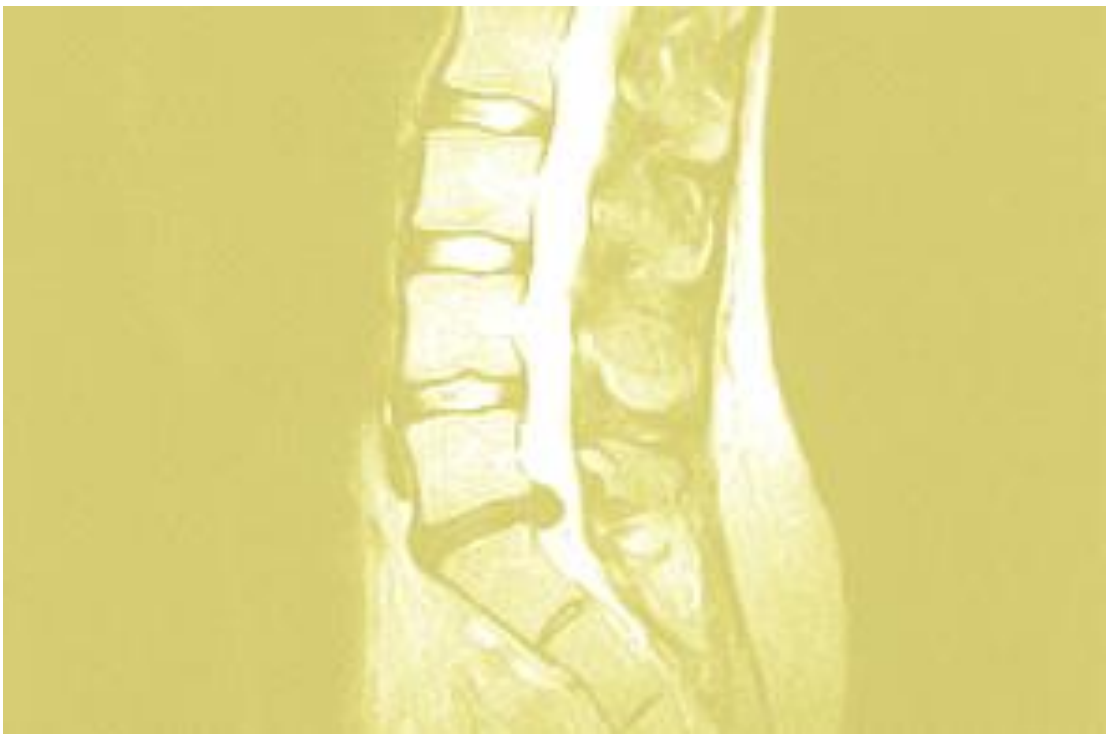


Jaardocument 2022



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 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 2022 van 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 2022.

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 2022 tot en met 31 december 2022.

Delden, januari 2023

Stichting Rugpoli

De Eiken 3, 7491 HP Delden

T: 074-3762021

KvK: 08121030

info@rugpoli.nl

2. Profiel van de organisatie

2.1 Algemene identificatiegegevens

Identificatiegegevens	
Naam verslag leggende rechtspersoon	Stichting Rugpoli
Adres, postcode, plaats	De Eiken 3, 7491 HP Delden
Telefoonnummer	074-3762014
Vestigingen in	Delden, Velp, Tilburg, Den Haag, Hoofddorp en Amsterdam
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 WTZA gekregen op 10 februari 2004. Rugpoli heeft een uitbestedingsovereenkomst met de rechtspersonen Rugpoli Twente B.V., Rugpoli Brabant B.V., Rugpoli Veluwe B.V., Rugpoli Hofstad B.V. en Rugpoli Randstad B.V. Behandelaars, artsen en medisch specialisten zijn aan deze bv's middels een arbeidsovereenkomst verbonden of middels een aanmerkelijk aandeelhouderschap gecombineerd met een toelatingsovereenkomst verbonden met Rugpoli Twente BIG B.V. , Rugpoli Brabant BIG B.V., Rugpoli Veluwe BIG B.V., Rugpoli Hofstad BIG B.V. en/of Rugpoli Randstad BIG B.V.

Stichting 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

Algemeen

De zelfstandige klinieken Rugpoli verlenen zorg vanuit 6 vestigingen: Twente, Veluwe, Brabant, Hofstad, Amsterdam en Randstad. De behandelcentra bieden een uniek aanbod aan rugzorg en zijn gespecialiseerd in de 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 de Rugpoli's is de musculoskeletale geneeskunde, van hieruit wordt de patiënt beoordeeld en eventueel kunnen de overige specialismen worden betrokken bij de behandeling en diagnostiek van klachten aan het bewegingsapparaat. De reden voor deze

handelwijze ligt in de principes van passende zorg, gepast gebruik en de juiste zorg op de juiste plek. De musculoskeletale geneeskunde biedt aanvullende niet invasieve behandelmogelijkheden op de bij Rugpoli aanwezige specialismen. Daar waar de MSK arts een medisch specialistische behandeling die onder de basis verzekerde zorg valt geïndiceerd vindt, vindt deze behandeling plaats conform alle regelgeving die voor MSZ zorg geldt. De volgende specialismen zijn voorhanden:

- Neurologie
- Reumatologie
- Anesthesiologie
- Sportgeneeskunde
- Musculoskeletale Geneeskunde / consultants

Het pallet aan rug zorg wordt gecompleteerd doordat wij een vaste overeenkomst hebben met MRI Online die de MRI beelden verzorgt.

Musculoskeletale geneeskunde

Musculoskeletale (MSK)-Geneeskunde is een medisch vakgebied dat zich richt op de geïntegreerde analyse en behandeling van klachten van het houdings- en bewegingsapparaat (musculoskeetaal). Het is een horizontaal specialisme welke kennis van de orthopedie, de neurologie, de anesthesiologie, de huisartsgeneeskunde, de revalidatiegeneeskunde, de sportgeneeskunde, de reumatologie, de bedrijfsgeneeskunde en (ortho)manuele geneeskunde combineert. Er is behoefte aan geïntegreerde diagnostiek en behandeling van klachten van het bewegingsapparaat. MSK geneeskunde biedt 1 loket voor deze klachten en combineert kennis en behandeling van eerste en tweede lijn. MSK-geneeskunde leidt tot effectieve en efficiënte diagnostiek en beleid (triage) met de juiste zorg op de juiste plek.

Sportgeneeskunde

De kracht van de sportarts is dat deze bij het analyseren van de klacht er rekening mee houdt dat de ontstaanswijze vaak multifactorieel is. Daarbij zijn klachten van het bewegingsapparaat vaak problemen in de bewegingsketen (ketenproblematiek). Doordoor moet het therapeutisch handelen op meerdere niveaus gericht zijn. In de analyse en de behandeling van het probleem worden naast materiaal- en omgevingsfactoren ook psychische, sociale en cognitieve factoren meegenomen. Het doel van de sportpoli is tweeledig: enerzijds wordt hiermee een aanvulling op het zorgpalet van Rugpoli aangeboden. Het doel is patiënten die behandeld zijn op de Rugpoli middels een trainingsprogramma op maat te begeleiden naar een betere fysieke conditie die helpt een recidief van de rugklachten te voorkomen. Dit is aanvulling op de multidisciplinaire Rugpoli behandeling. Anderzijds biedt de sportpoli reguliere sportmedische zorg in de vorm van blessure consulten en sportmedische onderzoeken. Voor de analyse en behandeling van blessure consulten wordt nauw samengewerkt met de medisch specialisten van Rugpoli.

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 bieden 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, posttraumatische klachten (na ongeluk of val), osteoporotische inzakkingfracturen
- **overige klachten van het bewegingsapparaat en het voorkomen van deze blessures:** schouderklachten, heupklachten, en andere perifere gewrichtsklachten
- **hoofdpijn al dan niet gerelateerd aan spanningsklachten;**
- **analyse van sporters die vermoeid zijn en/of klachten van prestatie verlies / verminderd herstel hebben;**
- **sporters/patiënten met een chronische aandoening die willen gaan bewegen / sporten** specifiek patiënten met een aandoening aan de wervelkolom;
- **gezonde sporters die voor een sportmedisch onderzoek komen** (preventie).

Behandelingssmodaliteiten

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

1. Conservatieve medische behandeling;
 - Musculoskeletale geneeskunde / consultants
 - Houdings- en bewegingsinstructie
 - Werkadviezen
 - Algemene gezondheidsadviezen
 - Analyse belasting - belastbaarheid (sportarts)
2. Medicamenteuze therapie;

3. Advisering m.b.t. chirurgische interventie;
4. Anesthesiologische pijnbehandelingstechnieken conform NVA/ international spine intervention society guidelines ;
5. Postoperatief herstel en re-integratie;
6. Inspanningsdiagnostiek.

2.3.3. Werkgebieden

Rugpoli is gevestigd op zes locaties in Nederland. De zelfstandige kliniek 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 2022 met alle zorgverzekeraars een overeenkomst afgesloten.

2.4 Samenwerkingsrelaties

Sport- en Rugpoli heeft intensieve samenwerkingsverbanden met diverse MSK praktijken, McKenzie praktijken, pijn- en sportpsychologen, sportdiëtisten, chirurgische klinieken en aanpalend specialisten uit ziekenhuizen in de regio. Regelmatig worden er binnen Rugpoli MSK artsen en pijnanesthesiologen (bij)geschoold. Vanaf oktober 2016 is een samenwerking met het neurocentrum van het MST te Enschede operationeel. Hierdoor worden patiënten snel op de juiste plek geholpen, niet operatief binnen Rugpoli en operatief binnen MST. Regelmatig worden er binnen de Rugpoli MSK artsen, anesthesiologen 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 MSK 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. De patiënt krijgt de factuur vergoed, 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.

Toeziethoudend apotheker

Rugpoli heeft toezichthoudend apothekers. Iedere locatie heeft een plaatselijke apotheek als toezichthouder. De toezichthoudend apotheker voert twee keer per jaar een controle uit; deze controle wordt gedocumenteerd door de apotheker.

Ziekenhuishygiënist

Rugpoli heeft één ziekenhuishygiënist. Deze voert één keer per jaar op alle vestigingen een controle uit. In 2022 heeft de hygiënist weer alle locaties inclusief Amsterdam kunnen bezoeken. Allen waren zonder opmerkingen.

Stralingshygiëne, toezicht door NRG

Sentix houdt jaarlijks een controle op de naleving van wet en regelgeving rondom de kernenergiewet. De coördinerend stralingsdeskundige heeft minimaal niveau 3 stralingsdiploma. De audit van 2022 is zonder aanmerkingen verlopen. Wel werd een raam van de interventiekamer in Den Haag voorzien van extra lood.

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;
- Governance code zorg
- aanvullende Governance code ZKN
- Werkprotocollen per functie;
- Richtlijnen NVN, NVR, NVA, SIS en VSG
- 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
Mw. Dr. A.H.J. Klopper-Kes	Voorzitter

De taken en bevoegdheden van de Bestuurder 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 met regelmaat.

Nevenfuncties Raad van Bestuur

A.H.J. Klopper-Kes

Voorzitter Zelfstandige Klinieken Nederland

Voorzitter Raad van Toezicht De Posten

Voorzitter Raad van Toezicht Concordia kunst en cultuur

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

De Raad van Toezicht bestond in 2022 uit 3 leden met een juridisch, financieel/organisatorisch en een medisch profiel.

Naam	Functie
Mr. H. van Geen	Juridisch lid en voorzitter
E. de Boer, AA	Secretaris en Financieel lid
T. de Jonge, arts	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 of 3 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, 1x per 4-6 weken ook een gezamenlijk overleg met de neurochirurgen. Daarbij vinden met de overige medewerkers iedere 4 tot 6 weken werkoverleggen plaats, hieraan nemen alle medewerkers deel die geen directe behandelaar zijn. Op deze wijze hebben alle direct betrokken medewerkers binnen Rugpoli regelmatig werkoverleg. 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 geen overnachtingsmogelijkheid en het aantal medewerkers blijft per vestiging onder de 25. Patiënten worden ambulante geholpen. Zij verblijven een korte periode in de instelling. Binnen Rugpoli wordt de patiënttevredenheid gemeten, de resultaten van deze patiënttevredenheid worden besproken in het overleg en indien nodig wordt actie ondernomen. 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 patiënten de tevredenheid en opmerkingen gevraagd, deze worden individueel teruggekoppeld of in de overleggen en indien nodig actie ondernomen. De cliëntenraad heeft zich positief uitgesproken over de kwaliteit van zorg en heeft zich uitvoerig laten inlichten over de genomen maatregelen voor borging van de zorgkwaliteit. Daarbij heeft zij ook positief gereageerd op het overnemen van de zorg voor de vestiging Amsterdam.

Een ondernemingsraad is niet van toepassing omdat er niet meer dan 25 medewerkers per BV en 50 in totaal in loondienst zijn. 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

- 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, binnen Sportpoli toegesneden op beweegmogelijkheden van de patiënt;
- directe en snelle toegang te creëren tot zorg van een kwalitatief hoog niveau met een optimale facilitaire service in de primaire specialismen neurologie, reumatologie, sportgeneeskunde, anesthesiologie en musculoskeletale geneeskunde. Voor de sportgeneeskunde gelden hierbij de toegangstijden zoals verwoord in de vakinhoudelijk organisatorische aspecten: 80% van de patiënten heeft een toegangstijd van 10 werkdagen en 100% van de aangemelde patiënten wordt binnen 2 werkdagen geholpen. Terugkoppeling naar huisartsen gebeurt 100% binnen 10 werkdagen.;
- uitgebreide diagnostiek met bijzondere aandacht voor "het 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 en beweging gerelateerde problematiek;
- intensieve samenwerking met zowel 1^e lijn als chirurgische klinieken zodat patiënten de juiste zorg (passend) op de juiste plek ontvangen;
- 50% van de dienstverlening is basisverzekerde zorg;
- de intern aangeboden zorg zal per patiëntcontact zoveel mogelijk dezelfde dag worden georganiseerd.

4.2. Algemeen beleid

Het algemeen beleid van Rugpoli is erop 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 is een nog steeds groeiende patiëntenstroom gerealiseerd.

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. Rugpoli vindt het belangrijk de patiënten adequaat te informeren. Op de website staat het smoelenboek met foto's van alle medewerkers.

Samenwerking

Voor het uitvoeren van het behandeltraject wordt zowel intern als extern samengewerkt teneinde de meest optimale expertise te activeren. 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 effectiviteit van behandelingen, administratie, apparatuur en de patiënttevredenheid. Rugpoli heeft daarvoor een kwaliteitssysteem dat voldoet aan de ZKN Toetsingscriteria. Sinds 2008 heeft Rugpoli het ZKN keurmerk. Rugpoli heeft een elektronisch patiëntendossier, hierin worden alle patiëntgegevens geregistreerd. In 2022 is Rugpoli wederom gecertificeerd en wordt het ZKN keurmerk behouden, daarbij is het Veiligheidsmanagement systeem operationeel. Jaarlijks vindt een (kwaliteit)beleidsevaluatie plaats, waarin het bestuur onder meer nagaat in hoeverre het kwaliteitssysteem bijdraagt aan het verwezenlijken van de geformuleerde beleidsdoelstellingen en of de registraties die worden toegepast valide en up to date zijn. Voor de invulling van haar kwaliteitsbeleid stelt 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 dit jaardocument worden deze geëvalueerd.

In het kader van veiligheid gedurende de Corona pandemie zijn alle vestigingen op de 1,5 meter ingericht om de veiligheid van medewerkers en patiënten zo goed mogelijk te borgen.

Voor 2022 waren er voor de zorg die de Rugpoli verleend IGJ kwaliteitsindicatoren en verbeterdoelen voor medisch specialistische zorg en ZI verplichte kwaliteitsindicatoren. Deze worden gerapporteerd en op internet gezet. Een bezoek van De Inspectie Gezondheidszorg (IGJ) heeft in 2021 plaatsgevonden in het kader van een hygiëne kwaliteitscheck. Het rapport meldt geen verbeterdoelen. Alles was geheel op orde.

4.3.1 Evaluatie doelen Rugpoli 2022

1.1.1 Prestatie-indicatoren smart

1. Het continueren van de zorg door positionering van de Rugpoli als een triage centrum voor rugzorg in Nederland, hiervoor is het belangrijk dat het MSK vak profiel erkenning krijgt.

Specifiek; het MSK geneeskunde vak wordt geprofessionaliseerd en de volgende stappen worden gezet op weg naar een profielregistratie.

Meetbaar; de aanpalend specialismen van de MSK geneeskunde worden dit jaar allen benaderd en zijn meegenomen in de meerwaarde van het vak voor hun eigen specialisme.

Acceptabel; maatschappelijk is het van groot belang om dit vak te verankeren in de Nederlandse zorg.

Realistisch; alle voorbereidingen zijn getroffen, deelname in bestuur nvamg zorgt voor voldoende ingang.

Tijdgebonden; eind 2022 is bovenstaande voltooid.

Realisatie: de aanpalend specialismen zijn benaderd, de profiel aanvraag is afgewezen, de professionalisering van het vak blijft dezelfde prioriteit houden.

2. Goede toegankelijkheid van de zorg door inrichten van een nationaal verspreid locatienetwerk in 2022 betreft dit verder inbedden van de zorg van Rugpoli Hofstad.

1.1.2

Specifiek; verder inbedding vestiging Hofstad.

Meetbaar; groei omzet in 2022.

Acceptabel; conform meerjarenbeleid en zorgbehoefte Randstad zuid.

Realistisch; voorbereidingen zijn klaar.

Tijdgebonden; in 2022 huisartsen betrekken bij zorg Hofstad door informatie en bijscholing.

Realisatie: In 2022 is Hofstad verder verankerd, de bezetting groeit, patiënten zijn tevreden.

3. Daarbij wordt in 2022 een start gemaakt met de uitbreiding met 1^e lijns MSK Rugpoli praktijken.

Specifiek: opening Rugpoli Amsterdam

Meetbaar: break even 2023

Acceptabel: conform zorg continuïteit ambitie Rugpoli

Realistisch: geopend

Tijdgebonden: in 2022

Realisatie: is gerealiseerd

4. inkoop bij zorgverzekeraars

Specifiek; Contract met alle zorgverzekeraars met ruimte voor inhaalzorg i.v.m. Corona

Meetbaar; aanwezig

Acceptabel; onderhandelingen klaar

Realistisch; nu alle contracten afgesloten

Tijdgebonden; in 2022

Realisatie: gedaan

5. Inzetten van elektronische middelen om patiënten meer te betrekken en beter te informeren.

Specifiek; inrichten zorgportaal Medicores

Meetbaar; life najaar 2022

Acceptabel; ligt in de lijn van beleid Rugpoli,

Realistisch; processtappen benoemd

Tijdgebonden; in 2022

Realisatie: wel stappen ondernomen, echter Medicores niet op tijd met inrichten, voortgang in 2023

6. Het verminderen van kwetsbaarheid door vergroting van het aantal behandelaars door op te leiden.

Specifiek; daadwerkelijk opleiden van MSK artsen en pijnspecialisten

Meetbaar; in 2022 minimaal 4 in opleiding

Acceptabel; voldoende animo

Realistisch; aanwas groeit, internet communicatie inspanningen

Tijdgebonden; in 2024

Realisatie: in 2022 3 artsen in opleiding

Vanuit het VMS risico inventarisatie zijn de volgende risico's geformuleerd. Van de eerste 6 is een prisma analyse gemaakt, zie VMS 2022.

Monitoring voortgang evaluatie 4^e kwartaal

	Evaluatie 4 ^e kwartaal 2022		
	Risico	Totaal risico	
1	Privacy bewustzijn	8000	Zie FMEA
2	MSK profiel	8000	Zie FMEA
3	Werken volgens algoritme Rugpoli	5000	Zie FMEA
4	finetuning medicore	4500	Zie FMEA
5	klimaatdoelen	4000	Aparte bijeenkomst voor gehad. In 4 ^e kwartaal aandacht voor verwarming, discipline, scheiding afval, warmte voor Twente
6	VIPP, Implementatie zorgportaal	4000	Afhankelijk van software ontwikkeling volgen van ZKN inspanningen en contacten met Medicore, voortgang
7	Inwerken nieuwe behandelaars	4000	Geprofessionaliseerd vanuit NVAM mensen in opleiding, doel is 5.
8	Communicatie over algoritme Rugpoli aan patiënten	3500	Blijft punt van aandacht, in g.b. weer aanbesteden.
9	Sociale media - Internet profiel Rugpoli	2500	Contact social media expert Conne plan in 3 ^e kwartaal, wordt uitgevoerd
10	Op tijd werken door behandelaars	2500	Punt van aandacht zeker ook voor secretaresses
11	Uniformering werkwijzen vestigingen	2500	Weer regelmatig persoonlijke bezoeken vestigingen voor direct toezicht en behandelaarsoverleg weer live
12	Hoofdlijnen akkoord de juiste zorg op de juiste plek	2000	Tot nu toe vooral kansen, Rugpoli practice op veel vlakken
13	Kennis rugzorg bij verzekeraars en huisartsen	2000	Blijft lastig, richtlijn in ontwikkeling bij betrokken
14	Veilige cultuur medewerkers bij incidenten	1600	Aandacht aan besteed, 2 incidenten
15	Mondigheid patiënten	1600	Zie punt 14
16	Privacy patiënten bewustzijn	1000	Aandacht aan besteden, zeker bij medewerkers, vernieuwing fmea in
17	Verder ontwikkelen Hofstad	500	Is ter hand genomen, nu al 5 ^e praktijk
18	MSK wetenschapsonderbouwing	500	Kennisagenda is klaar, verder naar
19	Eind marktwerking?	500	Begin samenwerking, krijgt steeds

4.4. Kwaliteitsbeleid ten aanzien van patiënten

De werkzaamheden en behandelingen bij Rugpoli zijn getoetst en 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). Indien nodig wordt gehandeld conform de modelinstructie arts assistenten in een zorginstelling. 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 binnen de vakgroep, en dat deze verankerd zijn in protocollen en gecommuniceerd naar alle vakgroep leden. 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, beleidsoverleggen, intervisie 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. Dit informatiemateriaal is opgesteld in overeenstemming met de richtlijnen geldend voor de medisch specialismen en gecommuniceerd met de behandelaars. 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 2022 gecontroleerd door gecertificeerde instellingen.

4.4.1. Kwaliteit van zorg

Rugpoli heeft een wachttijd voor een eerste polikliniek bezoek van maximaal 12 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 indienen bij de klachtenfunctionaris van Rugpoli of bij de geschillencommissie EZA 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

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 Instituut International en indien aanvullend op de NVA richtlijnen, SIS.

Eventuele incidenten, complicaties en infecties worden in ieder behandelaars werkoverleg besproken. Uiteraard worden indien die zich voordoen, calamiteiten 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 2022 heeft zich geen calamiteit voorgedaan.

Infectiepreventie en hygiëneprotocol

Er wordt bij 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 2022 is er geen melding van een infectie bij behandelde patiënten geweest.

Radiologisch jaarverslag

De Toezichthoudend medewerker stralingsbescherming-medische toepassingen voor 2022 was de heer M.O. Schepers, plaatsvervanger de heer J. Boer. Binnen 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.

Toestellen op locatie 31-12-2022

Inventaris nummer	Systeem	Serienummer	Bouwjaar	Locatie	geïnstalleerd	kamer
32	Veradius	718130 SN FT129	2010	Delden	jun-21	kamer 1
34	BV Veradius	01JOFT002 SN:6	2010	Delden	okt-22	kamer 11
31	BV Pulsera	ON:01JOFX139 sn:002348	2012	Delden		kamer 14
35	veradius	O! JOFT 201	2010	Delden	dec-22	kamer 8

29	BV Pulsera	ON:01JOFR031 SN: 74	2008	Delden		reserve
22	BV Pulsera	ON:01JOFH827 SN: 001869	2007	Delden		reserve

18	Libera	S01JAEF061	2001	Delden	dec-22	reserve
25	BV Pulsera	ON:01JOFM030 SN: 002252	2008	Hoofddorp		DL5
26	BV Pulsera	ON:01JOFR121 SN: 301	2008	Hoofddorp		Prikkamer 2

33	BV Pulsera	01JOFH032	2006	Tilburg	sept '22	kamer links
4	BV Endura	01JOER00061	2004	Tilburg		kamer rechts

23	BV Pulsera	01JOFH592 / 001258	2007	Velp		kamer 2JB
28	BV Pulsera	01JOFH971 002132	2008	Velp		kamer 1 FdvV

17	BV Pulsera	ON:01JOFH769 SN:001735	2007	Den Haag	jun-21	Kamer 1
----	------------	---------------------------	------	-----------------	--------	---------

Berekening maximale terreindosis

Verrichtingen	2019	2020	2021	2022	Verrichtingen belasting berekening	Grensbelasting in µSv maximaal
Twente	3487	3348	3950	4014	4500	0.5
Veluwe	1241	1324	1562	2409	2250	0.25
Brabant	915	1068	1260	1458	2000	0.24
Randstad	1103	1120	1321	1378	2000	0.24
Hofstad	x	x	x	560	2000	0.027

De dosis per toestel en totale dosis ligt ver beneden het secundair niveau van 10 µSv en vormt dus geen probleem.

Voor mutaties verwijzen wij u naar het kernenergiewetdossier in Documenten.

In 2022 hebben zich geen gebeurtenissen met de bron of het toestel voorgedaan buiten het normale gebruik.

Alle in het overzicht genoemde toestellen zijn in 2022 gekeurd en goed bevonden.

In 2018 is het gebruik van 120Kv aan de vergunning toegevoegd.

Geen van de werknemers is boven de maximale dosis van 1 mSv voor niet blootgestelde werknemers gekomen, zie hiervoor de NRG overzicht gegevens bij Documenten.

Voor 2023 worden geen wijzigingen in stralings medewerkers 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 toezichthoudend medewerker stralingsbescherming medische toepassingen geleid. De Toezichthoudend medewerker stralingsbescherming-medische toepassingen was voor 2022 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. 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 EZA. Op de website staat de informatie op welke manier de klachtenprocedure werkt. In 2022 is er geen klacht ingediend bij de geschillencommissie voor Rugpoli.

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 Rugpoli bereikbaar via het mobiele telefoonnummer van de dienstdoende arts. 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 2022 heeft Rugpoli met alle zorgverzekeraars een contract afgesloten.

4.4.4. Veiligheid

In 2022 is er een ontruimingsoefening op alle locaties uitgevoerd door een externe brandweerman, en zijn de BHV-ers in company opgeleid. Er is een EHBO koffer aanwezig, een verzegelde crashkar en een 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. Voor artsen is een jaarlijkse spoedprocedure training ingericht onder auspiciën van de vestigingsanesthesioloog.

Veiligheid gegevens patiënt

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

In 2021 voldoet Rugpoli voldoende aan de nen 7510 norm, de AP vereisten zijn op orde. Het huidige veiligheidsniveau wordt door de directie als voldoende beoordeeld. De ontwikkeling van opslag in de cloud gaat door waardoor aan de eisen die aan opslag van data worden gesteld wordt voldaan.

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, professioneel toezicht, opleiding en informele gesprekken zijn hiervoor instrumenten bij uitstek.

Verzuim personeel

In 2022 was er weinig tot geen verzuim. Door goede interne veiligheidsmaatregelen is de verspreiding van Corona en dus ook de uitval beheersbaar gebleven.

Vacature

Aan het einde van 2022 stonden er vacatures voor een neuroloog en secretaresse vacant.

4.5.2. Kwaliteit van werk

De vestigingsmedewerkers en de back office medewerkers zijn in loondienst van de BV 's van 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; passende zorg op de juiste plek. 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 2022 is positief afgesloten. De omzet heeft op alle locaties door de afschaling in ziekenhuizen een groei laten zien. Het aandeel van niet basis verzekerde MSK zorg groeit. Alle patiënten binnen Rugpoli hebben een tweede lijns verwijzing op basis van NHG standaarden. Ondanks deze verwijzing kan 50% van de patiënten toch binnen de MSK geneeskunde, buiten de basisverzekerde zorg, behandeld worden. De groei van het aantal patiënten in de MSK is een ontwikkeling die derhalve positief wordt beoordeeld omdat dit duidt op een juist gebruik van op en afschaling van invasieve zorg.

5.0. Directiebeoordeling

Op grond van de evaluatie die in dit jaarverslag is beschreven komt het bestuur 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. De zorg is aantoonbaar effectief en doelmatig, binnen de richtlijnen van de diverse medisch specialismen. De outcomes laten een klinisch relevante verbetering overall bij patiënten zien. Daarbij is de overall patiënttevredenheid door onze patiënten gewaardeerd op een boven de 80% tevreden. Deze cijfers zijn conform de doelstelling zoals verwoord in het jaarplan. De beoordeling van betrouwbaarheid van onze zorg is door het bestuur 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 2022 die aan het einde van het jaar zijn geëvalueerd leiden tot een unaniem oordeel binnen het bestuur 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 12 werkdagen. Deze toegang is voor Rugpoli belangrijk omdat patiënten een gemiddeld hoge pijnscore bij aanvang hebben. Omliggende pijncentra hebben veel langere wachttijden, dit leidt regelmatig tot doorverwijzingen 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 en actieve deelname van alle artsen en behandelaars aan de beleids en patiënt besprekingen. Ook is het veilig meld systeem goed ingevoerd, het aantal meldingen blijft op niveau, 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 basisverzekerde zorg mogelijk, echter door de wijze van patiënt triage 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 en kwaliteit 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.

Dr. A.H.J. Klopper-Kes
Directie/bestuur Rugpoli

Bijlage:

BIG geregistreerde artsen en behandelaars werkzaam binnen Rugpoli ultimo 2022

MSK artsen

R. Badloe

D. Bartels

J. van Beek

J.P. Boer

D. de Groot

D. de Haan

F. Hagemans

A. Houshangj

J. Hubers (io)

L. de Koning

M. Kouwe

I. van Laarhoven

E.A. Nijland

S. Oosterbos (io)

C.W. Renzen

S. Sibbing

M.O. Schepers

H.K. Veerman

F.W. van der Vet

J.J.M. van der Vorst

M. Westdorp

D. Wielheesen

Anesthesiologie

B. Alhadi

I. Basjirov

O. Boldewijn

M. Maes

A.M. Marcinowska

H. Mylenbusch

Neurologie

M. van Burken

M. Kletter

L. Louwerse

T. Mattni

P. de Roos

N.M. Vlam

Reumatologie

P. van Riel

D. Siewertsz van Reesema

Sportartsen

A. de Kort

N. Liem

Aanvullende gegevens ten behoeve van jaarverslag 2022 sportpoli.

Sportartsen

Nando Liem, 0.6 fte

Alfons de Kort 0.2 fte

Verrichtingen 2022

Aantal aard, tarief

Aantal	Soort verrichting	Tarief
43	Veva keuring	165 euro
1	Uitgebreide keuring zonder ademgasanalyse	235 euro
1	Uitgebreide keuring met ademgasanalyse	305 euro