen hiervoor de volgende dingen.

**ZODRA MIJN UTOPIE
BINNEN EEN
BELEIDSPLAN VALT**

BEGIN IK EEN NIEUWE

Loesje

Postbus 1045
6801 BA Arnhem www.loesje.nl

1. We houden 2x per jaar een visie-bijeenkomst met het hele team. Centraal staat dan de evaluatie van het afgelopen half jaar en we staan stil bij waar we heen willen. We hebben dit jaar het toverstok-model gebruikt: wat zou je willen veranderen als je de vrije hand had en alles mogelijk zou zijn? Hieruit komen creatieve ideeën naar boven die we meenemen in het beleidsplan van het volgend jaar. Zie hiervoor het toverstok document en voor uitwerking ervan het beleidsplan.
2. We bekijken jaarlijks de veranderingen in de wijk. Zie hiervoor in de bijlage de Gebiedsanalyse Westerpark 2017 van de Gemeente Amsterdam. Wij kijken dan welke zaken binnen onze competentie en mogelijkheden liggen om op te pakken. wij namen uit dit rapport de volgende dingen mee in ons beleidsplan:
 - de groep 65-plussers zal verder stijgen van 10% in 2017 naar 13% in 2025. Zij zijn tevens de groep die aangeeft iets minder tevreden te zijn over de aangeboden gezondheidszorg in de wijk.
 - Het aantal rokers steeg en blijft verder stijgen.
 - Het aantal chronisch zieken neemt licht toe.Wij spelen hier onder andere op in door het aanbieden van COPD-groepen en beweeggroepen waar deze doelgroep goed in past. Mogelijk kunnen we ook in de lezingen hierop accenten verleggen.
3. In de functioneringsgesprekken wordt veel aandacht besteed aan het helder krijgen van ieders wensen en te ontwikkelen vaardigheden. We vinden het belangrijk dat elke medewerker zich ontwikkelt op een manier die bij hem/haar past en inspiratie kan blijven putten uit het werk.
4. De Team Climate Inventory is eveneens een mooie tool om te bekijken of iedere medewerker nog happy is in de praktijk en waar er verbeteringen mogelijk zijn.

Dit alles draagt bij aan een voortdurende innovatie van onze praktijk en zo wordt voorkomen dat we insuffen of belanden in een routineuze sleur.

Hiermee is de grote lijn van ons kwaliteitsbeleid neer gezet.

Concrete uitwerking ervan is gedaan in het managementsreview 2017 en het beleidsplan 2018.

Namens ons hele team staan en gaan wij voor deze praktijk, in deze wijk!

Floris, Grazia, Hedda, Kitty