



Praktijkrichtlijnen voor  
Fysiotherapiepraktijk Nispén & Wouwse Plantage

2024

Om zo fijn en eenduidig mogelijk kwalitatieve goede zorg te kunnen bieden aan alle patiënten van Fysiotherapiepraktijk Nispen & Wouwse Plantage zijn er een aantal richtlijnen waar binnen gewerkt wordt. Voor de start behandelingen worden deze richtlijnen je toegezonden en ze zijn te vinden op onze website. Samen komen we zo tot kwalitatief goede zorg en een professionele praktijk.

### **Uitgangspunten en principes**

We streven er gezamenlijk naar dat:

- de patiënt centraal staat;
- het accent ligt op veilige adequate zorg en op de uitkomsten van zorg;
- evaluaties bijdragen aan verbetering van de zorg;
- beide vestigingen aan dezelfde kwaliteitsnormen voldoen;

### **Wat mag de patiënt verwachten?**

#### **A. Kwaliteit**

De patiënt mag verwachten dat:

- de gekozen zorgaanpak aansluit bij zijn of haar zorgbehoeften;
- voor hem of haar voldoende duidelijk is welke zorg wordt verleend en waarom;
- de praktijk therapie verleent volgens de actuele stand van inzichten, standaarden en richtlijnen;
- de uitvoering van de geboden zorg optimaal is;
- de praktijk continu aan verbetering werkt.

#### **B. Personeel**

De patiënt mag verwachten dat de fysiotherapiepraktijk:

- zorgt dat iedere praktijkmedewerker zich houdt aan de wet;
- iedere praktijkmedewerker de juiste opleiding heeft gevolgd en over de juiste diploma's en verzekeringen beschikt;
- zorgt dat iedere praktijkmedewerker zich regelmatig bijschoolt;
- zorgt dat praktijkmedewerkers intern goede afspraken hebben over handelingen en behandelingen en mogelijke behandelrisico's.

#### **C. Klantgerichtheid en -contact**

De patiënt mag verwachten dat de fysiotherapiepraktijk ervoor zorgt dat:

- de patiënt een duidelijk aanspreekpunt heeft;
- het aanspreekpunt zich verantwoordelijk voelt voor de zorg aan hem of haar;
- het aanspreekpunt de context van hem of haar goed kent;
- het aanspreekpunt weet wat hij of zij nodig heeft;
- het aanspreekpunt hem of haar de best mogelijke zorg en aandacht geeft;
- het aanspreekpunt voldoende tijd aan hem of haar besteedt;
- het aanspreekpunt hem of haar met respect benadert.

#### **D. Samenwerking met andere zorgverleners**

De patiënt mag verwachten dat de fysiotherapiepraktijk:

- goed samenwerkt met andere fysiotherapiepraktijken in de omgeving, huisartsen, ziekenhuizen en andere zorgverleners.

#### **E. Ervaringen**

De patiënt mag verwachten dat de fysiotherapiepraktijk:

- luistert naar en rekening houdt met feedback van patiënten;
- regelmatig een patiënten tevredenheidsonderzoek uitvoert;
- de mening van de patiënt wil weten over de dienstverlening en gewenste verbeteringen;
- de uitkomsten van patiëntenquêtes gebruikt voor verdere verbetering van de praktijkvoering en de zorg.

#### **F. Klachten**

De patiënt mag verwachten dat de fysiotherapiepraktijk:

- ervoor zorgt dat een klacht eenvoudig kan worden ingediend;
- de patiënt informeert over de status en uitkomst van de klachtafhandeling;
- de klacht zo snel mogelijk oplost.

#### **G. Veiligheid**

De patiënt mag verwachten dat de fysiotherapiepraktijk:

- veilig is;
- leert van eerder gemaakte fouten en incidenten;
- zorgt dat risico's worden beperkt en waar nodig direct maatregelen neemt om de veiligheid te verbeteren.

#### **H. Bereikbaarheid**

De patiënt mag verwachten dat de fysiotherapiepraktijk:

- goed bereikbaar is zowel telefonisch als de praktijkruimtes;
- zo ruim mogelijke openingstijden/beschikbaarheid hanteert
- indien een patiënt niet naar de praktijk kan komen, de afspraak aan huis ingepland en aan huis behandeld wordt. (Alleen mogelijk voor patiënt met verwijzing vanuit huisarts voor fysiotherapie)

#### **I. Hygiëne**

De patiënt mag verwachten dat de fysiotherapiepraktijk:

- er zichtbaar voor zorgt dat er hygiënisch en waar nodig steriel wordt gewerkt;
- maatregelen heeft genomen om risico's op overdracht van besmettelijke aandoeningen te beperken;
- zorgt dat praktijkmedewerkers voldoende beschermd zijn om zichzelf en de patiënt tegen besmettelijke aandoeningen te beschermen.

#### **J. Privacy**

De patiënt mag verwachten dat de fysiotherapiepraktijk:

- de privacy (van de medische gegevens) van elke patiënt voorop stelt;
- wettelijke verplichtingen rond beheer van gegevens naleeft;
- zorgvuldig en integer met persoonlijke patiëntengegevens omgaat;
- zorgt dat het medisch dossier alleen voor bevoegde personen beschikbaar en toegankelijk is;
- zorgt voor de overdracht van relevante gegevens bij doorverwijzing;
- zorgt dat zijn of haar patiëntgegevens beschikbaar zijn als deze benodigd zijn.

#### **K. Fysiotherapeutische middelen en apparatuur**

De patiënt mag verwachten dat de fysiotherapiepraktijk:

- beschikt over alle benodigde middelen voor behandeling en diagnose;
- ervoor zorgt dat de benodigde middelen geschikt en direct beschikbaar zijn voor gebruik.
- geen verlopen of defecte middelen/apparaten gebruikt bij de behandeling.
- beschikt over instrumenten en apparatuur voor het verlenen van goede zorg;
- ervoor zorgt dat al deze middelen in goede staat verkeren.

#### **L. Specialistische zorg**

De patiënt mag verwachten dat de fysiotherapiepraktijk:

- de urgentie van zijn hulpvraag correct en direct beoordeelt;
- bij de urgentie of mogelijke herkennen van een andere oorzaak/diagnose passende actie onderneemt.

#### **M. Diagnose/Anamnese**

De patiënt mag verwachten dat de fysiotherapiepraktijk:

- tests en onderzoeken deskundig, veilig en doeltreffend uitvoert of laat uitvoeren;
- zorgvuldig omgaat met uitkomsten van tests en onderzoeken.

#### **N. Patiëntenvoorlichting**

De patiënt mag verwachten dat de fysiotherapiepraktijk:

- hem of haar informeert over mogelijke behandelingen en de voortgang in behandelingen
- hem of haar informeert over mogelijke kosten afhankelijk van de door de patiënt gekozen zorgverzekeringsvorm;
- gevraagd en ongevraagd voorlichting geeft over de zorg en dienstverlening die de fysiotherapiepraktijk biedt;
- duidelijk maakt hoe de patiënt de juiste zorg kan krijgen en wat deze zorg inhoudt.
- informatie zodanig verstrekt dat deze voor de patiënt begrijpelijk is;
- bij het verstrekken van informatie gebruik maakt van begrijpelijk informatiemateriaal of verwijst naar betrouwbare internetbronnen
- de patiënt zo optimaal mogelijk helpt bij zijn beslissing om wel of niet een behandeling of onderzoek te laten uitvoeren;
- informatie verstrekt die de patiënt inzicht geeft in de reden van een verwijzing

## **O. Behandelingen**

De patiënt mag verwachten dat de fysiotherapiepraktijk:

- alle behandelingen laat uitvoeren door bevoegde en bekwame professionals;
- zorgt dat alle (be)handelingen deskundig en veilig worden uitgevoerd;
- zorgt dat alle (bae)handelingen doelmatig worden uitgevoerd in het belang van de patiënt.
- zorgt dat de afhandeling van de facturatie van de behandelingen accuraat wordt uitgevoerd, zodat het vergoeden door verzekering of particulier overzichtelijk blijft

## **P. Behandelingsresultaten**

De patiënt mag verwachten dat de fysiotherapiepraktijk:

- periodiek de resultaten van behandelingen bespreekt;
- in overleg met de patiënt maatregelen neemt om eventueel tegenvallende behandelingsresultaten te verbeteren;
- de patiënt wijst op zijn of haar eigen verantwoordelijkheid en mogelijkheden om bij te dragen aan het succes van de behandeling