



PRAKTIJK REGLEMENT

Fysiotherapie Amsterdam Oost | in Oost, West en IJburg

Fysiotherapie Amsterdam Oost | in Oost, West en IJburg gaat uit van het volgende:

Bij het geven van de akkoordverklaring behandeling door Fysiotherapie Amsterdam Oost | in Oost, West en IJburg geeft u te kennen dat u akkoord gaat met het hieronder beschreven praktijkreglement alsmede toestemming geeft voor deelname aan Qualiview en deelname aan de Landelijke Database Fysiotherapie.

In dit document wordt beschreven wat Qualiview, de Landelijke Database Fysiotherapie en ons praktijkreglement inhoudt. Indien u niet wenst deel te nemen aan de Landelijke Database Fysiotherapie en/of Qualiview dan kunt u dit bij uw eerstvolgende afspraak doorgeven aan uw behandelend fysiotherapeut of aan het secretariaat (telefonisch bereikbaar op 020-6650729 of per mail op secretariaat@ftao.nl).

KWALITEIT

Fysiotherapie Amsterdam Oost is aangesloten bij het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) en ondersteunt het Kwaliteitsbeleid van het KNGF.

Onze fysiotherapeuten staan geregistreerd in het BIG register en Centraal Kwaliteitsregister (CKR) met de registervermelding Algemeen Fysiotherapeut. Fysiotherapie Amsterdam Oost is een Plus Praktijk. De Plus status is de hoogste status die verzekeraars aan praktijken voor fysiotherapie en manuele therapie geven.

Om in het Kwaliteitsregister opgenomen te worden moeten onze fysiotherapeuten voldoen aan hoge eisen, zoals het volgen van beroepsinhoudelijke bij- en nascholingscursussen en het toepassen van de behandelrichtlijnen van de beroepsvereniging. Hierdoor bent u verzekerd van kwalitatief hoogwaardige zorg- en dienstverlening.

QUALIVIEW

Fysiotherapie Amsterdam Oost wil u en andere cliënten zo goed mogelijk van dienst zijn en vraagt in de loop of na afloop van de behandeling via Qualiview een enquête in te vullen om de kwaliteit van de behandeling te beoordelen.

Qualiview maakt gebruik van de CQ-index (Consumer Quality index). Deze landelijk gevalideerde vragenlijst brengt de ervaringen van de door patiënten ontvangen fysiotherapie in kaart. De CQ-index is een gestandaardiseerde methodiek voor het meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. De CQ-indexsystematiek is ontwikkeld door het

NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC, in opdracht van Agis, de Stichting Miletus (een samenwerkingsverband van verzekeraars) en ZonMw CQ-index wordt momenteel door meerdere partijen gezien als dé input voor kwaliteit vanuit patiënten perspectief.

Met Qualiview waarborgen wij uw anonimiteit en de kwaliteit van de meting. Uw ingevulde vragenlijst wordt dus **anoniem** verwerkt. De gegevens worden niet voor een ander doel gebruikt dan voor het toetsen van de kwaliteit van de verleende zorg. De resultaten kunnen gebruikt worden voor het invoeren van (beleid) informatie aan cliëntenorganisaties, overheid en toezichthouders, het opstellen van keuze ondersteunende informatie voor consumenten en ter ondersteuning van het zorginkoopbeleid van uw zorgverzekeraar.

Invullen is vrijwillig en heeft geen enkele invloed op de zorg die u (of uw kind) krijgt. Het kost u ongeveer 5-6 minuten om de vragenlijst in te vullen.

LANDELIJKE DATABASE FYSIOTHERAPIE

Met het geven van toestemming voor gebruik en opname van enkele van uw behandelgegevens in de Landelijke Database Fysiotherapie (LDF) helpt u direct mee aan constante verbetering van fysiotherapeutische zorg.

WELKE GEGEVENS WORDEN GEBRUIKT?

Uw naam en contactinformatie zijn niet relevant voor ons onderzoek naar de kwaliteit van fysiotherapeutische zorg. Deze gegevens worden dan ook niet doorgegeven aan de Landelijke Database Fysiotherapie (LDF). De gegevens die wél van belang zijn worden dus **geanonimiseerd** doorgegeven. Uw privacy blijft hiermee gewaarborgd.

De gegevens die we verzamelen zijn: geboortejaar, geslacht, behandelgegevens (o.a. klacht waarvoor u wordt behandeld, de soort behandeling en de tijdsduur van de behandeling).

WAAROM ZIJN DEZE GEGEVENS BELANGRIJK?

Uw fysiotherapeut wil altijd optimale zorg leveren. Om te bepalen wat de effectiviteit van zijn behandelingen is, worden bovengenoemde gegevens gebruikt om vergelijkingen te maken met landelijke gemiddelden. Op basis van deze vergelijking bepaalt uw fysiotherapeut welke verbeteringen mogelijk zijn. Deze verbeteringen resulteren in hogere kwaliteit van de zorg die hij aan u levert.

HOE WERKT HET?

Uw fysiotherapeut houdt een elektronisch patiëntendossier (EPD) van u bij. In uw dossier staat bijvoorbeeld wat uw medische klacht is, hoe en wanneer u behandeld wordt en de voortgang van uw behandeling. Alleen u en uw behandelend fysiotherapeut hebben toegang

tot dit dossier. Als u, via uw fysiotherapeut, toestemming geeft worden uit uw dossier enkele gegevens verzameld. Deze gegevens worden verstuurd naar de Landelijke Database Fysiotherapie (LDF) van het KNGF. Deze gegevens worden door onderzoekers van IQ Healthcare gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek naar de effecten van fysiotherapeutische behandelingen.

WELKE PARTIJEN ZIJN BETROKKEN?

De LDF is een beveiligde database. Onbevoegden hebben geen toegang tot deze database. De partijen die toegang hebben tot de LDF zijn: Mediquest zorgt, in opdracht van het KNGF, voor de verzameling van de gegevens. IQ healthcare om het wetenschappelijk onderzoek uit te voeren in opdracht van KNGF en heeft daarom toegang tot de gegevens uit de LDF. De beroepsvereniging voor fysiotherapeuten KNGF is eigenaar van de Landelijke Database Fysiotherapie (LDF) en van de gegevens die hierin staan. IQ Healthcare en Mediquest zijn gerenommeerde en betrouwbare partijen. Het KNGF heeft de afspraken, conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens, met deze partijen in overeenkomsten vastgelegd.

HOE VEILIG ZIJN DE GEGEVENS?

Omdat geen persoonsgegevens worden verzameld is uw anonimiteit gewaarborgd. Wilt u liever uw toestemming voor het verstrekken van gegevens intrekken? Dat kan. U kunt dit aangeven bij uw fysiotherapeut. Heeft u vragen? Stel deze gerust aan uw fysiotherapeut. Hij of zij kan uw vragen beantwoorden.

PRIVACY REGLEMENT

Uw fysiotherapeut houdt, om uw behandeling zo goed mogelijk uit te kunnen voeren, een registratie bij van uw medische en administratieve gegevens.

Alle organisaties die met persoonsgegevens werken zijn wettelijk verplicht zorg te dragen voor een goede beveiliging. Wij doen er alles aan om uw gegevens goed te beveiligen.

Deze wet bevat regels met betrekking tot:

Het doel van de registratie. De aard van de gegevens die worden geregistreerd. Het beheer van de gegevens. De personen die toegang hebben tot die gegevens en het inzagerecht van de patiënt. Al deze zaken zijn in een reglement vastgelegd.

Uiteraard gaat uw fysiotherapeut zorgvuldig met de gegevens om, daarom zijn er een aantal regels vastgelegd in een privacyreglement. Onderstaand is het reglement weergegeven:

Behalve de fysiotherapeut die u behandelt, heeft een beperkt aantal andere personen toegang tot de gegevens die in de registratie zijn opgenomen.

Dit zijn bijvoorbeeld de waarnemers of andere fysiotherapeuten in de praktijk

Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht

U heeft het recht om de gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien

Indien u meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd kunt u de behandelende fysiotherapeut verzoeken deze te wijzigen

Alleen gegevens die te maken hebben met de behandeling worden in het medisch dossier opgeslagen.

Teneinde de fysiotherapie verder te kunnen ontwikkelen en op een hoog peil te houden moet er wetenschappelijk onderzoek worden verricht. Daarvoor is het onder meer noodzakelijk dat er statistieken worden opgesteld. Als uw gegevens daarvoor worden gebruikt, zullen deze om uw privacy te waarborgen, niet tot u persoonlijk herleidbaar zijn (anoniem).

Indien u van mening bent dat de praktijk niet op de juiste manier met uw gegevens omgaat, kunt u dit, via de geldende klachtenregeling binnen de praktijk, kenbaar maken. Als u er bezwaar tegen heeft dat uw gegevens voor (anoniem) wetenschappelijk onderzoek worden gebruikt, dan kunt u dat mededelen aan uw fysiotherapeut.

Wanneer het voor het onderzoek van belang is dat gegevens wel tot u persoonlijk herleidbaar zijn, zullen deze pas worden verstrekt (aan de onderzoeker) wanneer u daarvoor schriftelijk toestemming heeft verleend.

Gegevens van cliënten worden niet aan derden verstrekt ook niet aan naaste familie

Gegevens worden pas vrijgegeven nadat de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven

Ook na overlijden worden de gegevens niet openbaar gemaakt

Nadat de cliënt behandeld is, worden de gegevens 10 jaar zodanig gearchiveerd dat alleen een beperkte groep mensen deze gegevens in kan zien.

KLACHTENREGELING

U mag ervan uitgaan dat elke fysiotherapeut zijn vak zo goed mogelijk uitoefent. Heeft u toch adviezen of klachten over de behandelingen of de manier waarop uw fysiotherapeut met u omgaat, dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie.

Om te beginnen is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met uw fysiotherapeut of contact op te nemen met de praktijklocatie waar deze werkt. Adviezen of klachten kunt u melden aan de behandelend therapeut of aan onze secretaresse via telefoonnummer: 020-6650729. Ook kunt u middels ons Adviezen en Klachtenformulier uw klacht kenbaar maken. Het adviezen en klachten formulier vindt u op onze website: <https://www.ftao.nl> of kunt u opvragen bij één van onze fysiotherapeuten of het secretariaat.

Tevens kunt u via het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) een klacht indienen bij de klachtencommissie en daarbij vragen om bemiddeling. De voorzitter van de klachtencommissie beslist of uw kwestie in aanmerking komt voor bemiddeling. Levert een bemiddeling niet het gewenste resultaat op dan kunt u de klachtencommissie vragen uw klacht te behandelen of kunt u bij een van de andere instanties terecht die vermeld worden onder het kopje 'waar kunt u naar toe met een klacht over uw fysiotherapeut'.

HUISREGLEMENT

AFSPRAKEN

Om een vlot verloop van de “intake” te bereiken, graag de eerste keer uw pas van de zorgverzekeraar en een geldig legitimatiebewijs meenemen. Heeft u een verwijsbrief van de arts gekregen, dan deze ook graag de eerste keer meenemen. Als uw gegevens tussentijds veranderen, wilt u deze dan s.v.p. ook doorgeven.

Bij aanvang van de behandeling ontvangt u een afspraakkaartje. Neemt u altijd uw kaartje mee, zodat wij een nieuwe afspraak kunnen noteren. Dit voorkomt onnodig misverstanden. Bent u verhinderd? Verplaats tijdig uw afspraak, minimaal 24 uur van te voren, anders zijn wij genoodzaakt deze kosten bij u in rekening te brengen.

Neemt u altijd uw persoonlijke eigendommen mee naar de behandelkamer of oefenzaal. Naast de oefenzaal met fitness apparatuur zijn kluisjes aanwezig om uw waardevolle spullen op te kunnen bergen. Wij zijn niet verantwoordelijk voor verlies of diefstal van uw persoonlijke eigendommen. In onze wachtkamer staan verschillende folders om mee te nemen. Tevens kunt u gebruikmaken van de aanwezige lectuur in de wachtkamer. Het is niet de bedoeling dat u de tijdschriften mee naar huis neemt.

HYGIËNE

Wij investeren om te kunnen werken in een schone omgeving. Wij verwachten ook dat onze patiënten zowel hun eigen als onze hygiëne bewaken. Wanneer u behandeld wordt op de behandelkamer, maar ook als u traint in de oefenzaal, graag een handdoek meenemen. In de oefenzaal dient u schoenen met schone zolen te dragen. In onze praktijk wordt niet gerookt.

CALAMITEITEN

In geval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instantie (brandweer, politie) op te volgen.