

(Kwaliteit)beleidsplan 2018-2020

Motto : ***Beweging Werkt***

Samen staan we voor een sterke eerstelijnsgezondheidszorg !!!!!!!

Fysiotherapie “In Het Wold”

Onze organisatie bestaat uit twee praktijken. Een locatie in De Wijk en een locatie in Koekange. Wij werken met 4 fysiotherapeuten en worden ondersteund door een administratief medewerkster en een huishoudelijke hulp. Omgerekend werken wij met 3,2 FTE's.

Fysiotherapeuten:

- 1. Dick Teunis, fysio-manueel therapeut, praktijkhouder*
- 2. Carla Frijnts, fysio-oedeemtherapeut*
- 3. Derk-Jan Teunis, fysio-manueel therapeut*
- 4. Renee de Weerd, fysiotherapeute*
- 5. Daphne Schuit, fysiotherapeute*

Adresgegevens:

Locatie De Wijk:

Emma weg 2

7957 AD De Wijk tel 0522-442388

Locatie Koekange:

De Meidoorn 15-16F

7958 RL Koekange tel. 0522-451867

Opgesteld 11-05-2018 door D. Teunis

VISIE

PATIENT

MEDEWERKERS



PROCES

RESULTAAT

Visie

Inleiding:

Onze praktijk InhetWold is in zijn huidige vorm ontstaan in 2008. Toen de praktijken in Koekange en de Wijk samen werden gevoegd was dit het moment voor ons om het kwaliteitsbeleid gestalte te geven. Wij hebben er voor gekozen om dat te doen middels het HKZ- Kwaliteitsmanagementsysteem 2005 en NEN-EN-ISO 9001-2008. Dit heeft ons geholpen de afgelopen jaren de kwaliteit te optimaliseren. Een belangrijk hulpmiddel hierbij is het beleidsplan waarin we visie trachten om te zetten in acties en aanbevelingen. Het huidige beleidsplan is de derde versie en heeft de afgelopen keren een belangrijke bijdrage geleverd om de kwaliteit te waarborgen. Ook was dit een moment om onze visie te herdefiniëren .

Wij willen in de toekomst een professionele klantgerichte vooruitstrevende praktijk zijn met een regiofunctie waarbij wordt gestreefd naar en op een binnen de zorgvisie passende en een zoveel mogelijk wetenschappelijke verantwoorde basis beantwoorden van de hulpvraag.

Kernwoorden voor de praktijk zijn;

Professioneel wil zeggen: op de hoogte zijn en blijven van de nieuwste wetenschappelijke inzichten, er zo veel mogelijk gebruik van maken en deze implementeren binnen de praktijk. We hechten er aan om dit naar buiten uit te stralen.

Kwaliteit is het voldoen aan de eisen/wensen van de patiënt en verwijzers door middel van onze professionaliteit. We zijn 8 jaar HKZ gecertificeerd, sinds 2017 pluspraktijk en we willen in 2019 de plusstatus behouden

Langdurige relaties. Wij bedoelen hiermee dat een tevreden cliënt een belangrijke referentie is voor nieuwe patiënten

Collegialiteit, omdat wij menen dat dit een belangrijke basis is om goede zorg te kunnen leveren

Zorgvisie patiënten binnen de eerste lijn zo optimaal mogelijk van kwaliteitszorg te voorzien

In de nabije toekomst willen we het behandelproces continu verbeteren en beheersen om op deze manier de patiëntenkring te behouden en uit te breiden. Alle medewerkers in de organisatie moeten ervan doordrongen zijn dat de patiënt onze meest belangrijke factor is. In onze regio speelt vergrijzing de komende jaren een belangrijke rol. Wij kunnen hier als praktijk op inspelen door innovatieve zorg aan te bieden. Omdat er verandering van huisvesting en wijziging van de maatschap plaats gaan vinden zullen we alle processen goed moeten bewaken om de goede resultaten te behouden en daar waar mogelijk te verbeteren teneinde de benodigde investeringen te kunnen doen.

Clïent

Als fysiotherapiepraktijk richten wij ons op de fysiotherapeutische behandeling van patiënten tussen de 12 – 100 jaar met als specialisatie:

Manuele therapie, Sportfysiotherapie, Oedeemtherapie, Echografie, Shockwave, Easy taping. Dry Needling

Doel: We streven ernaar zo optimaal aan de hulpvraag van de cliënt te voldoen, zodat tevreden cliënten zorgen voor nieuwe cliënten. We maken dit zichtbaar door de resultaten van Qualiview in de wachtkamer zichtbaar voor cliënten op te hangen

Dit doen we door middel van :

Korte termijn:

- Het opzetten en begeleiden van beweeggroepen. In 2018 willen we 10 personen hebben geïnccludeerd die mee hebben gedaan aan valpreventie
- Uitbreiden en behouden van de beweeggroepen. Doel is in 2018 een beweeggroep Parkinson te starten
- Tevredenheid meten van patiënten;
Via klanttevredenheidsonderzoek van Qualiview meten we de klanttevredenheid (PREM). Patiënten worden via een mail uitgenodigd hieraan mee te werken. Zorgverzekeraars stellen eisen aan de PREM. Dit leidt er voor ons tot bepaalde doelstellingen:
 - *We streven naar een cijfer van 8,5 of hoger in 2018.*
 - *We streven na een uitzet van minimaal 50% in 2018 en minimaal 60% in 2019/2020 uitgezette vragenlijsten.*
 - *In 2018 minimaal 100 ingevulde vragenlijsten retour*

Lange termijn:

- Fitness meer dan 20 cliënten spin off.
- Fit scan 2019 in samenwerking met de gemeente De Wolden
- Podotherapie, streven naar een langdurige goede relatie waardoor onze cliënten goed worden bediend en dit ook zal leiden tot spin off waardoor we in 2019 minstens 5 cliënten krijgen doorverwezen vanuit de podotherapie
- Valpreventie, het uitrollen van Otago, valpreventieprogramma in samenwerking met de POH's waardoor we in 2019 minstens 10 cliënten die hiervoor worden aangemeld.

Medewerkers

Van onze medewerkers wordt de komende jaren veel gevraagd. Onze situatie zal veel veranderingen met zich mee brengen. Wij zijn ons hier van bewust. Wij willen daarom met onze medewerkers een teamgevoel hebben en verder ontwikkelen. Daarnaast moeten de medewerkers veranderingsbereid zijn en zich flexibel kunnen opstellen. Om deze binding en loyaliteit/betrokkenheid te creëren is een transparante organisatie noodzakelijk. Van nieuwe medewerkers wordt verwacht dat zij geregistreerd zijn en bereid zijn opleiding(en) te volgen die de praktijk meerwaarde bieden. Medewerkers moeten het gevoel van veiligheid hebben (waarbij het voldoen aan de ARBO wetgeving ook een rol speelt), open kunnen zijn, inspraak kunnen hebben en voldoende mogelijkheden tot persoonlijke ontwikkeling hebben. Daarnaast zal men de mogelijkheid hebben en het initiatief moeten nemen om aan professionaliteit eisen te kunnen en blijven voldoen.

Korte termijn doelen:

1. Als wij als praktijk met z'n allen zorg dragen voor een goed werkklimaat zal dat bijdragen aan een goede werksfeer en zal dat zichtbaar zijn tijdens de evaluatiegesprekken ieder jaar.

Doel: Het behalen op individueel niveau van iedere medewerker een cijfer van minimaal 8 of hoger.
2. Wij willen dat onze medewerkers op de hoogte zijn van de normering in het kwaliteitshandboek en daar naar handelen. Zij accorderen jaarlijks het beleidsplan
3. Tijdens werkoverleg rapporteert praktijkhouder de uitkomsten tav PREM en PROM. Bij afwijkingen van de landelijke norm wordt een verbeterplan opgesteld.

Lange termijn Doel:

1. Op lange termijn behoud van specialisaties binnen de praktijk. Bij werven nieuw personeel rekening houden met benodigde specialisme om diversiteit te behouden.

Door middel van:

- Het opbouwen en onderhouden van een kwaliteitsmanagementsysteem, zodat de organisatiestructuur, de visie en de toekomstgedachten, de verantwoordelijkheden, de bevoegdheden en taken duidelijk zijn vastgelegd en men elkaar hierop kan aanspreken.
- Het jaarlijks voeren van functioneringsgesprekken met alle medewerkers waarbij persoonlijke ontwikkeling en opleidingsplan voor meerdere jaren worden vastgelegd
- In kaart brengen van de huidige arbeidsomstandigheden en de gewenste situatie in de toekomst middels een plan van aanpak en prioriteitenlijst. Dit vooral gericht op het feit dat de oedeemtherapeute heeft aangegeven te willen stoppen in 2020 en we ons moeten bedenken gaan we een vervanging zoeken of richten we ons op een andere specialisatie
- Verplichte deelname van een ieder aan een 3x jaarlijks intervisie
- Zorgen voor een goede behandellocatie die voldoet aan de zorgvraag
- Een aanvang maken in 2018 met het gebruiken van retourinformatie vanuit de LDF ten aanzien van uitkomstmaten en procesmaten tijdens de evaluatiegesprekken, zodat het voor een ieder duidelijk worden kan en hoe er genoteerd moet worden en wat. Waarbij in 2019 mogelijk doelen gesteld kunnen worden om uitkomstmaten en procesmaten te beïnvloeden indien dit noodzakelijk geacht wordt.

Proces

Binnen de praktijk zijn de te volgen procedures beschreven in het handboek tbv het kwaliteitsmanagementsysteem. Dit voldoet aan de HKZ norm 2016

Bij het hanteren van dit kwaliteitsmanagementsysteem wordt uitgegaan van een dynamisch geheel. De input van cliënten, medewerkers, praktijkhouder en andere belangengroepen dient als leidraad om dit steeds bij te stellen ten einde de kwaliteit te verhogen.

Om onze eigen organisatie te verbeteren en het kwaliteitsmanagementsysteem te waarborgen wordt de organisatie beoordeeld door medewerker collega,s en administratief medewerkster.

In ons kwaliteitsmanagementsysteem wordt het professioneel handelen, communicatie en vastleggen gegevens vastgelegd

Dit doen we door:

- Het jaarlijks uitvoeren door een systeemanalyse en managementreview door de praktijkhouder
- Het uitvoeren van een externe audit (KIWA) en interne audit. De daaruit voortvloeiende aanpassingen worden zsm waar noodzakelijk bevonden geïmplementeerd . De externe audit 2017 en de visitatie 2017 is leidend voor onze processen
- Tbv de verslaglegging gebruiken wij naar tevredenheid FRM. Wij toetsen elkaar op dossiervorming. Intervisie helpt ons daarbij . Geleidelijk aan worden in 2018 de uitkomstmaten van de PROM gebruikt om dit proces te optimaliseren.
- De registraties die we doen in de vorm van notities, werkoverleg, verbeterformulieren, ontwerp leggen we vast dmv formulieren vastgelegd binnen het kwaliteitsmanagementsysteem.

Hoog Risico doelen

- Handhaven van de HKZ-certificering. Dit betekent dat we moeten voldoen aan de eisen voor hercertificering HKZ in 2018.

DOELEN:

- We moeten ons op de hoogte stellen van de nieuwe norm versie 2016. Derk-Jan en Dick zijn voor 25 mei 2018 op de hoogte van de nieuwe eisen en norm.
- Doel is het behalen van de HKZ norm in augustus 2018.
- Handhaven van de plusstatus in 2019. Dit betekent dat we moeten voldoen aan de eisen van zorgverzekeraar.

DOELEN:

- Wij streven naar een behandelindex kleiner dan 105 in 2018.
- Minimaal 50 ingevulde vragenlijsten retour zichtbaar in PREM.
- PREM score minimaal een 8.0 in 2018.
- Het voldoen aan de normen ten behoeve van de visitatie in 2019

DOELEN

- Het behalen van de HKZ in augustus 2018

In 2018 moeten minimaal 90% van de patiëntendossiers voldoen aan alle kwaliteitscriteria. Dit maken wij inzichtelijk via het KIB

Laag risico doelen

- Kwalitatief hoogstaande diensten leveren door het volgen van bij- en nascholing. Alle medewerkers zijn geregistreerd binnen het CKR en hebben een opleidingsplan vastgelegd. Alle medewerkers zijn verplicht jaarlijks 3 intervisie bijeenkomsten te volgen in het kader van het Plusprogramma KNGF
- Het vergroten van de naamsbekendheid door een goede open communicatiestructuur en briefwisseling naar verwijzers. Dit meten wij iedere 2 jaar in oktober middels een evaluatieformulier . We zijn tevreden als er positief kritische opmerkingen worden gemaakt, die ons in staat stellen onze dienstverlening te verbeteren.



Resultaat

Onze praktijk is gevestigd in Zuidwest Drenthe. Wij hebben een direct verzorgingsgebied van ca 6000 cliënten. Dit in 3 woonkernen. Wij hebben te maken met een regio die te maken heeft met vergrijzing en een licht achteruitgaand inwoneraantal. Deze situatie heeft zich vertaald in een omzet die de afgelopen 2 jaar stabiel is met een hoge klanttevredenheid bij cliënten en ketenpartners die we op dit niveau willen houden. In onze praktijk behandelen we geen kinderen onder de 12 jaar omdat we een goede relatie hebben met een praktijk voor kinderfysiotherapie in de regio. Daarnaast is het ook zo dat er weinig jonge gezinnen naar de dorpen gaan. De basisschool heeft te maken met leegstand tgv teruglopend kinderaantal. Deze situatie heeft er toe geleid dat wij in onze visie ook al kenbaar hebben gemaakt het belangrijk te vinden onze zorg steeds meer af te stemmen op de ouder wordende cliënt die ook vanuit overheidswege langer thuis zal wonen. Ons resultaat is wat omzet betreft stabiel maar laat zien dat de 65+ groep een groter deel uitmaakt.

Wij denken dat het zal toenemen en we denken dat ons resultaat zal verbeteren door meer in te zetten op chronische zorg. Sinds 2008 zijn we HKZ gecertificeerd. Het huidige certificaat is afgegeven in november 2017 en wordt in juli 2018 geüpdate volgens de nieuwe normeringen. Sinds 1 januari 2017 zijn wij ook plus geregistreerd. Dit is een belangrijke inspirator om onze kwaliteit hoog te houden. Wij denken onze omzet/dienstverlening naar cliënten ook te verbeteren door ons te gaan inzetten voor een nieuwe praktijkruimte. De huidige ruimte heeft te maken met de wet van de remmende voorsprong maar voldoet niet meer naar ons idee om groepen groter dan 5 personen te begeleiden. Om hier toch op kortere termijn beter invulling aan te kunnen geven hebben wij toenadering gezocht met de nieuwe eigenaren van de sportschool . Wij denken dat we elkaar kunnen versterken .

Doelen hieruit voortvloeiend:

Op korte termijn:

- We willen in ieder geval de HKZ status waarmaken en gaan onze plusstatus behouden. Dit doen we doordat een ieder 3x per jaar deelneemt aan de intervisiebijeenkomsten en wij dit onderling evalueren. Dit doen wij ook door het monitoren iedere maand van de spiegelinformatie door zorgverzekeraars, KIB en Qualiview.

-

Op lange termijn:

1. Behouden van de plusstatus ZK eventueel ook naar andere zorgverzekeraars. In januari 2018 hebben we besloten dat we voorlopig alleen het plusprogramma blijven volgen vanuit het KNGF voor de plusstatus van het Zilveren Kruis.
2. Het behouden van een hoge klanttevredenheid. Qualiview 8.5 of hoger
In 2017 was de score 8,67 Doel is het behouden van de huidige klanttevredenheid
3. Het realiseren van een nieuwe locatie in de Wijk.
4. Het implementeren van beweegroepen Parkinson met ketenpartners ook behorend tot het netwerk. Dit gaan we structureren met de POH van de huisartsen. Bij het starten van een groep sluit zij aan.
5. We willen onze status behouden met onze ketenpartners. De tevredenheid middels enquête uitgevoerd op gebied van communicatie/ verslaglegging is hoog. Cijfer 8.0. We blijven de komende jaren dit evalueren met onze ketenpartners. Wij gaan dit ieder jaar meten middels onze eigen enquête
6. Het behouden van voldoende specialisme binnen de praktijk
7. Het opstarten van een valpreventie programma in 2018
8. Het uitbreiden van samenwerking met podotherapeut
9. Samenwerking aangaan met kleine praktijken

Plan van aanpak naar toekomst

1. Het behouden van de HKZ-en plusstatus

Plan van aanpak: Voldoen aan eisen voor HKZ en Plusstatus

Voordeel: Goede borging van de kwaliteit waarbij wij denken dat het past bij onze praktijk

Nadeel: Veranderende regelgeving vraagt een nieuwe aanpak en vraagt weer meer tijd

Maatregel:

1. Aanleveren gevraagde stukken voor 13-06-2018 ten aanzien van plusstatus
2. In augustus 2018 opnieuw HKZ audit in verband met nieuwe normering fysiotherapiepraktijken.

2. Het behouden van de hoge tevredenheid bij cliënten.

Plan van aanpak: Iedere 2 maanden geeft Dini ons een overzicht/uitdraai van de resultaten. Doelstelling is om resultaat op z,n minst te behouden. Gaat het cijfer naar beneden afwijken zal er gemeenschappelijk of op individueel niveau gekeken worden om dit te verbeteren.

Voordeel: Extern bureau verzorgt de uitkomstmaten. Nadeel: Een aantal zaken die wij belangrijk vinden zoals therapietrouw niet op de manier gemeten wordt zoals wij zouden willen.

Maatregel : In werkoverleg ruimte inplannen agenderen om dit te bespreken. Vastleggen in notulen

3. Nieuwbouw realiseren

Locatie Koekange voldoet prima maar locatie de Wijk heeft onvoldoende ruimte om mn groepjes te trainen.

Plan van aanpak: Middels formulier ontwikkeling (HKZ) een stappenplan uitzetten om tot een bouwvergunning te komen voor 1 januari 2018.

Voordeel : Ruimte die voldoet om groepen te begeleiden. Ruimte die kansen biedt om aan andere zorgaanbieders te verhuren

Nadeel: Nog ongewis over de kosten. Er zijn meerdere partijen . Dit kan vertragend werken

Maatregel/ middel: in overleg met huisartsen vergaande stappen om nieuwbouw te realiseren. Is vastgelegd in plan ontwikkeling.

4. Beweeggroep parkinson

Plan van aanpak: contact zoeken met ketenpartners ParkinsonNet. (parkinsonverpleegkundige, POH)

Voordeel: nauwe samenwerking waaruit onze dienstverlening verbeterd. Dit kan leiden tot spin-off.

Nadeel: Tijdsinverstering en goede afstemming

Maatregel/middel: het opstellen van een beweegprogramma en dit toetsen bij de ketenpartners.

5. Behouden huidige toonaangevende status

Plan van aanpak: Uitzetten enquête bij ketenpartners

Voordeel: Meten tevredenheid bij ketenpartners geeft duidelijk waar verbetering kan plaatsvinden.

Nadeel: Uitvraag bestaat uit 5 vragen. Mogelijk te beperkt om goed inzicht te krijgen

Maatregel/middel: Om de 2 jaar enquête uitzetten

6. Specialisme binnen de praktijk

Plan van aanpak: tot dec 2018 gaan we ons oriënteren hoe we onze specialisme kunnen behouden en blijven invullen.

Voordeel: adequate dienstverlening kunnen verlenen.

Nadeel: Kleine praktijk, geen full-time specialisme mogelijk, vooral part-time

Maatregel/middel: oriënteren of bekkenfysiotherapie een meerwaarde heeft. Dit gaan we bespreken met andere ketenpartners.

Plan van aanpak: Uitzetten enquête bij ketenpartners

Voordeel: Meten tevredenheid bij ketenpartners geeft duidelijk waar verbetering kan plaatsvinden.

Nadeel: Uitvraag bestaat uit 5 vragen. Mogelijk te beperkt om goed inzicht te krijgen

Maatregel/middel: Om de 2 jaar enquête uitzetten

7. Valpreventie programma:

Plan van aanpak: Iedere collega op de hoogte brengen van de inhoud van het programma otago

Voordeel: Spin-off

Nadeel: Tijdsinvestering om kennis op te doen

Maatregel/middel: Het implementeren vanaf mei 2018.

8. Het samenwerken met podotherapeut.

Plan van aanpak: Het contact leggen met podotherapeuten

Voordeel: Betere dienstverlening met onze cliënten door samenwerking

Nadeel: Geen

Maatregel/middel: In 2019 het realiseren van structurele samenwerking (verwijzen, doorverwijzen) met een podotherapeut

9. Samenwerking aangaan met kleine praktijken

Om al onze cliënten goed te kunnen blijven bedienen willen we pro-actief met collega's gaan onderzoeken of we onze krachten kunnen bundelen

Voordeel: Cliënten kunnen op locatie/dorp worden behandeld

Nadeel: Samenwerking wordt mogelijk als bedreiging ervaren

Middel : Goede contacten met Diever structuren in 3 maandelijks overleg van af april 2017

Samenvattend

Ons beleidsplan wordt vastgesteld voor 3 jaar en is mede tot stand gekomen door de input van onze medewerkers. Een ieder heeft zich achter het plan geschaard en beoordeeld als realistisch en haalbaar. Als kleine praktijk staan we voor een aantal belangrijke keuzes. Mn het kwaliteitsbeleid/ plusstatus en huisvesting zijn speerpunten waar we de komende jaren ons uiterste best voor gaan doen om dit gestalte te geven. Dit biedt voldoende kansen om onze cliënten op efficiënte wijze te blijven begeleiden en zullen daar ons best voor doen.

Gezien door:

Derk-Jan Teunis

Carla Frijnts

Daphne Schuit

Renee de Weerd

Diny Dubois

