



EEN BEGRIP  
MEER DAN  
**40**  
JAAR  
IN BERGEN



# FYSIOTHERAPIE BERGEN

## INFORMATIEFOLDER

Lees hier alle nuttige informatie over deze praktijk en alle zaken die van belang zijn wanneer u bij een fysiotherapeut komt

<i>Inhoudsopgave</i>	<i>paginanummer</i>
Een afspraak maken of wijzigen	2
Een afspraak annuleren	2
Verzekering en vergoeding	3
Verwijzing nodig?	3
De lijst Borst	3
Het eigen risico	4
Vergoeding fysiotherapie bij langdurige fysiotherapie	4
Vergoeding fysiotherapie bij kortdurende fysiotherapie	4
Kosten bij ontbreken van een aanvullende verzekering	4
Declaraties	4
Aanmelden bij de balie	4
Hygiëne in de praktijk	5
Wat doet een fysiotherapeut?	5
De eerste afspraak	6
Opstellen van een behandelplan	6
Informed consent	6
De behandeling	7
Gebruik oefenzaal	7
Aan huis bezoek	8
Kwalitatieve zorg leveren	8
Netwerken	9
Bezoek aan huisarts / specialist	9
Medische gegevens delen met derden	10
Privacy	10
Waar vind ik nuttige informatie over mijn klachtenbeeld?	10
Stay Fit	11
Klachtenregeling	11
Onze website	11
Prikbord en tv	12

### *Een afspraak maken of wijzigen*

Voor het maken of veranderen van afspraken kunt u van maandag t/m vrijdag tussen 8.30 uur en 16.00 uur contact opnemen met onze receptionistes. Dit kan telefonisch op het nummer 072-5816700 en mobiel op 06-19866777. Op dit nummer gebruiken we ook Whatsapp.

Daarnaast kunt u het aanmeldformulier invullen op onze website. U mag ook een mail sturen naar [info@fysiotherapiebergen.nl](mailto:info@fysiotherapiebergen.nl). We reageren zo spoedig mogelijk op ingestuurde aanmeldformulieren en mails.

Wij proberen u zoveel als mogelijk in te delen bij de therapeut die qua kennis en kunde zo goed mogelijk aansluit bij uw klachtenbeeld, wensen en behoeftes. Het kan dus gebeuren dat dit wellicht niet de therapeut van uw voorkeur betreft. Indien dit niet wenselijk is voor u, mag u dat uiteraard aangeven. Wij zullen zo goed als mogelijk met u meedenken.

### *Een gemaakte afspraak annuleren*

Wanneer u niet in de gelegenheid bent een gemaakte afspraak na te komen, wordt u verzocht zich zo spoedig mogelijk af te melden. Hiervoor kunt u gebruik maken van bovenstaande kanalen. Spreekt u vooral onze voicemail in op momenten dat wij u niet direct telefonisch te woord staan, zodat uw afmelding geregistreerd staat.

Afspraken die niet uiterlijk 24 uur van te voren zijn afgezegd, om welke reden dan ook, worden in rekening gebracht.



## *Verzekering en vergoeding*

Verzekeraars passen elk kalenderjaar hun polisvoorwaarden aan. Dit kan gevolgen hebben voor uw vergoeding voor fysiotherapie. Wij vinden het belangrijk dat u daar zelf de verantwoording voor neemt. Zorg dus dat u op de hoogte bent van de vergoeding die u geboden wordt door uw zorgverzekeraar. Blijf ook zelf monitoren hoeveel zittingen de verzekeraar reeds gedeclareerd heeft gekregen. Zo houdt u overzicht.

Wij hebben voor dit jaar contracten getekend met alle zorgverzekeraars en zijn dus aangesloten bij uw zorgverzekering. Mocht u vragen hebben over uw verzekering, dan kunt u altijd terecht bij uw eigen zorgverzekeraar of de receptionistes van fysiotherapie Bergen.



## *Verwijzing nodig?*

Sinds 2006 is de fysiotherapie 'direct toegankelijk'. Dit betekent dat u op eigen initiatief gebruik kunt maken van fysiotherapie. In vele gevallen hebben wij daar geen verwijzing van een arts/specialist voor nodig om fysiotherapie te kunnen bieden. Bent u door een arts of specialist doorverwezen, dan heeft deze vaak een verwijzing meegegeven. Zorg dan dat u deze meeneemt bij uw eerste afspraak. Soms komt het voor dat een patiënt zich via de directe toegankelijkheid aanmeldt met een aandoening waarvoor wij een langdurige indicatie voor fysiotherapie kunnen afgeven. Uw fysiotherapeut zal u in dit geval vragen om alsnog een verwijzing op te vragen bij een arts/specialist.

## *De lijst Borst*

De lijst Borst is een door de overheid opgesteld document, waarop aandoeningen vermeld staan waarvan bepaald zijn dat deze in aanmerking komen voor langdurige vergoeding voor fysiotherapie. Elk jaar wijzigt de inhoud van deze lijst. Deze is algemeen inzichtelijk en te vinden op Internet.

### *Het eigen risico*

Wanneer het nieuwe kalenderjaar gestart is en u medische kosten gaat maken, kan het zijn dat uw zorgverzekeraar eerst uw eigen risico inhoudt, voordat de vergoeding voor fysiotherapie start. Hier hebben wij geen invloed op. Is dit voor u het geval? Vraag dit na bij uw zorgverzekeraar!

### *Vergoeding fysiotherapie bij toestemming voor langdurige fysiotherapie*

(behandelcodes die vermeld staan op de lijst Borst van dit jaar)

Wanneer u start met een fysiotherapeutisch traject en u een behandelcode heeft waarvoor wij langdurige fysiotherapie kunnen afgeven, dan blijft het zo dat de eerste 20 zittingen gedekt worden vanuit uw aanvullende verzekering. Wanneer u geen aanvullende verzekering heeft, of een aanvullende verzekering die slechts een deel van deze 20 zittingen dekt, dan dient u (een deel van) deze 20 zittingen zelf te voldoen. Vanaf de 21<sup>e</sup> zitting wordt vergoed vanuit de basisverzekering. U dient hierbij daarbij wel rekening te houden met het verplichte eigen risico. Heeft u hier vragen over, neemt u dan contact op onze receptionistes.

### *Vergoeding fysiotherapie bij kortdurende fysiotherapie*

(behandelcodes die NIET vermeld staan op de lijst Borst van dit jaar)

Wanneer u start met een fysiotherapeutisch traject en u heeft een behandelcode waarvoor wij kortdurende fysiotherapie kunnen afgeven, dan moeten de zittingen vanuit de aanvullende verzekering worden betaald.

### *Kosten bij ontbreken van een aanvullende verzekering*

Patiënten die niet aanvullend verzekerd zijn krijgen aan het begin van de maand een rekening thuis, evenals verzekerden die onvoldoende verzekerd zijn. De verzekerden die een rekening van ons krijgen dienen de declaratie zelf aan ons te betalen. Stuur deze dus niet eerst door naar uw zorgverzekering! De rekening dient binnen 30 dagen na de vermelde factuurdatum voldaan te worden conform de betalingsvoorwaarden. Deze kunt u vinden op onze website.

### *Declaraties*

Wij verzorgen voor u de declaratie naar de verzekeringsmaatschappij, indien van toepassing.

### *Aanmelden bij de balie*

U hoeft zich niet aan te melden bij de balie wanneer u een afspraak heeft met ons. U kunt plaats nemen in de wachtkamer en wachten tot uw therapeut u komt ophalen. Wist u trouwens dat wij een tweede wachtkamer hebben? Kijk op het bordje in de wachtkamer welke therapeuten daar werken. Misschien kunt u daar wel plaatsnemen!

## Hygiëne in de praktijk

Wij verzoeken u vriendelijk, doch dringend, een badhanddoek of hoeslaken mee te brengen naar al uw afspraken. Daarnaast wordt u verzocht de handen te wassen bij binnenkomst in de praktijk. Dit kan bij de wastafel, welke naast de receptie te vinden is. Een andere optie is het gebruik van desinfectie, er hangen twee dispensers in het pand. De ene bevindt zich net na de schuifdeur, de andere vlak voor de gang die toegang biedt tot kamer 1, 2, 6 en 7.

## Wat doet een fysiotherapeut?

Bij het beroep fysiotherapie heeft elke patiënt zo zijn eigen verwachtingen en gedachtes. Wat het vak allemaal inhoudt en hoe wij handelen, staat gelukkig allemaal goed opgeschreven in onze richtlijn 'KNGF Beroepsprofiel Fysiotherapeut'. Om u een idee te geven: onderstaande tekst is letterlijk overgenomen uit deze richtlijn en omschrijft de kern van de fysiotherapie.

*De fysiotherapeut gaat uit van de gehele mens in zijn/haar leefomgeving en handelt volgens de principes van het biopsychosociaal model en het functie- en gezondheidsmodel. De fysiotherapeut hanteert een lichaamsgerichte, bewegingsgerichte en persoonsgerichte benaderingswijze. Daarbij kan hij/zij gericht en verantwoord kiezen voor toepassing van een variëteit van handelingen en interventies binnen de International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF) domeinen: participatie, activiteiten, functie, persoonlijke factoren, omgevingsfactoren en gezondheidssituatie. Deze domeinen interfereren met elkaar en staan daarom niet op zichzelf. Het fysiotherapeutisch handelen is gebaseerd op alfa- en gammawetenschappen, gerelateerd aan het bewegend functioneren. Hiertoe behoren ten minste de toepassing van kennis over functionele anatomie, inspanningsfysiologie, pathofysiologie, neurologie, immunologie, farmacologie, bewegingsleer, psychologie, algemene gezondheidsleer en gedragsbeïnvloeding in relatie tot bewegend functioneren. De fysiotherapeut richt zich op onderzoek en behandeling van mensen met een aandoening of ervaren beperking, bij wie bewegen in het dagelijks leven / in hun eigen leefomgeving niet (meer) vanzelfsprekend is of dreigt te worden (voorgoed of tijdelijk).*

Mocht deze bovenstaande tekst u nieuwsgierig maken naar meer, leest u deze gehele richtlijn dan eens door. Deze is te vinden op de website van onze beroepsgroep, het KNGF. Een mooie aanvulling hierop is het recent (november 2022) gewijzigde document 'beroepscode voor de fysiotherapeut', welke ook op genoemde website te lezen is.

Ook hebben wij onze eigen visie gedeeld op onze website. Neem er eens een kijkje.



## *De eerste afspraak*

De eerste zitting wordt bij voorkeur 'dubbel' ingepland. Dit betekent dat de fysiotherapeut genoeg tijd heeft om alle taken te verrichten die horen bij het leveren van goede zorg. De afspraak zal bestaan uit verschillende onderdelen. Gestart wordt met een intake. Dit is een belangrijk vraaggesprek, waar naast uw klacht ook uw algehele welbevinden in kaart wordt gebracht. Ook wordt gevraagd naar andere relevante zaken omtrent uw klacht. Wat sturend is, is uw hulpvraag. Wat wilt u precies bereiken middels fysiotherapie? Waar kan de fysiotherapeut u bij ondersteunen? De intake geeft sturing aan het lichamelijk onderzoek, welke volgt na het vraaggesprek. Het lichamelijk onderzoek bestaat uit lichamelijke tests. Vaak wordt de klachtenregio onderzocht op zaken als gewrichtsfunctie, spierkracht en spierlengte. We kunnen ook tests uitvoeren om het uithoudingsvermogen in kaart te brengen, of bijvoorbeeld uw balans. We zouden u ook één of meerdere vragenlijsten af kunnen nemen. De informatie die uit het vraaggesprek komt en de informatie die uit het lichamelijk onderzoek komt, is de basis voor het opstellen van een behandelplan.

## *Het opstellen van een behandelplan – werken in teams*

Binnen fysiotherapie Bergen vinden wij het belangrijk dat u de beste zorg krijgt. Het draait tenslotte om u. Mocht het zo zijn dat de fysiotherapeut waarbij u de intake hebt gehad de juiste professionele match is bij uw klachten dan zal deze samen met u een behandelplan opstellen, waarbij genoteerd wordt welke stappen gemaakt moeten worden om aan uw hulpvraag te voldoen. Daarnaast zijn wij gewend om de expertise van collega's in te zetten wanneer dit voor uw herstel wenselijk is. Het zou dus kunnen gebeuren dat u op aanwijzing van ons van therapeut wisselt, om de volgende stap te kunnen zetten in uw herstel.

Daarnaast maken we gebruik van de nieuwste behandeltechnieken met of zonder apparatuur. Uw fysiotherapeut zal u daarover vroegtijdig adviseren en informeren.

Wilt u weten welke teams we hebben? Neem dan een kijkje op onze website.

## *Informed consent*

Wanneer u na de intake besluit een vervolgspraak te maken, gaan wij ervan uit dat u daarmee akkoord geeft op het opgestelde behandelplan. Wij vinken dan het kopje 'informed consent' aan in uw dossier. Uw fysiotherapeut heeft u geadviseerd en geïnformeerd. Gedurende uw gehele behandeltraject blijft afstemming van het behandelplan van belang, vandaar dat uw voortgang ook geëvalueerd wordt met u. Blijf goed met uw fysiotherapeut in gesprek, om samen zorg te dragen voor het best haalbare resultaat.

## *De behandeling*

De ingeplande tijd per zitting bedraagt 25 minuten. Binnen deze zittingstijd wordt gevraagd naar het huidige functioneren, waarop de geplande behandelverrichtingen van dat moment worden aangepast. De behandeling volgt, waarna in de laatste minuten tijd genomen wordt voor het maken van een nieuwe afspraak. Ook het opstellen van huiswerk oefeningen, het doen van een evaluatie, het afnemen van lichamelijke tests, het invullen van een vragenlijst, het geven van voorlichting over uw klachten of het schrijven van een rapportage voor een arts/specialist kan in de behandelstijd vallen. Ook wordt de dagrapportage binnen deze tijd door de therapeut ingevoerd.

## *Gebruik oefenzaal*

Indien u in het kader van uw behandeling gebruik maakt van onze oefenzaal, willen wij u vragen om sportschoenen mee te nemen en deze pas in de zaal aan te trekken. Zo houden wij onze mooie sportvloer nog jaren mooi! Daarnaast is een handdoek prettig, naast het aanhebben van gepaste (sport)kleding. Indien u graag wat drinkt tijdens of na uw behandeling, neemt u dan gerust een flesje water of bidon mee. Ook willen wij u erop attenderen dat het betreden van de sportzaal geheel op eigen risico is. Wij besteden veel zorg aan professionele begeleiding, echter kunnen de medewerkers nooit aansprakelijk gesteld worden voor enige schade, letsel en/of verlies van persoonlijke eigendommen.





### *Aan huis bezoek*

Soms is er een indicatie om iemand aan huis te begeleiden. Dit kan zijn omdat iemand recent een operatie ondergaan heeft, een complex ziektebeeld heeft waardoor er beperkingen ervaren worden in de thuissituatie, of omdat iemand verminderd mobiel is en daardoor fysiek niet in staat is onze praktijk te bezoeken. Dit stukje zorg kan alleen op verwijzing van een arts of specialist plaatsvinden en na beoordeling van uw behandelend fysiotherapeut.



### *Kwalitatieve zorg leveren – samenwerking met andere disciplines.*

#### *De patiënt staat centraal.*

Wij vinden het belangrijk dat u als patiënt centraal staat. Wij zullen er dan ook alles aan doen om u verder te helpen bij uw specifieke klachten, zelfs wanneer dit betekent dat wij andere collega's daarvoor nodig hebben. We werken binnen de praktijk nauw samen met de volgende disciplines:

- Praktijk Parigger, psychologen praktijk. Contact via 06 839 488 82 of [www.praktijkparigger.nl](http://www.praktijkparigger.nl)
- Diëtistenpraktijk Anniek de Cuyper. Contact via 06 573 801 66 of [www.dietistanniek.nl](http://www.dietistanniek.nl)

Ook voor andere specialisaties liggen er korte lijnen. We overleggen, op uw verzoek en na het verkrijgen van toestemming daarvoor, met onze (para)medische collega's. Uw herstel staat centraal.

## *Netwerken*

Om op de hoogte te blijven van de meest recente ontwikkelingen binnen ons vakgebied en om samenwerking met collega's in de omgeving zo goed mogelijk te kunnen faciliteren, zijn wij aangesloten bij een aantal netwerken in de omgeving. De grootste daarvan is Beweegzorg Noordwest, waaronder een aantal netwerken gebundeld zijn:

Netwerk Sport, Netwerk Schouder, Netwerk Longen, Netwerk Vitaliteit, Netwerk Artrose, netwerk Valpreventie en Netwerk Oncologie. Wilt u meer weten over deze netwerken? Kijkt u dan vooral eens op de website [www.bnw.nl](http://www.bnw.nl).

Daarnaast zijn we aangesloten bij ParkinsonNet, OncoNet en netwerk Oedeemfysiotherapie.



## *Bezoek aan de huisarts of specialist*

Indien u voor een retourafspraak terug moet naar uw arts/specialist, verzoeken wij u dit tijdig door te geven aan uw fysiotherapeut. Hij kan indien nodig een brief voor uw arts/specialist opstellen met informatie over uw klachtenbeeld, het behandelplan en het behaalde resultaat tot nu toe. Wij verzenden deze informatie via een beveiligde digitale omgeving, of door de arts/specialist telefonisch te woord te staan. Vanzelfsprekend doen we dit alleen wanneer u hier (mondeling) toestemming voor hebt gegeven.

Aan het schrijven van een rapportage naar uw arts of specialist zijn voor u geen extra kosten verbonden. Wel kiezen wij er vaak voor om deze rapportages in de zittingstijd van de patiënt te schrijven.

### *Medische gegevens delen met derden*

Indien er een aanvraag wordt gedaan voor het verstrekken van medische gegevens door bijvoorbeeld een letselschade specialist of verzekeringsarts, dan bent u daar van tevoren over ingelicht door deze persoon. U heeft een medische machtiging getekend voor informatieoverdracht. Ook hier zijn voor u geen kosten aan verbonden, aangezien wij een declaratie mogen bijvoegen bij onze rapportage, welke vergoed wordt door de aanvrager van de informatie.

### *Privacy*

We nemen uw privacy en veilige opslag van uw persoons- en medische gegevens zeer serieus. Lees op onze website de volledige privacy policy!



### *Waar vind ik nuttige informatie over mijn klacht?*

Indien u meer informatie zoekt over uw klacht, vraag dan bij uw behandeld fysiotherapeut welke websites juiste en betrouwbare informatie verlenen. Een goed te gebruiken website is bijvoorbeeld [www.thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl) of [www.hierhebikpijn.nl](http://www.hierhebikpijn.nl). Misschien heeft uw therapeut aanvullende informatie voor u, zoals de patiëntenfolders vanuit het KNGF (Koninklijk Nederlands Genootschap Fysiotherapie) of verwijst hij/zij u naar een website van één van onze netwerken. Ook kunnen er via de mail oefeningen en folders met u gedeeld worden vanuit ons ondersteunende programma Physitrack.

## *Stay fit*

Twee van onze sportiefste producten zijn PreventieFitness en Fitwalk. Preventiefitness vindt in de praktijk plaats, in de oefenzaal wordt begeleid een persoonlijk trainingsprogramma doorlopen. Fitwalk vindt in de buitenlucht plaats, onder begeleiding wordt de wandel/hardlooptocht onderbroken door een verscheidenheid aan oefeningen in de mooie Bergense natuur. Wilt u meer weten? Kijk dan op de website en klik het kopje 'Stay fit' aan.



## *Klachtenregeling*

We doen ons best om uw behandeling zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat u een klacht heeft over uw behandeling. Een andere mogelijkheid is dat u ontevreden bent over de manier waarop uw fysiotherapeut of andere medewerkers in de praktijk met u omgaan. Dan is het goed om uw klacht kenbaar te maken zodat we samen tot een oplossing kunnen komen.

Ga allereerst het gesprek aan met uw behandelend fysiotherapeut of neem contact op met de eigenaar van de praktijk. Neem wellicht een vertrouwenspersoon mee zodat u de klachten samen kunt delen. Levert een gesprek niet het gewenste resultaat op, dan kunt u bij drie instanties met uw klacht terecht: de Klachtencommissie, de Commissie van Toezicht en het Regionaal Tuchtcollege.

## *Onze website*

We vinden het belangrijk om actueel te zijn in onze berichtgeving. Kijkt u daarom ook eens op onze website: [www.fysiotherapiebergen.nl](http://www.fysiotherapiebergen.nl). Lees daar deze informatie nog eens door. Hier vindt u de nieuwste ontwikkelingen, kunt u meer lezen over ons bedrijf en onze medewerkers en is bijvoorbeeld ook ons blog toegankelijk. En volgt u ons ook al op sociale media?

### *Prikbord en TV*

In de grote wachtkamer hangt een prikbord, waar wij interessante informatie met u delen. Het bord hangt vlak naast de schuifdeur. Heeft u daar al eens op gekeken? Daarnaast gebruiken wij televisieschermen. Deze hangen in beide wachtkamers.



Wij danken u voor uw medewerking!

Team fysiotherapie Bergen