

KWALITEITSJAARSVERSLAG 2014

Top Health Partners



D HAERE

fysio therapie ergo therapie fysio fit fysio werk

FysioPlus
 zwolle



Dit product is gemaakt om onze ervaringen met u te delen. Dat is niet hetzelfde als het onbeperkte recht op openbaar maken en/of kopiëren. Alle rechten van deze uitgave berusten bij Top Health Partners. Dit is het samenwerkingsverband van De Haere, De Akker, Fytac, FysioPlus Zwolle en Fysio Almelo. Indien u uit deze uitgave informatie wilt gebruiken, openbaar maken dan verzoeken wij u contact op te nemen met ons.

Colofon:

Tekst

Top Health Partners

Artwork

Marije Smelt

Datacollectie

Kees Smelt
Jan Heutink

Tekstwork

Jan Haverkamp

Copyright

Top Health Partners

Correspondentie

Top Health Partners
Maisakker 40
8091 MZ Wezep

Vroomshoop, voorjaar 2015

Deze uitgave is met de grootst mogelijke zorg geproduceerd.
Mochten er ondanks onze zorg nog fouten in zitten,
meld het ons dan alstublieft!

Inhoud

Colofon	11
Inleiding	2
Onze samenwerking	4
Onze bedrijven:	5
<i>Fytac</i>	5
<i>De Akker</i>	7
<i>De Haere</i>	9
<i>FysioPlus Zwolle</i>	11
<i>Fysio Almelo</i>	12
Waar kunt u ons vinden?	13
Kwaliteit	14
<i>Kwaliteit en patiënttevredenheid</i>	14
<i>De kwaliteitsindicatoren</i>	14
<i>De Fysio Prestatie Monitor</i>	15
<i>FysioZorgPlan (OrthoXpert)</i>	17
Toegankelijkheid	19
HKZ	19
AED	20
BHV	20
Samenwerking	20
Privacy	21
Openingstijden	21
Productiecijfers	22
<i>Behandelingen (gedeclareerd)</i>	22
<i>Verhouding man/vrouw</i>	22
<i>Directe toegang fysiotherapie</i>	23
<i>Chronisch percentage</i>	23
<i>Aandoeningen naar lichaamslocaties</i>	24
<i>Prestatiecode over de soorten behandeling</i>	25
<i>Behandelgemiddelde</i>	26
<i>Behandelingen chronische patiënten</i>	27
<i>Behandelingen NIET chronische patiënten</i>	28
Verzendlijst	29



Inleiding

Dit is ons vijfde kwaliteitsjaarverslag. In het kalenderjaar 2010 zijn we begonnen met het uitbrengen van één gezamenlijk jaarverslag over de door ons geleverde en in onze bedrijven ervaren zorg in het jaar 2009. We hebben voor onszelf en voor u uitgeschreven “wat hebben we gepresteerd”, als groep en daarbinnen ook als individueel bedrijf. Dit jaarverslag is het eerste verslag waarbij geen drie partijen, maar 5 partijen betrokken zijn. Vanaf dit verslag zijn ook de gegevens van FysioPlus Zwolle en Fysio Almelo weergegeven, naast de gegevens van De Haere, de Akker en Fytac. In dit jaarverslag vergelijken we de cijfers 2014 met die van 2013. Voor de vergelijking met de cijfers in de voorgaande jaren heeft u ons vorige kwaliteitsjaarverslag nodig. De hoeveelheid data en het feit dat het hier gaat om de vergelijking tussen maar liefst 5 organisaties heeft ons gedwongen de datacollectie te beperken tot 2 jaar.

Onze groep bestaat bij de gratie van de wil tot samenwerken bij de vijf bedrijven. Wij willen helder en duidelijk weten wat we gaan doen, dus moeten we precies weten wat we hebben gedaan. Onze gegevensverzamelingen beginnen volwassen vormen aan te nemen. Dat alles moeten we willen delen met elkaar en onze omgeving om samen optimaal ons te kunnen blijven inzetten voor de continuïteit van een goede zorg. Dit KJV kan ons ook helpen in onze zoektocht naar “best practice”.

In 2014 hebben we de energie die we steken om de bronsystemen waar we mee werken voor registratie en planning van de zorg gecontinueerd. Ons ideaal om te kunnen beschikken over gestandaardiseerde middelen voor een eensluidende registratie, om zodoende appels met appels te kunnen vergelijken komt voor ons als Top Health Partners steeds dichterbij. Wij zijn blij dat wij als Top Health Partners beschikken over eigen data en deze kunnen monitoren met derden. Wij willen niet afhankelijk zijn van de rapportages over ons handelen van de zorgverzekeraars.

Dit verslag vertelt iets over ons handelen, ons als groep, ons als team(s). Wij hebben dit verslag gebaseerd op drie systemen die ons helpen ons handelen zo goed mogelijk te registreren; Intramed en Fysio Road Map, twee systemen voor onze eigen medewerkers. Daarnaast participeren wij sinds 2010 in de processen van Qualizorg. Qualizorg zorgt voor een (bijna) automatische en onafhankelijke bevraging van onze cliënten over hun tevredenheid van ons handelen, de CQ index.

We leven in een dynamische periode van ons bestaan. Zowel vanuit de wereld om ons heen (verzekeraars, patiënten en overheid) als vanuit onze eigen wereld (wetenschappelijke ontwikkelingen binnen het vakgebied) is er sprake van veel veranderingen in de eerste lijns gezondheidszorg. Ontwikkelingen als de marktwerking, het in toenemende mate inzetten op multidisciplinair werken (in plaats van monodisciplinair), de zoektocht naar meer ketenintegratie, de introductie van de diagnose behandelcombinaties (D.B.C.'s) binnen ons vakgebied, nieuw wetenschappelijk onderzoek (beter evidence based). Het werken aan telefysiotherapie ('warme zorg', op afstand) is een uitdaging. Dat alles stimuleert de innovatie van de zorg en de veranderingen van ons vak. Top Health Partners heeft innovatie nadrukkelijk in het vaandel, ook dat kunt u vaststellen middels dit rapport.

De kwaliteit van onze teams innoveert en verbetert, het komt steeds meer op master

niveau. Als u na het lezen van dit Kwaliteitsjaarverslag ons kunt en wilt adviseren waar we ruimte hebben om onze kwaliteit van handelen en registreren te verbeteren en waardoor we onze cliënten van betere zorg kunnen voorzien, wilt u dan contact met ons opnemen? Wij danken u dat u de moeite heeft genomen dit jaarverslag te gaan lezen.

Voorjaar 2015	2015	
De Haere	Bergentheim	Kees Smelt
De Akker	Wezep	Jan Haverkamp
Fytac	Genemuiden	Jan Heutink
FysioPlus Zwolle	Zwolle	Christan Beltman
Fysio Almelo	Almelo	Henk Hesselink



Onze samenwerking

Vanaf 2007 zijn wij als bedrijven meer en meer met elkaar gaan optrekken, eerst als bedrijfsleiders, later ook met het personeel en de wijze van dagelijks werken. Dit hebben we gedaan omdat we van mening zijn dat een enkelvoudig bedrijf zoals dat van ons niet of nauwelijks in staat is voldoende de ontwikkelingen bij te houden die er spelen binnen het bedrijfsleven in Nederland het algemeen en in de gezondheidszorg in het bijzonder. Vanaf 2009 hebben we sterk ingezet op harmonisatie van werkwijzen, training en het gebruik van uniforme protocollen. De afgelopen jaren zijn we verder naar elkaar gegroeid en zijn onze organisaties meer gesynchroniseerd in de systemen.

Onze groep bestaat op hoofdlijnen uit;

	Fytac	De Akker	De Haere	FysioPlus Zwolle	Fysio Almelo
Start van het bedrijf	1989	1993	1997	2011	2000
Ondernemingsvorm	VOF	Maatschap	Maatschap	Maatschap	B.V.
Aantal vestigingen	5	4	13	5	5
Maatschapsleden/fysiotherapeuten*	2	2	5	3	1
Fysiotherapeuten*	15	22	43	15	18
Oefentherapeuten*	1	1	0	0	0
Ergotherapeuten*	0	1	5	0	0
Instructeurs*	7	1	0	1	2
Secretaresses*	3	4	10	2	3
Schoonmaaksters/onderhoud*	4	4	6	1	2
Preventie, fysiosport is onderdeel van het aanbod	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Curatie, fysiotherapie (algemeen)	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Curatie, fysiotherapie (manuele therapie)	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Curatie, fysiotherapie (kinder fysiotherapie)	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja
Curatie, ergotherapie	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee
Arbeidsreintegratie	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
Participeert in Keurmerk Fysiotherapie	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Participeert met Qualizorg in FPM, CQ-index	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
HKZ gecertificeerd	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee
Positieve audit HCA	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Menzis, Topzorg Partner	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Achmea, PLUSpraktijk	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Gebruiker van centrale A.S.P. dienst (software hosting)	Nee	Ja	Ja	Ja	Nee
Gebruiker van Intramed, FRM en MSOffice software	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Gebruiker van Loqis software	Ja	Nee	Nee	Nee	Ja
Gebruiker van Partner software	Nee	Ja	Nee	Nee	Ja
Gebruiker van FitKit software	Nee	Nee	Ja	Nee	Ja
Gebruiker van Health Software	Ja	Ja	Nee	Nee	Ja
Participeert in MS SQL database inclusief Ariacom	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee

* Aantal mensen, geen fte

Onze bedrijven

Fytac

Fytac staat voor Fysiotherapie trainings- en adviescentrum. Wij zijn de afgelopen 25 jaar uitgegroeid naar een sterk regionaal multidisciplinair paramedisch bedrijf. Anno 2015 vestigingen in: Belt-Schutsloot, Genemuiden, Hasselt, Kampen, Meppel en Urk. De paramedische specialisaties en verbijzonderingen binnen ons team zijn: fysiotherapie, oefentherapie, logopedie, oedeemtherapie, lymfedrainage, dry needling. Sinds 2013 is echografie als aanvullend diagnosticum toegevoegd. Naast psychomotorische therapeuten zijn er diverse master teamleden o.a. manueel therapie, sportfysiotherapie en psychosomatiek. Binnen onze vestigingen wordt er samengewerkt met sportgeneeskunde, diëtetiek, bekkentherapie, kinderfysiotherapie en bedrijfsfysiotherapie.

Fytac Fit activiteiten kenmerken zich door "sportief werken aan gezondheid". Het aanbod is divers: van fitness, fysio-fitgroepen, yoga, body pump, diverse multidisciplinaire beweegprogramma's tot hardloopcursussen. In 2014 hebben ruim 600 klanten gebruik gemaakt van deze activiteiten.

Fytac mens en arbeid heeft betrekking op de bedrijfsgezondheidszorg. Er worden diensten en trainingen voor de zakelijke markt aangeboden op het gebied van preventie, arbocuratie en re-integratie. Wij hebben in 2014 in de regio diverse werkplek onderzoeken uitgevoerd. Tevens hebben een aantal loonschade verzekeraars multidisciplinaire re-integratie trainingen vergoed.

Anno 2014

- Klanttevredenheid meten wij sinds 2009 CQ (consumer quality) index. Wij zijn enorm trots dat 446 cliënten bereid waren de vragenlijst (33 vragen!) volledig in te vullen. Dit zijn er ruim 50 meer dan in 2013! Klanten beoordelen ons al vele jaren met een 8.8.
- De cliënt weet ons steeds beter te vinden. Ruim 47 % komt via DTF. Vandaar dat wij hebben ingezet op sociale media. De doelstelling voor het afgelopen jaar, ruim 600 likers op Facebook is behaald.
- Zijn er ruim 30 fysio dbc, fysiozorgplan TKP en THP uitgevoerd. Voor de zorgverleners en de organisatie kost het de nodige inspanning deze zorgtrajecten te implementeren.
- Bijna 100 mensen hebben het beweegprogramma sportief afslanken of diabetes gevolgd. Gemiddeld scoorden deze programma's een 8.8 en ruim 75% beveelt deze twee programma's aan bij lotgenoten.
- Fytac Urk heeft op 30 januari een avond georganiseerd die in het teken stond van de SOLK richtlijn. Eerste en tweedelijns betrokkene waren uitgenodigd. Er is gesproken door revalidatie artsen vanuit de Isala en Antonius, de meeste betrokken plaatselijke huisartsen, POH-er en paramedici waren aanwezig.
- OWZ (organisatie wijkgerichte zorg structuur) GEZond op Urk aanvraag is goedgekeurd. De stuurgroep bestaande uit: Huisartsen praktijk het DOK, Apotheek Urk BV, Stichting zorgcentrum Talma Urk en Fytac. Fytac is tevens vertegenwoordigd in een tweetal kerngroepen: ouderen en leefstijl.
- Zorg Innovatie: o.a. Zorgplannen Lage rug: cliënten met rugklachten worden geïncludeerd in een drietal therapeutische trajecten. Voor de screening wordt de



STartBack screening tool ingezet

- Fytac Kampen heeft zich binnen 1,5 jaar tot meer dan een volwaardige praktijk ontwikkeld. Naast reguliere fysiotherapie ligt het accent binnen deze praktijk op orthopedische en post operatieve revalidatie. Sinds mei zit Oefentherapie Kampen onder één dak en wordt er multidisciplinair samengewerkt binnen één zorgplan.
- Fytac Genemuiden heeft de tweede helft van 2014 in het teken gestaan van een grote interne verbouwing. We beschikken nu over een super modern en goed geoutilleerd Paramedisch centrum.

De Akker

De Akker fysiotherapie is opgericht in 1992. Bij de start bestond de praktijk uit 4,5 fte. Het bedrijfspand in Wezep is in 1992 gebouwd en op 1 april 1993 in dienst genomen. Vanaf 1992 heeft de praktijk een filiaal in Oldebroek gehad. In 1996 is FysioSport de Akker opgericht. In 1998 is het pand in Wezep ingrijpend verbouwd waarbij een apart deel voor FysioSport De Akker is gerealiseerd. Ook Tracé (training, re-integratie & advies) is in 1998 opgericht. De Akker is een bedrijf wat steunt op 3 onderdelen, curatie, preventie en arbeidsre-integratie. Daarin wordt de mix gezocht om een juist zorgproduct op maat te kunnen leveren.

In 2004 zijn we onze fysiotherapiepraktijk in Elburg gestart. Op 1 april 2006 is de nieuwe praktijklocatie in gebruik genomen, toen is ook het FysioSportcentrum in Elburg gestart. Anno 2014 heeft FysioSport 70 trainingsgroepen in Elburg en Wezep samen. In 2012 is de praktijklocatie Wezep ingrijpend verbouwd en uitgebreid. Er is een volledige verdieping op het pand geplaatst. In 2014 is de praktijk uitgebreid met een vestiging in Epe. Dit pand is op 1 mei 2014 in gebruik genomen.

In het laatste jaar is de Akker gegroeid naar een Paramedisch centrum doordat verschillende andere disciplines ruimten in het pand zijn gaan huren. De onderlinge samenwerking tussen de disciplines wordt gezocht waardoor het aanbod voor de cliënt verbeterd en goed op maat kan worden aangeboden.

Missie De Akker

De Akker wil toonaangevend zijn in paramedische dienstverlening, t.a.v. curatie, preventie en arbeidsre-integratie. Middels specialisatie en partnerships tracht men alle facetten van de paramedische dienstverlening aan de cliënt te kunnen aanbieden.

De Akker wil dat haar teamleden zich optimaal kunnen ontwikkelen in een open collegiale en professionele sfeer, met ruimte voor opleiding en stage. De organisatie streeft naar samenwerking met partners met behoud van de eigen identiteit. Schaalvergroting wordt nagestreefd teneinde de efficiëntie te verhogen.

Anno 2014

De kerntaken voor het team van de Akker zijn curatie fysiotherapie (12,5 fte). In preventie zit 2,5 fte en in arbeidsre-integratie 0,5 fte. Als erkende specialisaties zijn bij de Akker Manuele Therapie, Arbeidsfysiotherapie, Psychosomatische fysiotherapie, Sportfysiotherapie en Haptonomie beschikbaar, en in het huidige jaar zijn medewerkers bezig hun opleiding voor professioneel Master af te ronden in de specialisaties Bekkenfysiotherapie, Geriatrische Fysiotherapie, en MuskuloSkeletale Therapie. Daarnaast is het team van de Akker specifiek deskundig in de volgende deelgebieden: orthopedische revalidatie, cardiovasculair risicomangement, bekkenproblematiek, gedragsgeoriënteerde benadering t.a.v. obesitas/overgewicht, COPD en oncologische fysiotherapie. Er zijn twee opgeleide echografisten beschikbaar.

Door de grote tak FysioSport is het team zeer deskundig geworden in de afgelopen 15



jaar m.b.t. preventieve training. Hierin is de Akker zonder enige twijfel de grootste en meest ervaren aanbieder in haar regio.

Naast fysiotherapie heeft de Akker ook contracten met de zorgverzekeraars voor ergotherapie en oefentherapie. In 2014 is de praktijk oefentherapie Mensendieck opgestart. De Akker is een volwaardige opleidingsplaats voor Saxion Hogeschool Enschede, voor deze opleiding wordt ook een leerwerkplaats aangeboden. Daarnaast begeleidt de Akker stagiaires van de Hogescholen Utrecht en Groningen.

In 2013 is de samenwerking met de maatschap orthopedie Isala van start gegaan. De Akker en haar partners Fytac, De Haere en FysioPlus Zwolle zijn in 2013 en 2014 de enige praktijken geweest die in de regio Zwolle de DBC kunnen openen voor orthopedische revalidatie. De Akker heeft de rol van regiocoördinator van dit project. In 2015 zijn 8 andere Pluspraktijken toegetreden tot dit samenwerkingsverband. In mei 2013 is een zelfde samenwerking van start gegaan met St. Jansdal Harderwijk. De praktijken zijn hierin franchisenemer van FysioZorgPlan, vanaf 1 januari 2015 heet dit OrthoXpert. In het kader van deze samenwerking vinden de controleconsulten van de orthopedisch chirurgen plaats in de accommodaties van de Akker, hetgeen meerwaarde voor de cliënt en de zorgprofessionals heeft. Door deze samenwerking is de Akker verder gespecialiseerd in orthopedische revalidatie. In 2014 werden door de Akker in totaal 72 T0 metingen afgenomen en 109 revalidatietrajecten voor nieuwe heupen en – knieën verricht.

- Ook op het gebied van bewegprogramma's is de Akker zeer actief. Het bewegprogramma Obesitas (Sportief Afslanken) is door onze praktijk ontwikkeld en inmiddels door de partners De Haere en Fytac succesvol ingezet. De Akker heeft in de afgelopen jaren zeker 500 obesitascliënten middels dit programma kunnen begeleiden. In dit multiprofessionele programma werken fysiotherapeuten, diëtiste en leefstijlcoach samen. De instroom vindt plaats middels verwijzing door de huisarts.
- De Akker heeft zich in de afgelopen jaren ook nader georiënteerd op de wijkgerichte zorgvraag in het kader van de WMO. Er is goed en regelmatig contact geweest met beleidsambtenaren en wethouders van zowel de gemeente Oldebroek als de gemeente Elburg. Dit heeft o.a. geleid tot een werkbezoek van het voltallige college van B & W aan onze praktijk in Elburg.
- Met Pluspraktijken zoekt de Akker nadere samenwerking, zowel regionaal als landelijk. Dit heeft geleid tot samenwerkingsafspraken met de Pluspraktijken in 't Harde en Heerde. Landelijk heeft de Akker zich aangesloten tot FysioTopics. Binnen deze organisatie worden Zorgplannen Lage Rug en Nek ontwikkeld waar de Akker gebruik van is gaan maken in 2014. Dit moet leiden tot een betere samenwerking met de huisartsen op termijn.
- De Akker meet haar klanttevredenheid middels de CQ index van Qualizorg. Met een 8.7 scoren we net iets boven de landelijke benchmark. Daar zijn we trots op.
- In 2014 is een bescheiden start gemaakt met FysioPoli.nl. Dit is een nieuw product van de Akker waar in de toekomst het enige van verwacht kan worden. De Akker is eigenaar van dit product.
- De Akker is aangesloten bij de coöperaties Flegel en Fynon.

De Haere

De Haere is een nog steeds groeiend multidisciplinair centrum met als kerntaken fysiotherapie en ergotherapie. Naast deze takken heeft De Haere ook Fysiowerk en Fysiofit. Al vanaf 2005 laten wij ons extern auditeren. Hierdoor zijn we ook al vanaf 2005 PLUS praktijk bij Achmea en Topzorg praktijk van Menzis.

Op 1-1-2001 werd De Haere gevormd door een maatschap van vier personen. Kees Smelt, Henk Leemhuis, Frederik Jaspers Faijer en Onno Knobbe. De praktijk groeide gestaag en in 2008 is er een samenwerking met Klaas Palstra en Harrie Aarnink van de Praktijk voor Fysiotherapie in Vroomshoop aangegaan. Daarna hebben praktijken uit Weerselo, Nijverdal en Zenderen zich bij De Haere aangesloten.

Missie/ Visie

De Haere is een onderneming die zich als taak heeft gesteld: 'Het optimaal laten functioneren van het houdings- en bewegingsapparaat van mensen nu en in de toekomst.' Hierbij staat het mens-zijn centraal. Specialisaties en verbijzonderingen binnen De Haere zijn: fysiotherapie, manuele therapie, sportfysiotherapie, kinderfysiotherapie, bekkenfysiotherapie, arbeidsfysiotherapie, fysiotherapie bij mensen met een verstandelijke beperking, oedeemtherapie, ergotherapie, haptonomie/haptotherapie, dryneedling, hydrotherapie, echografie, beweegprogramma's voor diverse doelgroepen, fitness, aquafitness, logopedie, osteopathie, podotherapie en diëtik.

Nieuw binnen De Haere is Handtherapie, een fysiotherapeut en een ergotherapeut hebben hiervoor de noodzakelijke cursus gevolgd.

We zijn lid van de volgende netwerken en verenigingen: Parkinsonnet, Claudicationet, KNGF, FysioTopics, ergooptima, HVL netwerk Twente.

We beschikken over vestigingen met behandelruimten, fitness zalen en een revalidatiezalen. Daarnaast hebben wij behandelruimten in Hardenberg en Ommen bij een zorginstelling voor mensen met een verstandelijke beperking; Baalderborg Groep. De Haere fysiowerk richt zich op preventieve, arbeidsgerelateerde fysiotherapie en reïntegratie van werknemers. De Haere fysiofit houdt zich niet alleen curatief maar ook preventief bezig.

Anno 2014

- We hebben een nieuw gezondheidscentrum in Hardenberg op de het sportpark de Boshoeck geopend. Deze locatie is voorzien van de allernieuwste mogelijkheden op het gebied van fysiotherapie en ergotherapie. In deze locatie zijn ook een diëtiste, een osteopaat, een acupuncturist, een podotherapeut gevestigd.
- In Haarle hebben we een nieuwe locatie gebouwd vanwege de groei in het gezondheidscentrum aldaar.
- Met de prachtige en zeer geoutilleerde praktijk ter Brugge uit Zenderen en Bornerbroek hebben we samenwerkingsovereenkomst gesloten.
- De locatie Kloosterhaar is volledig vernieuwd en het dorp kan trots zijn op de uitstekende (para)medische voorzieningen.
- We werken nu op 4 locaties in een Gezondheidscentrum.
- De Haere beschikt nu over 6 masters en er zijn 6 collega's in opleiding voor een



master.

- Met 5 interne kwaliteitsbijeenkomsten zorgen we ervoor dat de kwaliteit binnen De Haere uniform is.
- Zorg Innovatie: oa Zorgplannen Lage rug: cliënten met rugklachten worden geïncludeerd in een drietal therapeutische trajecten. Voor de screening wordt oa de STartBack screening tool ingezet
- Door de kanteling binnen de WMO heeft er ook kanteling binnen De Haere plaatsgevonden, we zijn ons ook gaan richten op de diverse gemeenten.
- Zo hebben we diverse WMO bijeenkomsten bijgewoond. In Kloosterhaar hebben we met meerdere partijen een Buurtkamer opgericht. In Bergentheim willen we samen met diverse instanties in het dorp de gezondheid van de bewoners verbeteren. Hiertoe hebben we “Gewoon Gezond Bergentheim” opgericht. (www.gewoongezond.info/nl/supporters/supporters-bergentheim)
- In Vroomshoop zijn we begonnen met de oprichting van Twenterand Gezond in Beweging.
- Samen Doen, team Zuid van de gemeente Hardenberg heeft zitting in onze locatie Bergentheim. Het Samen Doen team is een klein team met deskundige mensen die bij zorg- en welzijnsorganisaties werken. Samen hebben ze veel kennis en een groot netwerk van organisaties voor allerlei vormen van ondersteuning en hulp. Het Samen Doen team organiseert de toegang naar ondersteuning dicht bij mensen in de buurt of wijk, zodat je makkelijk en snel hulp kunt krijgen als dat nodig is. (www.hardenberg.nl/samendoen)
- Naast onze goed gelezen en zeer gewaardeerde papieren Nieuwsbrief “De Haere Beweegt” wordt ook social media steeds meer ingezet als communicatiemiddel. We hebben inmiddels 560 volgers op Facebook en 509 volgers op Twitter.
- Dit jaar hebben we 13 infoavonden Sportief Afslanken georganiseerd. Hierdoor hebben 220 mensen deel genomen aan dit beweegprogramma. E-Health is een belangrijk onderdeel in dit programma.
- Samen met de praktijk de Akker en de praktijk Fytac hebben de cursus “Transitie naar de nieuwe (zorg)professional” gevolgd. Hiermee hopen we te bereiken dat alle collega’s beter op de toekomst in de gezondheidszorg zijn voorbereid.
- De voorzitters van zowel het KNGF, Eke Zijlstra als EN, Theo van der Bom, (Ergotherapie Nederland) hebben een werkbezoek aan De Haere gebracht.
- De Haere is opleidingsplaats (centrum) voor de opleidingen fysiotherapie in Saxion Hogeschool in Enschede, Hanzehogeschool in Groningen en Thim van der Laan in Utrecht. De Haere begeleidt eerste tot vierdejaars stagiaires en participeert samen met de opleiding in verschillende innovatieve projecten.
- Klanttevredenheid meten wij sinds 2009 CQ (consumer quality) index. Wij zijn enorm trots dat 1140 cliënten bereid waren de vragenlijst (33 vragen!) volledig in te vullen. Klanten beoordelen ons al vele jaren met een 8.8.

FysioPlus Zwolle

FysioPlus Zwolle is opgericht in 2011 na de overname van Praktijk Medisport. Inmiddels is FysioPlus Zwolle uitgegroeid tot één van de grotere praktijken in Zwolle met 5 locaties, 18 medewerkers en 3 maatschapsleden. Onze vestigingen kenmerken zich door hun uitstekende behandel- en oefenfaciliteiten. Zo hebben wij bijvoorbeeld op locatie de Fenix eigen trainingsfaciliteiten en maken wij gebruik van alle topsportfaciliteiten in het Landstede Sportcentrum. Erkende specialisaties binnen ons team zijn: Manueel therapie, Sportfysiotherapie, kindersportfysiotherapie en een Oncologisch Fysiotherapeut. Daarnaast werken wij intensief samen met Oedeemtherapeuten en diëtetiek.

Missie FysioPlus Zwolle

FysioPlus Zwolle wil binnen 5 jaar een specialistische orthopedische praktijk zijn op kwalitatief hoog niveau waarbij de praktijk toonaangevend is op regionaal gebied en volgens "the state of the art" richtlijnen werkt, welke oog heeft voor zowel de individuele mens als sociaal maatschappelijk wezen, als ook de sporter op meerdere niveaus (zowel breedte als topsport).

"Heeft u fysiotherapie nodig, dan denkt u eerst aan FysioPlus Zwolle".

Visie

- Fysiotherapeutische zorg die beantwoordt aan de zorgvraag, die aansluit bij de richtlijnen.
- Komende 5 jaren uitgroeien tot het kenniscentrum van Zwolle.
- Kennis uitbreiden door congressen, onderwijs, geven van onderwijs, ed.
- Doorontwikkelen automatiseringstrajecten.
- Behoud van de PLUS-status
- Actieve benadering bij blessures/fysieke klachten
- Aanbieden van doelmatige en efficiënte zorg
- Opleiden van specialistische fysiotherapeuten. Het werken in klinieken.

Anno 2014

- In 2014 heeft FysioPlus Zwolle een groei doorgemaakt in omzet van ruim 12%.
- De kindersportfysiotherapie maakt binnen FysioPlus Zwolle een belangrijke groei door. Een mooie ontwikkeling is het programma "Doe je mee". Dit is een Beweegprogramma voor kinderen met een rugzakje welke ondersteund wordt door de kindersportfysiotherapeut, de Diëtist en een kindersportpsycholoog.
- Scholing is een belangrijke peiler binnen FysioPlus Zwolle. In 2014 deden 3 medewerkers de master manuele therapie (SOMT), 1 medewerker de Master Sport en een medewerker de Master Oncologisch fysiotherapeut.
- FysioPlus Zwolle doet mee aan FysioZorgPlan. We zien een duidelijke groei hierdoor van revalidatietrajecten TKP en THP.
- In 2014 zijn wij overgestapt van het KNGF naar het Keurmerk Fysiotherapie.
- Er heeft zich een grote verbouwing plaatsgevonden binnen onze locatie aan de Middelweg. Hierdoor voldoet onze praktijk voor de toekomst aan alle eisen van deze tijd. Er is veel geïnvesteerd in ICT en Ehealth.



Fysio Almelo

Fysio Almelo is ontstaan in 2000 toen Henk Hesselink een praktijk voor fysiotherapie overnam in Almelo. Met een verhuizing in 2005 naar een groter pand aan de Maardijk werd Gezondheidscentrum Maardijk een feit met als nevenlocatie een behandelruimte binnen woonzorgcentrum De Koppel. In 2010 kwam een overname tot stand van een praktijk in de wijk De Schelfhorst en deze is na een verhuizing voortgezet onder de naam Fysiotherapie Het Schol. In 2012 zijn beide locaties onder 1 AGB code samengevoegd onder de overkoepelende naam Fysio Almelo. In 2013 is ook een locatie in Aadorp toegevoegd en in 2014 is er een arbeidsgerelateerde praktijk gestart onder de naam Fysio Almelo Bedrijven in de Matrix van Soweco.

Missie/visie

Doelmatig, doeltreffend en patiëntgericht'

Op basis van deze uitgangspunten proberen wij zo goed mogelijk fysiotherapeutische zorg te leveren. Kwaliteit en cliënttevredenheid staan dan bij ons dan ook hoog in het vaandel. Het HKZ vormt bij Fysio Almelo de basis voor onze huidige praktijkvoering. Het in kaart brengen van de diverse processen en procedures en de aansturing en bijsturing hierop leiden tot transparantie en uniformiteit.

Anno 2014

- Fysio Almelo is een multidisciplinaire praktijk met 1 praktijkhouder en 17 fysiotherapeuten, 2 fysiotrainers en 3 administratief medewerksters in loondienst op 5 verschillende locaties binnen Almelo.
- Binnen het team is een master manueel therapeut alsmede een master psychosomatiek aanwezig, daarnaast zijn er veel uiteenlopende disciplines en behandelmogelijkheden binnen onze praktijk vertegenwoordigd.
- Het werkgebied omvat Almelo en omstreken, er wordt samengewerkt met diverse verwijzers: zoals huisartsen, ARBO-artsen en verscheidene specialisten vanuit ZGT Almelo en OCON.
- In 2014 hebben verscheidene studenten van zowel Saxion Hogeschool Enschede, Hanze hogeschool Groningen als van de opleiding Fysiotherapie Thim van der Laan in Nieuwegein in een beroepsvoorbereidende stage bij ons mee gelopen. Tevens zijn wij in 2014 ook weer Leerwerkplaats voor studenten vanuit Saxion Hogeschool Enschede geweest.
- Ook in 2014 zijn wij met Fysio Almelo in diverse intercollegiale samenwerkingsverbanden en netwerken actief.

Waar kunt u ons vinden?

Fytac	www.fytac.nl www.facebook.com/Fytac?ref=hl Twitter: @Fytac_Urk	
Havenplein 2	8281 CL Genemuiden	tel. (038) 385 69 99
Belterweg 3	8066 PP Belt-Schutsloot	tel. (038) 386 66 23
Kaai 1a	8061 GD Hasselt	tel. (038) 477 31 40
De Noord 8c	8321 BA Urk	tel. (0527) 72 99 10
De Vlechttuinen 1	8321 AB Urk	
Boven Nieuwstraat 116	8261 HH Kampen	tel. (038) 7200910
Comm de Vos van Steenwijklaan 10B	7942 XK Meppel	Tel. (0522) 261688
De Akker	www.de-akker.nl www.facebook.com/deakkerfysiotherapie Twitter: @deakkerft	
Maisakker 40	8091 MZ Wezep	tel. (038) 376 00 91
Terbekeweg 53	8081 KX Elburg	tel. (038) 376 00 91
Van Sytzamalaan 3	8096 AR Oldebroek	tel. (038) 376 00 91
Quickbornlaan 9	8162 RS Epe	tel. (038) 376 00 91
De Haere	www.de-haere.nl www.facebook.com/De-Haere Twitter: @dehaere	
Dorpsstraat 4	7691 BH Bergentheim	tel. (0523) 23 20 53
De Vogelkers 6	7681 JJ Vroomshoop	tel. (0546) 64 25 71
Hessenweg 74E	7771 RG Hardenberg	tel. (0523) 64 86 33
Floralaan 3	7772 LK Hardenberg	tel. (0523) 64 86 33
Dorpsstraat 22	7694 AC Kloosterhaar	tel. (0523) 24 19 62
Van Alewijkstraat 17	7685 PG Beerzerveld	tel. (0523) 25 18 30
Vlasakkerkamp 8	7772 MK Hardenberg (Baalderborg)	tel. (0523) 28 72 50
Stadthoernallee 9	7595 BP Weerselo	tel. (0541) 66 15 90
Nijkerkendijk 38-10, 38-11	7442 LS Nijverdal	tel. (0548) 61 28 38
Poggenbeltweg 2	7448 PM Haarle	tel. (0548) 59 57 56
Erve Oosterveld 1	7625 NC Zenderen	tel. (074) 259 20 50
Rammelhuiskamp 26/B	7627 LM Bornerbroek	tel. (074) 259 20 50
FysioPlus Zwolle	www.fysiopluszwolle.nl www.facebook.com/FysioPlusZwolle Twitter: @FysioPlusZwolle	
Middelweg 402	8031 VX Zwolle	tel. (038) 4535503
Hogeland 10	8024 AZ Zwolle	tel. (038) 4535503
Geert Grootestraat 3	8022 CG Zwolle	tel. (038) 4535503
Lijnbaan 12G	8011 AR Zwolle	tel. (038) 4535503
Ministerlaan 206	8014 XL Zwolle	tel. (038) 4535503
Fysio Almelo	www.fysio-almelo.nl	
Fysiotherapie Maardijk, Maardijk 27	7606 KR Almelo	tel. (0546) 539140
Fysiotherapie Het Schol, Het Schol 26	7608 DR Almelo	tel. (0546) 539140
Fysiotherapie Aadorp, Albardastraat 21	7611 BD Aadorp	tel. (0546) 539140
Fysiotherapie De Koppel, Brouwerijstraat 1	7601 BK Almelo	tel. (0546) 539140
Fysio Almelo Bedrijven, Plesmanweg 9	7602 PD Almelo	tel. (0546) 539140
Fysiotherapie De Kolk i.o., Bornebroeksestraat	Almelo	tel. (0546) 539140



Kwaliteit

Kwaliteit en patiënttevredenheid

Ook in het jaar 2014 hebben de partners de kwaliteitsindicatoren hun kwaliteitsnormen bewaakt en daar waar mogelijk verder geoptimaliseerd. Een proces als kwaliteitsindicatoren vereist een nationale, domein brede regie met transparante spelregels, anders kun je binnen de (delen van de) ketens handelen en handelingen niet vergelijken. We moeten nog steeds vaststellen dat we branche breed daar, tot nu tot, nog niet in zijn geslaagd.

Voor marktwerking in de zorg is een betrouwbaar set indicatoren essentiële informatie. Patiënten kunnen deze informatie gebruiken bij hun keuze voor een behandelaar of instelling en zorgverzekeraars om beter en efficiënter zorg in te kopen. Zorgaanbieders kunnen hiermee hun zorg vergelijken en dus gaan verbeteren. Toezichthouders en de overheid kunnen met deze informatie de kwaliteit van zorg bewaken, en daar waar nodig het beleid gaan bijsturen.

De kwaliteitsindicatoren voor de fysiotherapie

Ons handelen, onze processen worden (mede) beoordeeld op basis van de 23 kwaliteitsindicatoren verdeeld over drie groepen:

- A. Het Fysiotherapeutisch handelen (8 indicatoren)
- B. De praktijkorganisatie en de etalage informatie (5 indicatoren)
- C. De patiënt ervaringen (10 indicatoren)

A. Het fysiotherapeutisch handelen (8 indicatoren)

Dit laten we beoordelen door externe auditors. Natuurlijk wordt dit proces primair beheerd en bewaakt door interne kwaliteitsmedewerkers met semi automatische ondersteuning vanuit de software pakketten.

Alle bedrijven zijn vanaf 2007 t/m 2014 door externe auditors positief beoordeeld op dit punt. Vanaf 2014 zijn de bedrijven minimaal 3- en maximaal 5 maal extern geauditeerd en is vastgesteld dat wij werken op het 'Plus niveau' dan wel 'Topzorg niveau'. Sinds najaar 2014 is het wachten op de nieuwe SKMZ Opvolg audit. Wij als front runners binnen de paramedische zorg denken het van groot belang is dat dit (nieuwe) product minimaal moet voldoen aan een aantal voorwaarden: goede verhouding qua inspanningen en kosten / innovatief / matchen qua beloop en tijdsfad met reguliere audit producten / wet en regelgeving t.a.v. privacy moet volledig gerespecteerd worden.

B. De praktijkorganisatie en de etalage informatie (indicatoren)

De items, veiligheid, kwaliteitsbeleid en de mate van professionele samenwerking zijn bij ons geborgd. Wij hopen dit aan te tonen d.m.v. dit KJV. Daarnaast zijn deze processen op HKZ niveau geïmplementeerd binnen onze organisaties. De vertrouwelijkheid van patiënt gegevens komt op blz 21 van dit KJV aan de orde.

C. De patiënt ervaringen (10 indicatoren)

Dit laten we beoordelen door Qualizorg die voor ons de informatie in FPM

rapporteert. In onze processen zijn het dus veelal derden die ons, ons werk beoordelen t.a.v. ons handelen en de patiënttevredenheid

De Fysio Prestatie Monitor

Sinds september 2009 doen wij als groep mee met de FPM, de fysio prestatie monitor, de Consumer Quality (CQ)-index voor de fysiotherapie. Deze online tool wordt gefaciliteerd door het bedrijf Qualizorg. Deze methode is voorgelegd en goedgekeurd door CKZ (Centrum Klant Ervaring Zorg). Volgens Nivel is de CQ index uitgegroeid tot hét instrument in Nederland om de ervaringen van cliënten in de zorg op een eenduidige en systematische manier te meten.

THP was met een drietal partners in 2012 en 2013 betrokken bij de pilot verkorte CQ. De vragenlijst bestaat anno 2014 uit 33 vragen. De gemiddeld invultijd bedraagt op dit moment 6 minuten. De uitkomsten van iedere partner binnen THP van 2014 vindt u in onderstaande grafiek. Gemiddeld krijgen onze therapeuten een 8.8 als algemene beoordeling. Een goed tot zeer goed rapport cijfer. De Net Promotor Score (NPS) is het percentage cliënten die de therapeut aanbeveelt bij familie of vrienden. Binnen de CQ wordt dit binnen de volgende vier item uitgevraagd: informatie voorziening, bejegening, participatie & therapietrouw en verwachtingsmanagement behandelproces. THP heeft vooraf diverse normen vastgesteld. In de grafiek leest u o.a. af hoe de verschillende praktijken scores t.o.v. elkaar en t.o.v. de norm.

	Verstuurd	Retour	Cijfer	NPS	A	B	C	D
Fytac	1525	447	8,78	63,0	3,8	3,89	3,66	3,52
De Akker	1335	428	8,52	51,06	3,78	3,86	3,56	3,38
De Haere	5268	1078	8,75	59,89	3,8	3,86	3,56	3,44
FysioPlus Zwolle	1519	307	8,41	48,86	3,75	3,82	3,56	3,37
Fysio Almelo	964	141	8,89	59,57	3,85	3,91	3,74	3,58
Norm			8,7	61,0	3,8	3,8	3,5	3,5
Gemiddelde			8,67	56,93	3,79	3,86	3,59	3,44

A = Informatievoorziening

B = Bejegening

C = Participatie & Therapietrouw

D = Verwachtingsmanagement behandelproces

Het optimaliseren/verbeteren van een goede respons heeft onze aandacht. Er ligt een duidelijk relatie tussen het realiseren van een goede respons en het expliciet herinneren aan de deelname tijdens het laatste bezoek van de cliënt aan de praktijk. Daarnaast lijkt er omgekeerd evenredige verhouding tussen de respons van het aantal retour ontvangen vragenlijsten en de algemene beoordeling.

Percentage respons score:

Van het aantal volledig retour ontvangen CQ vragenlijsten 2014

De Haere	20%
De Akker	32%
Fytac	29%
Fysio Plus	20%
Fysio Almelo	15%



Percentage zonder e-mailadres: g@q.nl

Wij zijn in 2014 een kleine pilot gestart. Mede door een relatief grote groep niet te bereiken cliënten voor de CQ index per email in 2011 en 2012 en het gegeven dat in 2011 91,8% van de Nederlanders al internet gebruikt. Door één van de partners is het aantal cliënten in kaart gebracht die (nog) niet beschikken over email.

De conclusie is: Ruim 13% van de cliënten die een eerste afspraak heeft gemaakt bij Fytac had geen email adres. Ook over 2015 zullen wij dit blijven monitoren samen met de andere partners binnen THP.

Uit cijfers blijkt dat in 2012 ruim 94% van de huishoudens toegang had tot internet. Ruim 95% van de Nederlandse internetters communiceert online via e-mail.

Ondertussen doet zich een andere vraag voor. Want het middel waarmee men anno 2014 mee communiceert blijkt sterk afhankelijk te zijn van de leeftijd. Dit blijkt uit groot communicatieonderzoek¹: als het gaat om persoonlijke communicatie, heeft e-mail pas op latere leeftijd de overhand. Pas vanaf de leeftijdscategorie 55-64 staat e-mail bovenaan als communicatiekanaal. Bij de jongere leeftijdscategorieën heeft WhatsApp de absolute voorkeur: in de leeftijdscategorie tot 34 jaar kiest zelfs gemiddeld rond de 80 procent voor WhatsApp. E-mail heeft tot en met die leeftijd maar 4 procent (14-17) tot 12 procent (25-34) de voorkeur van de respondenten. Tevens blijkt dat voor informatief, zakelijk of commercieel verkeer email de voorkeur heeft bij de gebruikers.

Deze ontwikkelingen kunnen gevolgen hebben voor het uitvragen van klant tevredenheid. Wij zullen als frontrunners hierover o.a. het overleg met Qualizorg aan gaan.

Doelen CQ 2015

Wij streven naar een gemiddelde respons van 20% of hoger voor het komende jaar. De norm voor de algemene beoordeling staat op 8.8 en voor de NPS op 61%.

Kwaliteit

Het is onmogelijk (tenzij met een heleboel geprotocolleerd handwerk) om op efficiënte wijze de problematiek rondom de wachtlijsten goed en betrouwbaar in kaart te brengen. Nergens binnen onze bestaande software en bronsystemen wordt de wachtperiode juist geadmistreerd. Daarnaast is er onduidelijkheid in het veld over de definitie van de Treeknorm. Gaat de termijn in op het moment van aanmelding of op het moment dat de cliënt beschikbaar is? En tellen dagen in het weekend wel of niet mee voor de bepaling van de Treeknorm? In de Treeknorm wordt gesteld dat een cliënt binnen vijf dagen na aanmelding daadwerkelijk zorg moet ontvangen.

Helaas sluit ook de termijn niet aan bij de bevraging van de cliënt vanuit Fysio

¹ CBS en oa <http://www.marketingfacts.nl/berichten/nationaal-e-mail-onderzoek-2014-e-mail-vaste-plek-in-dagelijks-leven>

Prestatie Monitor, want anders hadden we een nog beter instrument, nl. de rapportage van de cliënt zelf over zijn wachttijd. De cliënt kan hier aangeven of hij langer of korter dan 3-9 dagen heeft moeten wachten op zorg. Dat geeft uiteraard geen goed beeld op het wel of niet halen van de Treeknorm.

Onze praktijken registreren zelf op verschillende wijze hoe hun Treeknorm zich in de afgelopen jaren heeft ontwikkeld. Op dit moment is de wijze van registratie hiervan niet gesynchroniseerd binnen onze 5 bedrijven. Om die reden kunnen we in dit KJV geen mooi overzicht tonen van onze bedrijven.

Uit de eigen registraties van de bedrijven blijkt dat de Treeknorm steeds ruimschoots wordt gehaald. Het heeft weinig meerwaarde naar ons idee om dit uitputtend te gaan registreren, temeer daar we kunnen constateren dat in de 1e lijns fysiotherapie geen wachtlijsten meer worden gehanteerd sedert jaren. De cliënt wordt snel bediend, doordat onze bedrijven zijn uitgerust met een goed secretariaat is het vaak mogelijk op het moment van het eerste telefonische contact reeds de intake af te spreken. Een enkele cliënt heeft te maken met langere wachtperiode, maar dit heeft vaak te maken met de zeer geringe beschikbaarheid van de cliënt zelf. Dat is een maatschappelijk tendens, de cliënt is veeleisender maar ook minder gemakkelijk beschikbaar. Onze praktijken proberen daar in bepaalde mate op in te spelen met hun avondopeningstijden, maar ergens houdt dit wel op.

FysioZorgplan (per 1-1-2015 OrthoXpert)

THP heeft eind december 2012 resultaat afspraken gemaakt met zorg verzekeraar Achmea. Dit houdt in dat Fytac, De Akker en De Haere samen met FysioPlus Zwolle i.s.m. de afdeling orthopedie van de Isala Klinieken de Ortho DBC "totale knie" en "totale heup" uit voeren. Teamleden hebben hiervoor een speciale opleiding gevolgd en de praktijken hebben specifieke apparatuur en meetinstrumenten aangeschaft.

Het Fysio Zorgplan is een postoperatief behandelprogramma voor specifieke knie-, schouder- en heupaandoeningen. Bij het Fysio Zorgplan is de inhoud van het behandelprogramma van begin tot eind, stap voor stap, in kaart gebracht en ligt bij aanvang vast. Afhankelijk van de knie-, schouder- of heupaandoening kan dit behandelprogramma 1 tot 9 maanden duren. Door de heldere structuur van het behandelprogramma en het regelmatig uitvoeren van metingen, zijn de fysiotherapeut en orthopedisch chirurg in staat het behandelprogramma nauwgezet te volgen, de effecten te evalueren en "op maat" aan te passen. Bij het Fysio Zorgplan werken orthopedisch chirurgen en fysiotherapeuten zeer nauw met elkaar samen. Intensief contact en afstemming van de behandeling direct na de operatie en bij de gezamenlijke controles, zorgen ervoor dat het best passende behandelprogramma wordt uitgevoerd.

Deze samenwerking heeft in zowel 2013 als 2014 de nodige vruchten opgeleverd voor THP. De samenwerking met de maatschap Orthopedie Isala is geïntensiveerd, orthopedisch chirurgen komen voor controleconsult op de praktijklocaties van THP. Voor de cliënt betekent dit meerwaarde en gemak. Voor de zorgprofessional levert dit zeer korte en directe lijnen op hetgeen de samenwerking ten goede komt.



De cliënten die geïndiceerd worden voor de genoemde operaties worden preoperatief opgeroepen door de THP partners om de zg. T0 meting te ondergaan. Het is best moeilijk voor het secretariaat van de THP partners om de cliënten te overtuigen van de noodzaak om deze meting te ondergaan. Toch zijn we er in geslaagd met 4 praktijken in 2013 365 T0 metingen te verrichten en in 2014 298 T0 metingen. Er is een toenemende tegenwerking te constateren bij collega's om mee te werken aan de T0 metingen door onze praktijken. Men vreest de concurrentie en dat is ook best begrijpelijk. Om die reden ligt het aantal in 2014 lager dan in 2013. Daarentegen zijn we er gezamenlijk in geslaagd het aantal volledig uitgevoerde revalidatietrajecten te verhogen van 185 in 2013 naar 240 in 2014.

De data worden door onze praktijken middels ons EPD geupload naar de landelijke database KIOS en via dit systeem worden PROMS aangeleverd aan het LROI (Landelijk Registratiesysteem Orthopedie Implantaten). Op deze wijze werken onze praktijken volledig mee aan het inzichtelijk maken van de kwaliteit van de zorg en krijgen cliënten een beter inzicht in de verschillen tussen de verschillende ziekenhuizen, zodat men keuzes kan afwegen. En dat is precies wat onze minister van Volksgezondheid graag wil bereiken. We hebben hiermee een frontrunnerspositie in de zorg en daar zijn we best trots op.

Onze regio is landelijk gezien op dit moment de grootste ziekenhuisregio welke participeert in FysioZorgPlan. Het Isala Ziekenhuis is het grootste niet-academische ziekenhuis van Nederland. De maatschap Orthopedie is fors en voert op jaarbasis ongeveer 1200 operaties uit voor de aangegeven indicaties. Het ziekenhuis bedient een zeer grote regio, reden waarom we in het project FysioZorgPlan in 2015 onze groep praktijken gaan uitbreiden naar 12 participerende praktijken. Medio 2013 is ook het ziekenhuis St. Jansdal uit Harderwijk toegetreten tot FysioZorgPlan. De Akker is de enige praktijk van ons samenwerkingsverband die bij de regio Harderwijk is betrokken, naast de regio Zwolle. En in 2015 treedt het ziekenhuis Hardenberg ook toe tot dit project. Dat betekent dat De Haere vanaf dat moment net als de Akker deelneemt in 2 ziekenhuisregio's.

Toegankelijkheid

Toegankelijkheid kan volgens ons op drie manieren worden uitgelegd:

Zijn onze bedrijfsruimten (fysiek) goed bereikbaar? Zijn wij als mens, als zorgverlener goed bereikbaar per telefoon, per mail, aan de balie etc.? Is onze zorg nog wel bereikbaar voor een ieder die denkt dat die het nodig heeft?

Vlak bij de entree hebben we in de loop der jaren parkeerplekken aangelegd voor mensen met een handicap. Het is mogelijk voor een ieder om alle gebouwen te betreden, met of zonder rolstoel / rollator. Deuren kunnen elektrisch worden geopend, hoogteverschillen worden gecompenseerd door liften en/of rolstoelliften. Voor zover wij thans kunnen overzien hebben we op dat punt aan alle eisen / behoeften voldaan.

Onze (telefonische) bereikbaarheid is op orde. Door goede telefooncentrales optimale bezetting van balie en administratieve functies en de mogelijkheid te communiceren middels mail via aanmeldingsformulieren via de websites.

Krijgen onze cliënten nog wel de zorg die ze verdienen?

Die vraag dringt zich steeds vaker aan ons op. Er lijkt een tendens te ontstaan dat we (weer) te maken gaan krijgen met een tweedeling in onze maatschappij. Mensen die niet in staat zijn zich voldoende te verzekeren, en zodoende niet de zorg krijgen die voor hen absoluut noodzakelijk is. Dit zien we naast mensen die ruim voldoende zijn verzekerd en steeds meer zorg eisen 'omdat ze ervoor hebben betaald'.

HKZ

Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ) is een proces voor duurzame kwaliteitsverbetering in de zorg. Als je geheel volgens HKZ procedures hebt gehandeld kun je een HKZ-keurmerk verkrijgen. Onze processen om de kwaliteit te benoemen, te leren gebruiken en beheren, te borgen, zijn op HKZ niveau. Want de HKZ normen zijn naar ons idee belangrijke onderdelen voor voldoende borging voor het behalen en behouden van 'de plusstatus'. Het voordeel van de HKZ is dat het een landelijke borging kent met een landelijk keurmerk. Werken volgens de HKZ normen is in onze bedrijven belangrijker dan het behalen van het HKZ certificaat.



AED

Onze bedrijven zijn uitgerust met een automatische externe defibrillator (Automated External Defibrillator = AED). Binnen elk bedrijf hebben we mensen laten opleiden die zich primair met de AED bemoeien. Alle medewerkers worden tenminste eens per twee jaar geschoold in het gebruik van de AED.

	Fytac	De Akker	De Haere	FysioPlus Zwolle	Fysio Almelo
aantal opgeleide AED gebruikers	32	28	25	10	18

BHV

Bedrijfshulpverlening (BHV) is de hulp die moet worden verleend bij veelal onverwachte en zeker ongewenste gebeurtenissen binnen onze gebouwen, bij onze bedrijven. Het gaat dan veelal om bedreigende situaties die één of meer bezoekers dan wel één of meer medewerkers betreffen.

	Fytac	De Akker	De Haere	FysioPlus Zwolle	Fysio Almelo
aantal opgeleide BHV'ers	4	2	16	8	4

Samenwerking

Wij zijn voorstanders van ketenintegratie, we zijn immers onderdeel van een groter geheel dat de patiënt centraal zet. In onze positie als fysiotherapeut moeten we niet alleen zorg verlenen aan cliënten die via DTF (Directe Toegang Fysiotherapie) tot ons komen, maar krijgen we ook cliënten doorverwezen van derden. Steeds kortere interventies in de tweede lijn maken dat we meer en beter met onze verwijzers en collega's moeten samenwerken om de cliënt optimaal te dienen. De stand van zaken met de huidige beperkingen van de software maakt een naadloze "keten integratie" niet altijd mogelijk. Ons datawarehouse faciliteert dat we samen aan benchmarking kunnen werken. Wij staan open voor het delen van kennis en kunde.

Privacy

Niet alleen vanwege onze wettelijke plicht maar ook vanwege ons respect jegens medewerkers en cliënten doen wij onze uiterste best om de aan ons toevertrouwde informatie zo veilig mogelijk op te bergen en buiten bereik te houden van derden die niets met die informatie te doen hebben. Op grond van de wet BIG hebben ook onze zorgaanbieders een medisch beroepsgeheim. De WGBO geeft ons heldere instructies over goed & fout in deze. Tijdens de Plusaudit worden deze aspecten ook scherp gecontroleerd. De privacy van de cliënt dient ten allen tijde hoog in het vaandel te staan. Speciale aandacht verdient op dit moment de ontwikkeling dat zorgaanbieders verplicht gesteld worden hun gegevens te uploaden naar landelijke databanken. Onze praktijken proberen goed te bewaken dat de gegevens die worden geupload nimmer te herleiden zijn tot personen waardoor de privacy van cliënten zou kunnen worden geschonden en gegevens in handen zouden kunnen komen van organisaties die dit kunnen misbruiken.

Openingstijden

Onze bedrijven zijn in de laatste jaren uitgebreid qua aantal vestigingsplaatsen en qua openingstijden. Het is niet meer acceptabel als we slechts vijftig uur per week beschikbaar zijn. Vooral de randen van de dag raken steeds drukker bezet. Fytac heeft zich door de jaren heen altijd geprofileerd als een dienstleverancier buiten de werktijden om, dat was lange tijd immers haar Unique Selling Point. In het westen van Nederland lijkt er een druk te gaan ontstaan om zeven dagen per week open te zijn voor de cliënten, temeer daar we steeds vaker ook onze aandacht moeten geven aan preventie, fysiosport en fysiofit. Het is niet aannemelijk dat we aan die trend gevolg gaan geven. In 2014 hadden we in elk bedrijf minimaal drie dagen een avondopeningen en op zaterdagochtend ook ruimte voor behandeling fysiosport en fysiofit. Gemiddeld zijn we minimaal zeventig uur per weken geopend om goede zorg te verlenen. Op onderstaand overzicht staan onze openingstijden.

Openingstijden	Fytac	De Akker	De Haere	FysioPlus Zwolle	Fysio Almelo
Maandag	7.00-21.00	7.00-22.00	7.30-21.30	8.30-21.00	8.00-21.00
Dinsdag	7.00-21.00	7.00-22.00	7.30-21.30	8.30-21.00	8.00-21.00
Woensdag	7.00-21.00	7.00-22.00	7.30-21.30	8.30-21.00	8.00-21.00
Donderdag	7.00-21.00	7.00-22.00	7.30-21.30	8.30-21.00	8.00-21.00
Vrijdag	7.00-21.00	7.00-22.00	7.30-20.30	8.30-19.00	8.00-17.00
Zaterdag	8.30-12.00	8.30-12.00	8.00-10.00	Op afspraak	
Zondag					



Productiecijfers

De forse groei is uit de Fysiotherapie, wij zien dit ook terug bij onze bedrijven. Het lijkt erop dat we het toch relatief goed doen als samenwerkingsverband. Uitzondering is de Akker. Deze praktijk heeft in 2013 een duidelijke teruggang gekend en heeft zich in 2014 iets hersteld maar nog niet naar het niveau van 2012. De andere 4 partners zijn nog steeds groeiende. Groei zoals te zien is bij De Haere en Fytac komen grotendeels voort uit overnames en fusies. Het aantal vestigingen neemt steeds verder toe. Schaalvergroting lijkt onontbeerlijk om de stijgende kosten te kunnen opvangen.

Behandelingen (gedeclareerd)

	Fytac		De Akker		De Haere		FysioPlus Zwolle		Fysio Almelo		Totaal		Gemiddeld
	Absoluut	Procent	Absoluut	Procent	Absoluut	Procent	Absoluut	Procent	Absoluut	Procent	Absoluut	Procent	
2012	19.927	69,0%	36.816	107,2%	112.966	87,5%	25.621	97,7%	38.428	94,7%	233.762	90,2%	46.752
2013	28.894	100,0%	34.353	100,0%	129.133	100,0%	26.234	100,0%	40.564	100,0%	259.182	100,0%	51.836
2014	31.706	109,7%	34.939	101,7%	140.396	108,7%	28.406	107,6%	40.706	108,4%	276.157	106,2%	55.231

De man/vrouw verdeling is redelijk gelijk gebleven (49% man/51% vrouw) en is bekend als landelijk normaal. De verdeling man/vrouw is specifiek anders bij De Akker en Fysio Almelo. De verschillen worden bij Fytac kleiner in de loop der jaren.

Verhouding man/vrouw

	Fytac		De Akker		De Haere		FysioPlus Zwolle		Fysio Almelo		Totaal	
	Man	Vrouw	Man	Vrouw	Man	Vrouw	Man	Vrouw	Man	Vrouw	Man	Vrouw
2013	1228	1448	1094	1577	4208	5151	1459	1788	1190	2149	19143	20064
	45,9%	54,1%	41,0%	59,0%	45,0%	55,0%	44,9%	55,1%	35,6%	64,4%	48,8%	51,2%
2014	1551	1926	1142	1767	4642	5414	1614	1684	1758	2838	21498	22785
	44,6%	55,4%	39,3%	60,7%	46,2%	53,8%	48,9%	51,1%	38,3%	61,7%	48,6%	51,4%

Uit voorafgaande cijfers is op te maken dat het aantal cliënten meer steeg (ca 13%) dan het aantal behandelingen (ca 7%) dus moet het gemiddeld aantal behandelingen/cliënt in 2014 zijn gedaald ten opzichte van 2013.

Directe Toegang Fysiotherapie

Opvallend is het flinke verschil tussen de praktijken in Directe Toegang Fysiotherapie. De Haere en FysioPlus Zwolle zitten hier hoog in, De Akker en FysioAlmelo zeker aan de lage kant. Landelijk wordt een percentage van 40-50 gemiddeld gehaald in de fysiotherapie. Er is een stijgende tendens, dit heeft te maken met het feit dat de huisarts steeds minder gericht verwijst maar wel adviseert. Hierdoor is de praktijk dan gedwongen toch eerst een sceening uit te voeren, hetgeen zorgbreed niet kosteneffectief is.

DTF percentage	2013	2014
Fytac	49.3%	47.6%
De Akker	31.7%	37.0%
De Haere	63.5%	61.5%
FysioPlus Zwolle	62.2%	70.3%
Fysio Almelo	31.2%	34.0%

Chronisch percentage

De praktijken scoren redelijk gelijk en in de landelijke trend. Algemeen wordt gesteld dat 25% chronisch wordt gedeclareerd en 75% aanvullend in de fysiotherapie. We zien De Akker duidelijk boven de trend scoren, dit is verklaarbaar door het feit dat deze praktijk diensten aanbiedt aan instellingen in de AWBZ en verzorgingshuizen. Daarnaast heeft De Akker van oudsher de hoogste gemiddelde leeftijd bij haar clientèle.

Chronisch percentage	2013	2014
Fytac	31.9%	28.5%
De Akker	41.0%	37.7%
De Haere	22.0%	23.2%
FysioPlus Zwolle	27.4%	30.0%
Fysio Almelo	25.4%	24.5%



Aandoeningen verdeeld naar lichaamslocaties (KJV005)

Lichaamslocatie 1	Gegevens	2013	2013	2013	2013	2013	2014	2014	2014	2014	2014
		Fytac	De Akker	De Haere	FysioPlus Zwolle	Fysio Almelo	Fytac	De Akker	De Haere	FysioPlus Zwolle	Fysio Almelo
Bekken/Bovenbeen	Aantal klachten	318	374	741	616	179	385	470	835	520	242
	Percentage	11%	15%	7%	18%	7%	10%	16%	8%	13%	6%
Elleboog/Onderarm/Hand	Aantal klachten	120	71	300	69	87	110	84	301	99	101
	Percentage	4%	3%	3%	2%	3%	3%	3%	3%	2%	3%
Hoofd/Hals	Aantal klachten	37	17	54	9	43	41	93	57	33	68
	Percentage	1%	1%	1%	<1%	2%	1%	3%	1%	1%	2%
Knie/Onderbeen/Voet	Aantal klachten	654	461	1950	799	393	777	555	2203	1219	502
	Percentage	20%	18%	20%	23%	15%	21%	19%	20%	29%	12%
Meer dan één hoofdgroep	Aantal klachten	286	259	1167	193	415	566	287	1029	409	876
	Percentage	10%	10%	12%	6%	15%	15%	10%	10%	10%	22%
Schouder/Bovenarm	Aantal klachten	88	245	1201	401	289	379	272	1295	447	382
	Percentage	12%	10%	12%	12%	11%	10%	9%	12%	11%	9%
Thorax/Buik/ Inwendige organen	Aantal klachten	101	83	234	49	97	94	95	221	56	131
	Percentage	3%	3%	2%	1%	4%	2%	3%	2%	1%	3%
Wervelkolom	Aantal klachten	1088	803	3637	1213	1172	1351	844	3.901	1341	1724
	Percentage	32%	31%	36%	36%	44%	36%	29%	36%	32%	43%
Diversen	Aantal klachten	71	237	708	59	5	71	193	982	19	2
	Percentage	3%	9%	7%	2%	<1%	2%	6%	9%	<1%	<1%
Totaal	Aantal klachten	2.763	2.551	9.993	3.422	2.681	3.774	2.894	10.825	4.144	4.029
	Percentage	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Prestatiecodes verdeeld over de soorten behandeling (KJV 006)

Code Gegevens Prestaties		2013	2013	2013	2013	2013	2014	2014	2014	2014	2014
		Fytac	De Akker	De Haere	FysioPlus Zwolle	Fysio Almelo	Fytac	De Akker	De Haere	FysioPlus Zwolle	Fysio Almelo
1000 Reguliere behandeling	Aantal behandelingen	21.166	21.394	71.462	18.585	27.018	22.736	21.267	74.827	20.118	30.470
	Percentage	74,4%	62,1%	54,1%	68,5%	66,3%	62,1%	62,1%	62,1%	69,2%	74,9%
1001Behandeling (aan huis)	Aantal behandelingen	1678	2.130	7.465	263	2.739	1324	2.362	6.764	324	2.811
	Percentage	5,9%	6,2%	5,6%	1,0%	6,7%	4,1%	7,0%	5,6%	1,1%	6,9%
1100 Kinder- fysiotherapie	Aantal behandelingen			1.695	440				3.227	1.903	
	Percentage			1,3%	2%				1,3%	6,5%	
1101 Kinder- fysiotherapie (aan huis)	Aantal behandelingen			43	218				539	190	
	Percentage			0,0%	0,8%				0,0%	0,7%	
1200 Manuele therapie	Aantal behandelingen	1861	1.650	5.757	1.917	2.656	2054	1.546	6.412	1195	2.789
	Percentage	6,5%	4,8%	4,4%	7,1%	6,5%	4,8%	4,8%	4,8%	4,1%	6,9%
1400 Consult	Aantal behandelingen	100	97	299	219	27	376	98	330	177	5
	Percentage	0,4%	0,3%	0,2%	0,8%	0,1%	0,3%	0,3%	0,3%	0,6%	0,0%
1850 Screening	Aantal behandelingen	525	633	3.775	802	657	433	859	4.033	895	341
	Percentage	1,8%	1,8%	2,9%	3,0%	1,6%	1,8%	1,8%	1,8%	3,1%	0,8%
1860 Intake na screening	Aantal behandelingen	1050	616	3.954	1.463	875	1265	846	4.205	2002	478
	Percentage	3,7%	1,8%	3,0%	5,4%	2,1%	1,8%	1,8%	1,8%	6,9%	1,2%
1870 Intake na verwijzing	Aantal behandelingen	971	1.226	1.970	670	1.898	1011	1.337	2.293	665	920
	Percentage	3,4%	3,6%	1,5%	2,5%	4,7%	3,1%	3,8%	1,6%	2,3%	2,3%
Anders	Aantal behandelingen	1084	6.677	35.747	2.566	4.862	1693	6.716	41.646	1.588	2.892
	Percentage	3,8%	3,8%	27,0%	9,5%	11,9%	3,8%	3,8%	3,8%	5,5%	7,1%
Totaal	Aantal behandelingen	28.435	34.423	132.167	27.143	40.732	32.585	35.031	144.276	29.057	40.706
	Percentage	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Pas op: de getoonde totalen kunnen verschillen met de werkelijke totalen, omdat per zitting meer dan één behandelcode kan worden opgegeven!

Opvallend is dat;

1. Het aantal behandelingen aan huis (1001) bij FysioPlus Zwolle fors lager is dan bij de collega's.
2. Het aantal zittingen aan huis (1001) bij Fytac en De Haere is afgenomen.
3. Het aandeel kinderfysiotherapie zittingen (1100) bij De Haere en FysioPlus Zwolle stijgt omdat het aantal kinderfysiotherapeuten is toegenomen.
4. Het aandeel manuele therapie (1200) bij De Akker en FysioPlus Zwolle afneemt en bij de anderen juist toeneemt.
5. Bij Fytac het aantal consulten(1400) in verhouding meer gestegen is dan bij de andere collega's. maar dat deze mogelijkheid voor de verwijzers weinig wordt aangevraagd.
6. De codes 1850, 1860 en 1870 variëren per praktijk en per jaar. 1850 neemt af bij De Haere en Fysio Almelo, 1860 neemt af bij Fytac, De Haere en Fysio Almelo maar neemt toe bij Fysio Zwolle en 1870 neemt af bij Fysio Almelo.
7. De 'grote aantallen' onder 'anders' geven aan hoe moeilijk het is om de registratie van behandelingen te normaliseren.

Behandelgemiddelde

Het behandelgemiddelde is een relatief getal. We hebben onderscheid gemaakt in een chronisch gemiddelde en een niet chronisch gemiddelde. Ondanks dat we klanten behandelen op outcome zien we toch dat er enige verandering is in de behandelgemiddeldes.

Bij De Haere en FysioPlus Zwolle zien we een stijging bij de chronische en niet chronische behandelingen terwijl de andere 3 juist een daling laten zien.

Fytac heeft het laagste gemiddelde bij de chronische patiënten van de 5 praktijken en de Akker het laagste gemiddelde bij de niet chronische patiënten.

Het totaal aantal patiënten is in 2014 gestegen met 14,5% terwijl het aantal behandelingen maar gestegen is met 3,5%!

Behandelgemiddelde - exclusief 1850 (KJV009-1-)

	Fytac		De Akker		De Haere		FysioPlus Zwolle		Fysio Almelo	
	Chronisch	Niet chronisch	Chronisch	Niet chronisch	Chronisch	Niet chronisch	Chronisch	Niet chronisch	Chronisch	Niet chronisch
2013	21,4	8,3	24	7,4	26,6	8,9	18,7	6,7	27,3	9,2
2014	19,8	7,5	23,1	7,1	28,4	9	22,5	7,6	26	7,7

In een uitgebreider overzicht hieronder hebben we wel de code 1850 meegerekend zodat u kunt zien welke verschillen dit creëert in de uitkomsten van behandelgemiddelde per cliënt.

Overzicht van de behandelingen met chronische patiënten (KJV-009-1 incl 1850-A-JGB)

Omschrijving	Gegevens	2013	2013	2013	2013	2013	2014	2014	2014	2014	2014
		Fytac	De Akker	De Haere	FysioPlus Zwolle	Fysio Almelo	Fytac	De Akker	De Haere	FysioPlus Zwolle	Fysio Almelo
Fysiotherapie	Patiënten	512	520	1026	385	368	542	492	1089	384	702
	Klachten	454	691	1342	413	413	583	630	1487	605	504
	Behandelingen	8668	14042	28023	7324	10279	9047	13190	31800	8530	9792
Kinder-fysiotherapie	Patiënten	0	0	38	3	18	0	0	56	7	0
	Klachten	0	0	40	5	19	0	0	56	8	0
	Behandelingen	0	0	499	114	106	0	0	938	190	0
Manuele therapie	Patiënten	15	14	12	2	0	6	5	7	2	26
	Klachten	15	14	14	2	0	6	5	7	2	22
	Behandelingen	33	79	72	5	0	28	22	32	2	183
Oedeemtherapie	Patiënten	25	0	22	0	0	19	0	30	0	0
	Klachten	25	0	24	0	0	19	0	34	0	0
	Behandelingen	374	0	529	0	0	227	0	720	0	0
Totaal	Patiënten	552	534	1098	390	386	567	497	1182	393	728
	Klachten	494	705	1420	420	432	608	635	1584	615	526
	Behandelingen	9075	14121	29123	7443	10385	9302	13212	33490	8722	9975
Beh/Pat	Patiënten	16,4	26,4	26,5	19,1	26,9	16,4	26,6	28,3	22,2	13,7
Beh/klacht	Patiënten	18,4	20,0	20,5	17,7	24,0	15,3	20,8	21,1	14,2	19,0
Klacht/Pat	Patiënten	0,9	1,3	1,3	1,1	1,1	1,1	1,3	1,3	1,6	0,7

Het totaal bevat een lichte afronding daar we de zeer kleine aantallen voor FitKids, fitheidsscan en beweegprogramma's niet in detail hebben gemeld.

Het gemiddelde van onze gezamenlijke dienstverlening, onze zorgleveranties over de gehele groep van de vijf bedrijven (in 2014 werd door ons zorg geleverd aan circa 3367 mensen/74701 behandelingen) is voor de cliënten met chronische zorg trajecten 23,7 behandelingen per cliënt, gemiddeld 17,7 behandelingen per klacht en gemiddeld 1,2 klacht per patiënt.

Overzicht van de behandelingen met NIET chronische patiënten (KJV-009-1-A-JGB)

In het overzicht hieronder hebben we de code 1850 meegerekend!

Omschrijving	Gegevens	2013	2013	2013	2013	2013	2014	2014	2014	2014	2014
		Fytac	De Akker	De Haere	FysioPlus Zwolle	Fysio Almelo	Fytac	De Akker	De Haere	FysioPlus Zwolle	Fysio Almelo
Ergotherapie	Patiënten	0	9	432	0	0	0	0	585	0	0
	Klachten	0	9	436	0	0	0	0	615	0	0
	Behandelingen	0	24	2654	0	0	0	0	3727	0	0
Fysiotherapie	Patiënten	2167	2173	6715	1956	2091	2479	2446	7034	2328	3132
	Klachten	2428	2359	7756	2295	2614	2962	2699	8286	2884	3280
	Behandelingen	16989	17584	59445	15891	27311	18344	18774	58572	17097	27776
Kinder-fysiotherapie	Patiënten	0	0	312	75	0	0	0	365	194	0
	Klachten	0	0	397	102	0	0	0	566	332	0
	Behandelingen	0	0	1885	592	0	0	0	3239	2045	0
Manuele therapie	Patiënten	417	345	1391	443	360	481	307	1601	352	736
	Klachten	438	344	1562	475	556	505	320	1764	373	568
	Behandelingen	1847	1618	5938	1755	2558	2051	1533	6657	1193	2705
Oedeemtherapie	Patiënten	0	0	3	0	0	4	0	2	0	0
	Klachten	0	0	3	0	0	4	0	2	0	0
	Behandelingen	0	0	9	0	0	44	0	7	0	0
Totaal	Patiënten	2584	2527	8421	2474	2451	2964	2753	9002	2874	3868
	Klachten	2866	2712	9718	2872	3170	3471	3019	10618	3589	3848
	Behandelingen	18836	19226	67277	18238	29869	20439	20307	68475	20335	31101
Beh/Pat	Patiënten	7,3	7,6	8,0	7,4	12,2	6,9	7,4	7,6	7,1	8,0
Beh/klacht	Patiënten	6,6	7,1	6,9	6,4	9,4	5,9	6,7	6,4	5,7	8,1
Klacht/Pat	Patiënten	1,1	1,1	1,2	1,2	1,3	1,2	1,1	1,2	1,2	1,0

Totale en gemiddelden zijn excl. ergotherapie

Het gemiddelde van onze gezamenlijke dienstverlening, onze zorgleveranties over de gehele groep van de vijf bedrijven (in 2014 werd door ons zorg geleverd aan circa 21.461 mensen/160.657 behandelingen) is voor de cliënten met NIET chronische trajecten 7,5 behandelingen per cliënt, gemiddeld 6,5 behandelingen per klacht en gemiddeld 1,1 klacht per patiënt.

Verzendlijst

We hebben ons Kwaliteitsjaarverslag 2014 verzonden aan de volgende instanties:

**Regionale inspectie voor de
Gezondheidszorg Locatie Zwolle**

t.a.v. afdeling CSGPPR
Postbus 392
8000 AJ Zwolle

Patiënten Consumenten Platform Zwolle

Menno van
Coehoornsingel 16
8011 XA Zwolle

Zorgbelang Flevoland

Postbus 194
8200 AD Lelystad

Zorgpuntcentra.nl

t.a.v. de heer R.Timmer
Postbus 40053
8004 DB Zwolle

**Het Koninklijk Nederlands Genootschap
voor Fysiotherapie**

t.a.v. Afdeling Kwaliteitsjaarverslagen
Postbus 248
3800 AE Amersfoort

Stichting Keurmerk Fysiotherapie

Sportlaan 2
8044 PG Zwolle

**Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en
Sport**

t.a.v. Directie Curatieve Somatische
Zorg Postbus 20350
2500 EJ Den Haag

Menzis

t.a.v. dhr. S. Van Steijn
Lawickse Allee 130
6709 DZ Wageningen

Achmea

t.a.v. dhr. E. van der Linden
Relatiemanager Paramedie
Postbus 30.000
2200 GA Noordwijk

Achmea

t.a.v. mw. D. Snik
Manager paramedie Noord & Oost Nederland
Postbus 444
2300 AK Leiden

FysioTopics

t.a.v. F. Beelen
Postbus 404
2130 AK Hoofddorp

Qualizorg B.V.

t.a.v. dhr. van Zuidam
Maagdenburgstraat 22
7421 ZC Deventer

Gemeente Zwolle

t.a.v. Hr. N. Vedelaar
Postbus 10007
8000 GA Zwolle

Gemeente Elburg

t.a.v. wethouder S.W. Krooneman
Postbus 70
8080 AB Elburg

Gemeente Oldebroek

t.a.v. wethouder mw. L. Vos
Postbus 2
8096 ZG Oldebroek

Gemeente Steenwijkerland

t.a.v. Wethouder H.J. Frantzen – Boeve
Postbus 162
8330 AD Steenwijk

Gemeente Twenterand

t.a.v. wethouder J. Binnenmars
Postbus 67
7670 AB Vriezenveen

Gemeente Urk

t.a.v. Wethouder F. Brouwer
Postbus 77
8320 AB Urk

Gemeente Hellendoorn

t.a.v. Wethouder J. Coes
Postbus 200
7440 AE Nijverdal

Gemeente Zwartewaterland

t.a.v. Wethouder G. Knol
Postbus 23
8060 AA Hasselt

Gemeente Dinkelland

t.a.v. Wethouder I. Duursma
Postbus 11
7590 AA Denekamp

Gemeente Hardenberg

t.a.v. Wethouder D.T. Prinsse
Stephanuspark 1
7772 BR Hardenberg

**Huisartsen in ons werkgebied wordt de
mogelijkheid geboden om kosteloos het
Kwaliteitsjaarverslag 2014 aan te vragen.**