

Visitatie: 6 indicatoren

Feedbackformulier 'Kwaliteit praktijkvoering'

Indicator 1	Criterium	1	2	3	4	Toelichting op score
Kwaliteitsbeleid	De praktijk voert een actief beleid, consistent met het kwaliteitsbeleid van de beroepsgroep, om de kwaliteit van de medewerkers, de kwaliteit van de organisatie en de kwaliteit van de zorg ¹ voor de patiënt te bewaken, te bevorderen en inzichtelijk te maken.	Geen bewijs aanwezig.	Vastgelegd, maar geen bewijs van implementatie. of wel bewijs van activiteiten, maar niet vastgelegd in een beleid.	Vastgelegd en bewijs van onderdelen van uitvoering van het beleid.	Vastgelegd, consistent met beleid beroepsgroep, volledig uitgevoerd.	
	Waarom?					
	Het kwaliteitsbeleid vormt de identiteit van de praktijk Het beleid is afgestemd op het KNGF Beroepsprofiel en sluit aan bij het kwaliteitsbeleid van de beroepsgroep. Het vormt het kader waarbinnen de praktijk en haar medewerkers beslissingen nemen om richting te geven aan verbeterprocessen. Kwaliteitszorg sluit aan bij de algemeen geldende normen voor kwaliteit zoals effectiviteit (doeltreffendheid), efficiëntie (doelmatigheid), patiëntgerichtheid en de toegankelijkheid. Voorwaarde is dat medewerkers op de hoogte zijn van het beleid en in ook de lijn van het beleid handelen. Dat betekent bijvoorbeeld dat er geen onnodige zorg wordt verleend en dat de oorzaak van ongewenste variatie in behandelgemiddelden besproken wordt.					
	Hoe aantonen?					
	<p>Kwaliteitsmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsbeleid en beleidsverklaring van het huidige jaar, onderschreven door medewerkers • Managementreview voorafgaande jaar en recent beleidsplan <p>Professionele ontwikkeling medewerkers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deelname van medewerkers aan intervisie en daarbij behorende producten • Persoonlijk portfolio: persoonlijke ontwikkeling medewerkers (o.a. overzicht deelname cursussen, opleidingen, intervisie, persoonlijk ontwikkelplan, BIG registratie) • Kwaliteit van de zorg voor de patiënt • Scores op feedback o.a. behandelgemiddelden / behandelindex/ spiegelinformatie/PREM • Scores op uitkomsten Landelijke Database (LDF) 					

¹ De zorg voor de patiënt kan preventief, curatief of palliatief zijn en kan zowel de individuele patiënt als groepen patiënten betreffen.

Indicator 2	Criterion	1	2	3	4	Toelichting op score
Klinisch redeneren en dossiervoering	De medewerkers hanteren KNGF richtlijn Fysiotherapeutische Dossiervoering en hanteren een heldere lijn van klinische redeneren conform de kenmerken van Evidence Based Practice	Niet volgens de richtlijn. Klinisch redeneerproces niet transparant en niet consistent.	Dossiervoering deels volgens de richtlijn, maar klinisch redeneerproces van fysiotherapeut is niet transparant en/of consistent.	Dossiervoering is deels volgens de richtlijn en klinisch redeneerproces en handelen van fysiotherapeut is transparant en consistent.	Dossiervoering is volgens de richtlijn en het klinisch redeneerproces is transparant en consistent.	
	Waarom?					
	Gestructureerde dossiervoering ondersteunt de fysiotherapeut bij het opstellen, uitvoeren en evalueren van het behandelplan. Een patiëntendossier is noodzakelijk voor intern gebruik maar ook voor externe verantwoording van de kwaliteit van de zorg aan bijvoorbeeld de patiënt, de verwijzer of de zorgverzekeraar. Een goed dossier bevat alle noodzakelijke informatie en is makkelijk leesbaar. Een collega die de patiënt moet overnemen zou snel moeten kunnen zien wat er aan de hand is en wat er moet gebeuren.					
	Hoe aantonen?					
	<ul style="list-style-type: none"> • Peer feedback van EPD's en ontwikkelplan dossiervoering • Dossiercheck: visiteurs nemen een steekproef van minimaal drie tot maximaal vijf dossiers en toetsen deze aan de hand van het waarderingssformulier dossiervoering 					

Indicator 3	Criterium	1	2	3	4	Toelichting op score
Interne en externe communicatie, zorgcoördinatie en samenwerking	De praktijk heeft een adequaat systeem van interne en externe communicatie, zorgcoördinatie en samenwerking.	Geen bewijs aanwezig.	Geen beleid vastgelegd, maar wel aantoonbare activiteiten.	Beleid vastgelegd en aantoonbaar praktijkoverleg en/of overleg ketenpartners	Beleid vastgelegd en aantoonbaar praktijkoverleg en overleg ketenpartners.	
	Waarom?	Informele en formeel georganiseerde uitwisseling van informatie is onmisbaar binnen een goed functionerende en transparante praktijkorganisatie. Duidelijke afspraken over de inhoud van de zorg voor de patiënt en de organisatie van de zorg rondom de patiënt, dragen bij aan kwaliteit van de zorg en aan de patiënttevredenheid. Afspraken komen tot stand in samenspraak met elkaar en zijn vastgelegd in notulen zodat later geverifieerd kan worden of ze zijn nagekomen, dan wel of ze bijgedragen hebben aan het doel waarvoor de afspraken gemaakt zijn. Dit geldt ook voor de communicatie met ketenpartners, netwerken, patiëntenverenigingen en andere betrokkenen rondom de zorg voor de patiënt zoals beschreven in de WMO. Te samen vormt de communicatie met externen de procedure voor gestructureerde externe informatie – uitwisseling. Denk hierbij aan intercollegiaal overleg, multidisciplinair overleg, informatievoorziening naar patiënten, rapportage naar verwijzers.				
	Hoe aantonen?	Structureel praktijkoverleg <ul style="list-style-type: none"> • Agenda en notulen Structureel interprofessioneel overleg (indien van toepassing) <ul style="list-style-type: none"> • Agenda en notulen Procedure voor gestructureerde externe informatie-uitwisseling <ul style="list-style-type: none"> • Beleidsplan en verslagen van bijvoorbeeld externe communicatie 				

Indicator 4	Criterium	1	2	3	4	Toelichting op score
Inrichting en toegankelijkheid	De praktijk is zodanig ingericht en georganiseerd dat aan de zorgvraag van de doelpopulatie kan worden voldaan.	De inrichting en toegankelijkheid van de praktijk is zeer beperkt	De inrichting en toegankelijkheid van de praktijk is onvoldoende.	De inrichting en toegankelijkheid van de praktijk voldoet grotendeels.	De inrichting en toegankelijkheid van de praktijk voldoet volledig.	
	Waarom?	De inrichting en bereikbaarheid van de praktijk is afgestemd op de doelpopulatie. In het beleidsplan van de praktijk zijn keuzes gemaakt en maatregelen opgenomen om de gedefinieerde cliëntenpopulatie optimaal te kunnen bedienen. Dit geldt voor fysieke bereikbaarheid maar ook wat betreft informatievoorziening. Een juiste afstemming van diensten en informatie op de patiëntenpopulatie is een voorwaarde voor een succesvolle praktijk.				
	Hoe aantonen?	<ul style="list-style-type: none"> • Deels vastgelegd in kwaliteitsbeleid • Toegankelijkheid en voorzieningen voor speciale doelgroepen (b.v. minder validen / groepsbehandeling). • Bereikbaarheid (loket / telefoon / website / email) • Informatie beschikbaarheid medewerkers en wachttijden (folders / website). • Checklist inrichtingseisen 				

Indicator 5	Criterium	1	2	3	4	Toelichting op score
Hygiëne, privacy en veiligheid	De praktijk is zodanig ingericht en georganiseerd dat de hygiëne, privacy en de veiligheid van de cliënt wordt bewaakt. (Alle medewerkers handelen conform de beroepsethiek en gedragsregels).	Voldoet niet aan de eisen voor hygiëne, privacy en veiligheid.	Hygiëne, privacy en veiligheid van de praktijk zijn zeer beperkt.	Hygiëne, privacy en veiligheid van de praktijk voldoen grotendeels.	Hygiëne, privacy en veiligheid van de praktijk voldoen volledig aan de eisen.	
	Waarom?	Het bewaken van privacy wordt in toenemende mate belangrijk door de intrede van informatietechnologie. Patiëntendossiers en communicatie met - en over patiënten is niet onbedoeld voor derden toegankelijk. Het is belangrijk dat de praktijk de risico's van de patiëntenpopulatie inventariseert en maatregelen neemt om mogelijke risico's te elimineren, dan wel te verminderen. Een schone praktijk en een goede handhygiëne horen daarbij. Het zijn basisvoorwaarden voor een verantwoorde praktijkvoering.				
	Hoe aantonen?	<ul style="list-style-type: none"> • Deels vastgelegd in kwaliteitsbeleid • Checklist inrichtingseisen (aanwezig en opgesteld door praktijk) • Checklist veiligheid (aanwezig en opgesteld door praktijk) • Maatregelen beveiliging dossierinformatie 				

Indicator 6	Criterium	1	2	3	4	Toelichting op score
Innovatie en Ondernemerschap	De praktijk ontwikkelt en implementeert initiatieven om aan te sluiten bij nieuwe ontwikkelingen in de zorg.	Geen bewijs aanwezig.	Geen beschreven visie en strategie over innovatie, maar wel ad hoc initiatieven.	Beschreven innovaties en deels geïmplementeerde initiatieven.	Beschreven visie en strategie over innovatie en volledig geïmplementeerde initiatieven.	
	Waarom?					
	Inhoudelijk is deze indicator niet uitsluitend weggelegd voor praktijken die voorop willen lopen bij ontwikkelingen in de zorg. Iedere praktijk moet zich op de hoogte houden van de ontwikkelingen met betrekking tot de diensten die ze aanbiedt. Dat geldt voor wetenschappelijke en technologische ontwikkelingen, maar ook voor politieke, maatschappelijke en demografische ontwikkelingen. Een moderne praktijk zorgt ervoor dat ze blijft, aansluit bij veranderingen in de zorgvraag en een duidelijke positie inneemt in de lokale zorgketen. Denk aan initiatieven om de zorg beter bereikbaar en betaalbaar te houden zoals 'gezondheid in de wijk' en zelfmanagementprogramma's.					
	Hoe aantonen?					
	Praktijken bepalen zelf hoe ze invulling geven aan deze indicator en hoe ze dat aantonen. Denk aan folders, publicaties, instructie- en scholingsmateriaal, ICT-toepassingen zoals eHealth.					