



## Werkwijze

### **Uw eerste afspraak**

Tijdens de eerste afspraak worden uw algemene gegevens genoteerd. Hiervoor hebben wij uw geldig legitimatiebewijs nodig. Vervolgens voeren wij een screening, intake en fysiotherapeutisch onderzoek uit. Tijdens de eerste afspraak streven we ernaar om te komen tot een fysiotherapeutische diagnose en behandelplan. Indien het een uitgebreid klachtenbeeld is dan besteden wij vaak meer tijd voor de intake en het onderzoek. Het streven is om kwalitatieve goede en effectieve zorg te leveren.

### **Kwaliteit en scholing**

De fysiotherapeuten die werkzaam zijn binnen onze praktijk zijn opgenomen in het BIG register. Alle medewerkers volgen continue gerichte scholing (en). We streven naar een wetenschappelijke onderbouwde zorg.

### **Stagiaires**

Wij krijgen regelmatig stagiaires vanuit de opleiding HBO Fysiotherapie. Voor het leerproces zijn deze stagiaires graag bij de behandeling aanwezig. Voorafgaand aan de behandeling zal aan u worden gevraagd of u bezwaar heeft tegen de aanwezigheid van een stagiaire bij uw behandeling.

### **Klanttevredenheid**

De praktijk neemt deel aan een landelijk kwaliteitsonderzoek. Na uw laatste behandeling krijgt u via e-mail een vragenlijst toegestuurd middels de 'Fysio Prestatie Monitor'. Hier wordt anoniem gevraagd uw mening te geven over de praktijk. Uw deelname wordt door FysioChallenge zeer gewaardeerd en gebruiken we ter verbetering van onze kwaliteit van handelen. Wilt u geen vragenlijst ontvangen? Dan kunt u dit doorgeven aan de betreffende fysiotherapeut.

### **Contracten zorgverzekeraars**

FysioChallenge heeft met alle zorgverzekeraars een contract.

Behandelingen die voor vergoeding in aanmerking komen, kunnen vaak rechtstreeks bij de zorgverzekeraar gedeclareerd worden. Indien het declareren bij uw zorgverzekeraar niet mogelijk is, dan ontvangt u zelf een nota op basis van de vastgestelde tarieven. Als patiënt bent u altijd zelf verantwoordelijk voor vergoeding van uw behandeling. Kijkt u hiervoor in uw polisvoorwaarden van uw zorgverzekering.

### **Wel of geen verwijzing nodig?**

Vanaf 2006 is de fysiotherapeut direct toegankelijk, dit betekent dat een verwijzing van de huisarts niet meer noodzakelijk is. Bij een chronische indicatie is wel een verwijzing nodig. De indicaties waarvoor u in aanmerking komt voor chronische fysiotherapie staan vermeld op een door de overheid vastgestelde lijst. Deze verwijzing dient in de meeste gevallen door een specialist te zijn uitgeschreven. Tijdens de intake screenen wij altijd op uw algemene en specifieke gezondheid. Bij verdenking van een ernstige aandoening, of wanneer de klachten niet passen bij de fysiotherapie, bestaat de mogelijkheid dat wij u naar uw huisarts verwijzen.

### **Hygiëne / gebruik van lakens**

De fysiotherapiepraktijk zorgt voor optimale hygiëne van de praktijk. Alle behandelkamers en toiletten beschikken over wastafels ook is er gelegenheid om te kunnen douchen. Voor elke patiënt zorgen wij voor een schoon laken en handdoek. Verder verwachten wij van u als patiënt / cliënt dat u de persoonlijke hygiënische regels in acht neemt en zorgt voor een goede lichaamsverzorging. Komt u voor oefentherapie dan vragen wij u om sportkleren, schone sportschoenen en een handdoek mee te nemen.

### **Klachtenregeling**

Bent u niet tevreden of heeft u een klacht over de bejegening door uw fysiotherapeut of een andere collega? Wij zouden het erg waarderen als u dit meldt bij uw fysiotherapeut of de praktijkeigenaar. Uw klacht zal worden behandeld conform de richtlijnen van onze beroepsgroep van het KNGF. Voor meer informatie kijkt u eens op de website [www.kngf.nl](http://www.kngf.nl).

### **Afzeggen en afwezigheid afspraak**

Indien u niet 24 uur van te voren afmeldt worden de behandelkosten in rekening gebracht. Dit wordt niet vergoed door de zorgverzekeraar. Bij ziekte of afwezigheid van de therapeut wordt u zo snel mogelijk gebeld of er wordt vervanging geregeld.