



Kinderfysiotherapie en fysiotherapie van Schaik-Dijcks  
Van de Leckestraat 19  
3061 PA Rotterdam  
Telefoon: 010-7952988 of 0614744817  
E-mail: [kinderfysiotherapie2@tele2.nl](mailto:kinderfysiotherapie2@tele2.nl) of [fysio.vanschaik-dijcks@online.nl](mailto:fysio.vanschaik-dijcks@online.nl)

### **Kwaliteitsjaarverslag 2015**

### **Kinderfysiotherapie en Fysiotherapie Praktijk Van Schaik-Dijcks**

Gouda, 22-12-2015

- Esther Van Schaik-Dijcks, Praktijkhouder, Kinderfysiotherapeut en Fysiotherapeut, Kinderyoga docent, Babymassage/ Baby yoga docent en Kinderbekkenbodempysiotherapeut i.o.
- Onno Van Schaik, Mede Praktijkhouder, Fysiotherapeut en Lymfe Oedeempysiotherapeut
- Annemiek Verhulst, Fysiotherapeut en Kinderfysiotherapeut i.o. en Babymassage docent
- Alex Hannewijk, Kinderfysiotherapeut en Fysiotherapeut en baby massage/ babyyoga docent
- Joyce Zwijnenburg, Fysiotherapeut en Kinderfysiotherapeut i.o., Sensorische integratie therapeut
  
- Vera de Nood, Kinderyoga Docente
  
- Josephine van den Broeke, Secretaresse

### **Locaties;**

- Gouda, Wilsonplein 1a; 2806 JM Gouda
- Rotterdam Kralingen, Van de Leckestraat 19 en 21; 3061 PA Rotterdam
- Rotterdam Crooswijk, Crooswijksestraat 115; 3034 AG Rotterdam
- Rotterdam Centrum; Josephstraat 12, 3014 TP Rotterdam
- Rotterdam Centrum; Nieuwstraat 15, 3011 GM Rotterdam
- Locatie Alphen aan den Rijn; Marsdiep 1, 2401 XA, Alphen aan den Rijn

## **Algemeen**

### 1.1. Kinderfysiotherapie en Fysiotherapie Praktijk van Schaik-Dijcks 2015

- Kinderfysiotherapie en Fysiotherapie Praktijk van Schaik-Dijcks is een VOF. De Fysiotherapiepraktijk bestaat uit 2 praktijkhouders.
- Er zijn 3 medewerkers in deze praktijk werkzaam, 2 van de medewerkers zijn allebei geregistreerd fysiotherapeut en volgen de opleiding Master kinderfysiotherapie. Een van de medewerkers, is een geregistreerd kinderfysiotherapeut en geregistreerd fysiotherapeut.

#### • **Specialisaties:**

- Kinderfysiotherapie,
- Sensorische integratie therapie
- Lymfe Oedeemfysiotherapie Vodder
- Fysiotherapie voor ouderen
- Revalidatie jong en oud na operatie
- Sportblessures
- Medical Taping
- Zwangerschapsbegeleiding
- Werk gerelateerde klachten
- CANS bij volwassenen en kinderen
- Hoofdpijnlachten bij volwassenen
- Hoofdpijnlachten bij kinderen
- Onverklaarbare lichamelijke aandoeningen
- Spanningsklachten en Hyperventilatie klachten
- Zit met pit therapeuten
- Babymassage en Baby yoga
- Peutermassage en Peuteryoga
- Kindermassage
- Kinderyoga en Yin Yoga

Per 30-11-2015 bestaat ons team uit. Ons team bestaat uit;

- 5 Fysiotherapeuten
- 1 Secretaresse
- 2 Kinderyoga docenten
- 1 Yoga docent
- 3 Baby massage docenten

Beiden praktijkhouders hebben de aantekening voor schrijfproblemen bij het schoolgaande kind. 3 van de 5 fysiotherapeuten hebben de aantekening voor het doen van een PCM (plagiocephalometrie meting) bij zuigelingen en de aantekening m.b.t. de asymmetrische zuigeling en voorkeurshouding en/of afgeplatte schedels bij baby's.

3 van de 5 fysiotherapeuten hebben de aanvullende cursus klinimetrie bij NMA in Breda gedaan.

\*Gemiddeld behandeldeel van de uitbehandelde cliënten korter dan 6 weken; 25 %  
6 weken tot 6 maanden; 25%. 6 maanden tot 1 jaar; 50%.

\*Het behandel gemiddelde kan hoog zijn in een kinderfysiotherapie praktijk en een praktijk waar ook een oudere patiëntencategorie komt.

Desondanks hebben wij als praktijk in 2015 een goed behandelgemiddelde behaald.

De volgende factoren: leeftijd (baby's en zuigelingen), Motorische retardatie, Multi pathologie, Co-morbiditeit, Minder goed leerbaar, Laag belastbaar, Problemen met de Nederlandse taal, De oudere patiënt met co-morbiditeit spelen een belangrijke rol bij behandelgemiddelden.

2015 uitslagen Behandelindex;

### **Spiegelinformatie:**

Achmea

2014; behandelindex; 147, aantal behandelingen 2732

2014; Achmea gemiddelde; 7.2 Eigen Praktijk; 9.9

2015; behandelindex; 141, aantal behandelingen 1909

2015; Achmea Kruis gemiddelde; 5.2 Eigen Praktijk; 7.2

Wij voldoen als praktijk aan de norm van de behandelindex. In 2015 is zelfs een daling van de behandelindex meetbaar.

Menzis;

2015

Praktijk gemiddelde fysiotherapie; 8.33. Merkgemiddelde; 11.10

Praktijkgemiddelde Kinderfysiotherapie; 10.94 en merkgemiddelde; 8.94.

Er is een significantie afwijking, die ruim binnen de marge valt.

Wij voldoen als praktijk aan de norm van de behandelindex.

Deze behandelgemiddelden gelden ook voor CZ en VGZ en andere verzekeraars, wij hanteren geen andere manier van werken en zien een overeenkomstig gemiddelde bij verschillende verzekeraars.

### **1.2 Lange termijn Doelstellingen;**

\*Doelstelling van de praktijk is om een zo goed mogelijke dienstverlening te geven binnen de bedrijfseconomische en medische principes.

Tevens is het beleid van de praktijk op de toekomst gericht en kijkt men sterk naar nieuwe ontwikkelingen. Om dit te kunnen meten zal er regelmatig geverifieerd worden of de praktijk mee gaat met zijn tijd en up to date blijft.

Doelstelling voor de komende 2 jaar is het blijven voldoen aan de eisen van verslaglegging en overleg met ketenpartners nog meer structureel in te plannen en uit te gaan voeren.

\*Dit zal worden getoetst aan de hand van de CQ-index, waarbij middels een enquête wordt gevraagd aan de cliënten hoe zij de kwaliteit van de kinderfysiotherapie en fysiotherapiepraktijk ervaart. Tevens zal regelmatig aan de patiënten worden gevraagd hoe hij/ zij het ervaart om in onze praktijk te worden behandeld en hoe zij de behandeling van ons individueel ervaren. Zo kunnen wij tussen door ook onze doelstellingen aanpassen en onze behandeling nog meer op elkaar aanpassen.

## **Visie van de Kinderfysiotherapie en Fysiotherapie Praktijk van Schaik-Dijcks.**

\*De Kinderfysiotherapie en Fysiotherapie Praktijk van Schaik-Dijcks, richt zich op het onderzoeken, behandelen van 0-17 jaar en advisering van ouders/verzorgers. Daarnaast richt de praktijk zich op het onderzoeken en behandelen van patiënten van 18 jaar en ouder. Na een uitgebreide anamnese en een aanvullend onderzoek zal er een behandelplan worden opgesteld.

Het behandelplan met daarin de korte- en lange termijn doelstellingen worden uitgebreid in het elektronische patiëntendossier genoteerd. Er wordt middels de laatste verslagleggingsrichtlijnen gewerkt. Wij werken in onze praktijk met intramed online plus.

Interventies zijn gericht op onderzoek naar de oorzaak van de hulpvraag van; een verwijzer, ouder/verzorger en kind. Daarnaast stimuleren en verbeteren van de motorische ontwikkeling, het volgen in de tijd van de motorische ontwikkeling en het doen van follow up onderzoek met het modernste aangeschafte testmateriaal.

Er is een nauw contact met de verwijzers. Wij werken nauw samen met kinderartsen, huisartsen, jeugdartsen en schoolartsen.

Voor de cliënten ouder dan 18 jaar geldt;

Er wordt uitgegaan van klachten aan het houdingen en bewegingsapparaat, waarbij het uitvoeren van gewenste activiteiten en het fusioneren op participatie niveau, problemen kan veroorzaken. Tevens staat de hulpvraag van de cliënt centraal, op het gebied van het dagelijks bewegen en functioneren, rekening houdend met specifieke pathologie en persoonlijke en externe factoren

De behandelingen vinden vnl. plaats op de hoofdlocatie in Rotterdam Kralingen, Rotterdam Crooswijk en Gouda. Daarnaast vinden er ook behandelingen plaats op nevenlocaties.

1.3

Korte Termijndoelstellingen;

### **1.3 KORTE TERMIJN DOELSTELLINGEN**

In 2015

●Verslaglegging verder optimaliseren. We zijn goed op weg en voldoen aan de laatste verslagleggingseisen. Wij maken gebruik van de meest up to date software van intramed plus en werken in een online omgeving. Zo kan elke fysiotherapeut op elk gewenst moment inloggen in zijn administratie.

- Vanaf december 2015 hebben we een protocol opgesteld hoe te handelen bij alleen basisverzekering, dit in verband met wanbetalers in 2014. Er zijn bij ons in de praktijk weinig wanbetalers. Iedereen probeert zo goed mogelijk zorg te dragen voor zijn/haar facturen. De meeste patiënten hebben een aanvullende verzekering. Elk jaar in November informeren wij de patiënten over de verschillende soorten basis en aanvullende verzekeringen. Mensen kunnen dan weloverwogen een keuze maken voor een zorgverzekeraar.

#### **Scholing:**

- In 2016 wordt verder gewerkt aan de ontwikkeling van producten om de kwaliteit van zorg te verbeteren, te weten: Cursus Klinimetrie NMA (neuromusculaire aandoeningen) 2014, Manuele Lymfedrainage volgens methode Vodder 2015, Medical Taping 2015, Opleiding docent babymassage/ babyyoga (RGDB) 2015/2016, Kinderbekkenfysiotherapie SOMT 2016, Kinderyoga docentenopleiding Hellen Purperhart 2014.

## **Onderhoud en vernieuwing**

### **2012**

- Verbouwing van de hoofdlocatie Kinderfysiotherapie en Fysiotherapie Praktijk van Schaik-Dijcks, van de Leckestraat 19/21, 3061 PA Rotterdam.
- Na de verbouwing is er een optimaal klimaat in de praktijk door de aanleg van centrale verwarming en tevens 2 units voor airconditioning. Daarnaast zijn er 2 nieuwe behandelbanken aangeschaft, die voldoen aan de laatste normeringen. Tevens is er nieuwe fitnessapparatuur bijgekomen zoals; een loopband, hometrainer en een multifunctionele krachtunit.
- 2012 Opening nieuwe vestiging Gouda gevestigd in een multifunctioneel gebouw voor Jeugd; Nelson Mandela Centrum
- 2015 Nieuwe medewerkers in dienst met aanvullende expertises  
Investering in verslaglegging en diverse softwaresystemen en computers.  
Investering nieuwe testen; aanschaf van Movement ABC 2 (2\*) en diverse andere testen en boeken

### **2016**

- Onderhoud en bijhouden van hoofdlocatie en nevenvestigingen. In 2015 geïnvesteerd in materiaal voor nevenvestigingen en onderhoud van vestigingen. De hoofdlocatie is recentelijk geleverd en van nieuw dubbel glas voorzien. Bij de vestiging in Gouda is de vloer in de boenwas gezet. In Crooswijk is pas in de hal geschilderd.

## ***2. De kwaliteit van zorg en dienstverlening***

### **2.1 ONDERNOMEN ACTIVITEITEN**

\*Alle behandeldossiers zijn nu digitaal. We werken met Intramed online PLUS.

De afgelopen jaren zijn we bezig geweest met de CQ-index en klanttevredenheidservaringen

\*Wij en onze cliënten zijn zeer te spreken over onze 2 nieuwe collega's. Ze passen goed in ons team. We kunnen nu meer continuïteit bieden en een uitgebreider zorgaanbod leveren.

\*Wij hebben aan het einde van het jaar onze cliënten veel informatie meegegeven over de veranderingen in het Nederlandse zorgstelsel.

Het betrof de vele en vaak voor onze cliënten onduidelijke veranderingen in de Zorgverzekeringen. Tevens is gewerkt aan het helder krijgen bij de huisartsen wanneer we wel een verwijzing voor de behandeling nodig hebben en wanneer niet. Voor ons als kinderfysiotherapeut is een verwijzing van de huisarts of specialist geen zeldzaamheid. Dit ook met het oog op de behandelingen die aan huis worden gegeven.

### **2.2 GEBRUIKT KWALITEITSSYSTEEM**

\*Er wordt binnen Kinderfysiotherapie en Fysiotherapie Praktijk van Schaik-Dijcks gewerkt met normen van het HKZ-kwaliteitssysteem.

Wij brengen in onze organisatie op een systematische wijze processen in beeld en proberen hierin ook onze collega's van het CJG Gouda en het CJGRotterdam Crooswijk erbij te betrekken.

Vanaf 2016 willen wij ons aanmelden bij het KEURMERK voor fysiotherapeuten. Zo kunnen wij de kwaliteit in de praktijk nog beter waarborgen.

### **3. ZORGETEN EN KWALITEIT**

\*Sinds 2012 maken we deel uit van het CJG in Gouda, onderdeel van het Nelson Mandela Centrum Gouda en het CJG Rotterdam Crooswijk. In het CJG in Rotterdam Crooswijk werken de volgende disciplines: CB-artsen, CB-verpleegkundige, schoolartsen, Kinderartsen, diëtisten, logopedisten, schoolmaatschappelijk werk, MEE, Jeugdzorg, Avicen (thuiszorgorganisatie).

\*Locatie Gouda;

Woonpartners Midden Holland, Basisschool Wereldwijs. Gouda Oost actief; Huisartsen Praktijk Bloemen en kernpartners.

### **4. MENSEN EN MATERIAAL**

\*We werken in onze praktijk sinds medio januari 2015 met 2 vaste werknemers en sinds November 2015 met 3 vaste medewerkers. Onze werknemers werken volgens ons kwaliteiten systeem. Er is een persoonlijk ontwikkelingsplan opgesteld en minimaal 2 keer per jaar vindt een evaluatie plaats aan de hand van het formulier.

Functioneringsgesprek, aan de hand van dit gesprek worden verbeteringen doorgevoerd.

Onze verwijzers zijn op de hoogte gesteld van het feit dat we 3 werknemers in dienst hebben en wat zijn/ haar en onze kwaliteiten zijn middels een brief.

Onderhoud van apparatuur en materiaal vindt plaats volgens de richtlijn van het Kwaliteitshandboek.

### **5. UITKOMSTEN VAN KWALITEITSBELEID**

#### **5.1 LANGE TERMIJN**

\*Verslaglegging voldoet aan de norm:

Het digitale dossier stuurt een correcte verslaglegging, volgens de richtlijn van het KNGF.

\*Ons verslaglegging systeem van Intramed Online PLUS, voldoet volledig aan alle eisen van de Verslaglegging Richtlijn.

We vullen minimaal alle verplichte velden op de juiste manier in.

Tevens is de verslaglegging getoetst door deel te nemen aan Kwaliefy, hieruit kwamen niet veel verbeterpunten meer naar voren.

Wel moeten we volgend jaar werken aan maatregelen veiligheid. Het meten van de cliënttevredenheid is en blijft een groot probleem bij onze doelgroep, hierover moeten we in overleg met het KNGF en de zorgverzekeraars. Op cliënttevredenheid scoren we goed, een 8,2 gemiddeld. Desondanks hebben wij dit jaar 2015 voldaan aan de eisen die Achmea ons stelde. Wij hebben > 50% enquêtes verstuurd en > 25 enquêtes ingevuld terug ontvangen. Hiervoor hebben wij veel extra tijd en moeite gedaan.

#### **\*Overleg met ketenpartners structureel:**

Het overleg met de collega's van het CJG in het netwerk Gouda Oost Actief, vindt 4 keer per jaar plaats. Overleg met ketenpartners in Het netwerk voor Jeugd in Kralingen/ Crooswijk vindt 2 keer per jaar plaats in samenwerking met Zorgimpuls. Overleg met de logopedisten uit de wijk Kralingen/ Crooswijk vindt 2 keer per jaar plaats.

## **5.2 KORTE TERMIJN**

- Onze verslaglegging voldoet aan alle eisen.
- We werken met Intramed online, hierdoor is de back-up van de dossiers verzekerd en gaan geen gegevens verloren. Problemen die we nog ondervinden zijn dat er regelmatig updates zijn.
- We hebben een protocol opgesteld hoe te handelen bij alleen basisverzekering en
- Onvoldoende aanvullende verzekering, dit in verband met wanbetalers in 2014. Tevens is
- Actief gewerkt aan bewustwording bij de cliënten over de inhoud van hun aanvullende
- Verzekering en de veranderingen hierin voor 2016.
- Er wordt verder gewerkt aan de ontwikkeling van producten om de kwaliteit van zorg te
- Alle verbeterpunten staan in een actielijst, deze komt elke 8 weken, tijdens het praktijk overleg besproken en doorgenomen.
- In beeld. Hier wordt een rapportage van gemaakt.

## **6. VERBETER ACTIES**

- Operationeel/ tactisch niveau: Verslaglegging volgens de richtlijn. Dit is grotendeels gerealiseerd door te gaan werken metste elektronische dossier. Verdere verdieping hiervan gaat plaats vinden in 2016.
- Omdat de werkdruk te hoog gaat worden, hebben wij een secretaresse aangenomen om ons hierin te ontlasten. De ervaren werkdruk ontstaat enerzijds door steeds meer administratieve taken en anderzijds door meer en langere zittingen. Onze secretaresse werkt 19 uur per week.
- Strategisch niveau: Huisartsen ervan overtuigen dat we toch voor vele cliënten een verwijzing nodig hebben  
(Chronische aandoeningen; behandeling aan huis of in inrichting)

Veel gesprekken plannen met huisartsen en internbegeleiders van scholen om ons vak kinderfysiotherapie onder de mensen te brengen. Het is voor velen nog niet geheel duidelijk wat we nu precies doen en wat ons vak inhoud.

Banner is inmiddels aangeschaft voor de praktijk voor kinderfysiotherapie en Fysiotherapie locatie Gouda voor betere zichtbaarheid. Presentatie geven in het CJG en meer inhoudelijke gesprekken over de onderlinge samenwerking tussen onze praktijk en het CJG in Gouda en Rotterdam Kralingen/Crooswijk.

## **7. DOELSTELLINGEN VOOR VOLGEND JAAR;**

- Verbetering van de meetinstrumenten: alles digitaal en uitzoeken welk instrument bij welke aandoening gebruikt moet worden en hier uniform mee gaan werken. Onze nieuwe collega gaat hierin een rol spelen. Zij gaat tussentijds dossiers controleren. Wij zullen ook elkaars dossiers gaan controleren. Er zal een uniforme dossiervoering komen voor veel voorkomende hulpvragen/ klachten bij zowel kinderen als volwassenen.
- Behandeldoelen smart kunnen formuleren; eind 2016 zijn bij 99 % van de dossiers de doelen smart geformuleerd.
- Verdiepen samenwerking met de huisartsen, duidelijk maken waar de kinderfysiotherapie voor staat en wanneer deze vorm van therapie geïndiceerd is
- Borgen dat onze werknemer goed kan blijven functioneren binnen onze praktijk
- Proberen een tevredenheid enquête op te stellen die te begrijpen en in te vullen is door onze cliënten.
- Oriëntatie op gebiedsuitbreiding voor de gespecialiseerde kinderfysiotherapie.

## **8. Patiënt, Cliënt en Kwaliteit**

- Voorafgaand aan elke behandeling wordt de stand van zaken geïnventariseerd. Bij elke behandeling wordt de stand van zaken geëvalueerd. Na afsluiting van de behandelperiode wordt de cliënt gevraagd naar de ervaren zorg en of er ook verbeterpunten zijn
- Proberen 50% van de enquêtes door cliënten digitaal te laten invullen. Hierbij blijft de kantekening, dat veel van onze cliënten Nederlands niet goed spreken en ook niet kunnen lezen. Veel van onze allochtone cliënten hebben geen email adres en werken nauwelijks met een computer. Er worden veel enquêtes per post verstuurd. Dit doel is in 2015 behaald.

## **9. Klachten en kwaliteit**

- Er is tot op heden geen klacht binnen gekomen. Als er een klacht komt, handelen wij deze af middels de klachtenregeling voor fysiotherapeuten.

## **10. De externe oriëntatie**

- We blijven in overleg met zowel zorgverzekeraars als de beroepsorganisatie over de Problemen die wij als kleine Kinderfysiotherapie en Fysiotherapiepraktijk hebben bij het digitaal invullen van enquêteformulieren door onze cliënten.
- Wij willen graag aantonen dat ook wij kwaliteit leveren, maar lopen hierbij tegen een aantal problemen op.
- In november 2015 overleg gehad met dhr. Ybo Winia van Achmea afdeling naleving over; CQ-index, verslagleggingsrichtlijnen, audits, eisen verzekeraars, eisen patiënten, kwaliteit in praktijk waarborgen, praktijkvoering waarborgen. Een gezonde praktijk die aan alle eisen van de verzekeraars en eisen van deze tijd voldoet, is ook een financieel gezonde praktijk. Dit gaat hand in hand.
- Voor nu en in de toekomst, onze visie blijven ontwikkelen. Doorgaan waar we mee bezig zijn en uitbreiden waar het nodig is.
- Continuering van zorg en kwaliteit vinden wij als praktijk heel belangrijk. Innoveren en renoveren vinden wij als praktijk belangrijk. Daarnaast staat voor ons de patiënt centraal en zijn of haar wensen. Deze wensen kunnen veranderen, maar aandacht voor de patiënt en de tijd nemen voor een patiënt is tijdloos.
- Onze praktijk staat voor; laagdrempeligheid, de patiënt staat centraal, innoveren en renoveren, een praktijk voor Jong en Oud, een concreet behandelplan en samenwerking met de nulde lijn, eerste lijn en tweede lijn. Samen met elkaar proberen wij kwalitatief, goede zorg te leveren, waar de patiënt recht op heeft. Daarin is elke schakel van wezenlijk belang.

KINDERFYSIOTHERAPIE EN FYSIOTHERAPIE PRAKTIJK VAN SCHAIK-DIJCKS





