

Jaardocument 2016



Stichting Rugpoli

Inhoudsopgave

1. Voorwoord

2. Profiel van de Organisatie

- 2.1 Algemene identificatiegegevens
- 2.2 Structuur IMSZ
- 2.3 Kerngegevens
 - 2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering
 - 2.3.2 Capaciteit, productie, personeel en opbrengsten
 - 2.3.3 Werkgebieden
- 2.4 Samenwerkingsrelaties

3 Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

- 3.1 Normen voor een goed bestuur
- 3.2 Raad van bestuur/directie
- 3.3 Toezichthouders
- 3.4 Bedrijfsvoering
- 3.5 Cliëntenraad / Ondernemingsraad

4 Beleid, inspanningen en prestaties

- 4.1. Meerjarenbeleid
- 4.2. Algemeen beleid
- 4.3. Algemeen kwaliteitsbeleid
- 4.4. Kwaliteitsbeleid ten aanzien van patiënten / cliënten
 - 4.4.1 Kwaliteit van zorg
 - 4.4.2 Klachten
 - 4.4.3 Toegankelijkheid
 - 4.4.4 Veiligheid
- 4.5. Kwaliteit ten aanzien van medewerkers
 - 4.5.1 Personeelsbeleid
 - 4.5.2 Kwaliteit van werk
- 4.6. Samenleving
- 4.7. Financieel beleid

1. Voorwoord

Voor u ligt het Jaardocument 2016 van de Stichting Rugpoli, hierna genoemd Rugpoli. In dit document legt de kliniek verantwoording af over de doelmatigheid en betrouwbaarheid van haar beleid, activiteiten en prestaties in het jaar 2016.

Het jaardocument is geschreven om de Raad van Toezicht, medewerkers, patiënten en belangstellenden te informeren over de resultaten die de verschillende initiatieven op het gebied van kwaliteitszorg hebben opgeleverd.

Bij de opbouw van dit jaardocument is gebruik gemaakt van de richtlijnen voor de jaarverantwoording van zorginstellingen, zoals overeengekomen door de betrokken brancheorganisaties in de gezondheidszorg.

Het verslag betreft de periode 1 januari 2016 tot en met 31 december 2016.

Delden, april 2017

Stichting Rugpoli

De Eiken 3, 7491 HP Delden

T: 074-3762016

KvK: 08121030

info@rugpoli.nl

2. Profiel van de organisatie

2.1 Algemene identificatiegegevens

Identificatiegegevens	
Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Rugpoli
Adres, postcode, plaats	De Eiken 3, 7491 HP Delden
Telefoonnummer	074-3762016
Vestigingen in	Delden, Velp, Tilburg en Hoofddorp
Nummer Kamer van Koophandel	08121030
E-mailadres	info@rugpoli.nl
Internetpagina	www.rugpoli.nl

2.2 Structuur

Rugpoli is een Stichting. Rugpoli beschikt over een vergunning van het College bouw Ziekenhuisvoorzieningen gekregen op 10 februari 2004. De initiatiefnemer is bestuurslid van de Stichting. Rugpoli heeft een uitbestedingsovereenkomst met de rechtspersonen Rugpoli Twente B.V., Rugpoli Brabant B.V., Rugpoli Veluwe B.V. en Rugpoli Randstad B.V. Behandelaars, artsen en medisch specialisten zijn middels een aanmerkelijk aandeelhouderschap gecombineerd met een toelatingsovereenkomst of arbeidsovereenkomst verbonden met Rugpoli Twente BIG B.V. , Rugpoli Tilburg BIG B.V., Rugpoli Veluwe BIG B.V. en/of Rugpoli Randstad BIG B.V.

Rugpoli kent een Raad van Bestuur en een Raad van Toezicht. De verdeling van de verantwoordelijkheden van de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht is in de statuten en het reglement Raad van Bestuur en reglement Raad van Toezicht geregeld. Rugpoli heeft schriftelijk vastgelegd welke organen van de stichting welke bevoegdheden en bijbehorende verantwoordelijkheden hebben ten aanzien van welk onderdeel of aspecten van de bedrijfsvoering.

2.3 Kerngegevens

2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering

Het Zelfstandige Behandel Centrum Stichting Rugpoli is een initiatief van de heer M.O. Schepers, musculoskeletaal (MSK/OMG) arts. De locaties zijn gespecialiseerd in de interdisciplinaire diagnose en behandeling van klachten met betrekking tot het houdings- en bewegingsapparaat in algemene zin en wervelkolom gerelateerde problematiek in specifieke zin. De basis van de zorg binnen Rugpoli is een combinatie van non invasieve manuele en mechanische geneeskunde, anesthesiologische pijnbestrijdingstechnieken en neurologisch en reumatologisch assessment. De volgende specialismen zijn voorhanden:

- Radiologie

- Neurologie
- Reumatologie
- Anesthesiologie
- Musculoskeletale Geneeskunde / MDT

Rugpoli zet de aanwezige expertise in voor het verlenen van hoogwaardige medische zorg met het doel de kwaliteit van leven van haar patiënten te optimaliseren. De expertise en onafhankelijke positie biedt een volledige vrijheid van keuze met betrekking tot behandelmethoden.

Uiteraard wordt in Rugpoli het Reglement ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in verband met in het kader van zorg- of hulpverlening gehouden persoonsregistraties, nageleefd.

2.3.2 Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Het jaarverslag wordt conform de Nederlandse regelgeving gepubliceerd op internet.

Doelgroep

Rugpoli is toegankelijk voor:

- individuele patiënten
- bedrijven (voor beoordeling en behandeling van medewerkers)
- huis- en bedrijfsartsen, paramedici, alsmede specialisten (voor nader onderzoek en verdere behandeling)

Behandelingsscope / aard van de klachten

Patiënten met de navolgende klachten c.q. aandoeningen kunnen bij Rugpoli terecht voor een behandeling:

- rug- en nekklachten: acuut, lang bestaand, restklachten na operatie, uitstralende klachten in arm of been, arbeid gerelateerde klachten
- hoofdpijn
- posttraumatische klachten, waaronder whiplash gerelateerd
- osteoporotische inzakkingfracturen
- schouder- en heupklachten
- Overige klachten van het bewegingsapparaat

Behandelingsmodaliteiten

Om te komen tot diagnostiek, advisering en behandeling, integreert Rugpoli de volgende multidisciplinaire behandelingsmodaliteiten:

1. Conservatieve medische behandeling;
 - Musculoskeletale geneeskunde / MDT
 - Houdings- en bewegingsinstructie

- Werkadviezen
 - Algemene gezondheidsadviezen
2. Medicamenteuze therapie;
 3. Advisering m.b.t. eventuele chirurgische interventie;
 4. Anesthesiologische pijnbehandelingstechnieken conform SIS
 5. Postoperatieve revalidatie / reïntegratie

2.3.3. Werkgebieden

Rugpoli is gevestigd op vier locaties in Nederland. Het ZBC richt zich op patiënten uit heel Nederland, de patiënten komen ook vanuit het hele land naar de kliniek. Aangezien de patiënten uit heel Nederland komen heeft Rugpoli in 2016 met alle zorgverzekeraars een overeenkomst afgesloten.

2.4 Samenwerkingsrelaties

Rugpoli heeft met een aantal organisaties of ketenzorgpartners (contractuele) afspraken gemaakt. Onderstaand worden deze 'belanghebbenden' toegelicht.

Medische samenwerkingspartners

De Rugpoli heeft intensieve samenwerkingsverbanden met diverse MSK praktijken, McKenzie praktijken (via het McKenzie netwerk) en chirurgische klinieken. Vanaf oktober 2016 is een samenwerking met de neurochirurgie van het MST te Enschede operationeel. Hierdoor is de doorstroming van patiënten naar chirurgie goed ingeregeld. Regelmatig worden er binnen de Rugpoli MSK artsen en McKenzie therapeuten (bij)geschoold, daarbij wordt vanuit de Rugpoli de Europese scholing voor Spine Intervention Society georganiseerd.

Op alle locaties van Rugpoli werkt een enthousiast multidisciplinair team dat continue met elkaar overlegt zodat de beste zorg aan de patiënt kan worden gegeven. Rugpoli biedt ook opleidingsplekken voor musculoskeletale artsen die een goede inhoudelijke opleiding tot Rugpoli arts krijgen binnen ons behandelcentrum waarin gedreven zorgverleners graag hun kennis overdragen.

Zorgverzekeraars

Rugpoli heeft voor de basisverzekerde zorg met alle zorgverzekeraars een overeenkomst gesloten. Een overeenkomst met een zorgverzekeraar betekent dat de patiënt zijn of haar basis verzekerde behandeling voor 100% vergoed krijgt, exclusief het eigen risico vanzelfsprekend. Tevens kan Rugpoli dan de facturen direct en elektronisch declareren bij de zorgverzekeraars.

Achterwachtregeling

Rugpoli heeft met ziekenhuizen rondom de locaties afspraken over de achterwacht. Wanneer een patiënt voor spoed naar het ziekenhuis moet, gaat deze naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis. Aangezien de patiënten vanuit het hele land komen, zou het niet effectief zijn wanneer met één ziekenhuis een afspraak zou zijn gemaakt. Rugpoli onderhoudt nauwe banden met verscheidene ziekenhuizen voor het doorverwijzen van patiënten.

Toezichthoudend apotheker

Rugpoli heeft toezichthoudend apothekers. Iedere locatie heeft een plaatselijke apotheek als toezichthouder. De toezichthoudend apotheker voert twee keer per jaar een controle uit.

Ziekenhuishygiënist

Rugpoli heeft één ziekenhuishygiënist. Deze voert één keer per jaar op alle vestigingen een controle uit.

Stralingshygiëne, toezicht door NRG

De NRG houdt jaarlijks controles op de naleving van wet en regelgeving rondom de kern energiewet. De coördinerend stralingsdeskundige heeft minimaal niveau 3 stralingsdiploma.

3. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

3.1 Bestuur en Toezicht

3.1.1. Zorgbrede governance code

De gedragsregels voor goed bestuur en adequate verantwoording staan beschreven in een aantal documenten. De informatie is te vinden in onderstaande documenten:

- Reglement Raad van Bestuur en Raad van Toezicht;
- Kwaliteit- en veiligheid systeem van de Rugpoli;
- Werkprotocollen per functie;
- Richtlijnen NVN, NVR, SIS en NVA;
- Werkafspraken / overeenkomsten externe organisatorische verbanden;
- Onderhoudscontracten apparatuur kliniek;

Bovengenoemde documenten zijn aanwezig in de kliniek en kunnen indien gewenst worden opgevraagd.

3.1.2. Raad van Bestuur

Rugpoli heeft een Raad van Bestuur. In de kliniek is het reglement Raad van Bestuur aanwezig.

Naam	Functie
Dhr. M.O. Schepers, arts	Voorzitter
Mw. Dr. A.H.J. Klopper-Kes	Lid

De taken en bevoegdheden van de Raad van Bestuur zijn statutair vastgelegd, tevens is er een reglement in de kliniek waarin de taken en bevoegdheden nader omschreven zijn. In het reglement zijn onder andere de volgende onderwerpen vastgelegd:

- Bestuurstaken;
- Verantwoording en verantwoordelijkheid;
- Besluitvorming;
- Vergaderingen;
- Waarneming en vacature;
- Openbaarheid en belangenverstremgeling;
- Medezeggenschap;
- Openheid en verantwoording extern;
- Deskundigheid;
- Informatievoorziening aan de Raad van Toezicht;
- Vergaderingen Raad van Toezicht;
- Conflictregeling.

De Raad van Bestuur vergadert één keer per week.

3.1.3. Toezichthouders (Raad van Toezicht / Raad van Commissarissen)

De Raad van Toezicht bestond in 2016 uit 3 leden met een juridisch, financieel/organisatorische en een medisch profiel.

Naam	Functie
Dhr. H.J. Peters	Voorzitter
Mw. Mr. A. Gratama	Juridisch lid
T. de Jonge, huisarts	Medisch lid

3.2. Bedrijfsvoering

Rugpoli heeft haar interne bedrijfsvoering en beheersing ingericht conform werkprotocollen en functieomschrijvingen. De activiteiten, behandelingen, patiënten, resultaten, knelpunten, verbeterpunten en overige onderwerpen komen tijdens de werkoverleggen aan de orde. Iedere 2 weken wordt er behandelaars werkoverleg gehouden. Op de agenda van dit overleg staan standaard kwaliteit van zorg en incident besprekingen. Hierdoor is er, buiten de VIM meldingen, middels de werkoverleggen een systeem van registratie van voorvallen, bijwerkingen, complicaties en klachten. Iedere maand vindt er een patiënten overleg plaats. Daarbij vinden met de overige medewerkers iedere 4 tot 6 weken werkoverleggen plaats, hieraan nemen alle medewerkers deel die geen directe behandelaar zijn. De werkoverleggen worden genotuleerd.

De medewerkers van Rugpoli hebben dagelijks persoonlijk, telefonisch en e-mail contact / overleg om de behandelingen, ervaringen en eventuele knelpunten of vragen te evalueren en de activiteiten voor de komende dag(en) te bespreken. Tevens vindt er 1 maal per jaar een algemeen medewerkers overleg plaats waarin de resultaten van het afgelopen jaar en de plannen voor het komende jaar worden gepresenteerd.

Er vindt telefonische en/of schriftelijke terugkoppeling plaats door de medisch specialisten van Rugpoli aan de huisarts en/of verwijzer. Voor elke nieuwe patiënt en voor elke operatieve verrichting wordt een brief aan de huisarts van de patiënt gestuurd.

3.3. Cliëntenraad / Ondernemingsraad

Rugpoli heeft in 2016 geen cliëntenraad benoemd. Rugpoli heeft geen overnachtingsmogelijkheid. Patiënten worden ambulante geholpen. Zij verblijven een korte periode in de instelling. Hierdoor is het moeilijk een cliëntenraad samen te stellen. In 2016 heeft Rugpoli om deze reden nog geen personen benoemd in de cliëntenraad. Wel wordt de patiënttevredenheid gemeten, de resultaten van deze patiënttevredenheid worden besproken in het werkoverleg en indien nodig wordt actie ondernomen. Om de patiënten te betrekken bij de ontwikkeling en verandering van de kliniek, geeft Rugpoli de patiënten de mogelijkheid via de website een enquête in te vullen. Ook is op alle locaties een ideeën bus aanwezig waarmee patiënten worden gevraagd verbetermogelijkheden aan

te geven. In de vervolgmetingen van de PROMS wordt aan de patienten de tevredenheid en opmerkingen gevraagd, deze worden teruggekoppeld in de overleggen en indien nodig actie ondernomen. Daarbij is bij de risico inventarisaties en in de PRA teams een verpleegkundige aanwezig die met name de taak heeft de patiëntbelangenbehartiging in het oog te houden.

Een ondernemingsraad is niet van toepassing omdat er niet meer dan 25 medewerkers per BV werken. Wel wordt jaarlijks een medewerkers bijeenkomst georganiseerd waarin de resultaten van het afgelopen jaar en de plannen van het komende jaar worden besproken.

4. Beleidsinspanningen en prestaties

4.1. Meerjarenbeleid

Het aanbieden en uitvoeren van poliklinische medisch specialistische zorg van kwalitatief hoog niveau en optimale facilitaire service in een laagdrempelig ZBC. De zorg is gericht op zowel natura- als restitutieverzekerden. Een klantvriendelijke benadering staat hoog in het vaandel van de Rugpoli.

- diagnose en het aanbieden en uitvoeren van poliklinische medisch specialistische zorg met betrekking tot het houdings- en bewegingsapparaat in algemene zin en wervelkolom gerelateerde problematiek in specifieke zin;
- directe en snelle toegang creëren tot zorg van een kwalitatief hoog niveau met een optimale facilitaire service in de primaire specialismen neurologie, reumatologie, radiologie, anesthesiologie en musculoskeletale geneeskunde;
- uitgebreide diagnostiek met bijzondere aandacht voor "het ophalen en motiveren van de patiënt". Een laagdrempelig behandelcentrum met een klantvriendelijke benadering: de patiënt en diens zorgvraag staan centraal;
- vergaande geïntegreerde multidisciplinaire behandelwijze;
- hoog expertiseniveau op het gebied van wervelkolom gerelateerde problematiek;
- een groot deel van de dienstverlening is basisverzekerde zorg;
- de intern aangeboden zorg zal per patiëntcontact zoveel mogelijk dezelfde dag worden georganiseerd.
- De zorg is veilig en van hoog kwaliteitsniveau, om dit te waarborgen is de kwaliteit gecertificeerd en is in 2016 een Veiligheids Management Systeem operationeel.
- Voor 2016 is een prospectieve risico inventarisatie gemaakt die heeft geleid tot de benoeming van kritische processen, deze zijn verder geanalyseerd en acties zijn ingezet.

4.2. Algemeen beleid

Het algemeen beleid van Rugpoli is er op gericht om doelmatig en efficiënt optimale zorg aan de patiënten te verlenen. De procedures en werkwijzen binnen Rugpoli zijn op dit streven afgestemd. De verwijzing naar Rugpoli verloopt via huisartsen en specialisten, sinds de start in 2004 is een nog steeds groeiende patiëntenstroom gerealiseerd, door de ZBC organisatie is de Rugpoli gemiddeld goedkoper. Daarbij is 50% van de zorg niet basisverzekerde zorg.

Patiënttevredenheid

Onderdeel van de patiënt uitkomstmetingen die continu worden gemeten is de meting van de patiënt tevredenheid. De resultaten worden direct gecheckt op opmerkingen van patiënten, indien zij hierop terugkoppeling wensen, wordt de opmerking doorgestuurd naar de betreffende behandelaar en ontvangt de patiënt terugkoppeling. Ieder kwartaal wordt in het administratief overleg een overzicht van de opmerkingen van patiënten en de ideeën bus formulieren behandeld. Indien van toepassing wordt actie ondernomen. Jaarlijks wordt de evaluatie patiënt tevredenheid

meegenomen in de risicoanalyse van het jaar N+1. De Rugpoli vindt het belangrijk de patiënten adequaat te informeren. In 2016 is een geheel nieuwe website met nieuwe foto's, teksten en lay out gemaakt.

Samenwerking

Voor het uitvoeren van het behandeltraject wordt zowel intern als extern samengewerkt teneinde de meest optimale expertise te activeren. De Rugpoli acht het van zeer groot belang dat de (zorg) vraag, zowel intern als extern, helder geformuleerd wordt en informatie goed overdraagbaar wordt gemaakt, zodat afzonderlijke taken duidelijk afgestemd zijn. Alleen dan kan een goede integrale en multidisciplinaire aanpak van de zorgvraag van de patiënt gewaarborgd worden. Hierbij wordt gestreefd deze methodieken voortdurend te verbeteren en te vernieuwen. De overdraagbaarheid van informatie wordt ondersteund door het digitale patiëntendossier.

4.3. Algemeen kwaliteitsbeleid

Het beleidsstreven is het continue verbeteren op het gebied van behandelingen, administratie, apparatuur en de patiënttevredenheid. De Rugpoli heeft daarvoor een kwaliteitssysteem dat voldoet aan de ZKN Toetsingscriteria. In 2008 heeft Rugpoli het ZKN keurmerk behaald. KIWA was de beoordelende instantie. Rugpoli heeft een elektronisch patiëntendossier, hierin worden alle patiëntgegevens geregistreerd. In 2016 is Rugpoli wederom gecertificeerd en wordt het KIWA keurmerk behouden, daarbij is sinds 2014 het Veiligheidsmanagement systeem operationeel. Jaarlijks vindt een (kwaliteit)beleidsevaluatie plaats, waarin de directie onder meer nagaat in hoeverre het kwaliteitssysteem bijdraagt aan het verwezenlijken van de geformuleerde beleidsdoelstellingen en of de registratie die worden toegepast valide en up to date zijn. Voor de invulling van haar kwaliteitsbeleid stelt de Rugpoli ieder jaar doelstellingen en prestatie-indicatoren vast. Deze worden vermeld in het beleidsplan, waarin tevens het meerjarenbeleid (één tot drie jaar) wordt beschreven. Het beleidsplan wordt verspreid onder de medewerkers van de Rugpoli en maakt integraal deel uit van het Rugpoli Kwaliteitshandboek. In het jaardocument volgt de evaluatie.

Voor 2016 waren er voor de zorg die de Rugpoli verleend IGZ kwaliteitsindicatoren voor medisch specialistische zorg en zichtbare zorg Migraine verplichte kwaliteitsindicatoren. Deze zijn gerapporteerd en op internet gezet. Een bezoek van De Inspectie Gezondheidszorg (IGZ) heeft in 2004 plaatsgevonden. Er is een rapport aanwezig in de kliniek, in overleg kan inzage in het rapport gegeven worden.

4.3.1 Evaluatie doelen Rugpoli 2016

1. Het continueren van de zorg door positionering van de Rugpoli als een triage centrum voor rugzorg in Nederland, hiervoor is het belangrijk de bestaande netwerken te professionaliseren.

Specifiek; rond alle vestigingen wordt een MDT netwerk gevormd, conform de kwaliteitseisen zoals opgesteld

Meetbaar; iedere locatie heeft minimaal 4 praktijken die deelnemen in het netwerk

Acceptabel; om de aantrekkelijkheid voor de praktijken te verhogen wordt in 2016 een extra tabblad aan de website toegevoegd met de deelnemers aan het netwerk

Realistisch; op iedere vestiging is een MDT-er die verantwoordelijk is voor de vorming en onderhoud van het netwerk (Delden, HT; Velp, DP; Tilburg, HvH; Randstad, HM)

Tijdgebonden; in 2016 wordt het netwerk van Tilburg operationeel en wordt Randstad geïnitieerd.

Outcome: Het aantal netwerk MDT praktijken is voor alle vestigingen gerealiseerd; Randstad heeft de eerste bijeenkomst gehad en zit in het einde van de opstart fase.

2. Goede toegankelijkheid van de zorg

Specifiek; professionaliseren van de zorg in Hoofddorp

Meetbaar; aanwezigheid MO (1x per week) en HK (1x per 2 weken)

Acceptabel; de vestiging van HK Veerman en C Renzen is overgenomen, patiënten aanbod blijft even groot voor HKV en CR

Realistisch; agenda's zijn gepland

Tijdgebonden; afronding professionalisering in 2016

Outcome 2016: Voor de realisatie van Rugpoli Noorden is de belangrijkste ontbrekende schakel een ervaren MSK / OMG/MDT dokter die als Rugpoli dokter kan worden ingezet. Zodra deze is gevonden wordt de realisatie van Noorden verder ter hand genomen. Zorgverzekeraar Achmea zou deze ontwikkeling financieel steunen.

3. inkoop bij zorgverzekeraars

Specifiek; Contract met alle zorgverzekeraars

Meetbaar; voor 2016

Acceptabel; onderhandelingen al gaande

Realistisch; nu al 3 contracten afgesloten

Tijdgebonden; in 2016

Outcome: contract met alle zorgverzekeraars, VGZ en Multizorg budget overschreden.

4. Het garanderen van de kwaliteit en veiligheid van onze zorg door

Specifiek; behoud Kwaliteit/VMS certificering

Meetbaar; behalen certificaat

Acceptabel; ligt in de lijn van beleid Rugpoli,

Realistisch; afspraak gemaakt voor audit KIWA

Tijdgebonden; in mei 2016

Outcome: zonder aanmerkingen het certificaat behaald.

5. Wetenschappelijk valideren van de doelmatigheid en effectiviteit van de zorg van de Rugpoli.

Specifiek; voortgang outcome metingen in 2016

Meetbaar; alle nieuwe patiënten minimaal klinisch relevante verbetering

Acceptabel; medewerking patiënten wordt gevraagd, geen METC nodig

Realistisch; medewerker heeft tijd en opdracht tot uitwerking EK

Tijdgebonden; in 2016

Outcome: in 2016 hebben 1184 patiënten zich aangemeld die zijn gevolgd met PROMS.

6. Organiseren nascholing en cursussen

Uitwerking: Opleiden zorgt voor Specifiek; cursus MSK / OMG en McKenzie

Meetbaar; minimaal 2

Acceptabel; nvamg en McKenzie II akkoord

Realistisch; ruimte in Delden is gereed

Tijdgebonden; in 2016

Outcome: kwaliteitsverbetering en goede aanwas van medewerkers. Rugpoli Delden en Brabant hebben collegezalen waarin de bij en nascholing van msk / OMG en MDT kan plaatsvinden. In 2016 hebben er voor beide beroepsverenigingen minimaal 2 nascholingen plaats gevonden binnen de Rugpoli.

Vanuit het VMS risico inventarisatie zijn de volgende risico's geformuleerd. Van de eerste 5 is een prisma analyse gemaakt, zie VMS 2016.

nr	Risico beleid	Dd	wie	gereed
1	Werken volgens algoritme Rugpoli Blijft punt van aandacht Patiënt besprekingen, groot behandelaarsoverleg, werkoverleg etc.	continue	Bestuur	aandacht
	Zie FMEA			
2	Accuratesse secretaresses Veel effort in gegaan, handboek is up to date, minimaal 1x per 2 weken begeleiding op vestiging en audits over vestigingen	Continue	Bestuur en administratie	aandacht
	Zie FMEA			
3	NEN 7510 Alle normen zijn beantwoord zie hiervoor het protocol ict beveiliging	2016	Bestuur	Evaluatie cf beleid
	Zie FMEA			
4	Standaardisering dossiervoering Peter Hagel heeft eind 2016 de opzet klaar, gepresenteerd in het jaar overleg,	realisatie 2 ^e kwartaal 2017	Peter hagel	evaluatie
	Zie FMEA			
5	Samenwerking MST/MDT netwerk 1 ^e OK in oktober 2016	2016	Bestuur	aandacht
	Zie FMEA en betreffende stukken			
6	Inrichting outputfinanciering Oorzaak: door de overheid wordt gezocht naar een beter in de hand te houden en transparante financiering van de zorg, 1 van de	2016	hk	Blijft aandacht

	toekomstscenario's is outputfinanciering. Waarbij wordt betaald voor mate van effect op patiënten van de geleverde zorg i.p.v. verrichtingen, zoals nu. Door het meten van PROMS is Rugpoli hiervoor gereed. Communicatie naar de zorgverzekeraars kan een voordeel opleveren. In 2016 door NZA is Rugpoli als best practice benoemd, vervolg 2017 VWS, verzekeraars afwachtend.			
7	Uniformering administratieve werkwijzen vestigingen Het handboek administratie krijgt steeds meer vorm, indien nieuw beleid wordt vastgesteld wordt dit rondgestuurd. Audits over vestigingen heen blijven maandelijks	2016	Adb/PJ	xx
8	Imago ZBC, cherrypickers Landelijk probleem, in uitingen rekening mee houden, ook sobere vestigingsinrichting etc. Blijft punt van aandacht, voor ons moeilijk te veranderen	2016	Hk/mo	xx
9	Patiënt bereidheid zelf te betalen Blijft punt van aandacht wel belangrijk goed te communiceren en adviseren. Aandeel onverzekerde zorg groeit dus ook onafhankelijker van zorgverzekeraars.	2016	Hk	xx
10	Voorbereiden vestiging noord Team is bijeen, mist nog een musculoskeletale arts. Doel is 2017/2018	Blijft	Hk	blijft
11	Communicatie onverzekerde zorg Oorzaak: Door de combinatie van onverzekerde en verzekerde zorg is het voor patiënten niet altijd duidelijk wat wel of niet in de basisverzekering kan worden gedeclareerd. Actie: Bij iedere nieuwe patiënt goede info geven, alle secretaresses zijn getraind, monitoring door coördinatoren	2016	Hk	aandacht
12	Zorgakkoord nationaal	2016	Hk	xx

	Op dit moment geen probleem, voldoende budget wel aandacht voor houden			
13	<p>Planning behandelaars</p> <p>Gecentraliseerd bij coördinatoren zodat verwarring niet mogelijk is en vakantiebezetting gegarandeerd</p> <p>Oorzaak: bij een beperkt aantal behandelaars is er een minder goede opvangmogelijkheid bij uitval bijvoorbeeld door ziekte.</p> <p>Maatregelen: Aan alle behandelaars is gevraagd in welke mate ze flexibel zijn, daarbij zijn meerdere behandelaars inzetbaar op meerdere vestigingen. Door meer vestigingen meer flexibiliteit in behandelaars.</p> <p>Ook opleiding OMG/msk HM heeft positieve invloed. Voor 2017 nieuwe FMEA i.v.m. wijzingen dokters.</p>	Continue	Adb/pj	aandacht
14	MSK profiel OMG dokters Meegenomen in werking cf algoritme Rugpoli	2016	Hk	xx
15	<p>Inkoopbeleid verzekeraars</p> <p>Oorzaak: De zorgkosten in Nederland moeten minder snel stijgen dan dat ze de laatste jaren gedaan hebben.</p> <p>Actie: D.m.v. proms aantonen van meerwaarde en daarmee vergroting marktaandeel Rugpoli</p>	Continue	Hk	aandacht
16	Rolvastheid binnen Rugpoli setting Verdeling van taken en verantwoordelijkheden vnl organisatorisch blijft punt van aandacht	Continue	Hk	aandacht
17	Verhuizing kliniek klein rozendaal Wellicht verhuizing naar Ede, gesprekken met artsen en geven van voorlichting en goed contact houden met huisartsen	2015/2016	FvdV/JB	Xx
18	ICD 10 invoering	2015/2016	Hk/is	xx
19	<p>Optimaliseren managementverklaring</p> <p>In jaarverslag meer smart vermelden van resultaten</p>	2016	Hk	xx
20	<p>Analyse methodiek aanpassen van prisma naar FMEA</p> <p>Oorzaak: in prisma wordt geen</p>	2016	Hk	xx

	aandacht gegeven aan mogelijke oorzaken. Actie: Is aangepast, d.m.v. analyse bijeenkomsten trainingen in nieuwe methodiek			
21	Vitaliteit en ziekteverzuimbeleid 2015 relatief veel verzuim niet werk gerelateerd, goed blijven vervolgen en verzuim beperken	2016	hk	aandacht
22	Dubbele dbc's bij doorverwijzing Bij specialisten met meerdere werkplekken punt van aandacht, controle bij audit, niet voorgekomen	2016	Hk	xx

4.4. Kwaliteitsbeleid ten aanzien van patiënten

De werkzaamheden en behandelingen bij Rugpoli worden uitgevoerd conform de door de wetenschappelijke verenigingen en beroepsgroepen vastgestelde protocollen.

Deskundigheidsbewaking en bevordering

Het personeel dat deelneemt in het behandeltraject is gekwalificeerd voor de uit te voeren taken (zijn allen arts, dan wel paramedisch medewerker). Er wordt veel aandacht besteed aan de kennis en vaardigheden van het medische personeel, zodat het zij op de hoogte zijn van de nieuwste ontwikkelingen en behandelmethoden. Het up-to-date houden van kennis is een voorwaarde voor de kwaliteit van kennisintensieve zorg- en dienstverlening. Dit gebeurt door het bijhouden van vakliteratuur, participatie in kennisnetwerken en het bezoeken van congressen, symposia, cursussen e.d.. Daarnaast draagt uiteraard iedere casus c.q. patiëntencontact bij aan de kennis- en ervaringsopbouw.

Externe communicatie

De patiënten ontvangen folders en ander informatiemateriaal over het ziektebeeld en de (na)behandelingen. Tevens stuurt Rugpoli brieven die verstuurd worden over de patiënt naar de huisarts/specialist/verwijzer. De cliënt wordt vanaf het eerste contact tot de nazorg deskundig begeleid.

Medische-technologie

Binnen Rugpoli wordt conform het convenant Medische Technologie gehandeld. De protocollen zijn hierop ingericht. Middels werkoverleggen wordt de bekwaamheid geborgd. Er zijn onderhoudscontracten voor alle apparatuur in de kliniek. Periodiek vindt er controle plaats. Alle apparatuur die in de kliniek aanwezig is, is in 2016 gecontroleerd door gecertificeerde instellingen.

4.4.1. Kwaliteit van zorg

Rugpoli heeft een wachttijd voor een eerste polikliniek bezoek van maximaal 5 werkdagen. De persoonlijke aandacht voor de patiënt is optimaal. In Rugpoli wordt gebruik gemaakt van kwalitatief hoogwaardige apparatuur om de behandelingen optimaal uit te kunnen voeren. Als

patiënten niet tevreden zijn kunnen zij een klacht in dienen bij de klachtenfunctionaris van Rugpoli of bij de geschillencommissie ZKN waar Rugpoli bij aangesloten is.

Voorzieningen voor behandeling

Om een optimale ondersteuning te kunnen bieden aan de primaire processen stelt Rugpoli een kwalitatief hoogwaardig instrumentarium en apparatuur beschikbaar aan het medisch personeel.

Voldoen aan wet- en regelgeving

De Rugpoli wil voldoen aan de heersende wet- en regelgeving, daarnaast hanteert de Rugpoli de richtlijnen conform de beroepsgroepen van de aanwezig medisch specialisten en de richtlijnen conform musculoskeletale geneeskunde, the McKenzie Institute International en SIS.

Eventuele incidenten, complicaties en infecties worden in ieder behandelaars werkoverleg besproken. Uiteraard worden indien die zich voordoen, complicaties of omstandigheden welke zich tijdens de behandeling van een patiënt hebben voorgedaan, die tot ernstige morbiditeit of mortaliteit dan wel een niet onaanzienlijke kans hierop aanleiding hebben gegeven, gemeld aan de Inspectie. Hieronder wordt ook begrepen neurologische uitval, anders dan discrete uitval. In 2016 heeft zich geen incident voorgedaan.

Infectiepreventie en hygiëneprotocol

Er wordt in bij de Rugpoli gewerkt conform het in eigen beheer opgestelde hygiëne en schoonmaakprotocol. Hierin wordt beschreven hoe transmissie van micro-organismen kan worden voorkomen c.q. beperkt. In dit protocol worden tevens diverse maatregelen beschreven met betrekking tot infectiepreventie, alsmede hoe te handelen in geval van een prikaccident. De kwaliteit van dit beleid wordt jaarlijks getoetst door een externe hygiënist, eventuele aandachtspunten worden verbeterd.

In 2016 is er geen melding van een infectie bij behandelde patiënten geweest.

Radiologisch jaarverslag

De stralingsdeskundige voor 2016 was de heer M.O. Schepers, plaatsvervanger de heer J. Boer. Binnen de Rugpoli wordt uitsluitend door BIG geregistreerde artsen met stralingstoestellen gewerkt. Voor een opgave van deze artsen verwijzen wij u naar de BIG tabel in dit jaarverslag.

Rugpoli Twente locatie 1

RP nr	Type + Beeldversterker	typenr	Bouwjaar	Serie nr	Melding dd	Keuring Rap dd	kamer	Kv
24	BV Pulsera	7180/95	2008	01JOFH276 SN 611	2016-04-30	2016-04	DL 1 HM	110
15	BV Pulsera	7180 91	2003	01JOEL11SN00001	2013-05-23	2016-04	DL 2	110

				2			EN	
22	BV Pulsera	7180 94	2007	01JOFH827 SN 001869	2014-04-25	2016-04	DL 3 PP	100
17	Pulsera BV Philips	718094	2007	01JOFH769/SN 001735	2013.11.10	2016-04	DL 4 MO	120

C Bogen in opslag aan de Eiken 5 in de loods als reserve locatie 4

	Type + Beeldversterker	typenr	Bouwjaar	Serie nr	Melding dd	Keuring Rap dd	kamer	Kv
21	Pulsera	718091	2003	01JOEL111 SN 0000009	2016-10	2016-04	DL 5	110
25	Pulsera	7180 94	2008	01JOFM030	2016-10	2016-04	Opslag	100

Rugpoli Veluwe locatie 2

RP nr	Type + Beeldversterker	Type	Bouw- jaar	Serienr	Melding	Keuring rap dd	kamer	KV
8	BV Pulsera	718/094	2007	01JOFH592/001258	2016-08	2016-04	Kamer 9 FV	120
23	BV Pulsera	9896	2008	01JOFH592 SN 001258	2016-03	2016-04	Kamer 2 JB	100

Rugpoli Brabant locatie 3

RP nr	Type + beeldversterker	Type	Bouw- jaar	Serienr	Melding	Keuring rap dd	kamer	KV
4	Endura BV Philips	718072	2004	01JOER061/63	2013-04-29	2016-04	DL Rik	110
19	Libra	ZKE 6	2001	SO1JAEF062/0000	2014-01	2016-04		100

		718021		1				DL reserv e	
--	--	--------	--	---	--	--	--	-------------------	--

Rugpoli Randstad locatie 5

RP nr	Type + beeldversterker	Type	bouwjaar	Serienr	Gemeld bij ANVS	Keuring rap dd	kamer	KV
3	Endura	718071	2002	S01JOEA089/000001	2016-10	2016-04	DL 2	120
26	Pulsera	718095	2008	On:01JOFR121 SN 301	2016-01	2016-04	DL 5	120

Berekening maximale terreindosis

	Verrichtingen 2016	Verrichtingen belasting berekening	Grensbelasting in μSv	totaal
Twente	1780	3500	17.5	17.5
Veluwe	1024	1600	6.6	6.6
Brabant	378	420	1.8	1.8
Randstad	355	500	0.01	0.01

Ten aanzien van eventuele overschrijding van de maximale terreindosis; geen van de toestellen heeft de maximale aantallen gehaald die berekend zijn in de risicoanalyse. Hiervoor is dus geen extra risicobelasting aan de orde.

Voor mutaties verwijzen wij u naar het kernenergiewetdossier in Documenten.

In 2016 hebben zich geen gebeurtenissen met de bron of het toestel voorgedaan buiten het normale gebruik.

Alle in het overzicht genoemde toestellen zijn in mei 2016 gekeurd en goed bevonden.

In 2016 is Rugpoli Randstad aan de vergunning toegevoegd.

Geen van de werknemers is boven de toegestane dosis gekomen, zie hiervoor de NRG overzicht gegevens bij Documenten.

Voor 2016 worden geen wijzigingen in stralingsdeskundigen en toestellen voorzien. De bij en nascholing voor artsen die bij de Rugpoli werkzaam zijn met stralingstoestellen wordt verzorgd binnen het "prikkeroverleg". In dit overleg wordt aandacht besteed aan de werkprincipes van ALARA en andere onderdelen van stralingsveiligheid. Dit onderdeel wordt door de stralingsdeskundige geleid. De toezichhoudend stralingsdeskundige was voor 2016 M.O. Schepers. M.O. Schepers is senior opleider van SIS. De bij en nascholing van Schepers wordt in de cursussen van SIS verzorgd. Opgave van bij en nascholing van de heer Schepers is te vinden op de GAIA site.

4.4.2. Klachten

Het klachtenreglement is de leidraad hoe een klacht te behandelen is. De klachtenfunctionaris is de eerst aanspreekbare voor de patiënten, in 2016 is door de klachtenfunctionaris scholing gevolgd voor een optimale communicatie. De meest directe vorm om een klacht te behandelen is een gesprek tussen de klager en de beklagde te organiseren. Indien dit niet tot het gewenste resultaat voert kan de klacht op wens van de klager voorgelegd worden aan de geschillencommissie.

Rugpoli is aangesloten bij de geschillencommissie van de ZKN. In de wachtkamer ligt een informatiefolder voor de patiënten, waarin staat vermeld op welke manier de klachtenprocedure werkt. In 2016 zijn er geen klachten ingediend bij de geschillencommissie voor Rugpoli. Wel zijn er 2 klachten bij de klachtenfunctionaris gemeld, 1 daarvan is niet ontvankelijk verklaart, de 2^e is nog in behandeling.

4.4.3. Toegankelijkheid

De kliniek is dagelijks geopend van 8:00 uur tot 17:00 uur. Voor het maken van een afspraak kan tussen 8:00 uur en 17:00 uur gebeld worden. Na 17:00 uur, in de avonden en in het weekend is de Rugpoli bereikbaar via het mobiele telefoonnummer van de dienstdoende arts. De Rugpoli is ook per e-mail goed te bereiken.

Een patiënt komt gemiddeld 3 a 4 keer in de Rugpoli voor de diagnostiek en behandeling. Patiënten komen voornamelijk via de huisarts. Tevens komen patiënten via mond-tot-mond reclame, verwijzing door specialisten of verzekeringsartsen, zorgbemiddeling van zorgverzekeraars of op eigen initiatief bij Rugpoli terecht.

Zowel natura- en restitutieverzekerden kunnen in de kliniek behandeld worden. In 2016 heeft Rugpoli met alle zorgverzekeraars een contract afgesloten.

4.4.4. Veiligheid

In 2016 is er een ontruimingsoefening op alle locaties uitgevoerd door een externe brandweerman, en zijn de BHV-ers weer opgeleid. Er is een EHBO koffer aanwezig en een verzegelde crashkar, AED-apparaat. Er is een vluchtroute in de kliniek aanwezig. Er zijn voldoende medewerkers in de kliniek met een BHV diploma. Alle medewerkers van Rugpoli worden periodiek AED geschoold.

Veiligheid gegevens patiënt

Rugpoli heeft een administratieve bewaking van de statuten elektronisch geregeld. Alleen de medewerkers met een inlogcode kunnen bij de patiëntendossiers. Het privacyreglement is conform College Bescherming Persoonsgegevens en via de softwareleverancier.

In 2016 heeft een inventarisatie van de mate waarin de Rugpoli voldoet aan de nen 7510 norm plaatsgevonden. Het huidige veiligheidsniveau wordt door de directie als voldoende beoordeeld. Op een externe server worden back-up 's gemaakt, c.q. bewaard.

4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

4.5.1. Personeelsbeleid

De factor personeel is van cruciaal belang. Het sociaal beleid dient hierbij voorwaardenscheppend te zijn voor een effectieve, efficiënte en kwalitatieve bedrijfsvoering. Belangrijk aspect is een effectieve communicatie tussen de medewerker en de leidinggevende. Het functioneringsgesprek, het werkoverleg en informele gesprekken zijn hiervoor instrumenten bij uitstek.

Verzuim personeel

In 2016 waren er zeer laag kortdurend verzuim, wel 3 gevallen van langdurend verzuim die intensief worden begeleid.

Verloop personeel

Er zijn 3 personeelsleden uit dienst gegaan.

Instroom

Er zijn 2 ondersteuners en 1 behandelaar nieuw bij de Rugpoli betrokken.

Vacature

Aan het einde van 2016 stond er geen vacature vacant.

4.5.2. Kwaliteit van werk

De medewerkers en de assistentie zijn in loondienst van de BV's van Stichting Rugpoli. De werkzaamheden bij Rugpoli zijn zo veel mogelijk gestandaardiseerd. Geplande activiteiten hebben een gering risico.

4.6. Samenleving

Klachten aan het bewegingsapparaat, met name de rug komen veel voor. Door deze klachten neemt de kwaliteit van leven af voor patiënten, zeker door de vaak optredende hevige pijn die met deze klachten gepaard gaat. De zorg van Rugpoli is erop gericht op doelmatige en efficiënte wijze pijn te verminderen en bewegelijkheid te verbeteren. Daarbij helpt de zorg die Rugpoli geeft mensen sneller te re-integreren in het arbeidsproces.

4.7. Financieel beleid

Resultaten

De omzetontwikkeling in het jaar 2016 is positief geweest. Rugpoli Randstad heeft groei laten zien, ook Brabant is met name in het laatste kwartaal gegroeid. De overige locaties hebben gemiddeld eenzelfde omzet als in 2015 laten zien.

5.0. Directiebeoordeling

Op grond van de evaluatie die in dit jaarverslag is beschreven komt de directie tot een positieve beoordeling van de organisatie van Rugpoli. De zorg wordt doelmatig geleverd. Dit blijkt uit de uitkomsten van de patiënt reported outcome and experience measurements. Deze laten een klinisch relevante verbetering overall bij patiënten zien. Daarbij is de overall patiënttevredenheid door onze patiënten gewaardeerd op een 8. Deze cijfers zijn conform de doelstelling zoals verwoord in het jaarplan. De beoordeling van betrouwbaarheid van onze zorg is door de directie verricht op basis van de evaluatie doelen en risico's binnen het jaarplan. De smarte formuleringen in de doelstellingen in kwaliteit en veiligheidshandboek van het jaar 2016 die aan het einde van het jaar zijn geëvalueerd leiden tot een unaniem oordeel binnen de directie dat onze zorg betrouwbaar is. De beschikbaarheid van de zorg is geëvalueerd door beoordeling van de wachttijden binnen Rugpoli. Conform contracten met de zorgverzekeraars zou deze binnen de TREEK normen moeten blijven. Binnen Rugpoli zijn deze veel korter, zelfs zo kort als 5 werkdagen. Deze snelle toegang is voor Rugpoli belangrijk omdat patiënten een gemiddeld hoge pijnscore bij aanvang hebben. Omliggende pijncentra hebben veel langere wachttijden, dit leidt regelmatig tot doelverwijzingen van wachtlijstbemiddeling naar Rugpoli. Onze zorg hebben wij als transparant beoordeeld op basis van het up-to date zijn van het protocollenboek, dit wordt ieder jaar conform het handboek opnieuw geverifieerd. Daarbij is in 2016 een nieuwe patiënt folder ontwikkeld die voldoet aan de moderne eisen die aan patiëntinformatie worden gesteld. Ook is het veilig meld systeem goed ingevoerd, het aantal meldingen neemt toe, daaruit leiden wij af dat medewerkers gericht zijn op optimalisering van de veiligheid van onze zorg en dat zij zich betrokken en veilig voelen meldingen te doen. De effectiviteit van onze zorg leiden wij af van de wijze van scoren op de voorgaande criteria. Daarbij stellen wij vast dat Rugpoli patiënten in de regel een 2^e lijn verwijzing bezitten. Daarmee is facturering binnen de basiszorg mogelijk, echter door de wijze van patiënt selectie wordt slechts de helft daarvan in de basisverzekerde zorg worden gedeclareerd. Ook de outcome metingen waarover bij de doelmatigheid verdere toelichting is gegeven, zijn voor de beoordeling van effectiviteit belangrijk. Ook de financiële resultaten leiden tot tevredenheid, Rugpoli heeft een gezonde financiële positie waardoor continuïteit van zorg (het belangrijkste doel van Rugpoli) is gewaarborgd. Uit bovenstaande blijkt waar de transparante kwaliteit van Rugpoli voor staat: aantoonbare effectieve, doelmatige en betrouwbare zorg die snel beschikbaar is.

M.O. Schepers, arts

Dr. A.H.J. Klopper-Kes

Directie/bestuur Rugpoli

Bijlage:

BIG geregistreerde artsen werkzaam binnen Rugpoli ultimo 2016

OMG artsen

L. Adeler

D. Bartels (io)

J.P. Boer

D. de Haan

M. Kouwe

E.A. Nijland

P.M. de Planque

C.W. Renzen

R. A. Roëd

M.O. Schepers

H.K. Veerman

F.W. van der Vet

J.J.M. van der Vorst

Anesthesiologie

I.Cohen

M. Maes

A.M. Marcinowska

H. Mylenbusch

J.P. Tabak

Neurologie

M.F. Kletter

H. van der Leeuw

C. Leijzer

N.M. Vlam

Reumatologie

W. Hissink Muller

D. Siewertsz van Reesema

