

2024-  
2025

Jaarplan



Spoorlaan 20-N

2908 BG Capelle aan den IJssel

0104508401

[info@spoor20.nl](mailto:info@spoor20.nl)

[www.spoor20.nl](http://www.spoor20.nl)

## Inhoudsopgave

|   |    |
|---|----|
| Voorwoord.....  | 2  |
| 1. Visie, Missie en Strategie.....                                    | 3  |
| 2. De praktijksituatie .....  | 4  |
| 2.1. Algemeen.....  | 4  |
| 2.2. Openingstijden .....   | 4  |
| 2.3. Inrichting.....  | 4  |
| 2.4. Trainingsruimte.....   | 5  |
| 2.5. ICT / Software .....   | 5  |
| 2.6. Werkgebied .....   | 6  |
| 2.7. Verwijzers .....   | 6  |
| 2.8. Waarneming .....   | 7  |
| 2.9. Wachtlijst.....  | 7  |
| 3. Personeelsbeleid .....   | 7  |
| 3.1. Medewerkers.....   | 7  |
| 3.2. Personeelsdossiers .....   | 7  |
| 3.3. Verantwoordelijkheden.....                                       | 8  |
| 3.4. Overleg .....  | 8  |
| 3.5. Scholing .....   | 8  |
| 3.6. Receptie.....  | 8  |
| 4. Voorlichting .....   | 9  |
| 5. Kwaliteit .....  | 9  |
| 5.1. Wet- en regelgeving.....   | 9  |
| 5.2. PREM .....   | 9  |
| 5.3. Stichting Keurmerk Fysiotherapie, Visitatie en Intervisie.....   | 10 |
| 5.4. Ontwikkelingen afgelopen jaren en toekomstige veranderingen..... | 10 |
| 5.5. LDK / NIVEL.....   | 12 |
| 5.6. Milieuverantwoorde bedrijfsvoering.....                          | 12 |
| 6. Aandachtsgebieden 2024/25 .....                                    | 12 |

## Voorwoord

Sinds februari 2010 is de praktijk voor Fysiotherapie en Manuele Therapie Mourik verhuisd van een enkelvoudige fysiotherapie praktijkpand naar een nieuw gezondheidscentrum in de wijk Schollebaar in Capelle aan den IJssel. Sinds 1 juli 2014 is de praktijk een maatschap geworden en is de naam veranderd in Fysiotherapie en Manuele Therapie Mourik & Lantinga. Sinds 1 januari 2023 is de praktijk weer een eenmanszaak geworden, en de naam veranderd naar Spoor20 fysiotherapie. In dit jaarplan wordt een beschrijving gegeven van de interne en externe organisatie van de praktijk. Er zal beschreven worden waar de praktijk voor staat en welke doelen zijn gesteld voor 2024/2025, en welke veranderingen we hebben doorgevoerd in de afgelopen periode.

## Aanleiding

Diverse ontwikkelingen binnen de gezondheidszorg zijn de aanleiding tot het organiseren van een sterke en goed georganiseerde eerstelijns fysiotherapiepraktijk. De zorg die volgens de wet moet worden aangeboden dient 'doelmatig, doeltreffend en patiëntgericht' te zijn. Zorginstellingen, waar een eerstelijns praktijk onder valt, moeten hun organisatie goed structureren. Dit vraagt om een systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de zorg. Van belang is om de organisatie en de daaruit voortvloeiende activiteiten vast te leggen in een beleidsplan wat de basis is van waaruit wordt gewerkt. Wij achten het van belang om transparant te zijn in de wijze waarop kwaliteit in het dagelijks handelen in de praktijk is ingebed.

Factoren die aanleiding zijn geweest tot de (her)organisatie van de praktijk en het opstellen van het beleidsplan:

- Het aantal zorgvragen van patiënten wordt steeds omvangrijker mede door de vergrijzing van de bevolking en ongezonde leefstijl. De toenemende complexe problematiek waarmee de ouder wordende bevolking wordt geconfronteerd vraagt om een adequaat netwerk van goed opgeleide hulpverleners. Daarbij past ook de wens én de mogelijkheid van veel ouderen om langer thuis te blijven wonen, waardoor een extra beroep op de eerste lijn wordt gedaan. Deze problematiek vraagt om een multidisciplinaire aanpak, waarin centrale aansturing of coördinatie hoogstnoodzakelijk is.
- Vanuit de eerstelijns fysiotherapie bestaat behoefte aan een goede onderlinge samenwerking omdat deze een aantal belangrijke voordelen biedt. Een goede samenwerking versterkt de mogelijkheden om verdere differentiatie, kwaliteitstoename en transparantie binnen de fysiotherapie mogelijk te maken. Verder is erdoor samen te werken sprake van versterking van onze eigen positie en wordt het makkelijk om de concurrentie aan te gaan met andere gelijksoortige aanbieders op de zorgmarkt.
- Overige hulpverleners binnen én buiten de eerstelijnsgezondheidszorg geven aan behoefte te hebben aan netwerken van fysiotherapiepraktijken, waarmee afspraken kunnen worden gemaakt over bijvoorbeeld ketenzorg rondom bepaalde patiëntencategorieën.
- De zorgverzekeraar geeft de laatste jaren duidelijk aan voorkeur te hebben aan grootschalige samenwerkingsverbanden, waarmee collectieve afspraken kunnen worden gemaakt over (delen van) de geboden zorg.

# 1. Visie, Missie en Strategie

## Visie

Iedere inwoner van Capelle Schollevaar heeft de mogelijkheid om zijn of haar kwaliteit van bewegen en leven te verbeteren.

## Missie

De patiënt ondersteunen in het verbeteren van zijn lifestyle, en het bevorderen van de bewegelijkheid van zijn/haar lichaam.

## Strategie

Spoor20 fysiotherapie wil optimale patiëntzorg bieden in curatieve en preventieve zin. Het is een enthousiast team bestaande uit 3 manueeltherapeuten, 2 fysiotherapeuten (waarvan 1 bekkenfysiotherapeut), een assistent fysiotherapeuten en wordt ondersteund door 2 balie-/administratief medewerkers. Het team ontwikkelt zich voortdurend inhoudelijk en behandelt zoveel mogelijk evidence-based.

De therapeuten zijn specifiek deskundig op gebied van behandeling van klachten van het bewegingsapparaat voor patiënten uit Capelle aan den IJssel en omgeving.

Het team heeft een open en kritische blik ten aanzien van nieuwe ontwikkelingen; vakinhoudelijk en maatschappelijk gebonden.

Aandachtsgebieden zijn;

- nek- en rugklachten
- schouderklachten; één van de therapeuten is lid van het regionale schoudernetwerk SNRD (Rotterdam en Drechtsteden)
- klachten van het kaakgewricht
- sportblessures; begeleiding sportteams op nationaal niveau, samenwerking met SMC (Sport Medisch Centrum) Rotterdam
- begeleid medisch trainen
- consultaties cq second opinions voor het multidisciplinaire pijn team en de orthopeden uit het IJsselland ziekenhuis Capelle a/d IJssel
- chronische pijnklachten (samenwerkingsverband met de pijnpoli van het IJsselland Ziekenhuis en Rijndam Revalidatie)
- COPD
- Etalagebenen
- MS

Doelstelling van de praktijk is het verlenen van kwalitatief goede fysiotherapeutische zorg in een goed geoutilleerde praktijk; doeltreffend, doelmatig en patiëntgericht. Kwaliteit van zorg en inspelen op maatschappelijke ontwikkelingen zijn belangrijke pijlers in de fysiotherapeutische zorg die de praktijk wil bieden.

In een veranderende gezondheidszorg met veranderende zorgvraag en bekostiging willen we binnen de eerste lijn fysiotherapie blijven aanbieden aan een brede patiëntengroep. Naast curatieve zorg wordt dan ook individuele preventieve zorg aangeboden om toe te werken naar een zo optimaal mogelijke gezondheid. Onder deskundige begeleiding kan na een intake

en test aan de hand van een persoonlijk trainingsschema op verantwoorde manier worden gewerkt aan conditie, spierkracht en beweeglijkheid. Er wordt veel waarde gehecht aan een actieve houding van de patiënt ten aanzien van zijn/haar herstel.

Naast hands-off therapie bestaat een groot deel van de behandeling nog steeds uit hands-on therapie. Onderzoek en behandeling van spier-, gewrichts- en zenuwfuncties staan hierbij centraal.

Belangrijke pijlers in werkwijze in het kader van missie en visie zijn:

- deelname aan de door onze beroepsorganisatie (Keurmerk Fysiotherapie) verplicht gestelde na- en bijscholing;
- Goede arbeidsvoorwaarden
- Interne en externe scholing
- integratie van richtlijnen binnen de fysiotherapie in onze zorgprocessen;
- deelname aan intervisie/visitatie;
- Inspelen op ontwikkelingen in de zorg (IZA en JZOJP)
- Samenwerkingen met andere zorgaanbieders aangaan, en inspelen op elkaars sterke punten.
- Stagiaires

## 2. De praktijksituatie

### 2.1. Algemeen

De praktijk is in februari 2010 verhuisd naar het nieuwe Gezondheidscentrum Spoorlaan aan de Spoorlaan 20 in Capelle a/d IJssel. Het werken in een gezondheidscentrum biedt naast curatief behandelen de mogelijkheid om intensiever multidisciplinair samen te werken. Het heeft de ruimte en faciliteiten om preventief aan de slag te gaan, het concept plan Begeleid trainen kon verder worden uitgewerkt en uitgevoerd.

Het gezondheidscentrum is goed bereikbaar met auto en openbaar vervoer. Het pand is rolstoel geschikt, het beschikt over een ruime parkeergelegenheid op eigen terrein en heeft 2 aparte parkeerplaatsen voor mindervaliden.

### 2.2. Openingstijden

De praktijk is geopend op maandag, woensdag en donderdag van 08.00 tot 20.00 uur. Op dinsdag en vrijdag zijn de openingstijden van 08.00 tot 17.00. De praktijk is alle ochtenden en middagen telefonisch bereikbaar. De praktijk is verder bereikbaar via e-mail en de website.

### 2.3. Inrichting

De praktijk is ruim opgezet met een grote wachtkamer met leestafel, receptie, behandelkamers, trainingsruimte, keuken en berging. De praktijk is geheel voorzien van klimaatbeheersing.

De praktijk beschikt over 4 behandelruimten, deze kamers zijn voorzien van behandelbanken die rondom elektrisch hoog/laag verstelbaar zijn om zo altijd een optimale werkhouding te kunnen aannemen. In elke kamer staat een afsluitbare kast en ze zijn ingericht met bureaus

die voldoen aan ergonomische voorschriften.

## 2.4. Trainingsruimte

Er is een trainingsruimte van 60 m<sup>2</sup> met kleedkamer en douche. In de trainingsruimte wordt de mogelijkheid geboden om onder deskundige begeleiding in een groep van maximaal 6 mensen begeleid te trainen. De trainingsruimte is uitgerust met de meest moderne training apparatuur. Om de kwaliteit van deze apparatuur te kunnen blijven garanderen is er een jaarlijks onderhoudscontract afgesloten met firma Enraf-Nonius.

Er wordt getraind vanuit het EN-Track™ concept, hierdoor kan het actieve revalidatieproces op een kwalitatief hoogwaardige manier volledig worden begeleid. Het samenstellen van een oefenschema (MTT, Kracht Training, Cardiovasculaire Training, Vrije Trainingsmodellen) geschiedt op basis van trainingsadviezen die in EN-Track zijn opgenomen. De trainingsadviezen zijn opgebouwd uit oefeningen die zorg dragen voor het trainen van de coördinatie, de stabiliteit, de lenigheid en het uithoudingsvermogen. Voor iedere fase van het herstelproces biedt EN-Track de gelegenheid om oefeningen te genereren.

De instelling van de individuele trainingswaarden wordt door middel van een chipcard vanuit de computer geregeld.

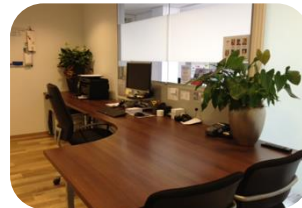
De cardiovasculaire trainingsapparaten zijn allemaal Polar gestuurd, dit betekent dat de hartslag middels een sensor wordt gemeten en op het display van het oefentoestel wordt weergegeven. De hartfrequentie wordt op deze manier van trainen optimaal gecontroleerd. De krachttoestellen zijn elektronisch gestuurd en werken op luchtdruk.



GEZONDHEIDSCENTRUM



WACHTRUIMTE



BALIE



BEHANDELRUIMTE



OEFENZAAL

## 2.5. ICT / Software

In de praktijk zijn in elke behandelruimte, bij de balie en in de trainingsruimte computers aanwezig. Deze PC's zijn uitgerust met Microsoft Windows 11 en zijn met een inlogcode beveiligd. Lokale bestanden worden opgeslagen op externe servers van Microsoft.

*IntraMed Online:* voor dossierbeheer, verslaglegging en declaratie wordt gebruikt gemaakt van software van IntraMed. Deze software is specifiek ontwikkeld voor de paramedische zorg; efficiënt, kwalitatief hoogstaand en betrouwbaar. De software draait in een online omgeving waardoor de beveiliging (tweestapsverificatie) van de dossiers en de administratie op een hoogwaardige kwaliteit draait. Tevens zorgt deze online omgeving ervoor dat patiënten via een patiënten-portaal op de website van de praktijk toegang hebben tot hun online omgeving voor bijvoorbeeld het invullen van vragenlijsten.

*UZI-certificaat:* om op een zorgvuldige en veilige manier toegang te krijgen tot persoonsgegevens van patiënten wordt er gebruikt gemaakt van een UZI-certificaat (Unieke Zorgverlener Identificatie). Hierdoor heeft de praktijk snel toegang tot enkele belangrijke basisregistratiegegevens van de patiënt voor bijvoorbeeld identificatie.

*VECOZO:* VECOZO is in 2002 opgericht door de zorgverzekeraars CZ, OZ en VGZ, als een gezamenlijk initiatief om veilige communicatie in de zorg mogelijk te maken. Er bestond een grote behoefte om het administratieve traject tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars te vereenvoudigen. VECOZO wordt onder andere gebruikt vanwege de mogelijkheid tot controle op verzekeringsrecht van cliënten, het declareren van uitgevoerde behandelingen en het contracteren met meerdere zorgverzekeraars.

*Office365:* het softwarepakket van Microsoft Office wordt gebruikt voor het maken of bewerken van tekst en excel-documenten, en het verzenden van e-mail. De Office365 variant maakt het mogelijk om ook vanuit de Cloud documenten te beheren en te bewerken.

## 2.6. Werkgebied

Het werkgebied van de praktijk beslaat voor het fysiotherapie gedeelte voornamelijk Capelle aan den IJssel. Op manueel therapeutisch gebied worden op vrij grote schaal ook patiënten buiten dit verzorgingsgebied behandeld.

## 2.7. Verwijzers

Er is een goede samenwerking met de huisartspraktijken van het gezondheidscentrum:

- Praktijk van Oort / Borsboom
- Praktijk Al Saudi
- Praktijk Wierenga
- Praktijk Hordijk

Overige verwijzers zijn andere huisartsen binnen en buiten de wijk. Met een aantal orthopeden en neurologen vanuit het IJsselland Ziekenhuis is er intensief contact. Vanuit de pijnpoli (bestaande uit de afdeling anesthesiologie van het IJsselland Ziekenhuis en Rijndam Revalidatie) worden er wekelijks patiënten doorverwezen.

Voor de continuïteit van kwaliteit van zorg is voor 2024-2025 het volgende afgesproken:

- jaarlijks verzorgt de praktijk een vakinhoudelijke avond voor de huisartsen uit de wijk waar het meest wordt samengewerkt;
- indien er bijzonderheden zijn bij patiënten wordt er tijdens of na de behandeling via een interne lijn direct contact gezocht met de desbetreffende huisarts;

- er is structureel maandelijks overleg met anesthesisten, neuroloog, revalidatieartsen en psycholoog van het chronisch pijn team van het IJssellandziekenhuis i.v.m. deelname aan dit pijn team als manueel therapeut, tussendoor is er overleg als de situatie hierom vraagt;
- Alle therapeuten zijn deelnemers aan de intervisie avonden die als kwaliteitsonderdeel zijn opgezet door het Keurmerk Fysiotherapie;
- In 2024 zal de praktijk weer een visitatie ondergaan door het HCA.

### 2.8. Waarneming

Waarnemingen in verband met ziekte en/of (studie)verlof worden zoveel mogelijk door de therapeuten onderling geregeld. Indien nodig wordt er een waarnemer gezocht via online kanalen.

### 2.9. Wachtlijst

Patiënten kunnen voor fysiotherapie en manuele therapie behandeling in principe binnen een week terecht. Als huisarts of andere verwijzer aangeeft dat het spoed betreft kunnen patiënten binnen 24 uur terecht.

## 3. Personeelsbeleid

De praktijkhouder heeft als doel hun medewerkers zo goed mogelijk te faciliteren zodat zij in staat zijn de werkzaamheden op een zo kwalitatief goed mogelijke manier uit te voeren in een zo optimaal mogelijke werksfeer en een adequate werkomgeving.

### 3.1. Medewerkers

De personele samenstelling van de praktijk was in 2019 als volgt:

- Erik Lantinga, praktijkhouder, Manueel Therapeut. Als praktijkhouder voor circa 80% werkzaam als Manueel Therapeut en 20% managementtaken.
- Harold Mourik, Orthopedisch Manueel Therapeut. 0,75 fte
- Sylvia van Dijk, (bekken)fysiotherapeut 0,75 fte
- Bartho Nuijens, Manueel Therapeut 0,60 fte
- Meggie Markus, Fysiotherapeut 0,75 fte
- Maria Da Costa, assistent fysiotherapeut 0,35 fte
- Linda Bruis Slot, receptioniste/ baliemedewerkster 0,4 fte
- Hennie Groenendal - Hoogenboezem, receptioniste/baliemedewerkster, 0,3 fte

Alle fysio- en manueeltherapeuten in de praktijk zijn geregistreerd bij Keurmerk Fysiotherapie. De drie manueeltherapeuten en bekkenfysiotherapeut zijn tevens geregistreerd in het register specifiek behorend bij hun specialisatie.

### 3.2. Personeelsdossiers

De praktijk maakt gebruik van de dienst Nmbrs. In deze online omgeving heeft iedere medewerker toegang tot zijn eigen dossier. Hierin zitten onder andere een kopie van identiteitskaart/paspoort, arbeidscontract, loonstroken en verslagen van functioneringsgesprekken (time-outs). De praktijkeigenaar en Harmonique (beheerder Nmbrs) hebben tevens toegang tot deze dossiers.



### 3.3. Verantwoordelijkheden

De therapeuten in de praktijk werken in loondienst, zij dragen de verantwoordelijkheid voor de eigen patiëntenzorg. Naast patiënten behandeling voeren zij een zelfstandige patiëntenregistratie. Declaraties naar zorgverzekeraars en particulieren worden door de praktijkhouder verzorgd met ondersteuning van baliemedewerkers.

Contact met verwijzers wordt door de betrokken fysiotherapeut onderhouden. Contact met zorgverzekeraars wordt in principe door de praktijkhouder onderhouden.

### 3.4. Overleg

- er vindt twee maandelijks een teamoverleg plaats;
- er worden 'time-out' gesprekken gehouden; in het eerste contractjaar eenmaal per half jaar en daarna jaarlijks. Tijdens een time-out gesprek wordt teruggekeken op de afgelopen periode, besproken worden zaken die wel of niet goed verlopen, wensen kunnen worden geuit t.a.v. scholing, aantal te werken uren en wat verder van belang is. Eventuele afspraken die hieruit volgen worden op papier gezet;
- er is regelmatig overleg geweest naar aanleiding van casuïstiek;
- er wordt regelmatig onderling geoefend. Dit komt meestal voort vanuit specifieke casuïstiek.

### 3.5. Scholing

Kwaliteit in zorg is meer dan uitstekende faciliteiten van een praktijk: het kwaliteitsbeleid van het Keurmerk Fysiotherapie, en ook het KNGF, ondersteunt het streven om kwalitatief hoogstaande fysiotherapie aan te bieden. Met dit kwaliteitsbeleid geven de beroepsgroepen serieus gestalte aan het begrip kwaliteit in zorgverlening. Regelmatige bij- en nascholing wordt gestimuleerd en deelname aan intervisie is verplicht.

In verband met herregistratie voor het register dient aan de eis van na- en bijscholing te worden voldaan. Hierdoor is er in de praktijk meer specifieke deskundigheid ontstaan bij de therapeuten door het volgen van cursussen op het gebied van:

- kaakproblemen
- chronische pijn
- sportblessures
- klachten aan de wervelkolom
- schouderklachten
- diabetes
- COPD
- Etalagebenen

Het lidmaatschap van de beroepsvereniging en kosten voor bij- en nascholing van de medewerkers worden deels betaald door de praktijkhouder.

Er vind interne scholing plaats op gebied van vaardigheden.

### 3.6. Receptie

De receptie is bemand door balie-/administratief medewerkers van 08:00 tot 15:00. Zij

kunnen patiënten direct te woord staan en zorgen verder voor het beantwoorden van de telefoon, het plannen van de agenda's van de therapeuten en een gedeelte van de declaratie- werkzaamheden. Doel is om ervoor te zorgen dat de therapeuten hun tijd zoveel mogelijk aan directe patiëntenzorg kunnen besteden.

## 4. Voorlichting

De beroepsgroepen (Keurmerk Fysiotherapie en KNGF) willen mensen bewust maken dat onze alledaagse bewegingen niet vanzelfsprekend zijn en dat het menselijk lichaam aandacht, (preventieve) zorg, respect én deskundigheid verdient. De fysiotherapeut wordt neergezet als dé deskundige op het gebied van houding en bewegen. Voorlichting aan de patiënt vormt een belangrijk onderdeel van de fysiotherapeutische behandeling, advies wordt gegeven met betrekking tot werk- of sportsituatie of anders. Indien wenselijk en voor zover bij de fysiotherapeuten bekend wordt de patiënt geïnformeerd over bestaande patiëntenverenigingen, speciale centra of andere deskundigen.

Veel algemene informatie, waaronder de informatiefolders van het KNGF, is ook te verkrijgen via de website [www.defysiotherapeut.com](http://www.defysiotherapeut.com).

## 5. Kwaliteit

### 5.1. Wet- en regelgeving

Vanaf 1 januari 2017 is de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van kracht onder andere voor klachten en geschillen. Deze wet regelt hoe klachten over zorgaanbieders ingediend kunnen worden en hoe opvolging moet worden gegeven aan de klacht.

Op grond van deze wet moeten alle zorgaanbieders een klachtenregeling hebben, aangesloten zijn bij een geschilleninstantie en een onafhankelijke klachtenfunctionaris aanbieden.

De Stichting Keurmerk Fysiotherapie regelt dit voor al haar aangesloten therapeuten, en dus ook voor onze praktijk.

### 5.2. PREM

Men probeert beter de kwaliteit van de eerstelijns fysiotherapie in Nederland in beeld te brengen. Dit doet men door het meten van kwaliteitsindicatoren. Kwaliteitsindicatoren zijn kenmerken die informatie geven over de kwaliteit van de fysiotherapie in die praktijk. Hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan de bereikbaarheid van een praktijk, of de fysiotherapeut een gezamenlijk behandelplan met de patiënt opstelt en of de privacy van patiëntgegevens goed geregeld is. De informatie komt (geanonimiseerd) beschikbaar voor verschillende fysiotherapiepraktijken en zo kan de kwaliteit van de fysiotherapie tussen de praktijken worden vergeleken. Deze informatie kan de patiënt bijvoorbeeld gebruiken om een keuze te maken tussen verschillende praktijken. Een onderdeel van de kenmerken van een fysiotherapiepraktijk zijn de ervaringen van patiënten. Een praktijk kan alles goed geregeld hebben, maar voor de patiënt zijn er misschien toch verbeteringen mogelijk. De mate waarin

patiënten tevreden zijn met de geleverde zorg is informatie die gebruikt kan worden om iets te zeggen over de kwaliteit van een fysiotherapiepraktijk.

### 5.3. Stichting Keurmerk Fysiotherapie, Visitatie en Intervisie

De praktijk is sinds 2017 lid van Stichting Keurmerk Fysiotherapie. Door te voldoen aan de criteria van deze onafhankelijke stichting laten wij op een transparante wijze aan patiënten, collega's en zorgverzekeraars zien dat wij continu bezig zijn met het verbeteren van onze praktijk en werkwijze.

Onderdeel hiervan is een visitatie door een extern audit-bureau HCA. In 2018 hebben wij deze weer voor de komende 2 jaar met een positief resultaat afgerond. Daarnaast is elke medewerker van de praktijk onderdeel van het Keurmerk, en verplicht om 4 maal per jaar deel te nemen aan een intervisie, waarbij er de mogelijkheid is om kritisch naar het eigen handelen te kijken met collega's van andere Keurmerk-praktijken.

### 5.4. Ontwikkelingen afgelopen jaren en toekomstige veranderingen

Wij verbeteren continu onze kwaliteit. Indien wij constateren dat er op bepaalde vlakken problemen ontstaan, maken wij gebruik van de PDCA-cirkel om deze problemen te ondervangen en voor de toekomst te waarborgen dat het proces beter verloopt. De stappen in deze cirkel zijn:

- PLAN: Kijk naar huidige werkzaamheden en ontwerp een plan voor de verbetering van deze werkzaamheden. Stel voor deze verbetering doelstellingen vast.
- DO: Voer de geplande verbetering uit in een gecontroleerde proefopstelling.
- CHECK: Meet het resultaat van de verbetering en vergelijk deze met de oorspronkelijke situatie en toets deze aan de vastgestelde doelstellingen.
- ACT: Bijstellen aan de hand van de gevonden resultaten bij CHECK.

#### Verbetering data verzameling en borging toekomst

Bij de visitatie van 2022 kwam naar voren dat we op de dataverzameling nog veel gegevens miste. Deze gegevens werden niet op de goede plek in de dossiers neergezet, of de dossiers bleven te lang open staan, waardoor bij de data-extractie ze niet of niet goed mee werden genomen.

Hierop is een verbetertraject ingezet waarbij we wekelijks een controle uitvoeren op nieuw gestarte dossiers, en dossiers waarvan de laatste afspraak langer dan 4 weken geleden is. Hiervoor was 1 persoon verantwoordelijk, met toetsing en supervisie van de praktijk eigenaar. Iedere therapeut kreeg wekelijks een overzicht met openstaande dossiers langer dan 4 weken, en er was een algemene lijst met daarop de nieuw gestarte dossiers waarbij het percentage ingevulde velden in het dossier lager was dan 60%.

Bij de therapeuten waarbij er grote excessen of lange lijsten naar voren kwamen is er besproken hoe we dit behapbaar konden maken, en of er extra tijd voor vrij gepland moest worden om dit goed te krijgen.

Doel was om met de "hervisitatie" op alle ingevulde velden in de datarapportage boven de 80% uit te komen.

Dit bleek ook het geval. We zijn daarna door gegaan met deze vorm van controle. In verband met vertrek van de therapeut die hiervoor verantwoordelijk was, is dit overgedragen aan een van de administratief medewerkers, die dit opgenomen heeft in haar dagelijkse werkzaamheden.

### Lidmaatschap Keurmerk medewerker

Vorig jaar bleek dat een medewerker nog niet voldaan had aan de voorwaarde voor de herregistratie. Samen met de medewerker en Keurmerk Fysiotherapie is er toen een verbetertraject opgezet om dit in orde te krijgen. Dit is in oktober 2024 succesvol afgerond.

Om te voorkomen dat dit nog een keer gebeurt, of bij een andere therapeut, wordt er bij het jaarlijkse functioneringsgesprek gekeken naar de huidige stand van zaken bij Keurmerk, en of de huidige registratie op tijd af is, en of er niet te veel “last minute” gehandeld wordt.

### Personeelstekort

In 2023 gingen er 2 personeelsleden weg, waarvan een niet verwacht was. Een nieuwe medewerker kon gevonden worden, maar een tweede was lastig door de uitstroom van therapeuten. Hierdoor kwamen we met een verminderde bezetting te zitten. Tevens kwam een medewerker langdurig thuis te zitten, en deels arbeidsongeschikt.

Er is natuurlijk blijvend gezocht naar een nieuwe medewerker die gelukkig ook gevonden is. Om in de toekomst te waarborgen dat we een groter netwerk hebben met potentiële medewerkers zijn we begonnen met het begeleiden van stagiaires, en hebben we enkele buitenlands opgeleide fysiotherapeuten ondersteund met het traject van de BIG-registratie.

Een van de punten waarom er krapte is op de arbeidsmarkt zijn de slechtere arbeidsvoorwaarden i.v.m. ander sectoren en fysiotherapie in andere zorgsectoren. Wij vinden het belangrijk bij Spoor20 fysiotherapie dat iedere werknemer het naar zijn zin heeft, en tevens goede arbeidsvoorwaarde heeft. Daarom is er voor gekozen om het principe akkoord van de CAO te volgen, daar deze ook een goede leidraad geeft.

### FysioAI/EPD ontwikkeling

Innovatie in de zorg is de toekomst om de administratieve last te verlagen. Daarom is er in 2024 een stap gemaakt bij Intramed met het ontwerp van een nieuw EPD. Erik Lantinga is nauw betrokken bij dit proces als gebruiker. Ook zijn we begonnen met het gebruik van AI, om de intake beter uit te werken, en persoonlijker contact te houden met de patiënt bij de intake.

### Chronisch Zorgnet

De komende jaren zullen er meer en meer patiënten komen met chronische aandoeningen zoals COPD, etalagebenen etc. Daarom zijn er enkele therapeuten begonnen met zich hiervoor te scholen, en aan te sluiten bij Chronisch Zorgnet. Tevens is de nieuwe medewerker al geschoold voor enkele chronische aandoeningen.

### NIS2/AVG/Data verbinding

We doen steeds meer met de computer en het is daarom belangrijk dat onze processen veilig gebeuren. Om te voldoen aan de NIS2 gaan we over op andere Microsoft Licenties en betere computer instellingen om de veiligheid te waarborgen van onze data.

Ook wordt er gekeken naar de FG, waarbij we willen dat er onafhankelijk bekeken wordt of onze processen veilig verlopen. Omdat dit intern lastig te regelen is en bij instanties erg duur is, bekijken we naar een samenwerking met een andere praktijk, waarbij beide praktijk eigenaren de processen bij een ander kritisch bekijkt.

Ter ondersteuning van de ICT is er een glasvezelverbinding afgesloten.

### Pijnnetwerk

Zeer recent is de praktijk ingestapt in een nieuw te ontwikkelen netwerk van zorgprofessionals op het gebied van chronisch pijn. Al meerdere jaren zien wij deze categorie door een samenwerking met Rijndam Revalidatie. Rijndam is in samenwerking met de Hogeschool Rotterdam dit gestart, om voor de grote patiëntengroep een netwerk op te zetten waarbij bij voorkeur de patiënt op 1 plek multidisciplinair gezien kan worden.

### 5.5. LDK / NIVEL

Onderdeel van het Keurmerk is deelname aan het LDK (landelijke database kwaliteit) van het NIVEL. Dit houdt in dat er maandelijks data-extractie vanuit het EPD geanonimiseerd wordt verstuurd. Zodra dit verwerkt is kan de praktijk in het dashboard meerdere data-gegevens terugzien en deze onderling tussen de therapeuten vergelijken, alsmede met andere keurmerk-praktijken.

### 5.6. Milieuverantwoorde bedrijfsvoering

Er wordt waarde gehecht aan milieuverantwoorde bedrijfsvoering. Diverse maatregelen zijn afgesproken in het kader van duurzaamheid van het milieu. Het beleid van de praktijk is erop gericht om:

- efficiënt om te gaan met water
- efficiënt om te gaan met energie, bijvoorbeeld dat het licht automatisch uit gaat in alle ruimtes van de praktijk met uitzondering van de hal enkele minuten na het verlaten van de ruimte
- reductie van afval
- scheiden van afval middels aparte containers voor papier en plastic
- professioneel schoonmaakbedrijf die gebruik maakt van milieuverantwoorde schoonmaakmiddelen
- structureel onderhoud van lift, klimaatbeheersing, trainingsapparatuur en overige elektrische installaties met als doel een optimale en energiezuinige werking
- proactieve instelling op het gebied van milieu

## 6. Aandachtsgebieden 2024/25

- Sinds 2012 heeft de praktijk de plusstatus voor de zorgverzekeraar Zilveren Kruis. Deze is steeds behaald middels de audits van HCA. Sinds 2017 is de praktijk onderdeel van Stichting Keurmerk Fysiotherapie en zijn deze visitaties door het HCA, onderdeel van het Keurmerk. In 2024 zal de praktijk weer een visitatie ondergaan.
- Verbetering NIS2
- Intramed is constant in ontwikkeling, en de verwachting is dat Intramed uiterlijk 2021 een nieuwe versie uitrolt. Dit softwarepakket moet ons nog beter ondersteunen in het werk met de patiënt, als op managementgebied
- De patiënten die via het pijnteam (Rijndam Revalidatie en pijnpoli) zijn een belangrijke component van onze patiëntenpopulatie. Onze aandacht blijft hier naar uit gaan.
- Meerdere therapeuten zijn de afgelopen tijd opgeleid via CHronich Zorgnet voor enkele specialisaties. De komende tijd investeren we hier ook in. Chronisch Zorgnet verzameld tevens data, van waaruit we weer inzicht kunnen krijgen over ons handelen.
- Momenteel hebben we te weinig ruimte. Hierdoor komt de beschikbaarheid van de oefenzaal in het geding, omdat we daar nu ook een behandelkamer kunnen creëren. We dienen te kijken naar een betere verdeling van de ruimte in de praktijk en het centrum.

Op dit moment zijn er ontwikkelingen om binnen de praktijkruimte een extra behandelkamer te creëren, en buiten de huidige ruimte een nieuwe receptie/personeelsruimte.