

## Samenvatting meerjarenbeleidsplan FysioCompany 2018 – 2022

FysioCompany bestaat inmiddels 15 jaar. Met trots presenteren wij het meerjarenbeleidsplan 2018 - 2022. Dit beleidsplan is geschreven vanuit het beleidsplan 2015 – 2020, maar is in een ander jasje gegoten. Met de nieuwe HKZ-norm zijn we op zoek gegaan naar een beter houvast voor het volgen en het uitvoeren van de PDCA-cyclus.

In 15 jaar heeft de organisatie een behoorlijke groei doorgemaakt. Dit heeft zowel zijn positieve als negatieve effecten op de organisatie, praktijken en personele bezetting gehad. In tijden van veranderingen heeft de organisatie de patiënt nooit uit het oog verloren. Dit blijft altijd onze nummer één prioriteit.

Het meerjarenbeleidsplan is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 1 betreft zowel de interne als de externe communicatie. Hoofdstuk 2 benoemt de belangrijkste interne en externe partijen waar FysioCompany mee samenwerkt. Binnen de zorg staat de kwaliteit ervan centraal en daarom zal hoofdstuk 3 dit onderwerp belichten. Hoofdstuk 4 zal licht laten schijnen op de nieuwe privacywet. Hoofdstuk 5 heeft betrekking op zorgverzekeraars en in hoofdstuk 6 bespreken we in het kort de toekomst van FysioCompany.

### 1. Communicatie

#### 1.1 Interne communicatie

De interne communicatie is niet alleen bedoeld voor de organen zoals de Algemene Leden Vergadering (ALV), de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur, om top-down te communiceren. Het is een wisselwerking. Bovengenoemde organen verwachten van iedereen binnen FysioCompany dat zij op een eerlijke en open manier met elkaar communiceren. Hiervoor zijn o.a. het intranet en de gedragsregels in het leven geroepen. Deze middelen worden gebruikt om iedereen binnen FysioCompany te voorzien van de mogelijkheid om informatie en kennis te delen en op te doen. De lijnen tussen de medewerkers van FysioCompany worden hierdoor korter, waardoor men sneller een beroep kan doen op de expertise van collega's binnen de organisatie.

##### 1.1.1 Intranet

Intranet is voor FysioCompany een communicatiemiddel dat in het leven is geroepen om de communicatie tussen alle medewerkers te bevorderen. Door het gebruik van het intranet kan men elkaar snel en makkelijk op de hoogte houden van bijvoorbeeld bepaalde ontwikkelingen.

##### 1.1.2 Gedragsregels

De gedragsregels zijn in het leven geroepen om een eerlijke en open communicatie te bewerkstelligen tussen de verschillende praktijken en alle medewerkers. Aan deze gedragsregels zitten geen sancties verbonden. Dit is ook niet iets waar FysioCompany naar toe wil. Het is wel van belang dat de gedragsregels gehandhaafd worden, aangezien deze een aanvulling zijn op een prettige werkomgeving waarin interne concurrentie een rol speelt.

#### 1.2 Externe communicatie

Externe communicatie wordt gebruikt om onder andere (toekomstige) patiënten, verwijzers, zorgverzekeraars en andere partijen op de hoogte te stellen wie wij zijn en wat wij doen. Tegenwoordig heeft bijna iedereen de mogelijkheid om zelfs onderweg online actief te zijn. Daarom is het een noodzaak dat FysioCompany op het internet goed vindbaar is. De website is hiervoor een goed communicatiemiddel

##### 1.2.1 Website

Sinds juli 2017 heeft FysioCompany een nieuwe website gelanceerd. Deze website zal een bijdrage moeten gaan leveren aan de vindbaarheid van FysioCompany. Het doel is dan ook om de organische vindbaarheid van FysioCompany in het geheel te verbeteren door middel van de website.

## 2. Infrastructuur

### 2.1 Centraal Bureau

Het Centraal Bureau is een sterk onderdeel van het concept van FysioCompany. Het is de spil van de organisatie. Hier worden de telefoontjes en de administratie afgehandeld. Tevens is het Centraal Bureau vaak het eerste aanspreekpunt voor zowel patiënten als collega's. Het Centraal Bureau is in het leven geroepen, om de therapeuten in administratieve zin te ontlasten, waardoor de therapeuten meer tijd hebben om fysiotherapeutische zorg te verlenen.

### 2.2 Fysiomanager

Fysiomanager is het informatiesysteem waar wij FysioCompany breed mee werken. Het is een webapplicatie waarin wij (bijzondere) persoonsgegevens verwerken in een beveiligde omgeving. Het Centraal Bureau beheert hierin onder andere de agenda's van de therapeuten, verwerkt hierin de administratie omtrent de verwijzingen, declaraties etc.

### 2.3 Telecom

Telecom blijft een belangrijk onderwerp in ons meerjarenbeleidsplan om een betere onderlinge bereikbaarheid tussen het Centraal Bureau en therapeuten te hanteren.

## 3. Kwaliteit

Kwaliteit binnen de zorg is en blijft een belangrijk onderwerp. Bij het kiezen van een zorgverlener wordt de kwaliteit van de dienstverlening steeds belangrijker. Ook voor zorgverzekeraars is kwaliteit een belangrijke norm. Doordat er binnen de zorg veel aanbieders zijn, wordt het onoverzichtelijk voor zorgverzekeraars wie er kwalitatief goede zorg biedt. Om te bepalen of er kwalitatief goede zorg wordt geboden hanteren zorgverzekeraars factoren zoals o.a. de behandelindex, deelname aan netwerken en het klanttevredenheidsonderzoek.

### 3.1 HKZ-norm

Om kwaliteit te kunnen waarborgen hebben wij gekozen om te voldoen aan de voorwaarden van de HKZ-norm. De toetsing wordt door een externe partij uitgevoerd, waardoor er objectief naar onze manier van werken wordt gekeken.

### 3.2 Netwerken

Een netwerk is een samenwerkingsverband die een diversiteit van zorgverleners bij elkaar brengt. FysioCompany is sterk vertegenwoordigd in de verschillende netwerken. Deelname aan verschillende netwerken is nodig ten behoeve van de ontwikkeling van kennis en kunde. Hiermee wordt de kwaliteit van de zorg aan de patiënt verhoogd. Door deelname aan de verschillende netwerken gaat FysioCompany mee in de innovatie van het vak.

### 3.3 Wachtlijsten

Een zo kort mogelijke wachtlijst behoort ook tot één van de kwaliteitseisen van een zorgverzekeraar, maar hoort vooral bij FysioCompany en het credo "samenwerkende fysiotherapeuten". Wij garanderen dat een patiënt binnen 24 uur gezien kan worden. Het is dan aan de patiënt of deze akkoord zou gaan, mocht het een andere locatie of een andere fysiotherapeut zijn dan waar de voorkeur naar uit gaat.

## 4. Algemene verordening gegevensbescherming

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is de nieuwe privacywet die binnen de gehele Europese Unie geldt. Onder de AVG ligt de nadruk voor organisaties vooral op de verantwoording voor het verwerken van (bijzondere) persoonsgegevens en men moet kunnen aantonen op welke manier zij zich aan de regels van de AVG houden.

#### **4.1 Datalek**

Ook onder de AVG geldt de meldplicht datalekken. Onder de AVG geldt dat niet ieder incident gemeld hoeft te worden, maar wel elk incident moet gedocumenteerd worden. Op het moment dat er een incident wordt geconstateerd, waarbij mogelijk (bijzondere) persoonsgegevens zijn verloren zal de procedure Meldplicht Datalekken gestart worden.

#### **5. Zorgverzekeraars**

FysioCompany wil een betekenisvolle partner zijn voor de zorgverzekeraars. Wij zijn een grote en complexe organisatie. Als zorgaanbieder zijn wij, in ieder geval voor de zorgverzekeraars, moeilijk te begrijpen. Onze contacten met verschillende zorgverzekeraars is de afgelopen jaren al verbeterd. Deze goede contacten zorgen er in ieder geval voor dat het Centraal Bureau sneller kan schakelen en zelfs preventief kan handelen wanneer zaken dreigen mis te gaan.

#### **6. Toekomst van FysioCompany**

De prioriteit van FysioCompany is en blijft dat de patiënt centraal staat en dat de mogelijkheid bestaat om binnen 24 uur gezien te worden. Met allerlei specialisaties onder één dak kunnen we patiënten snel en makkelijker aan FysioCompany binden. Dit zijn een aantal krachten van FysioCompany en het feit dat we een samenwerkingsverband zijn. Met het oog op de toekomst is het van belang te weten hoe we FysioCompany zien in de toekomst en bepalen welke richting we opgaan.