

Kwaliteitsjaar verslag 2020

van Bakel Podotherapie

Van Bakel Podotherapie
Walramstraat 1, 6131 BK, Sittard
Inschrijfnummer KvK 14080043
Brigitte van Bakel
2020
• 09-03-2020

Inhoudsopgave:

1. Inleiding	Pagina 2
2. Praktijkgegevens	Pagina 5
3. Korte beschrijving beleidsplan praktijk	Pagina 10
4. Terugblik op 2019	Pagina 12
5. Vooruitblik op 2020	Pagina 19

Inleiding

Met dit kwaliteitsjaarverslag maken we deze inspanningen voor alle belanghebbenden inzichtelijk.

In 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) ingevoerd als vervanger van de Kwaliteitswet zorginstellingen en de Wet klachtenrecht cliënten zorgsector. Allereerst gold de wettelijke verplichting voor het schrijven van een kwaliteitsjaarverslag alleen voor zorginstellingen. De NVvP adviseerde voorheen al om een kwaliteitsjaarverslag/plan te schrijven omdat vanuit de wet BIG iedere podotherapeut verplicht is om kwaliteitszorg aan te tonen. Een goede manier om dat te doen is middels een kwaliteitsjaarverslag. Daarnaast stelt artikel 7 van de nieuwe Wkkgz dat de zorgaanbieder zorg draagt voor systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de zorg. Het kwaliteitsjaarverslag is een geschikt middel om evaluatie en verbetering aantoonbaar te maken. In de Wet BIG staat beschreven dat aangetoond dient te worden dat invulling wordt gegeven aan het begrip kwaliteitszorg. Voor solopraktijken geldt dus de verplichting om zichtbaar te maken dat invulling wordt gegeven aan kwaliteitszorg. Daarom schrijven wij bij van Bakel Podotherapie een kwaliteitsjaarplan en- verslag gebaseerd op het gevoerde kwaliteitsbeleid.

Dit kwaliteitsjaarverslag evalueert het afgelopen jaar; daardoor zal zichtbaar worden wat er al gedaan is en wat er nog gedaan moet worden. Zo ontstaat een cyclisch kwaliteitsproces, doordat verbeterpunten van het ene jaar de doelstellingen voor het andere jaar zijn. Doelen van een kwaliteitsjaarverslag zijn:

De praktijk is op 1 locatie gevestigd, de praktijk staat er om bekend dat hij uitgebreid te tijd neemt voor de patiënten.

- De patiëntenzorg en kwaliteit van de zorg staan hoog in het vaandel bij van Bakel Podotherapie
- In dit verslag wordt de praktijk omschreven en terug gekeken op vorig jaar. Tevens worden er doelstelling voor het lopende jaar gesteld.
- Binnen onze praktijk wordt hard gewerkt aan het leveren van kwalitatief hoogwaardige podotherapeutische zorg. En met dit kwaliteitsjaarverslag maken we deze inspanningen voor alle belanghebbenden inzichtelijk.

- In figuur 1 kunt u zien dat er 98 patiënten behandeld zijn met hielspoor en hielspoor gerelateerde klachten. Na 6 weken waren hiervan al 91 patiënten klachtenvrij en na 8 weken 94 patiënten en na een half jaar waren al 96 patiënten geheel klachten vrij, dit is 98% van alle behandelde patiënten. Dit resultaat heeft te maken met het onderzoek, type therapie en de therapie trouwheid en therapie bereidheid van de patiënten.

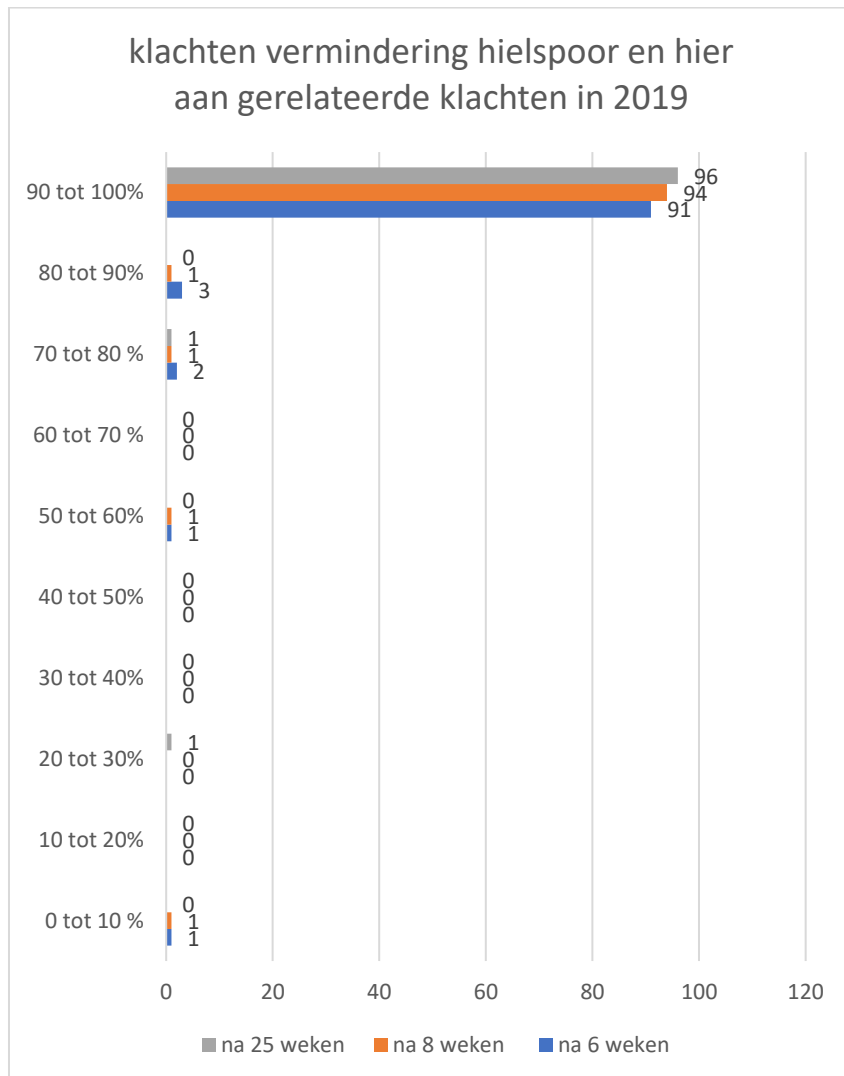


fig. 1

2. Praktijkgegevens:

a. Profiel van de praktijk

- De praktijk is in 2007 opgericht
- ZZP Brigitte van Bakel

b. Locatie(s)

- van Bakel Podotherapie heeft 1 locatie; Walramstraat 1, 6131 BK te Sittard
- De praktijkverantwoordelijke op deze locatie is Brigitte van Bakel

c. Samenstelling team

- Er is slechts 1 persoon werkzaam in de praktijk, gezien het een éénmanszaak betreft dit is Brigitte van Bakel
- De specialisatie van Brigitte van Bakel betreft fasciopathieën en de kindervoeten
- Brigitte van Bakel staat kwaliteitsgeregistreerd in het Kwaliteitsregister Paramedici
- Brigitte van Bakel is lid van de NVvP
- Brigitte van Bakel is gespecialiseerd in de Reumatische voet-/gezondheidszorg
- Brigitte van Bakel is bezig met behalen BHV icm basis EHBO door middel van online cursus
- Begin dit jaar zal IPO fase 1 worden herhaald en binnen een half jaar na goedkeuring zal ook IPO fase 2 worden uitgevoerd.

d. Samenwerking andere zorgverleners

- Huisartsen hebben wij weinig contact mee, aangezien hier in de regio de POH-ers zeer moeilijk doen over contact met huisartsen die niet aan een patiënt persoonlijk is gerelateerd. Pedicures zie ik jaarlijks op lezingen die ik geef. Fysiotherapeuten, mondhygiënist en psychologe zie ik wekelijks in de praktijk tijdens de lunch.
- Is er structureel (multi-)disciplinair overleg 6 keer per jaar
- Brigitte van Bakel neemt deel aan Intercollegiaal overleg minimaal 4 van de 6 afgesproken momenten.
- De praktijk participeert in landelijke en/of regionale netwerken/zorggroepen/samenwerkingsverbanden. Zoals Meditta ketenzorg Met het bundelen van krachten en kennis wil Meditta de kwaliteit van de eerstelijnsgezondheidszorg waarborgen en verbeteren. Podoplein, kwaliteit staat bij Podoplein hoog in het vaandel. Daarom vinden wij kennis *delen* tussen praktijken noodzakelijk. Dit maakt groeien naar een hoger kwaliteitsniveau mogelijk. Op die manier wordt de beste zorg aan de patiënt geleverd
- Andere georganiseerde multidisciplinaire activiteiten zoals gezamenlijke spreekuren hebben de fysiotherapeuten etc. nog steeds geen behoeften aan, lopen indien het nodig is wel bij elkaar naar binnen en kijken dan even met elkaar mee.
- Na ieder eerste onderzoek en iedere controle vind er rapportage plaats naar huisartsen en verder indien noodzakelijk.

e. Bereikbaarheid en toegankelijkheid

- De accommodatie voldoet aan de NVvP richtlijn "Minimale inrichtingseisen voor de podotherapiepraktijk" (2015) de standaard behandelruimte/onderzoekruimte zelf is 3 bij 4 echter indien meer ruimte nodig is heb ik de oefenruimte en de ruimte voor kinder fysiotherapie tot mijn beschikking, hier zijn goede afspraken met de fysiotherapeuten over gemaakt.
- De openingstijden van de praktijk zijn maandag en vrijdag van 9.00 tot 16.00 en op woensdag van 13.00 tot 15.30 en op donderdag tussen 9.30 en 11.30 .
- Externen/patiënten kunnen informatie vinden op de website <https://www.vanbakelpodotherapie.nl/> hierop kunnen de patiënten het telefoonnummer vinden van Call Care en zelfs eventueel direct zelf een afspraak in plannen. Voor overige vragen hebben wij op de website ook ons mailadres info@vanbakelpodotherapie.nl, deze mail wordt uitsluitend tijdens onze werkuren beantwoord.
- De praktijk is zéér rolstoelvriendelijk.

f. Patiënten

- Het totaal aantal behandelde patiënten in 2019 is 251 hiervan zijn er 168 vrouwen en 89 mannen (fig. 2 en 3).
- Het aantal totaal aantal patiënten ten opzichte van vorig jaar is gedaald, het aantal nieuwe patiënten is gestegen (fig. 2).

Figuur aantal behandelingen afgelopen 3 jaar met aantal mannen/vrouwen

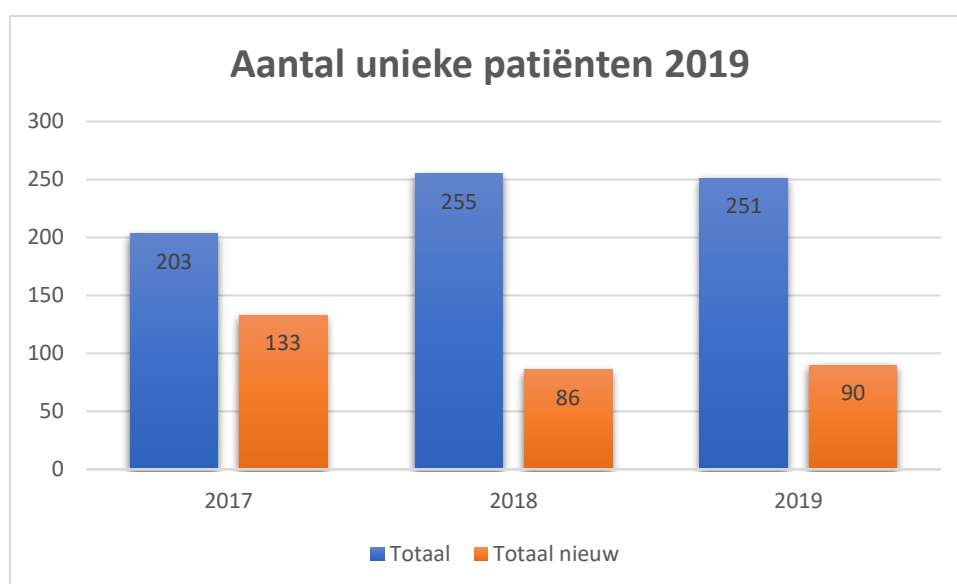


fig. 2

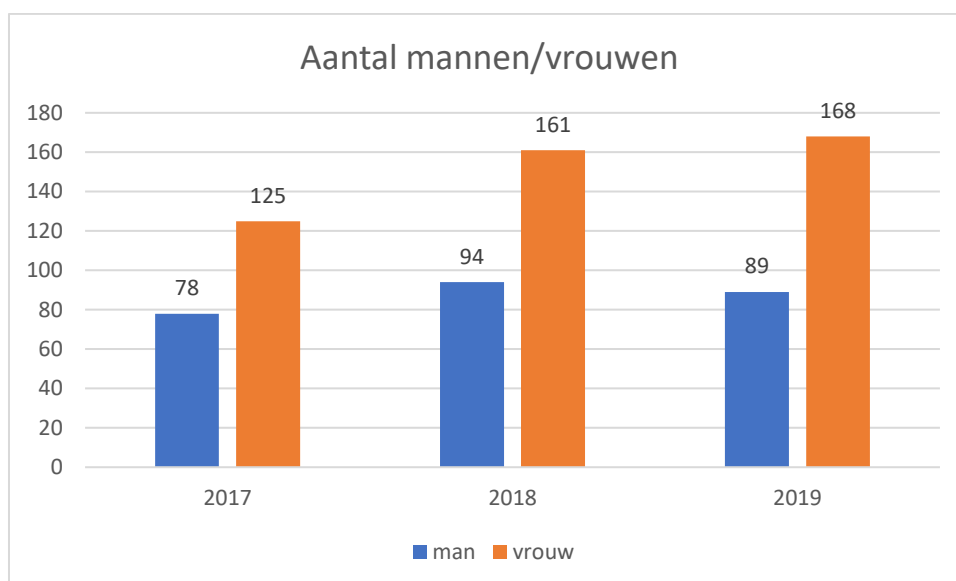


fig. 3

- Het totaal aantal patiënten ten opzichte van 2018 is gedaald, echter het totaal aantal nieuwe patiënten is gestegen. Tevens is het aantal vrouwelijke patiënten gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar.
- Met betrekking tot de patiënt veiligheid hebben wij de volgende punten. In de praktijk is een AED aanwezig. De NVvP richtlijn 'Hygiëne en infectiepreventie' (2015) wordt nageleefd. (Bijna-)incidenten worden geregistreerd in het patiënten dossier.
- Voor het patiënten dossier gebruikt van Bakel Podotherapie James Software, conform de NVvP richtlijn 'Podotherapeutische verslaglegging' (2019) en de WGBO (zie figuur 5) wordt deze ingevuld.

g. Onderzoek, behandelingen en controles

- van Bakel Podotherapie bied de volgende producten en diensten;

- * Onderzoeken en controles van
- * Onderzoeken
- * Onderzoek voeten van diabetes patiënten
- * Drukmeting
- * Voetscan
- * Instrumentele behandelingen
- * Schimmelnagel diagnostiek
- * PLT 3D zolen
- * Prefab zolen
- * Orthese
- * Diabetes kousen
- * Druk kousen
- * Slippers
- * Sandalen
- * Pantoffels
- * Schoenen
- * Verbandschoenen

- Voor een eerste onderzoek wordt 60 minuten uitgetrokken, hierbij wordt begonnen met een ganganalyse, vervolgt door een anamnese waarbij tevens de kosten worden besproken, voetscan, inspectie, functie onderzoek, palpatie, schoeninspectie, indien nodig een drukmeting, uitleg klachten en eventuele therapie mogelijkheden, aanmeten therapie, maken vervolgspraak, administratie incl. rapportage indien toestemming.

- De praktijk raadpleegt bronnen van wetenschappelijk onderzoek en deze worden indien het een meerwaarde voor de praktijk en de patiënt is naar de praktijk, zo is het afgelopen jaar wederom een nieuw formulier “gebruiksaanwijzing zolen en schoenadvies” ontwikkeld en wordt structureel aan iedere patiënt die voor zolen/DM-screening en/of schoenadvies komt mee gegeven en besproken. Zo zijn er ook meerdere informatiefolders ontwikkeld te weten;

- * Advies veiligheidsschoenen
- * Zolen in veiligheidsschoenen
- * Hallux abducto valgus
- * Mortonse neuralgie
- * Capsulitis
- * Tibialis posteriorpees syndroom
- * Hielspoor en fasciitis plantaris
- * bekkenscheefstand
- * Schimmelnagel diagnostiek

Tevens raadpleegt de praktijk andere podotherapeuten via Siilo, wij hebben contacten met de podotherapeuten uit het intercollegiaal overleg groep en tevens hebben wij ook een landelijke groep podotherapeuten waar wij onderling informatie mee delen en vragen aan elkaar kunnen stellen. Zelfde doen wij met de diverse disciplines van het multidisciplinair overleggroep.

- De gemiddelde wachttijd van de praktijk bedraagt 2 weken. Indien acute zorgbehoefte krijgt de patiënt een afspraak aangeboden waarbij de patiënt als hij/zij deze afspraak accepteert binnen 24 uur terecht kan (uitgezonderd de vrijdagen 15 minuten na de laatste patiënt/cursusdagen/ALV's op vrijdagen en vakantie. In dit geval verwijzen wij de patiënten door naar Marloes Versteegh).

- Er is een afspraak met Marloes Versteeg dat wij elkaars patiënten overnemen indien noodzakelijk.

- De praktijk heeft algemene voorwaarden met hierin onder andere de betalingsvoorwaarden opgenomen. Deze zijn terug te vinden op de website en worden aan het begin van ieder consult samen met de tarieven (welk ook op de website staan) besproken. De declaraties lopen via Vecozo en Infomedics.

Tevens is op onze website onze privacy statement opgenomen.

- De praktijk werkt volgens de AVG, onze privacy verklaring is terug te vinden op onze website www.vanbakelpodotherapie.nl

3. Korte beschrijving beleidsplan praktijk

a. Missie - De praktijk staat voor zorg en kwaliteit.

- Het werkterrein zijn de patiënten die geholpen willen worden en er zelf ook naar willen handelen.
- De praktijk bestaat wegens mijn liefde voor het vak podotherapie en ik hierdoor tevens inkomsten kan genereren om zo ook mijzelf en mijn gezin in levensonderhoud te kunnen voorzien.
- Als de praktijk niet zou bestaan zou ik in de ziektewet terecht komen en daarbij mijn vrijheid kwijt raken.
- De praktijk bied podotherapeutische zorgverlening aan, hierbij trachten wij extra service te bieden door ruim de tijd te nemen voor het eerste onderzoek en (tegen meerprijs) keuzes te bieden over onder andere afdekmaterialen dan standaard.

- De doelgroepen zijn kinderen, jong volwassenen, sporters, reumapatiënten en de mensen die er alles voor over hebben om geholpen te worden

b. Visie - De praktijk gaat er voor om mensen te helpen die bereid zijn om aanpassingen in hun leven te maken zodat ze ook geholpen kunnen worden.

- De praktijk wil het praktijkkeurmerk behouden en zich meer gaan richten op het bieden van extra luxe (tegen betaling) net dat stapje meer bieden.

-Voor de patiënten betekent dat als zij de extra luxe wensen, zoals zolen met spoed laten maken of een ander afdek materiaal als standaard, ze hier extra voor moeten betalen, anders kunnen ze nog steeds even veel inzet en zorg voor de standaard prijs verwachten. Dit levert de praktijk extra omzet op.

-De praktijk levert de maatschappij reductie van klachten en daarmee behouden van de mogelijkheden van de patiënten op. Hierdoor kunnen de mensen een beter ADL hebben dan zonder de podotherapeutische interventies van, van Bakel Podotherapie.

c. Kwaliteitsbeleid

-Visie op kwaliteit

-Kwaliteitssysteem

-Betrokken personen

-Richtlijnen, protocollen

Patiëntgerichte zorg:

-De zorg is afgestemd op de patiënt;

-De zorg is toegesneden op de wensen/hulpvraag van de patiënt;

-De patiënt krijgt alle aandacht en informatie;

-De patiënt kan snel terecht;

- praktijk hanteert de PDCA-cyclus en formuleert het behandelplan SMART voor de kwaliteitszorg binnen de praktijk.

- Patiënten worden nog niet betrokken bij het kwaliteitsbeleid.

- Als Zelfstandig ondernemer ben ik als enige betrokken bij het kwaliteitsbeleid, wel streef ik na alle richtlijnen en protocollen van de NVvP te volgen en na te leven .

De volgende richtlijnen en protocollen worden gehanteerd binnen het kwaliteitsbeleid/systeem 1:

Om de kwaliteit van de uitoefening van het vak te borgen, worden binnen de praktijk o.a. de

volgende geldende richtlijnen en bepalingen gevolgd:

- Richtlijn 'Hallux Valgus', 2015
- Zorgmodule 'Preventie Diabetische Voetulcera', 2014
- Protocol 'Perifeer Arterieel Vaatlijden', 2013
- Richtlijn 'Diabetes Mellitus', 2011
- Richtlijn 'Diabetische Voet', 2017 Voorbeeld

2: Om de kwaliteit van de organisatie te borgen worden o.a. de volgende geldende richtlijnen en bepalingen nageleefd:

- NVvP richtlijn 'Hygiëne en infectiepreventie', 2015
- NVvP richtlijn 'Minimale inrichtingseisen voor de podotherapiepraktijk', 2015
- NVvP Richtlijn 'Podotherapeutische verslaglegging', 2019

3: Om de kwaliteit van de relatie van met de patiënt te borgen worden o.a. de volgende geldende richtlijnen en bepalingen gevolgd:

- Beroepscode Podotherapeut, 2019
- Beroepscompetentieprofiel Podotherapeut, 2009
- WetKwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), 2016
- Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO), 1994

4. Terugblik op 2019

a. Lange termijn doelstellingen

* meer protocollen schrijven voor eind 2022; Er zijn in 2019 4 protocollen geschreven, te weten:

- 1) DTP protocol
- 2) Eerste onderzoek protocol
- 3) Intern klachten protocol
- 4) Sterilisatie protocol

Daarnaast wordt op dit moment ook nog aan het praktijk protocol gewerkt, echter is deze nog niet af en kan pas klaar zijn als we alle wenselijke protocollen hebben geschreven.

Want we hebben nog niet de doelstelling (volledige bedrijfsvoering volgens protocollen en richtlijnen) van het vastleggen van protocollen bereikt.

* meer kennis opdoen met betrekking tot Reuma in de podotherapie voor eind 2022; Wel een hoop meer kennis in 2019 opgedaan over Reuma in de podotherapie en tevens ook over Reuma algeheel, echter is hierdoor de lust ontstaan naar nog meer kennis en kunde met betrekking tot Reuma in de voetgezondheidszorg.

b. Korte termijn doelstellingen

* praktijkkeurmerk blijven behouden voor oktober 2019; behaald

* IPO fase 2 afronden voor mei 2019; behaald

* AVG-proof worden voor 01-01-2020; zo ver als binnen mijn eigen wetenschap licht behaald

* klachten registratie document in James maken en indien nodig toepassen voor juni 2019; behaald

* Reuma screening formulier in James opstellen en toepassen tijdens Pilot fase voor augustus 2019; behaald

* verslag uitkomsten Qualiview over 2019 schrijven voor 31 mei 2020; Niet behaald, ik wacht nog op de uitkomsten van Qualiview

c. Registratie (bijna-)incidenten

-Er hebben zich in 2019 géén (bijna-)incidenten plaatsgevonden

-Hier heeft dus geen registratie van plaatsgevonden

-Er zijn hier géén verbeteracties uit voortgekomen

Klachtenregistratie

-Door het interne klachtenprotocol is registratie en oppakken van de klachten, naar onze visie goed verlopen

- Afgelopen jaar zijn er 10 klachten binnen gekomen waarvan 2 klachten gecombineerd, waarvan er geen formeel behandeld zijn, noch door de NVvP, noch door het klachtenloket Paramedici.

- In onderstaande fig.4. is terug te vinden dat 7 van de 10 klachten betrekking hebben op de producten, 2 over de kosten en 1 over de bejegening. In schema 1 de exacte aard van de klacht en de manier, hoe wij hier mee zijn omgegaan terug te vinden.

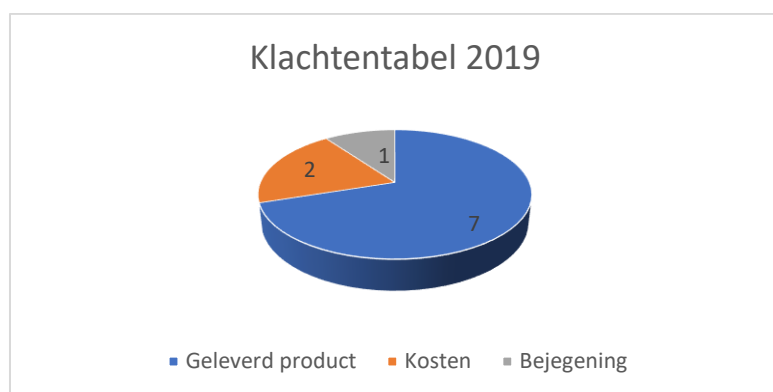


fig. 4

Schema 1

1.1.Aard van de klacht	1.2.Hoe is dit afgehandeld?
[X] kosten	29-1-2019 () CZ had de patiënt een overzicht gestuurd met daarop dat de patiënt de factuur die ik op 7 december 2018 uit coulance had laten vervallen aan de zorgverlener moest betalen. Ik heb contact opgenomen met Infomedics, op het moment van declareren leggen hun de rekening bij CZ neer echter als een factuur wordt stopgezet wordt dit niet aan CZ door gegeven. Opnieuw met de patiënt gebeld en bevestigd dat ze die opmerking van CZ kan negeren en de rekening niet hoeft te betalen.
[X] bejegening	23-5-2019 () Toen de patiënt hier was om een afspraak te maken had ze meerdere malen voor op de bel geduwd, en rond had gekeken is er niemand gekomen, na een kwartier is de patiënt vertrokken. Deze casus wordt in MDO besproken zie volgende notulen
[X] geleverd product	1-7-2019 () de patiënt had vandaag een controle afspraak extra ingeplant gezien ze kramp in de tenen kreeg. Hierbij heb ik 3 maal mijn excuses gemaakt en aangegeven dat we dit zeker oppakken, tevens extra uitgebreid naar de klachten gekeken, bleek dat er te weinig ruimte in de neus van de schoenen zit, aangeboden de zolen dunner te slijpen thv de neus 1-7-2019 () Ik heb niet voor mij bedoelde steunzolen meegekregen. Ondanks 3 verschillende signalen (1. er waren 2 paar steunzolen gemaakt terwijl 1 paar was afgesproken 2. de steunzolen waren veel te lang en te breed en moesten behoorlijk bijgeknipt worden 3. bij het passen meldde ik dat de bult in de zolen onder mijn voetbal behoorlijk pijn deed en dat ik me die niet kon herinneren van mijn vorige steunzolen - mij werd verzekerd dat die ondersteuning daar ook in mijn oude steunzolen gezeten had) werd niet gecontroleerd of wellicht iets fout gegaan was en kreeg ik niet voor mij bedoelde steunzolen mee. Eenmaal buiten realiseerde ik me dat ook de kleur niet klopte en ben direct terug gegaan. Pas toen werd e.e.a. gecontroleerd en bleek dat er 2 mapjes met mijn naam waren. We maken allemaal fouten maar dit is volstrekt onacceptabel en ik wil niet denken aan de pijn (en mogelijke schade) die ik aan mijn voeten gekregen zou hebben bij het gebruik van de meegekregen verkeerde zolen. Ook vind ik 'goed dat u bent terug gekomen' niet hetzelfde als een excuus. 14-6-2019 () per abuis verkeerde zolen afgeleverd; had dezelfde naam als de andere patiënt; dankzij de oplettendheid van de patiënt mbt de kleur er achter gekomen. Deze patiënt de goede zolen mee gegeven ze had het idee dat het steunpunt te ver naar achteren lag uitgelegd dat optimaal de correctie voor het been ligt en mediaal iets ruimte moet overblijven voor een optimale afwikkeling van de voeten. Voor de andere patiënt nieuwe zolen besteld ivm knippen
[X] geleverd product	14-6-2019 () last van de pelotte van een prefab zool waarvan de vorige wel goed was meer dan 3 jaar oud. Afsproken opbouwend te dragen eventueel bij controle verlagen

11-4-2019 () wegens een productiefout waren de zolen te smal, heb aangeboden met spoed een paar nieuwe die wel voldoende breed zullen zijn te maken, maar mevrouw bleef over het huidige model uiten dat ze dit gewoon als standaard zooltje zag die je ook gewoon in de winkel kon kopen, toen heb ik de patiënt aangegeven dat ze eventueel ook van de zolen af mocht zien en ik alleen het eerste onderzoek in rekening zal brengen, hier ging de patiënt mee akkoord. Het betrof een nieuw type zool met extra breedte maat, dit is bij PLT mis gegaan, zei gaan dit verder uitzoeken

Leverancier

Do 11-4-2019 10:57

Hoi Podotherapeut, Ik heb de file opnieuw gefreesd in een testblok. Zou je mij kunnen laten weten waar je breedte mist en hoe breed deze daar is (middels een foto)? Met vriendelijke groet, Kasper Brugman T +31 (0)53 574 06 70 E zolen@pltproducts.nl | www.pltproducts.nl

Podotherapeut

Do 11-4-2019 11:37

Zal ik morgen doorsturen Met vriendelijke groeten, Brigitte van Bakel Verzonden vanaf mijn Samsung Galaxy-smartphone. ----- Oorspronkelijk bericht ----- Van: PLT | Zolen & gt; Datum: 11-04-19 10:57 (GMT+01:00) Aan: Podotherapeut

?

Podotherapeut

Vr 12-4-2019 08:53

Hierbij Met vriendelijke groeten, Podotherapeut Verzonden vanaf mijn Samsung Galaxy-smartphone. ----- Oorspronkelijk bericht ----- Van: PLT | Zolen & gt; Datum: 11-04-19 10:57 (GMT+01:00) Aan: Brigitte van Bakel & lt; & gt;

Leverancier

Vr 12-4-2019 12:36

Hoi patiënt, De gefreesde zool komt overeen met het grondzoolpatroon. Onze conclusie is, op basis van de scan, dat de zool mediaal te smal is gemodelleerd, ben je dat met me eens? Het frezen en het afwerken lijkt dus goed te gaan. Fijn weekend! Met vriendelijke

Podotherapeut

Vr 12-4-2019 12:40

Hai leverancier, Heb jij beide foto's die ik gemaïld heb bekeken?? Zie de verschillen Met vriendelijke groeten, Brigitte van Bakel Verzonden vanaf mijn Samsung Galaxy-smartphone. ----- Oorspronkelijk bericht ----- Van: PLT | Zolen & ; Datum:

[X]
geleverd
product

Leverancier

<p>[X] kosten [X] geleverd product</p>	<p>21-1-2019 ();Halo Podotherapeut</p> <p>Ik wil via deze mail alle afspraken die wij hebben staan voor dit jaar voetverzorging annuleren. De reden hiervan is als volgt:</p> <p>Voorheen ging ik naar mijn pedicure. Zij was toch wel 20 a 25 minuten bezig met de voeten. Er werden zoveel handelingen meer gedaan als dat er bij jou gedaan worden. Ik ben 9 januari bij jou geweest en heb een paar dagen erna meteen mijn nagels weer kunnen knippen. Ik zag ook dat je er maar een paar een beetje knipte, daar heb ik natuurlijk niks aan. Ook het verwijderen van het eelt gaat heel anders dan ik gewend ben. Hierdoor heb ik eens contact gehad met mijn moeders oude podotherapeut , die doen precies hetzelfde als de pedicure deed en zijn ook ongeveer 25 minuten bezig. Mijn moeders nieuwe podotherapeut was van de week ook dezelfde tijd bezig en deed ook veel meer handelingen die er in mijn ogen ook gewoon bijhoren. Als ik dan zie dat er bij CZ 37€ gedeclareerd wordt voor dan 10 minuten voetverzorging.. Dan ben ik natuurlijk wel een beetje geschrokken. Ik had je hier afgelopen week al over willen contacteren maar ik ben ziek geweest en had geen zin in de computer of bellen. Deze week zal ik anders nog wel even hierover bellen met je.</p> <p>Kun je mij een bevestiging sturen van de geannuleerde afspraken?</p> <p>Met vriendelijke groet</p> <p>Dochter patiënt Afspraken geannuleerd en excuusmail gestuurd</p>
<p>[X] geleverd product</p>	<p>27-9-2019 () Afdek laag (van andere leverancier, Albert America) links subnaviculair versleten. Meneer hier over gebeld voicemail ingesproken (meneer komt altijd als ik afwezig ben). vandaag was meneer weer op de praktijk ik was er weer niet maar toen ik de app zag ben ik direct naar de praktijk terug gegaan meneer was al weer weg, meneer gebeld, deze zei dat Albert America had gezegd dat hij naar mij terug moest gaan Albert Amerika gebeld en deze zei tegen mij dat ik moest kijken of de voet in de schoen schuifde, maar toen ik er meneer America vertelde dat meneer de zolen niet in de door hem geleverde schoenen droeg maar in de privé schoenen thuis was het meneer America duidelijk dat dit het probleem was. Ik heb toen de patiënt weer gebeld en aangeboden dat hij tot voor het einde van dit jaar eventueel voor €23 een SMF afdek kan krijgen en dat ik deze dan opstuur zonder verzendkosten. Hier wil meneer nog over nadenken.</p>

d. Gerealiseerde bij/nascholing -De volgende bij en nascholingen zijn in 2019 gevolgd schema 2

<u>Datum</u>	<u>Achtere</u>	<u>Omschrijving</u>	<u>Punten</u>	<u>Status</u>	<u>Goedgekeurd</u>
<u>11-10-2019</u>	NVvP - Scholing	Verbinding en innovatie binnen de voetzorg (ID nummer: 371598)	6,5	Toegevoegd	Ja
<u>28-9-2019</u>	NVvP - Scholing	Voetcongres 2019: "Reuma de stand van zaken" (ID nummer: 369465)	5	Toegevoegd	Ja
<u>20-9-2019</u>	NVvP - Scholing	NVvP Lustrumcongres 2019: Podotherapie: wat 'n vak! (ID nummer: 371784)	5	Toegevoegd	Ja
<u>3-4-2019</u>	NVvP - Scholing	Scholing pilot 'methodisch podotherapeutisch handelen voor voeten/of enkelklachten bij reumatische aandoeningen'. (ID nummer: 357457)	5	Toegevoegd	Ja
<u>31-12-2019</u>	Visitatie / audit	Auditor, voor NVvP afgenomen audits in geheel 2019	16	Toegevoegd	Ja

20-11-2019	NVvP - kwaliteitskring/intercollegiaal overleg	Intercollegiaal overleg Zuid Limburg 2019 (ID nummer: 343456)	2	Toegevoegd	Ja
8-11-2019	Deelname aan het beroepsgelateerde commissies, platforms, (regio) bestuur van de beroepsvereniging	ALV 08-11-2019 (fysiek aanwezig)	2	Toegevoegd	Ja
6-11-2019	NVvP - kwaliteitskring/intercollegiaal overleg	Intercollegiaal overleg Zuid Limburg 2019 (ID nummer: 343456)	2	Toegevoegd	Ja
15-5-2019	NVvP - kwaliteitskring/intercollegiaal overleg	Intercollegiaal overleg Zuid Limburg 2019 (ID nummer: 343456)	2	Toegevoegd	Ja
17-4-2019	NVvP - kwaliteitskring/intercollegiaal overleg	Intercollegiaal overleg Zuid Limburg 2019 (ID nummer: 343456)	2	Toegevoegd	Ja
10-4-2019	Deelname aan het beroepsgelateerde commissies, platforms, (regio) bestuur van de beroepsvereniging	ALV 10-04-2019 (fysiek aanwezig)	2	Toegevoegd	Ja
13-3-2019	NVvP - kwaliteitskring/intercollegiaal overleg	Intercollegiaal overleg Zuid Limburg 2019 (ID nummer: 343456)	2	Toegevoegd	Ja
12-3-2019	Deelname aan het beroepsgelateerde commissies, platforms, (regio) bestuur van de beroepsvereniging	Klankbordvergadering 12-03-2019	4	Toegevoegd	Ja
20-2-2019	NVvP - kwaliteitskring/intercollegiaal overleg	Intercollegiaal overleg Zuid Limburg 2019 (ID nummer: 343456)	2	Toegevoegd	Ja

23-1-2019	Deelname aan het beroepsgelateerde commissies, platforms, (regio) bestuur van de beroepsvereniging	Expertmeeting Reade 23-01-2019	2	Toegevoegd	Ja
14-1-2019	Kwaliteitszorg	Kwaliteitsjaarverslag	10	Toegevoegd	Controle
7-1-2019	IPO fase 2: Doelen stellen & plannen	IPO fase 2: Doelen stellen & plannen	10	Toegevoegd	Ja

schema. 2

- De nieuwe kennis heeft er toe geleid, dat ik meer inzicht heb in Reuma en dat ik hierdoor ook een beter aanvullende palpatie naar gewrichtsslijtage kan uitvoeren. Met als resultaat dat ik sneller en gericht kan doorverwijzen. Bij de vergaderingen van de NVvP pak ik informatie op om mij goed voor te kunnen bereiden op de toekomst, zoals hoe wij als beroepsgroep ons samen pakken om aan nieuwe wet en regelgevingen van Nederland en Europa te voldoen. Zoals de MDR die mei 2020 in zal gaan.

e. Er zijn 6 kwaliteitsbevorderende activiteiten uitgevoerd:

* Deelname aan intercollegiaal overleg

* Deelname aan multidisciplinair overleg

* Deelname aan het beroepsgelateerde commissies, platforms, (regio) bestuur van de beroepsvereniging

* Deelname aan het beroepsgelateerde commissies, platforms, (regio) bestuur van de beroepsvereniging

* Visitatie/Audit

* IPO fase 2: Doelen stellen en plannen

f. Resultaat patiënttevredenheidsonderzoek (PTO) - in 2019 is naar de patiënt tevredenheid gekeken op persoonlijk niveau verslag moet nog worden aangeleverd door Qualiview

g. Analyse andere kwaliteitsinstrumenten i. Borging verbeterpunten in de praktijk

-Er is gebruik gemaakt van de Qualiview enquêtes

h. Analyse andere kwaliteitsinstrumenten ;

- Het sterilisatieprotocol is in 2019 aangepast, en deze wordt netjes gevolgd.

- in mei 2019 is de praktijk geaudit en de audit is behaald met een 9,2

- IPO fase 2 is afgerond

i. Borging;

- Wij blijven patiënten enquêtes via Qualiview uitzetten en de resultaten beoordelen en analyseren en indien nodig passen wij onze strategie en werkwijze aan.

- Wij werken tevens volgens en met het IPO systeem

- Wij werken met het kwaliteits jaar verslag, hier kunnen wij ons handelen indien nodig/mogelijk bijstellen.

5. Vooruitblik op 2020

* Lange termijn doelstellingen

- Praktijk laten Auditeren voor 24-5-2024

- Behouden Kwaliteitskeurmerk voor 24-4-2025

* Korte termijn doelstellingen

- IPO fase 1 en 2 maken en afronden voor december 2020

- BHV diploma behalen voor december 2020

- EHBO opnieuw behalen voor december 2020

Kwaliteit jaarplan/verslag van Bakel Podotherapie 2020