



Ondernemer aan het woord

# Samenwerken en communicatie: dát zijn de sleutelwoorden

Tekst: **Martijn Plantinga**

Beeld: **Wim van IJzendoorn**

**Je kunt gerust zeggen dat ondernemer Dirk Jan de Jong, van Fysiotherapie Sweelinckplein in Den Haag, in veel gevallen vóórloopt op de ontwikkelingen in de branche. Zo was hij bij de start in '93 al bezig met ketenzorg, begon hij als een van de eersten met een FysioRoadmap en momenteel is hij in gesprek met zorgverzekeraars om vaste afspraken te maken. De term die je vaak hoort als je hem spreekt over de ontwikkelingen in de branche is 'samenwerken'. "Om tot kwaliteitsverbetering te komen, goede afspraken te maken voor alle partijen en protocollen vast te leggen, moeten we samenwerken. Met andere praktijken, met specialisten en met de zorgverzekeraars. Wellicht is hier een belangrijke rol weggelegd voor de netwerken."**

In 1993 startte Dirk Jan zijn onderneming aan het Sweelinckplein in Den Haag. Daar zit hij nog steeds, maar er is in de jaren heel wat veranderd. "Je hoort momenteel veel over ketenzorg, maar wij deden dat eigenlijk al vanaf het prille begin. Behalve met fysiotherapeuten, begonnen we in ons bedrijf ook direct met orthopedisch chirurgen. Anderhalf jaar geleden hebben we een nieuwe vestiging geopend in Delft en sinds april vorig jaar werken we nauw samen met het International Health Center in Den Haag. Deze uitbreidingen passen precies in onze filosofie: zoveel mogelijk samenwerken met gelijkgestemden. Momenteel bestaat ons team uit 13 personen."

## **ICT draagt bij aan protocollen**

ICT heeft vanaf het begin een belang-

rijke rol ingenomen in de onderneming. "Eigenlijk is het heel simpel. Als ik er niet ben, moet een andere therapeut zonder problemen mijn patiënt over kunnen nemen. Dat klinkt logisch, zeker van

een goede roadmap is het EPD eigenlijk al gerealiseerd!"

Binnen de vestigingen kunnen de specialisten uiteraard alle dossiers inkijken. Maar het duurt volgens Dirk Jan niet lang

'Wij fysiotherapeuten zijn niet echt opgevoed met structuur. ICT dwingt je tot structureren'

daag de dag, maar wij fysiotherapeuten zijn niet echt opgevoed met structuur. ICT dwingt je tot structureren. Daarom zijn we al heel vroeg begonnen met de FysioRoadmap. Ook dat past weer in het plaatje van samenwerken. ICT draagt bij aan protocollen: samen een visie ontwikkelen en afspreken hoe je werkt. Met

voordat de patiëntendossiers ook online kunnen worden geraadpleegd. "Als ik, of een orthopedisch chirurg, een patiënt naar het ziekenhuis doorverwijs voor bijvoorbeeld een MRI-scan, is het natuurlijk reuze handig als ik door in te loggen direct de scans kan bekijken en deze aan het dossier kan toevoegen."



### Innovatie in de praktijk

Sinds een jaar of vier is de onderneming HKZ-gecertificeerd. "Puur voor de organisatie heeft het wel meerwaarde, maar ik moet zeggen dat het vernieuwende van het begin er wel een beetje af is. Ik zeg wel eens gekscherend: met dit certificaat toon je aan dat je brandblussers op de juiste plek hangen. In dat opzicht hecht ik meer waarde aan de HCA audits. Hier

nieuwe producten. Bijvoorbeeld met de Kneelax. Als iemand door zijn knie gaat is de kans aanwezig dat de voorste kruisband is beschadigd. Met handmatige testen kan gecontroleerd worden of er iets met de voorste kruisband aan de hand is. De exacte speling is echter nooit handmatig te bepalen. De Kneelax is een meetapparaat dat exact de speling op de knie meet. Door onder andere de speling

van de vergelijking tussen de aangedane en de niet-aangedane ledemaat en een vergelijking van de normwaarden. Tevens wordt gekeken naar het verloop van de krachtcurve. Door regelmatig metingen uit te voeren kan de vooruitgang gedurende een revalidatieproces nauwlettend worden gevolgd en kan het niveau van de oefeningen worden aangepast.

*'Communicatie is een zeer belangrijke factor. Verzekeraars moeten de patiënt duidelijk maken dat het hen puur om kwaliteit te doen is'*

kijkt men veel meer naar het behandelen. En dat is in onze branche natuurlijk waar het uiteindelijk om gaat. De verzekeraar wil niet dat we tot in den treure blijven behandelen, maar zoekt naar zekerheden en gemiddelden. Met Sport & Revalidatie Centrum Kennemerland, Fysio Expert en Spomed hebben we onlangs acht nieuwe DBC's beschreven, waarin antwoord wordt gegeven op vragen als: waar willen we naartoe, wat willen we bereiken en hoe meten we dat 'onderweg'?" Op dat vlak probeert Fysiotherapie Sweelinkplein ook innovatief te zijn met

te meten voor en na de operatie, wordt bepaald wat het effect is van de operatie en de revalidatie.

Een ander specifiek meetinstrument in de praktijk is het CYBEX-systeem: geavanceerde apparatuur op het gebied van krachtmeting en revalidatie. De apparatuur meet op verschillende snelheden om een beeld te krijgen van de kracht van de patiënt. Iedere extra toegevoegde kracht wordt gemeten en de gegevens worden verwerkt in de computer. Bij de beoordeling van de testgegevens wordt uitgegaan

Dirk Jan: "Verder hebben we onder andere een gradenmeter, maar bijvoorbeeld ook de vragenlijsten zijn mooie producten om te meten. Het belangrijkste is dat je kritisch blijft kijken. Bijvoorbeeld of je gestelde doel wel reëel is. We schromen dan ook niet om bepaalde gevallen samen met partners te bespreken. Dat is wel een pré van een netwerk. Dan kun je vergelijken en overleggen met branchegenoten. In ons geval kan dat overigens meestal prima binnen de praktijk, waar behalve orthopedische chirurgen, ook onder andere twee sportartsen lopen."

In het verleden maakte 'Sweelinckplein' al eens deel uit van een netwerk. Uiteraard weer vanuit de behoefte dat je samen meer kunt bereiken dan alleen. Echter, het tonen van creativiteit, meegaan met de ontwikkelingen, innovatief zijn: destijds ontbrak dat nog wel eens, vindt Dirk Jan. "Misschien was de tijd toen nog niet rijp en is het meer iets van deze tijd. Ik heb onlangs een goed gesprek gehad met een netwerk en zaken die ik vroeger miste, zijn er nu wel. Onderhandelingen met de zorgverzekeraars en het komen tot vaste afspraken zijn natuurlijk belangrijk en actueel, maar ook op het gebied van productontwikkelingen verwacht ik een rol van het netwerk. Ik heb nog niet officieel getekend, maar dat is een formaliteit."

### **Meer denken op productniveau**

Praktijken worden meer zorgpartners. En er worden steeds meer afspraken gemaakt met de zorgverzekeraars. Een positieve ontwikkeling volgens Dirk Jan. In tegenstelling tot vroeger, waarbij fysiotherapeuten veelal werden afgekeurd op zittingen en behandelingen, denkt men nu meer op productniveau. "Het is wel belangrijk dat de zorgverzekeraars vertrouwen in ons hebben en dat ook uitstralen. Als wij een kwalitatief hoogwaardig nieuw product hebben ontwikkeld en we leveren aantoonbaar meer kwaliteit, moeten zij dat ook erkennen. Vanuit wederzijds vertrouwen moeten ze afspraken durven maken. Wij vragen wat we van hen willen en andersom moet dat ook zo werken. Zo hebben we momenteel samen met vier andere ondernemingen een pilot lopen met twee zorgverzekeraars. Tot nu toe zijn de resultaten goed. De zorgverzekeraars zijn natuurlijk ook zoekende. Ze zoeken naar beheersmodellen. Niet voor de korte termijn, maar juist

voor de langere termijn. Onze pilot past in die gedachte. Ook een goed werkend netwerk kan hier een belangrijke rol in spelen. Groot voordeel hierbij is dat de organisatie al helemaal op orde is. Het zou veel te veel tijd kosten om je eigen netwerk te starten. Het blijft natuurlijk wel zaak om het netwerk te kiezen dat past bij jouw visie. Je moet er een goed gevoel bij hebben."

### **Communicatie**

Communicatie is volgens Dirk Jan een belangrijke, misschien wel doorslaggevende factor in de relatie tussen de ondernemers en de zorgverzekeraars. "Dat geldt voor beide partijen. De patiënten krijgen wel eens de indruk dat ze door de zorgverzekeraar 'gestuurd' worden. Hier ligt een belangrijke rol voor de verzekeraars. Zij moeten aantonen en vooral communiceren dat het hen puur om kwaliteit te doen is. Ook van onze kant moeten we de patiënt van uitleg voorzien. Wat Het Zilveren Kruis bijvoorbeeld doet, het hanteren van een sterenpolicy waarbij ze met 1 tot 5 sterren een kwaliteitsindicatie geeft, is op zich duidelijk voor de patiënt."

### **Kansen**

Dirk Jan tot slot: "De zorgverzekeraars moeten laten zien dat ze volwaardige partners zijn. Ze moeten willen meedelen en inzien dat goede zorg voor alle partijen zinvol is. Alleen dan kun je goede afspraken maken. En als deze afspraken goed zijn, moeten we die uitrollen. Ik zie daar zeker kansen liggen!"  
De cirkel is rond. We zijn weer terug bij waar we het gesprek mee begonnen: samenwerken... □

Ook ondernemer? ➡  
[www.movemens.nl](http://www.movemens.nl)

Fysiotherapie Sweelinckplein, met vestigingen in Den Haag en Delft, is specialist op het gebied van fysiotherapie en revalidatie bij gewrichts- en spierklachten. Er wordt nauw samengewerkt met een aantal gerenommeerde ziekenhuizen en top-specialisten, zodat een patiënt snel kan worden doorverwezen. Bij het doel om de patiënt zo snel mogelijk weer aan het werken of sporten te krijgen, verwacht het bedrijf ook van de patiënt zelf een actieve rol. Zo zijn huiswerk-oefeningen eerder regel dan uitzondering.