

# ⟨ BEKKENPRAKTIJK ⟩

## KWALITEITSBELEID DE BEKKENPRAKTIJK

De Bekkenpraktijk is een **kleinschalige** fysiotherapiepraktijk **gespecialiseerd** in klachten op het gebied van **bekken, buik en bekkenbodem** bij mannen en vrouwen. De Bekkenpraktijk werkt met BIG-geregistreerde fysiotherapeuten die voldoen aan de normen van het Centraal Kwaliteitsregister Fysiotherapie (CKR). Naast deze kwaliteitseisen voldoen de bekkenfysiotherapeuten aan de normen van de Nederlandse Vereniging voor Fysiotherapie bij Bekkenproblematiek en Pre- en Postpartum Gezondheidszorg (NVFB). Dit betekent dat de bekkenfysiotherapeuten een driejarige aanvullende opleiding hebben afgerond ter specialisatie van klachten in de buik, bekken en lage rug. Deze kennis wordt aangevuld en onderhouden door regelmatige bijscholing.

### SAMENWERKINGEN

Om de **continuïteit** en **bereikbaarheid** van de behandeling te waarborgen werkt de Bekkenpraktijk samen met drie andere fysiotherapiepraktijken: Paramedisch Centrum de Spil in Diepenveen, FyxS in Schalkhaar en FysiotherapieKlarenbeek in Klarenbeek.

De Bekkenpraktijk streeft ernaar de wachttijden voor een behandeling tot een minimum te beperken. De Bekkenpraktijk hanteert een maximale wachttijd van vijf werkdagen na het eerste contact om een afspraak te maken voor de eerste behandeling. De Bekkenpraktijk is alle werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar.

Voor **kennisdeling** en **intervisie** neemt de Bekkenpraktijk deel aan verschillende netwerksamenwerkingen. Coöperatie Deventer/Salland is een samenwerkingsverband voor algemene fysiotherapie(praktijken) in de regio Deventer/Salland. Daarnaast neemt de Bekkenpraktijk deel aan twee samenwerkingsverbanden gespecialiseerd in bekkenfysiotherapie: Bekkenfysiotherapie Deventer e.o. en de Bekkenfysiotherapie regiogroep. Ook voor de kwaliteitswaarborging van ZwangerFit neemt Bekkenpraktijk deel aan een samenwerkingsverband: ZwangerFit Deventer e.o.

# ⟨ BEKKENPRAKTIJK ⟩

## VERTROUWELIJKHEID & INTEGRITEIT

De behandeling van de Bekkenpraktijk worden uitgevoerd volgens de principes van **Evidence Based Practice** in de bekkenfysiotherapie. Deze bijdetijdse, curatieve zorg wordt op **ethisch verantwoorde** wijze toegepast. Hierbij worden de kwaliteitsstandaarden en meetinstrumenten van Zorginstituut Nederland gehanteerd tijdens de **doelmatige** behandelingen.

De Bekkenpraktijk is zich ervan bewust dat de patiënt zich tijdens een (bekken) fysiobehandeling kwetsbaar opstelt. De Bekkenpraktijk vindt het daarom belangrijk dat er een **vertrouwelijke** en **beschermde sfeer** heerst. Iedere behandeling wordt voorafgegaan met een goedkeuring of instemming van de patiënt. Alle gedeelde informatie met de Bekkenpraktijk wordt als vertrouwelijke informatie behandeld. De Bekkenpraktijk gaat uit van een **gelijkwaardige relatie** tussen fysiotherapeut en patiënt gedurende een behandeling. Hierbij hanteert de Bekkenpraktijk een heldere en transparante communicatie.

## VEILIGHEID & HYGIËNE

De Bekkenpraktijk heeft drie locaties; in Schalkhaar, Diepenveen en Klarenbeek. Deze praktijklocaties voldoen aan de inrichtingseisen zoals vastgesteld door de KNGF. Deze eisen waarborgen een goede bereikbaarheid, hygiëne, privacy en veiligheid. Apparatuur en gebruiksvoorwerpen worden regelmatig op veiligheid gecontroleerd. Indien de (medische) omstandigheden dit vereisen kan bij de patiënt thuis behandeld worden.

Om de patiëntveiligheid te waarborgen behandelt de Bekkenpraktijk alleen aandoeningen die binnen de beroepscompetenties van de (bekken)fysiotherapeut vallen. Indien nodig wordt er doorverwezen naar een specialist of intercollegiaal overleg gevoerd met andere (bekken)fysiotherapeuten. Voorafgaand aan de behandeling wordt de aard van de aandoening en het doel van de behandeling afgestemd met de patiënt en een eventuele doorverwijzende huisartsen en specialisten. Tijdens de behandeling worden voorgeschreven protocollen zoveel mogelijk aangehouden. Kennis en vaardigheden van de fysiotherapeut worden volgens hoge normen bijgehouden en geactualiseerd. Als er zich (bijna) een incident voordoet wordt deze binnen de Bekkenpraktijk en eventueel in intercollegiaal overleg gedocumenteerd en geëvalueerd. Indien nodig worden er maatregelen genomen om eventuele toekomstige incidenten te voorkomen.

# ⟨ BEKKENPRAKTIJK ⟩

## REGISTRATIE & PRIVACY

Gedurende de behandeling wordt er systematisch verslag gelegd in het Elektronische Fysiotherapeutische Verslagleggingssysteem FysioRoadMap. De Bekkenpraktijk streeft naar een **efficiënte behandeling** van klachten. In de FysioRoadMap worden behandelingen en behandelresultaten geregistreerd en geanalyseerd. Deze informatie wordt ingezet voor een continue **waarborging** en **verbetering** van de behandelkwaliteit.

Bij het registreren, beheren en archiveren van patiënten- en behandelinformatie wordt voldaan aan de normen van de **Wet bescherming persoonsgegevens** en de NEN 7510-norm. Binnen de praktijk worden gegevens geregistreerd op een beschermde computer die enkel toegankelijk is voor de behandelende fysiotherapeut. Eventuele informatie-uitwisseling wordt louter gedaan met nadrukkelijke toestemming van de patiënt en met partijen die toegang kunnen krijgen tot deze gegevens volgens de NEN 7521-norm. Volgens de NEN 7513-norm wordt er altijd geregistreerd wie welke gegevens heeft bekeken of aangepast. Gegevensuitwisseling met de huisarts, andere behandelaars of de zorgverzekeraar gebeurt volgens de NEN 7512-norm waarbij een **vertrouwensbasis** tussen de zender (Bekkenpraktijk), het medium (ZorgMail of Vecozo) en de ontvanger (huisarts, andere behandelaar of zorgverzekeraar) wordt gewaarborgd. De Bekkenpraktijk vindt het belangrijk de huisarts over de behandeling en de behaalde resultaten. Daarom rapporteert de Bekkenpraktijk aan de huisarts over de behandeling indien de patiënt hiervoor uitdrukkelijke toestemming voor heeft gegeven.

## KLACHTEN

Indien er onverhoopt klachten zijn over de geleverde zorg van de Bekkenpraktijk kan dit gemeld worden bij de Bekkenpraktijk zelf of via de Klachtenregeling van de KNGF. De Bekkenpraktijk vindt het belangrijk dat patiënten zich **gehoord voelen**, er snel iets met de klacht gedaan wordt en er **verbeteringen** in gang kunnen worden gezet om (dezelfde) klachten **in de toekomst** te **voorkomen**. Daarom adviseert de Bekkenpraktijk eventuele klachten eerst te bespreken met de behandelende fysiotherapeut. Indien gewenst kan hier iemand bij aanwezig zijn ter **ondersteuning** van de patiënt, bijvoorbeeld een familielid of een patiëntenorganisatie zoals Zorgbelang Nederland. In dit gesprek kan besproken worden wat er is gebeurd, hoe dit door beide partijen is ervaren, wat de (blijvende) gevolgen hiervan zijn en wat er verwacht wordt van de Bekkenpraktijk.

Indien zo'n gesprek niet mogelijk is of niet het gewenste resultaat heeft kan er een officiële klacht worden ingediend bij een de Klachtencommissie van het KNGF. Voor meer informatie over de Klachtencommissie of andere mogelijkheden is er een folder "Een klacht over uw Fysiotherapeut" van de KNGF beschikbaar.