

Fysiotherapiepraktijk H. G. Lagendijk-Harkink

Gevestigd in het Therapie & Bewegingscentrum Goeree

BELEIDSPLAN 2016 – 2017

Hoofdvestiging: Charbonstraat 11, 3252 AE Goedereede
Dependance: Molenweg 4d, 3253 AM Ouddorp
Tel: 0187-498555
E info@therapie-goeree.nl
W www.therapie-goeree.nl

Inhoud:

Voorwoord	3
Aanleiding	3
Missie/Visie	4
Doelstellingen	6
Praktijksituatie	7
Openingstijden	7
Specialisaties in fysiotherapie	10
Organisatieschema	12
Milieuverantwoorde bedrijfsvoering	14
Personeelsbeleid	14
Jaarspecifieke doelstelling personeel	16
Kwaliteitsbeleid	16
Jaarspecifieke kwaliteitsdoelstellingen	19
Activiteitenplan	20

Voorwoord:

Dit is het beleidsplan van de praktijk voor Fysiotherapie H.G.Lagendijk-Harkink, gevestigd aan de Charbonstraat 11 te Goedereede, met als dependance Molenweg 4d, 3253 AM Ouddorp. Dit plan is opgesteld om het kwaliteitssysteem in de praktijk te implementeren en te voldoen en blijven voldoen aan de normen van de kwaliteitseisen in de fysiotherapie.

Het plan is geschreven door praktijkhoudster H.G. Lagendijk-Harkink met input vanuit het algemene en het specifieke teamoverleg om de gezamenlijke visie en missie van de praktijk vorm te geven met input en controle van de collega's.

In dit beleidsplan geven we een beschrijving van de interne en externe organisatie van de praktijk. Er zal beschreven worden waar de praktijk voor staat en welke doelen zijn gesteld voor 2016-2017.

Aanleiding:

De ontwikkelingen binnen de gezondheidszorg zijn de aanleiding tot het organiseren van een sterke en georganiseerde eerstelijns fysiotherapiepraktijk. De zorg die moet worden aangeboden dient 'doelmatig, doeltreffend en patiëntgericht' te zijn.

Zorginstellingen, waar onze eerstelijns praktijk onder valt, moeten hun organisatie goed structureren.

Dit vraagt om een goede systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van onze zorg. Het is belangrijk om de organisatie en de daaruit voortvloeiende activiteiten vast te leggen in een beleidsplan wat de basis is van waaruit wordt gewerkt.

Wij vinden het belangrijk om transparant te zijn in de wijze waarop kwaliteit in het dagelijks handelen in de praktijk is vormgegeven.

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

- **Het willen voldoen aan de kwaliteitseisen van de zorgverzekeraars en het KNGF. Het volgen van een cursus verslaglegging met het hele team om gestructureerd de patiëntendossiers up to date te houden en te voldoen aan de kwaliteitseisen is een onderdeel van het doelgericht, doelmatig en patiëntgericht werken.**

- **Binnen de eerstelijns fysiotherapie is er behoefte aan een goede onderlinge samenwerking omdat dit een aantal belangrijke voordelen biedt. Een goede samenwerking versterkt de mogelijkheden om verdere differentiatie, kwaliteitsverbetering en transparantie binnen de fysiotherapie mogelijk te maken. Door goed samen te werken sprake van versterking van onze positie.**

- **Overige hulpverleners binnen én buiten de eerstelijns gezondheidszorg geven aan behoefte te hebben aan netwerken van fysiotherapiepraktijken, waarmee afspraken kunnen worden gemaakt over bijvoorbeeld ketenzorg rondom bepaalde patiëntencategorieën.**

• 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 hoogst noodzakelijk is.

Missie / visie praktijk:

Kernwoorden voor de praktijk voor dit zijn:

Missie

1. Kwaliteit leveren:

De fysiotherapiepraktijk Lagendijk zet zich in voor het leveren van een kwalitatief hoogwaardig wijze van behandelen aan de patiënten c.q. cliënten in alle leeftijdscategorieën.

Dit doen we middels individuele behandelingen en groepstrainingen met een team van (gespecialiseerde) fysiotherapeuten middels algemene en/of specifieke behandel- en begeleidingstechnieken.

Het team waarmee we dit bereiken bestaat momenteel naast een administratief medewerkster uit 2 manueel therapeuten methode v.d. Bijl, 2 oedeemtherapeuten, 1 orofaciaal therapeut, 2 echografisten, 1 claudicatiospecialist, 2 shockwavespecialisten, 1 specialist in dry needling, 1 bekken(bodem)specialist, 2 specialisten in Diabetes type II beweeggroepen en 2 specialisten in COPD beweeggroepen en 2 specialisten in oncologie beweeggroepen.

Hierbij streven we het doel na: vanuit het houdings- en bewegingsapparaat als aangrijpingspunt, de mens als totaliteit optimaal te laten functioneren met respect voor de individuele en /of maatschappelijke belangen.

We willen beschouwd worden als een praktijk met de beste kwaliteit en goede zorg in de ruimste zin van het woord voor alle leeftijdscategorieën en een breed aanbod aan specialisaties ten gunste van de patiënt.

2. Samenwerking:

Hierbij is samenwerking binnen het team maar ook met andere paramedici en medici en met de patiënt zelf belangrijk.

Samenwerking met ander paramedici en medici, maar vooral met de patiënt zelf, die daarbij centraal staat. Deze samenwerking is van een niet te onderschatten waarde om middels behandeling en training een optimaal resultaat te kunnen bereiken.

Visie

3. Betrokken:

Om deze doelstelling te bereiken is het mede van belang dat iedereen die bij de fysiotherapiepraktijk betrokken is, gericht is op het behandelen met hoge kwaliteit, gericht is op integriteit en het professioneel benaderen, gericht is op prestatiegericht werken. Daarnaast is het gericht zijn op innovatief en maatschappelijk werken, klantgericht werken en volgens goed burgerschap handelen van belang.

Dit alles in de samenwerkings met partners zoals leveranciers van artikelen of middelen, interieurverzorgers, collegae paramedici, artsen, arts-assistenten en specialisten in de omringende ziekenhuizen.

3. Respectvol

Binnen onze inspirerende en innoverende werkomgeving voor onze medewerkers, zullen we dit als therapeuten bereiken middels professionele en respectvolle opstelling. Hierbij zullen natuurlijk ook ethische- en maatschappelijke verantwoordelijkheid en belangenbehartiging voor onze patiënten een belangrijke rol spelen; dit natuurlijk in samenspraak met collega's, verwijzers en samenwerkende partners. We zijn ons ervan bewust dat 100% betrouwbaarheid in al onze processen zeer belangrijk is.

4. Professioneel:

Middels professioneel handelen, dat wil zeggen goed georganiseerd en optimaal gebruik maken van de aanwezige capaciteit binnen het team. Met goed geschoolde collega's, volgens actuele wetenschappelijke kennis, die de beschikbaarheid hebben over kwalitatief goede bedrijfsmiddelen en infrastructuur. Door optimale scholing en bij/nascholing te blijven volgen, uitgevoerd door alle therapeuten kunnen we aan deze eisen blijven voldoen, waarbij het van groot belang is dat als de kennis en kunde niet aanwezig is binnen onze praktijk er doorverwezen wordt naar een collega of terugverwezen naar de arts.

5. Zorgvisie:

Met maximale inzet van therapeuten door gerichte individuele aandacht, komen tot een adequate en patiëntgerichte aanpak om aan de hulpvraag te voldoen. Wederom is het wederzijds respect en vertrouwen hierbij een belangrijk gegeven.

6. Klanttevredenheid:

Zodanig tevreden, dat de patiënt bij aanwezigheid van een nieuwe hulpvraag terugkeert naar onze praktijk en dat de tevreden klant een referentie is voor nieuwe klanten.

Onze doelstelling:

Algemene doelstellingen van de fysiotherapiepraktijk H.G. Lagendijk zijn:

- **Optimaal inspelen op de zorgvraag van de patiënt. Ook voor de patiënt die ondanks de aanpassingen van de praktijk niet naar de praktijk kunnen komen, deze patiënt wordt aan huis c.q. in een verzorgingshuis behandeld.**
- **Bieden van een kwalitatief goed pakket aan fysiotherapeutische zorg.**
- **Innovatief zijn en blijven in ontwikkeling en aanbod van therapie**
- **Bieden van specialisaties binnen de praktijk: - manuele therapie, oedeemtherapie, orofaciale therapie, echografie, shockwavetherapie, bekken(bodem)therapie, claudicatio fysiotherapie, dry needling**
- **Optimaal aanbieden van groepstraining: medische trainingstherapie, beweeggroep oncologie, beweeggroep voor mensen met borstkanker "beweeg je fit", beweeggroep COPD en beweeggroep diabetes mellitus II**
- **Optimaal samenwerken met ander paramedici, huisartsen en specialisten.**
- **Doelmatige en doeltreffende zorg leveren, volgens de eisen van het kwaliteitsbeleid CKR.**
- **Optimale bereikbaarheid en mogelijkheden voor behandeling, ook in de avonduren bereikbaar (op aanvraag zo nodig in het weekend).**
- **Optimale samenwerking met onze ketenpartners; Fysoptima, Spine & Joint Centre Rotterdam, Diabetes ketenzorg "het Haringvliet", ketenzorg COPD, Beweeg je fit, Claudicationetwerk, Buurtzorg Nederland, Echoplein Nederland.**
- **Naast curatieve zorg wordt er in de beweeggroepen ook preventief werk verricht. Dit willen we doen door de patiënt (zowel individueel als in groepsverband) steeds meer bewust te maken van hun eigen rol in het gezond zijn en blijven en hierdoor bewust met de veranderde bekostiging in de zorg omgaan.**

Organisatie-doelstellingen op langere termijn:

- **Kennis en expertise op het gebied van manuele therapie, oedeemtherapie, orofaciaal therapie, mimetherapie, oncologie, echografie en trainingstherapie op hoog peil houden**
- **Kennis van chronische ziekten en behandelingen zowel curatief als preventief voor ouderen op hoog peil houden. De**
- **Professionele rapportage naar verwijzers**
- **Verwijzers met regelmaat tijdens de besprekingen de behandelmogelijkheden toelichten**
- **De praktijk blijven aanpassen aan de huidige normen**
- **Het aantal ingevulde enquêtes van Qualiview in aantal proberen te verhogen.**
- **Aandacht voor preventief werk**

Doelgroepen, producten en diensten:

Door de verschillende specialisaties binnen de praktijk kennen we een hele brede doelgroep en werken binnen ons centrum samen met verschillende paramedische beroepen waardoor onze doelgroep extra breed is. Hierdoor bestaat de mogelijkheid om vanuit meerdere disciplines te behandelen, wat ten goede komt aan de kwaliteit.

Praktijksituatie

Met alle Nederlandse Zorgverzekeraars heeft de praktijk een contract afgesloten en zal dit in de toekomst ook nastreven.

De Fysiotherapiepraktijk is gevestigd sinds september 1997 in het Therapie & Bewegingscentrum Goeree. (www.therapie-goeree.nl) Een centrum met meerdere paramedische beroepen en daarbinnen ook een Fitnesscentrum.

Sinds november 2013 heeft het centrum een dependance in Ouddorp waar wij als fysiotherapiepraktijk ook gevestigd zijn.

We zijn zowel in Goedereede als in Ouddorp goed met het openbaar vervoer bereikbaar. In Goedereede zijn we 300 m en in Ouddorp 200 m van de bushalte verwijderd. We hebben op beide locaties voldoende parkeermogelijkheden en hebben in Ouddorp één invalide parkeerplaats en in Goedereede de mogelijkheid het brede pad naar de voordeur op te rijden om dichtbij te kunnen parkeren.

We hebben, mede door onze multidisciplinaire samenwerking de ruimte en faciliteiten om curatief en preventief te kunnen werken. We hebben steeds meer mogelijkheden gecreëerd in het begeleid trainen, zowel individueel als in groepsverband.

Het motto van ons centrum is: Samen sterk in zorg en bewegen. Participanten zijn kinderfysiotherapeuten, Psychomotore kindertherapeut, logopedisten, caesar therapeut, osteopaat, podotherapeut, sportmasseur en Fitnesscentrum. Het gebouw voldoet aan alle eisen en wensen van deze tijd en is geschikt voor minder validen. In Goedereede is alles gelijkvloers en heeft een minder valide toilet en in Ouddorp is er een lift en ook een minder valide toilet. De praktijk is uitgerust voor een adequate praktijkvoering; in Goedereede en Ouddorp zijn de behandelkamers voorzien van een ventilatiesysteem en de trainingsruimte is voorzien van een ventilatiesysteem en airconditioning.

Openingstijden

De praktijk is geopend op maandag t/m donderdag van 08.00 tot 21.00 uur, en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur en is deze tijden telefonisch bereikbaar.

Mochten we even niet in de gelegenheid zijn de telefoon op te nemen dan hoort u ons antwoordapparaat en kunt u een bericht inspreken, u wordt dan binnen 2 uur teruggebeld.

Tevens is de praktijk te benaderen via internet en worden afspraakaanvragen en overige e-mails binnen een werkdag behandeld.

Receptie

De administratie/ receptie is bemand op ma, di, wo en do ochtend van 8.00-12.30 uur, daarna wordt er, als de therapeuten niet in staat zijn de telefoon op te nemen, een antwoordapparaat ingeschakeld en wordt er tijdens de werkuren binnen 2 uur op een bericht gereageerd.

Dit heeft als doel ervoor te zorgen dat de therapeuten hun tijd zoveel mogelijk aan directe patiëntenzorg kunnen besteden.

De administratrice kan patiënten direct te woord staan en zorgt voor het beantwoorden van de telefoon, het plannen van afspraken in de agenda's van de therapeuten als ze aanwezig is. Op de overige tijden verzorgen de therapeuten dit zelf op patiëntvrije tijden.

Inrichting

De praktijk in Goedereede is ruim opgezet met een wachtruimte bij de receptie met informatie op een beeldscherm over alle aangeboden activiteiten binnen het centrum.

Er zijn een middelgrote trainingsruimte met spiegelwand, klein oefenmateriaal, wandrek en schouder-rad, minder validen toilet en berging met op de eerste verdieping de administratie en keuken met vergaderruimte. Het gehele pand is voorzien van een centraal ventilatiesysteem.

De praktijk beschikt over 3 ruime 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 bureau dat voldoet aan de laatste ergonomische voorschriften uitgerust met een computer met netwerk- en internetaansluiting. Daarnaast is er nog een kleine ruimte ook voorzien van een elektrisch hoog laag bank.

De praktijk in Ouddorp bevindt zich op de bovenverdieping en heeft een lift die ruim genoeg is voor kinderwagens en rolstoelen, heeft 2 wachtruimten en 2 ruime behandelruimten waarvan 1 met een vaste wandspiegel, 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 bureau dat voldoet aan de laatste ergonomische voorschriften uitgerust met een computer met netwerk- en internetaansluiting. Daarnaast is er nog een middelgrote trainingsruimte, gescheiden heren en damestoilet, een minder validentoilet en kitchenette.

In beide praktijken vinden jaarlijks keuringen plaats van de behandel-apparatuur en behandelbanken door Electromedico, Fyzzio en General Electrics. Daarnaast wordt de kwaliteit van het water via een watermonster 1x per half jaar gekeurd. De elektriciteitsvoorzieningen, de airco en het ventilatiesysteem, het verwarmingssysteem het alarmsysteem, het brandveiligheidssysteem en de AED worden jaarlijks gekeurd.

Trainingsruimte

Er is een grote fitness- en trainingsruimte van 70 m2 met eigen toilet en kleed-doucheruimte , ventilatiesysteem en daarnaast airco. De ruimte is voorzien van aan één zijde een volledige spiegelwand.

In de trainingsruimte wordt de mogelijkheid geboden om onder deskundige begeleiding in een groep van maximaal 8 mensen begeleid te kunnen trainen. De trainingsruimte is uitgerust met trainingsapparatuur. Om de kwaliteit van het materiaal te garanderen wordt er een jaarlijks onderhoud uitgevoerd door Electromedico en Technogym. Er wordt in de fitnessruimte getraind op apparatuur van Technogym aangevuld met een Tenturi fietsergometer voor optimale metingen, 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 onderzoek en metingen uitgevoerd door de fysiotherapeuten.

De trainingsadviezen zijn opgebouwd uit oefeningen die zorg dragen voor het trainen van de coördinatie, de stabilisatie, de lenigheid en het uithoudingsvermogen. iedere fase van het herstelproces wordt begeleid en door metingen beoordeeld om daarna de oefeningen hieraan aan te passen.

De cardiovasculaire trainingsapparaten zijn allemaal Polar gestuurd, dit betekent dat of de hartslag middels een sensor wordt gemeten en op het display van het oefentoestel wordt weergegeven of de hartslag wordt weergegeven op het scherm tijdens het dragen van een polar borstband. De hartfrequentie kan op deze manier van trainen optimaal worden gecontroleerd. De krachttoestellen werken met gewichten die op elk niveau aangepast kunnen worden.

De trainingsruimte in Ouddorp bevat een loopband een fietsergometer en een waterroeiër aangevuld met losse apparatuur zoals trainingsmatten, Balansballen en klein oefenmateriaal.

Begeleid trainen

Het begeleid trainen in groepsverband onder begeleiding van een fysiotherapeut vindt in beweeggroepen plaats en in de medische trainingstherapie op verschillende tijden verdeeld over de gehele week.

Software

Voor het beheren van de agenda, het bijhouden van de behandeldossiers en de declaraties/boekhouding maken we gebruik van Fysiomanager en Exact. Het elektronisch patiëntendossier binnen Fysiomanager is specifiek ontwikkeld voor de paramedische zorg; efficiënt, kwalitatief hoogstaand en betrouwbaar.

We voldoen hiermee met de dossiers aan de eisen van de Plus praktijk. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van de UZI-pas (Unieke Zorgverlener Identificatie) om op een zorgvuldige en veilige manier toegang te krijgen tot (gezondheids-)gegevens van patiënten. Alleen zorgaanbieders kunnen toegang krijgen tot deze gegevens van personen onder strikte voorwaarden, zodat patiënten erop kunnen vertrouwen dat er zorgvuldig wordt omgegaan met vertrouwelijke informatie. Het UZI-register hanteert bij het inschrijven van zorginstellingen de criteria uit de Kwaliteitswet Zorginstellingen.

Om zorg te dragen voor een goede administratie tussen zorgverlener en zorgverzekeraar maken we gebruik van VECOZO. VECOZO is op 1 januari 2002 opgericht door de zorgverzekeraars CZ, OZ en VGZ, als een gezamenlijk initiatief om veilige communicatie in de zorg mogelijk te maken.

VECOZO wordt onder andere gebruikt vanwege de mogelijkheid tot controle op verzekeringsrecht van patiënten.

Binnen onze fysiotherapiepraktijk kennen we de volgende disciplines:

De specialisaties die wij nu kunnen bieden zijn:

- **Algemene fysiotherapie**
- **Manuele therapie methode Utrecht v.d. Bijl**
- **Manuele therapie SOMT i.o.**
- **Oedeemtherapie incl. bandageren**
- **Orofaciaal therapie (w.o. mimetherapie)**
- **Echografie**
- **Shockwavetherapie**
- **Bekken(bodem)therapie**
- **Geïntegreerde thuiszorgtherapie (in samenwerking met Buurtzorg en ergotherapie)**
- **Claudicatio therapie**
- **Dry Needling**
- **Medical taping**
- **Beweggroepen COPD, Diabetes type II , Oncologie**
- **Medische trainingstherapie**

Verder is binnen ons centrum gevestigd:

- **Logopediepraktijk**
- **Kinderfysiotherapiepraktijk**
- **Cesartherapiepraktijk**
- **Podotherapiepraktijk**
- **Osteopathie praktijk**
- **Psychomotore Kindertherapie praktijk**

En Fitnesscentrum Fit –Upp – voor groepstraining onder begeleiding.

Werkgebied

Het werkgebied van de praktijk beslaat voor het algemeen fysiotherapie gedeelte, claudicatiotrainingen, de oedeemtherapie, dry needling, revalidatietraining, rug- en bekkentherapie en de specifieke beweggroepen voornamelijk Ouddorp, Goedereede, Stellendam, Melissant en Dirksland. Op manueel therapeutisch, orofaciaal, echografie en shockwave gebied worden op vrij grote schaal ook patiënten in een straal van 20 km buiten dit verzorgingsgebied behandeld.

Verwijzers

Er is een goede samenwerking met de huisartsen van Huisartsenpraktijk Kop van 't Eiland', met de artsen P.Albert, R.J.van Orden, mw.A.Pronk, W.J.Scheijgrond en Physician Assistant S. van Verseveld en met de Huisartsenpraktijk Stellendam met de artsen P.R. de Vries, mw. E.G.Houwink. Met deze huisartsenpraktijken is er maandelijks overleg en contact via beveiligde zorgmail en briefwisseling.

De samenwerking met de huisartsenpraktijk Melissant bestaat uit individueel telefonisch contact voor overleg of via beveiligde zorgmail en briefwisseling, met de huisartsen A.Baelde en J.J. de Koning

De samenwerking met de tandartsenpraktijk Ouddorp met tandarts J.H. van der Pol, T.C Domburg, mw.C.M. Bijloo en Stellendam met tandarts F.A. van der Pol en T.M.Bröker bestaat uit telefonisch overleg en via briefwisseling.

Daarnaast wordt er verwezen en is er een goede samenwerking met het team orthopedie specialisten, het team oncologie en mammacareverpleegkundigen, het team chirurgen en kaakchirurgen en alle specialisten in het van Weel Bethesda ziekenhuis.

Er wordt verwezen door het team van het Spine en Joint Centrum Rotterdam voor rug en bekkenklachten voor specifieke trainingstherapie.

Overige verwijzingen gebeuren ook door huisartsen en tandartsen/gnatologen van heel Goeree-Overflakkee en Voorne Putten.

Samenwerking:

-We vormen met Buurtzorg Goeree Overflakkee een Buurtzorg+ team bestaande uit een ergotherapeut, 2 fysiotherapeuten van ons team en Buurtzorgmedewerkers.

-Met de POH assistentes van de praktijken Kop van 't Eiland en Stellendam op gebied van diabetes en COPD zorg en zwachtelen en bandageren.

-Met collega fysiotherapiepraktijken is er een gestructureerd samenwerkingsverband in de Fygo (Fysiotherapeutengroep Goeree-Overflakkee) bestaat er een overlegvorm en samenwerking en komen we minimaal 4x per jaar bij elkaar.

Zodoende is een ieder op de hoogte van elkaars beschikbare kennis en vaardigheden. Hierdoor kunnen patiënten naar de juiste praktijk worden doorverwezen indien de deskundigheid niet aanwezig is in eigen praktijk.

-Met een team oedeemtherapeuten in de regio in de organisatie Beweeg je fit hebben we minimaal 3x per jaar vakinhoudelijk overleg ter ondersteuning van een optimale oncologierevalidatie.

Samenwerking met het COPD netwerk in de regio en de Diabetes ketenzorg 't Haringvliet en deelname aan samenwerking met collega claudicatiotherapeuten in de regio.

Wachttijst

Patiënten kunnen voor een behandeling in principe binnen 2 dagen terecht, mits de agenda van de patiënt dat toelaat.

Als de huisarts of een andere verwijzer aangeeft dat het spoed betreft kunnen patiënten binnen 24 uur terecht.

Wet- en regelgeving klachtenrecht

Het klachtenrecht voor patiënten is vastgelegd in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. De praktijk heeft een klachtenregeling getroffen en is lid van de klachtencommissie van het KNGF.

De rechten en plichten van de patiënten zijn binnen de praktijk schriftelijk vastgelegd in de "modelregeling fysiotherapeut-patiënt", van het KNGF. Deze modelregeling ligt ter inzage voor iedere patiënt in de folderkast in de wachtkamer van de praktijk. Tevens staat op de website onze klachtenregeling vermeld, alsmede de organisaties en hun contactgegevens.

Voorlichting

De praktijk onderschrijft het KNGF beleid dat mensen bewust wil maken dat onze alledaagse bewegingen niet vanzelfsprekend zijn en dat het menselijk lichaam aandacht, (preventieve) zorg, respect én deskundigheid verdient. De fysiotherapeut wordt hierbij 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. Preventie en eigen verantwoordelijkheid zijn eveneens kernbegrippen bij de serie patiëntenfolders van de KNGF, met als titel 'Voorlichting fysiotherapie'. De folders zijn op de praktijk verkrijgbaar en staan in een folderkast in de wachtkamer. Veel algemene informatie, waaronder de informatiefolders van het KNGF, is ook te verkrijgen via de website van het KNGF www.defysiotherapeut.com.

Organisatieschema

**De praktijk is een eenmanszaak, de eigenaar is H.G.Lagendijk-Harkink
Alle medewerkers van de praktijk zijn in loondienst.**

Medewerkers

De huidige personele samenstelling van de praktijk:

- Ria Lagendijk-Harkink, praktijkhouder, fysiotherapeut, manueel therapeut methode v.d. Bijl, (lymf)oedeem therapeut, orofaciaal therapeut, echografist (specialisatie in trainingsmethode vgl. Spine en Joint, oncologische trainingstherapie, shockwavetherapie, thuiszorgtherapie): 0,4 fte**
- Brent Melaard, fysiotherapeut, echografist (specialisatie Claudicatio en Diabetes type II, shockwavetherapie): 0.9 fte**
- Bernd Jan Vogelaar, fysiotherapeut, manueel therapeut SOMT i.o. (specialisatie dry needling en COPD): 0,8 fte**
- Ester Hofschreuder, fysiotherapeut, (lymf)oedeemtherapeut (specialist in revalidatietrajecten voor ouderen en chronisch zieken, thuiszorgtherapie en oncologische trainingstherapie): 0,8 fte**
- Ronald Bax, fysiotherapeut, manueel therapeut methode v.d. Bijl 0,2 fte**
- Sanne Koreman, fysiotherapeute, fitness en groepstrainingsdocent i.o. 0,3 fte.**

Administratief medewerkster en receptie:

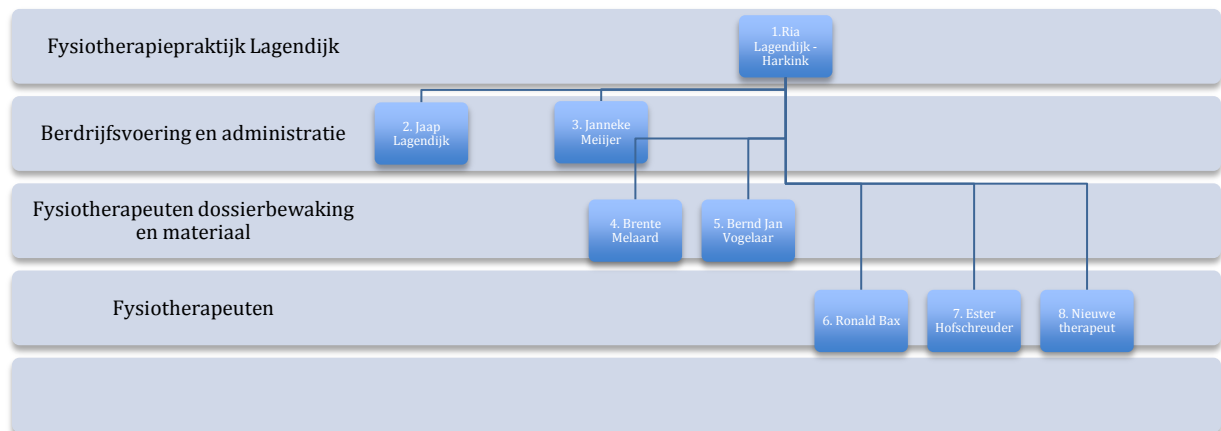
Janneke Meijer, administratief medewerkster 0,4 fte

Voor alle therapeuten binnen het centrum zijn voor vakinhoudelijke organisatorische zaken de praktijkhouder en voor verzekeringstechnische zaken de praktijkhouder en administratief medewerkster het aanspreekpunt voor alle fysiotherapeuten.

Voor algemene fysiotherapeutische of contractuele zaken is de praktijkhouder verantwoordelijk en het aanspreekpunt.

Voor dossiervoering en controle zijn 2 fysiotherapeuten met deze controlerende taak en feedback belast.

Organogram:



Declaraties naar zorgverzekeraars en individuele rekeningen worden door de administratief medewerkster verzorgd met ondersteuning van de praktijkhouder. Contact met verwijzers wordt door de betrokken fysiotherapeut onderhouden. Contact met zorgverzekeraars wordt in principe door de praktijkhouder onderhouden.

**De praktijk en sommige medewerkers zijn lid van het KNGF
Alle fysiotherapeuten van de praktijk zijn als algemeen fysiotherapeut en met hun specialisaties geregistreerd in het Centraal Kwaliteitsregister.
De twee manueel therapeuten zijn tevens geregistreerd in het NVMT- register als manueel therapeut.
De twee oedeemtherapeuten zijn geregistreerd in het register van het NVFL als oedeemtherapeut.
De claudicationtherapeut is aangesloten en voldoet aan de eisen van het Claudicationnetwerk.
De orofaciaal therapeut is geregistreerd in het register van het NVOF als orofaciaal- kaakfysiotherapeut.
De echografisten en shockwavespecialisten voldoen aan de eisen en staan op de site van Impuls met de scholingsgegevens.**

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:

1. efficiënt om te gaan met water
2. efficiënt om te gaan met energie, bijvoorbeeld dat het licht automatisch uit gaat in de toiletruimte in Goedereede enkele minuten na het verlaten van de ruimte
3. reductie van afval
4. scheiden van afval middels aparte containers voor papier en overig afval
5. gebruikt printpapier dat overblijft bij bijvoorbeeld het uitdraaien van proefdeclaraties, wordt kleingesneden en hergebruikt als memoblaadjes/telefoonnotities
6. professioneel schoonmaakbedrijf die gebruik maakt van milieuverantwoorde schoonmaakmiddelen en interieurverzorgsters in dienst die zo min mogelijk schoonmaakmiddel gebruiken en waarvoor een speciale wisser is aangeschaft om niet meer met papieren doekjes schoon te maken behalve voor even tussendoor wissen en zo afval te reduceren.
7. structureel onderhoud van lift, klimaatbeheersing, trainingsapparatuur en overige elektrische installaties door duurzaam werkende en gecertificeerde bedrijven met als doel een optimale en energiezuinige werking.
8. proactieve instelling op het gebied van milieu

Personeelsbeleid

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

Arbeidsomstandigheden

De veiligheid, gezondheid en welzijn van de medewerkers met betrekking van het verrichten van arbeid zijn gegarandeerd.

De praktijk heeft een ziekteverzuimverzekering. Aan de hand van de risico-inventarisatie worden passende maatregelen getroffen.

Personeelsdossiers

Praktijkhouder heeft van alle medewerkers een personeelsdossier.

In het personeelsdossier zit het arbeidscontract, kopie van identiteitskaart of paspoort en verslag van gesprek(ken).

Arbeidsovereenkomsten

Alle medewerkers van de praktijk hebben een arbeidsovereenkomst, de arbeidsduur zoals overeen gekomen in de overeenkomst vormen het uitgangspunt voor het dienstrooster en de capaciteit van de dienstverlening. Verlof en vakantie wordt in overleg gepland.

De therapeuten in de praktijk werken in loondienst, waarvoor het contract is opgemaakt door een gerenommeerd advocaat naar voorbeeld van het KNGF. Binnen de praktijk is het mogelijk in deeltijd te werken, afspraken hierover worden schriftelijk vastgelegd. Van alle medewerkers wordt verwacht dat ze het praktijkoverleg en opleidingen bijwonen, indien de omstandigheden dat toelaten, ook als deze buiten de reguliere arbeidstijd vallen.

Verantwoordelijkheden medewerkers

De fysiotherapeuten dragen de verantwoordelijkheid voor de eigen patiëntenzorg.

Naast patiëntbehandeling voeren zij een zelfstandige patiëntenregistratie in samenwerking met de administratief medewerkster en praktijkhouder.

Scholing/ Deskundigheidsbevordering

De praktijk hecht veel waarde aan de professionele kwaliteit van de behandeling. Om deze kwaliteit te borgen wordt er voortdurend geïnvesteerd in na-en bijscholing. Iedere medewerker dient minimaal de opleidingen te volgen die vanuit de wet of beroepsgroep worden verplicht.

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

Arbeidsverzuim en Waarneming

De praktijk heeft als doelstelling een zo laag mogelijk (ziekte)verzuim van haar medewerkers.

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

Functionerings- en Beoordelingsgesprekken

Er wordt met elke medewerker functionerings gesprekken gehouden; in het eerste contractjaar eenmaal per half jaar en daarna jaarlijks.

Tijdens een gesprek wordt teruggekeken op de afgelopen periode op zaken die wel/niet goed verlopen, eventuele afspraken die hieruit volgen worden op papier gezet. Tijdens het gesprek is ook ruimte om wensen te uiten ten aanzien van scholing, aantal te werken uren en wat verder van belang is.

Indien noodzakelijk wordt er separaat een beoordelingsgesprek gehouden, dit om vertroebeling tussen het oordeel over functioneren en belonen uit te sluiten.

Inspraak en medezeggenschap

De praktijkhouder is altijd bereikbaar indien en medewerker over een bepaald onderwerp al dan niet een vertrouwelijk gesprek wenst. Dit onderwerp mag ook buiten de werksfeer liggen indien het de werksituatie beïnvloedt.

Klachten en/of verbetervoorstellen van medewerkers worden genoteerd op het formulier klacht/verbetervoorstel en worden behandeld en geëvalueerd.

Bij problemen streeft de praktijkhouder ernaar dat, waar mogelijk, in goed overleg op te lossen.

Er vindt minimaal 2x per maand een teamoverleg plaats; hierin worden zowel organisatorische zaken besproken als ook casuïstiek.

Tijdens en/of vooraf aan dit regulier overleg zijn alle medewerkers uitgenodigd om onderwerpen of casussen aan te dragen. Klachten en/of verbetervoorstellen van patiënten worden genoteerd op het formulier klacht/verbetervoorstel en worden behandeld en geëvalueerd.

Bij problemen streeft de praktijkhouder (de klachtenfunctionaris) ernaar dat, waar mogelijk, in goed overleg op te lossen. Lukt dit niet dan wordt er doorverwezen naar de klachtencommissie.

Loopbaanbeleid

Dit is gerelateerd aan deskundigheidsbevordering, vervanging en capaciteit. Tijdens een functioneringsgesprek worden de wens en persoonlijke eigenschappen van de medewerker, behoefte van de organisatie en marktontwikkeling, in overleg vastgesteld.

Stage-beleid

De praktijk biedt uit maatschappelijk oogpunt ruimte aan stagiaires. Hierbij wordt bij iedere aanvraag beoordeeld of de praktijksituatie het toelaat. De praktijkhouder is eindverantwoordelijk voor de stagebegeleiding.

Werkbegeleiding

De praktijk stelt bij een nieuwe medewerker een inwerkplan op. Daarnaast maakt de praktijk gebruik van intercollegiale toetsing en casuïstiekbespreking. Dit al dan niet in IOF verband.

Jaar specifieke doelstellingen op het gebied van personeel

Het doel nieuwe collega's in te werken in 2016 en 2017 volgens bovenstaand concept staat vast.

2016

Een nieuwe collega met oedeemtherapie en kennis van oncologie en gespecialiseerd in ouderenzorg zal in de loop van 2016 waarschijnlijk noodzakelijk zijn.

Intern zal een fysiotherapeut starten met de opleiding manuele therapie. Specialisaties in de mimetherapie zullen worden uitgebreid.

2017

De echografist zal de mogelijkheden van een master echografie gaan beoordelen en bespreken met de praktijkhouder

Een jonge nieuwe collega zal worden aangenomen met interesse in trainingstherapie en (curatieve en preventieve) ouderenzorg met eventuele specifieke ziektebeelden en hierin worden geschoold.

Specialisaties in oedeemtherapie zullen worden uitgebreid.

Kwaliteitsbeleid

De visie van de praktijk op kwaliteit is hierboven uitgebreid beschreven:

- **Wb. medewerkers: gediplomeerd, BIG en CKR geregistreerd, verplichte nascholing en bijscholing volgen.**
- **Wb. integratieve samenwerking: er is een verantwoordelijke therapeut per patiënt, de hoofdbehandelaar. Alle verslaglegging en afsluitingsprocedures lopen via hem of haar. Na toestemming van de patiënt wordt een andere behandelaar aan het behandelproces toegevoegd als dit in het belang van een optimale behandeling van de patiënt is. Heeft een ingestelde behandeling geen gewenst effect binnen 6 behandelingen dan wordt deze casus binnen het team besproken of een collega wordt geraadpleegd.**

- **V.w.b. scholing:** van alle medewerkers wordt verwacht dat ze optimale zorg kunnen verlenen op hun specifieke gebied binnen hun specifieke specialisatie. Dit vraagt om optimale scholing in deze specialisaties. Dit wordt ondersteund door de praktijk, en de medewerkers zal de kans geboden worden om dit kwaliteitsniveau te behalen. De bij-en nascholing moet wel passen binnen hun functie in de praktijk.
2 Medewerkers hebben de scholing tot Bedrijfshulpverlening gevolgd.
- **V.w.b. facilitaire zaken:** Belangrijk is representativiteit. Dit moet overal terugkomen, zowel in direct patiëntencontact, als in niet direct patiëntencontact.
Aan het gebouw en praktijkruimte wordt de grootste zorg besteed. De therapeuten dragen schone en gepaste kleding. Alle ruimten dienen steeds onberispelijk te zijn. De toestellen en apparaten zijn in goede staat.
De praktijkeigenaar is verantwoordelijk voor facilitaire zaken. Deze ziet erop toe dat de regels worden nageleefd en is de eindverantwoordelijke voor inkoop van materiaal en herstel van materialen en toestellen. Ook is deze verantwoordelijk voor het onderhoud van het gebouw, zowel aan binnen- als aan buitenkant.
- **V.w.b. Administratie** draagt de administratief medewerker zorg voor de financiële administratie. De contacten met de zorgverzekeraar gebeuren door de praktijkeigenaar en voor v.w.b. declaratievragen door de administratief medewerkster.
We maken gebruik van het EPD –Fysiomanager. De loonadministratie vindt plaats door Sigma. Voor de declaraties naar de zorgverzekeraars wordt er gebruik gemaakt van Vecozo.
De directe patiëntenadministratie gebeurt door de therapeuten zelf. Dit gebeurt digitaal in EPD-Fysiomanager, zodat informatieoverdracht snel en goed kan plaatsvinden. Er is een papieren patiëntenkaart waarin papieren briefwisseling en andere gegevens worden opgeborgen, deze kast met dossiers kan afgesloten worden en staat in een afgesloten kantoor.
- **V.w.b. bedrijfsorganisatie** is de praktijk in handen van mw. Lagendijk-Harkink. Zij is eindverantwoordelijk voor alles wat er binnen de praktijk gebeurt, zowel op patiënten- als facilitair en financieel gebied. Ze wordt hierin ondersteund door een adviseur en de administratief medewerkster.

Om de bedrijfsorganisatie van de praktijk goed op orde te krijgen via een controleerbaar, duidelijk, overzichtelijk en reproductief systeem is de praktijk bezig met het kwaliteitsmanagementsysteem gebaseerd op ISO/HKZ voor extramurale fysiotherapie. Het kwaliteitssysteem bevat het geheel van maatregelen, procedures, en middelen waarbij het perspectief van de cliënt altijd vertrekpunt is. Daarnaast draagt het kwaliteitssysteem bij tot een efficiënte, veilige bedrijfsvoering en efficiënte uitvoering van het gedefinieerde kwaliteitsbeleid.

- **V.w.b. Patiëntenzorg: De zorg voor de patiënten ligt bij de therapeuten. Zij zijn ten allen tijde verantwoordelijk voor de individuele zorg, zowel voor het zorgproces als voor het zorgproduct. Tot het zorgproces behoort ook de verslaglegging, het methodisch handelen, de verslaggeving en de bejegening. De praktijkhouder heeft altijd de eindverantwoordelijkheid over het handelen van de medewerkers. Deze verantwoordelijkheid kan alleen gedragen worden als er controle plaatsvindt op het handelen van de medewerkers. Deze controle vindt plaats door:**
 - patiëntenbesprekingen
 - nakijken van dossiers op verslaglegging, verslaggeving en methodisch handelen
 - controle op netheid, orde en hygiëne van de behandelkamers met toebehoren
 - Patiënt tevredenheidonderzoek door Qualizorg
 - Functioneringsgesprekken

Continuïteit van kwaliteit van zorg

Voor de continuïteit van kwaliteit van zorg is het volgende afgesproken:

- het jaarlijks opstellen van een kwaliteitsjaarverslag;
 - jaarlijks evalueren van beleidsplan en aanpassen aan nieuwe ontwikkelingen en doelstellingen voor het opvolgende jaar.
 - jaarlijks vindt er een vakinhoudelijke avond en een bespreking over algemene zaken plaats binnen het centrum, voor alle paramedici en fitnessinstructeurs die werkzaam zijn binnen het centrum.
 - 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 de huisartsenpraktijk Kop van 't Eiland en Huisartsenpraktijk Stellendam. Tussendoor is er overleg als de situatie erom vraagt.
 - Er is structureel maandelijks overleg met het team gezinsverzorging, maatschappelijk werk, psychologen, predikanten in een zgn. Hometeam overleg aansluitend aan het huisartsenoverleg in Ouddorp en Stellendam.
-
- Met de overige huisartsen is er overleg als de situatie erom vraagt.
 - Met de tandartsen en gnatologen in de regio is er overleg als de situatie erom vraagt en met regelmaat uitwisseling van gegevens bij controles door de tandarts of gnatoloog.
 - Met de specialisten van het ziekenhuis van Weel Bethesda en ziekenhuizen in de regio is er overleg als de situatie erom vraagt.
 - Met collega fysiotherapeuten (FYGO) het structureel overleg, mede om kennis te nemen van elkaar kennis en kwaliteiten.

Netwerkbijeenkomsten en symposia:

- Er wordt jaarlijks een Orthopedie-symposium georganiseerd door de orthopeden van het netwerk.
- Eén keer per jaar of soms per 2 jaar wordt er een COPD symposium georganiseerd door het COPD netwerk.
- Er zijn minimaal 3x per jaar vakinhoudelijke bijeenkomsten in de regio met oedeemtherapeuten en oncologitherapeuten van Beweeg je fit.
- Er wordt 2x per jaar in de regio voor Claudicatiotherapeuten een vakinhoudelijke bijeenkomst georganiseerd.
- Alle fysiotherapeuten nemen deel aan het IOF RHOZ 053 voor vakinhoudelijke avonden.
- Er is een gestructureerd samenwerkingsverband met collega fysiotherapeuten 1e lijn binnen de FYGO (Fysiotherapeuten Goeree-Overflakkee) Zodoende is een ieder op de hoogte van elkaars beschikbare kennis en vaardigheden. Hierdoor kunnen patiënten naar de juiste praktijk worden doorverwezen indien de deskundigheid niet aanwezig is in eigen praktijk.

Kwaliteitsbewaking

Voor een cyclische bewaking van het kwaliteitsbeleid wordt gebruik gemaakt van Qualizorg.

Maandelijks wordt gekeken naar de kwaliteit van de zorgprocessen en een sterkte-zwakke analyse gemaakt. De behandelgegevens en de informatie uit de patiënten enquêtes van CQ-Index vormen hiervoor de basis.

Meting vindt plaats aan de hand van vastgestelde kwaliteitsindicatoren zoals bv de bereikbaarheid van de praktijk, waarborging van privacy van patiënten, of de fysiotherapeut een gezamenlijk behandelplan met de patiënt opstelt.

Een onderdeel van de kenmerken van een fysiotherapiepraktijk zijn de ervaringen van patiënten.

Punten ter verbetering worden via een PDCA (Plan Do Check Act) cyclus aangepakt met als doel het verwerven van een zo hoog mogelijke kwaliteit van zorg.

Een voorbeeld van zo'n PDCA is het opzetten en het uitbreiden van onze beweegprogramma's. De afgelopen jaren, sinds 2011, hebben we beweegprogramma's opgezet voor diabetes type II en COPD patiënten en willen dit continu te blijven aanbieden. Helaas bleek dit erg lastig, omdat er vanuit de verwijzers te weinig nieuwe patiënten werden verwezen. Door de beperkingen te achterhalen in dit verwijs proces, kunnen we in 2016- 2017 hierop inspelen. Dit gaan we doen door met de huisartsen verder te overleggen over het belang en de meerwaarde van het beweegprogramma, en waarom wij de huisartsen en de praktijkondersteuner hierin nodig hebben.

Jaarspecifieke Kwaliteitsdoelstellingen:

1. Beweeggroepen worden gegeven binnen deze 2 jaar voor minimaal 6-8 personen
2. Oncologiegroep binnen deze 2 jaar minimaal 6 personen in de groep
3. Qualiview streven we naar een score van 8,8 te evenaren in 2016 en 2017.
4. Praktijkhouder voert voornamelijk specialisaties uit en zal de training voor 90 % in samenwerking met collega's uitvoeren.
5. De audit van Kiwa in juni 2016 wordt behaald.
6. 2x per jaar structureel besprekingen binnen het centrum zowel voor organisatorische zaken als vakinhoudelijk. Daarnaast individuele contacten en overdrachten mondeling en volgens de daarvoor bestemde formulieren of briefwisseling.

7. Het aantal deelnemers aan de groepstrainingen stijgt met 15% de komende 2 jaar en de mensen die in het centrum begeleid gaan fitnessen neemt met 20% toe.
8. Het aantal klachten over telefonische bereikbaarheid per jaar is maximaal 4.
9. Het aantal klachten over gehorigheid is max. 1 per jaar.
10. Het aantal klachten over storen tijdens een behandeling is max. 1 per jaar.
11. De uitslag van de dossiercheck is in 2017 aan het eind van elk kwartaal 85%.

Aandachtsgebieden bij deze doelstellingen 2016- 2017 -activiteitenplan

1. Sinds 2011 is het beweegprogramma Diabetes Type II en COPD training onderdeel van de aangeboden zorg in onze praktijk. Ondanks het feit dat we regelmatig contact hebben met de POH ers (praktijk ondersteuner huisarts voor COPD en diabetes) en diabetesverpleegkundige en er genoeg patiënten zijn met deze aandoening, is er nog een te lage instroom. Dit komt mede doordat het ziekenhuis deze training ook aanbiedt en de patiënten ondanks de grotere afstand naar het ziekenhuis laat komen voor training.
Voor 2016 wordt getracht om met deze POH'er een goede samenwerking aan te gaan, zodat er een continue instroom kan zijn van patiënten.
2. Voor 2016 zal er wederom aandacht besteed worden of het mogelijk is de instroom voor de beweeggroep oncologie en Beweeg je fit te verbeteren. Ook hier is het zo dat het ziekenhuis de mensen ondanks de grote afstand naar het ziekenhuis laat komen voor training. Contacten met de oncologieafdeling en mammacare verpleegkundigen zijn hierin belangrijk maar het financiële aspect speelt voor hen een rol.
3. Aandacht zal blijven leggen bij de kwaliteit van de behandeling ondanks de eisen en tijd die er aan dossiervoering worden gesteld. Het Qualiview cijfer van een 8,8 over 2015 evenaren in 2016 en 2017 en het aantal ingevulde enquêtes boven het aantal van 100 houden.
4. In overleg met en met goedkeuring van de patiënten, door de beperkte werkbare uren door Ria Lagendijk, in het behandelplan het trainingsdeel van de behandeling uitvoeren door een collega en hierover zal goed overleg over het behandelplan en voortgang plaatsvinden.
5. In 2016 wordt er een audit gedaan door Kiwa. Het zorgen dat dan de dossiers aan de eisen van de kwaliteit voldoen is het aandachtspunt zodat we deze audit behalen. Daarna de dossiers hoogwaardig houden blijft een aandachtsgebied. Hiervoor is een kwaliteitstoets ontwikkeld binnen de praktijk en blijven we onderling een controlerende functie houden over de dossiers. Om een eenduidigheid in deze procedures te behouden zullen we regelmatig teambijeenkomsten houden om dossiervoering te optimaliseren en nieuwe collega's hierin te scholen. We gaan in 2017 beoordelen met het team of we voor het Plus traject zullen gaan met z'n allen.
6. Het optimaal blijven communiceren en samenwerken met de andere disciplines binnen het centrum in het belang van de patiënten blijft een aandachtsgebied.
7. Het stimuleren, motiveren en bewustwording bij de patiënt van belang van bewegen door deel te nemen in beweeggroepen, medische trainingstherapie of sporten bij ons Fitnesscentrum met verschillende groepstrainingen blijft een aandachtspunt in de komende jaren.