



Checklist Etalage-informatie voor de patiënt op jouw website

Patiënten maken de keuze voor een (paramedische) zorgverlener op basis van verschillende soorten informatie, zoals bereikbaarheid van de locatie, het behandel aanbod en de ervaringen van andere patiënten. Door deze informatie makkelijk vindbaar te maken op jouw website, help je patiënten bij het maken van een keuze voor een paramedische zorgverlener. De taakgroep informatie van de patiënten voor de bestuurlijke afspraken paramedische zorg 2019-2022 beveelt daarom aan om deze relevante informatie op alle websites, op locatieniveau, van paramedische zorgverleners op te nemen zodat patiënten goed worden voorgelicht. Ook op jouw website.

Deze checklist bevat items die patiënten belangrijk vinden om terug te vinden op de website van elke paramedische zorgverlener. Het is van belang dat deze informatie eenvoudig te vinden is op jouw website. De items zijn gerangschikt op thema. Per item staat beschreven waarom patiënten het belangrijk vinden en hoe je het item concreet op jouw website aan kan bieden. Hierbij staat ook vermeld waar je deze informatie kan vinden. Hoe je de informatie op je website vormgeeft, mag je als praktijk zelf bepalen. De items kunnen in de loop der tijd veranderen, bijvoorbeeld wanneer er nieuwe relevante informatie beschikbaar is.



Checklist

Snel en gemakkelijk aan te passen op jouw website

Het verwerken van dit item kan iets meer tijd kosten



Klachten, aandoeningen en behandelaanbod

Klachten en aandoeningen

Behandelaanbod*

Multidisciplinaire praktijk

Samenwerkingsverbanden



Je team voorstellen**

Specifieke behandelmethoden en ervaringen per teamlid

Visie op het vak en visie op Samen Beslissen per teamlid

Foto van elk teamlid**



Locatie en bereikbaarheid

Adres

Parkeergelegenheid/bereikbaarheid met ov

Rolstoeltoegankelijk

Openingstijden

Telefonische en digitale bereikbaarheid

Reactietijd na aanmelding

Zorgverleners aan huis



Kwaliteit

BIG registratie/ kwaliteitsregister*

Privacy



Kosten en vergoedingen

Met welke zorgverzekeraars een contract is afgesloten***

Kosten per behandeling*

Behandelpad



Ervaringen

Ervaringen van andere patiënten

* Een zorgaanbieder is onder de Regeling transparantie zorgaanbieders verplicht deze informatie te verstrekken om de patiënt in staat te stellen een weloverwogen keuze te maken om zorg of diensten van een zorgaanbieder te vergelijken en te ontvangen. Dit kan via de website of op een andere manier.

** Teamleden hebben te allen tijde het recht om geen persoonlijke gegevens of foto's op de website te willen plaatsen.

*** Onder de Regeling paramedische zorg – NR/REG-2102 zijn registratie-, declaratie-, en transparantievoorschriften vastgesteld die een zorgaanbieder in acht moet nemen bij het leveren van extramurale diëtetische zorg, ergotherapeutische zorg, fysiotherapeutische zorg, logopedische zorg en oefentherapeutische zorg.

Snel en gemakkelijk aan te passen op jouw website

Het verwerken van dit item kan iets meer tijd kosten

i Wat bedoelen we concreet?

Over de meeste informatie beschikt u zelf. Bij de items waar dat niet het geval is, staat dit duidelijk aangegeven. Hierbij staat ook vermeld waar je deze informatie kunt vinden:

Hoe in te vullen?



Klachten, aandoeningen en behandelaanbod

Patiënten willen graag weten of ze met hun klacht of vraag terecht kunnen bij jouw praktijk.

Klachten en aandoeningen

Patiënten vinden het belangrijk om zelf te kunnen inschatten of zij met hun klachten en/of aandoeningen terecht kunnen bij jouw praktijk.

i Geef de klachten die behandeld kunnen worden en aandoeningen waar de praktijk op is gericht aan. Dit maak je aantoonbaar door de klachten en aandoeningen te benoemen waar de patiënt voor terecht kan bij de praktijk, bij voorkeur per medewerker.

Behandelaanbod*

Patiënten vinden het belangrijk om zelf in te kunnen schatten of jouw praktijk de gewenste behandeling aanbiedt.

i Indien van toepassing, geef de specifieke behandelmethoden die worden ingezet in de praktijk aan. Als er geen sprake is van specifieke behandelmethoden, kun je ook toelichten wat een patiënt kan verwachten van een behandeling.

Multidisciplinaire praktijk

Patiënten zouden graag meer zicht willen op de zorgverleners waarmee de praktijk samenwerkt en/of contact heeft. Zo weten patiënten dat de praktijk bij multidisciplinaire problematiek makkelijk kan samenwerken met andere zorgverleners in hetzelfde gebouw.

i Geef aan of de praktijk is opgenomen in een ketenprogramma of samenwerkt met andere disciplines in hetzelfde gebouw, en welke disciplines dit zijn.

Samenwerkingsverbanden

Patiënten willen graag weten in welk(e) samenwerkingsverband(en) de praktijk opereert. Zo weten ze met wie de zorgverlener structureel contact heeft en/of samenwerkt.

i Indien van toepassing, geef aan dat de praktijk (of een zorgverlener werkzaam in de praktijk) aangesloten is bij samenwerkingsverbanden op lokaal, regionaal of landelijk niveau. Dit kan aan de hand van logo's of namen van de samenwerkingsverbanden. Deze verbanden kunnen betrekking hebben op (wetenschappelijke) kennisnetwerken, maar ook op nauwe samenwerkingsverbanden met de lokale huisarts en/of buurtportcoach.

* Een zorgaanbieder is onder de Regeling transparantie zorgaanbieders verplicht deze informatie te verstrekken om de patiënt in staat te stellen een weloverwogen keuze te maken om zorg of diensten van een zorgaanbieder te vergelijken en te ontvangen. Dit kan via de website of op een andere manier.

Je team voorstellen**

Patiënten vinden het prettig om vooraf een beeld te krijgen van jou, hun potentiële behandelaar.

Specifieke behandelmethoden en ervaringen per teamlid

Door het aanbieden van deze informatie per teamlid, kan de patiënt een goed beeld vormen van zijn/haar mogelijke behandelaar.

i Indien van toepassing, laat de specifieke klachten, aandoeningen en behandelmethoden die weergegeven staan bij de algemene informatie over de praktijk, terugkomen bij de individuele teamleden. Benoem door middel van welke scholing (vervolgopleiding of bij- en nascholing) een teamlid gespecialiseerd is in een bepaalde aandoening of behandeling. Indien van toepassing, vermeld ook het BIG-nummer van de zorgverlener.

Visie op het vak en visie op Samen Beslissen per teamlid

Patiënten willen een beeld kunnen vormen van hun potentiële behandelaar, door diens visie op het vak te kennen en te weten te komen hoe diegene het vak uitvoert in relatie tot de patiënt.

i Een suggestie is om een persoonlijk verhaal op te nemen, waarin wordt toegelicht waarom jij voor dit vak hebt gekozen, hoe jij dit vak uitvoert, en hoe jij het 'Samen Beslissen' in de praktijk toepast.

Foto van elk teamlid**

Door een foto krijgt een zorgverlener een gezicht. Dit helpt de patiënt bij het vormen van een beeld van de mogelijke behandelaar.

i Het gezicht van de medewerker staat hier centraal. Je kan een groepsfoto van de medewerkers van jouw praktijk plaatsen, waarbij namen per medewerker zijn aangegeven. Een andere optie is om pasfoto's per medewerker te laten zien. Vraag altijd eerst toestemming aan de medewerker, voordat je een (pas)foto plaatst.



** Uiteraard is het aan de zorgverlener zelf of diegene op de website vermeld wil worden, al dan niet met foto. De zorgverleners hebben het recht om hiervoor geen toestemming te geven.



Locatie en bereikbaarheid

Patiënten weten graag hoe en wanneer ze jou het beste kunnen bereiken en hoe toegankelijk de praktijk is.

<input type="checkbox"/> Adres	<p>Het is voor patiënten belangrijk om te weten wat hun reistijd is naar de praktijk.</p>	<p>i Vermeld het adres van de locatie van de praktijk. Indien er meerdere locaties zijn, is het van belang deze allemaal uit te werken. Geef van alle locaties de straatnaam, het huisnummer, de postcode en de plaats weer.</p>
<input type="checkbox"/> Parkeergelegenheid/bereikbaarheid met ov	<p>Patiënten vinden het belangrijk om te weten hoe zij de praktijk kunnen bereiken.</p>	<p>i Beschrijf de dichtstbijzijnde parkeergelegenheid en hoe de patiënt vanuit daar de praktijk kan bereiken. Beschrijf ook de dichtstbijzijnde halte(s) van het openbaar vervoer en de looproute vanaf de halte.</p>
<input type="checkbox"/> Rolstoeltoegankelijk	<p>Voor minder mobiele patiënten is het belangrijk om te weten of zij de praktijk kunnen betreden. Binnen de contracten met zorgverzekeraars kan dit item verplicht zijn.</p>	<p>i Beschrijf of de praktijk rolstoeltoegankelijk is en zo ja, op welke manier dit gefaciliteerd is. Bijvoorbeeld door te benoemen dat de praktijk een lift heeft.</p>
<input type="checkbox"/> Openingstijden	<p>Het is voor patiënten belangrijk om te weten op welke tijden zij terecht kunnen voor een afspraak bij de praktijk.</p>	<p>i Vermeld de openingstijden voor alle dagen in de week en de gewijzigde openingstijden op feestdagen.</p>
<input type="checkbox"/> Telefonisch en digitale bereikbaarheid	<p>Naast digitaal contact via e-mail of chatfuncties hebben sommige patiënten de voorkeur om een medewerker telefonisch te kunnen spreken. Voor beide opties zien zij graag terug op welke wijze en wanneer zij contact kunnen opnemen.</p>	<p>i Geef weer hoe de praktijk bereikbaar is, bijvoorbeeld met een telefoonnummer, e-mail, contactformulier of via chatfuncties. Indien de praktijk telefonisch bereikbaar is, geef aan op welke tijden patiënten contact kunnen opnemen.</p>
<input type="checkbox"/> Reactietijd na aanmelding	<p>Patiënten zouden graag willen weten wat de reactietijd is na het sturen van een e-mail of webformulier voor het maken van een afspraak en om eventuele aanvullende vragen te kunnen stellen.</p>	<p>i Bij een eventueel aanmeldformulier of e-mail kan je bijvoorbeeld aangeven hoe lang het duurt totdat er contact wordt opgenomen om een afspraak in te plannen (in uren).</p>
<input type="checkbox"/> Zorgverleners aan huis	<p>Voor patiënten is het van belang om te weten of de zorgverlener ook aan huis komt, indien de patiënt fysiek niet in staat is om naar de praktijk te komen.</p>	<p>i Geef aan, indien van toepassing, of zorgverleners naar de patiënt toe kunnen komen, hoe patiënten dat kunnen aanvragen en of dit effect heeft op de kosten van de behandeling.</p>



Kwaliteit

Patiënten weten graag wat de kwaliteit van de zorg is. Vooral nog is het niet mogelijk om kwaliteit te vatten in een specifiek informatie-item. Totdat dit wel mogelijk is, raden wij aan om op jouw website te beschrijven hoe je werkt aan kwaliteit. Bijvoorbeeld of je werkt met een kwaliteitskeurmerk, certificering en hoe je de ervaringen van patiënten in jouw kwaliteitsbeleid gebruikt.

BIG registratie/ kwaliteitsregister*

Patiënten willen graag weten of de zorgprofessional die hen behandelt BIG-geregistreerd is en/of in een kwaliteitsregister is opgenomen. Dit geeft vertrouwen in de vakkundigheid van de professional. Het doel van de wet BIG is om ervoor zorgen dat de kwaliteit van de gezondheidszorg hoog is en blijft. Daarnaast beschermt de wet BIG patiënten tegen ondeskundig en onzorgvuldig handelen van zorgverleners.

i Indien van toepassing, vermeld het BIG-nummer van de zorgverleners die werkzaam zijn bij de praktijk en/of het kwaliteitsregister waar zij in zijn opgenomen. In het laatste geval is het ook nuttig om te verwijzen naar de website van het kwaliteitsregister (kwaliteitsregisterparamedici.nl). Fysiotherapeuten hebben een eigen kwaliteitsregister, dus is het daarvoor nuttig te benoemen dat patiënten geregistreerde fysiotherapeuten kunnen vinden op defysiotherapeut.com/zoek-fysiotherapeut

Privacy

Patiënten hechten er waarde aan om te weten hoe hun privacy wordt gewaarborgd. Daarnaast is de zorgverlener, volgens de privacywetgeving, verplicht om patiënten over diens privacybeleid te informeren (informatieplicht).

i De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) is de toezichthouder op de privacywet. De AP adviseert om een online privacyverklaring of privacy statement op jouw website op te nemen om aan de informatieplicht te voldoen.



Gebruik veiliginternetten.nl/privacyverklaring-generator/start/ om je eigen privacyverklaring op te stellen



Kosten en vergoedingen

Patiënten willen vooraf weten wat een behandeling kost. Dit vraagt inzicht in de zorgverzekeraars waarmee een contract is afgesloten.

Met welke zorgverzekeraars een contract is afgesloten***

Patiënten willen graag weten of hun zorgverzekeraar een contract heeft met een praktijk. Dit kan namelijk invloed hebben op de vergoeding van de zorg en op welke manier de patiënt moet betalen. Dit verschilt per praktijk. De hoogte van de zorgvergoeding zonder contract kan verschillen per type zorgpolis en zorgverzekeraar.

i Neem een overzicht op van zorgverzekeraars die een contract hebben met jouw praktijk. Daarnaast is het van belang om het volgende te benoemen: "Soms wordt een percentage van de behandeling(en) vergoed. Dit kan verschillen per type zorgpolis en zorgverzekeraar, en of de praktijk een contract heeft met uw zorgverzekeraar."



Het overzicht van de zorgverzekeraars kan je zelf invullen. Daarvoor kan gebruik worden gemaakt van zorgverzekeringskaarten.nl. Je vindt in de bijlage een voorbeeldtekst voor het beschrijven van de vergoedingen.

* Een zorgaanbieder is onder de Regeling transparantie zorgaanbieders verplicht deze informatie te verstrekken om de patiënt in staat te stellen een weloverwogen keuze te maken om zorg of diensten van een zorgaanbieder te vergelijken en te ontvangen. Dit kan via de website of op een andere manier.
*** Onder de Regeling paramedische zorg – NR/REG-2102 zijn registratie-, declaratie-, en transparantievoorschriften vastgesteld die een zorgaanbieder in acht moet nemen bij het leveren van extramurale diëtetische zorg, ergotherapeutische zorg, fysiotherapeutische zorg, logopedische zorg en oefentherapeutische zorg.

Kosten per behandeling*

Het is voor patiënten relevant om op voorhand te weten wat de kosten van de behandeling zijn als de zorgverzekeraar niets vergoedt. Zo komen zij achteraf niet voor onverwachte kosten te staan.

i Benoem het tarief per behandeling dat in rekening wordt gebracht als de patiënt de zorg zelf betaalt.

Behandelpad

De beschrijving van een behandelpad geeft patiënten inzicht in wat hen te wachten staat wanneer zij bij jouw praktijk komen. Patiënten vinden het fijn om een beeld te hebben bij het verloop van de behandeling.

i Geef een korte beschrijving hoe de procedure in je praktijk verloopt bij een nieuwe patiënt. Geef hierbij ook een beschrijving van wat patiënten kunnen verwachten van hun eerste en de daaropvolgende afspraken.



Ervaringen

Patiënten vinden het prettig om eerdere ervaringen van andere patiënten te lezen.

Ervaringen van andere patiënten

Patiënten hebben graag inzicht in de ervaringen van andere patiënten met betrekking tot de zorg in de praktijk.

i Door middel van de Patiënt Reported Experience Measures (PREMs) worden ervaringen van patiënten verzameld. De PREM paramedie gaat in op de ervaringen van patiënten met de zorg en meet zaken als bejegening, deskundigheid, het bespreken van de voortgang, informatievoorziening, bereikbaarheid en het algemene oordeel over de zorgbehandeling. Het is belangrijk om het gemiddelde cijfer, het aantal ervaringen waarop het gemiddelde cijfer is gebaseerd, en wanneer de cijfers voor het laatst geüpdatet zijn weer te geven op jouw website. Verwijs tevens naar de bron van deze getallen. Daarnaast kan je ook verwijzen naar de werkinstructies bij de PREM paramedische zorg om mensen meer inzicht te geven in de PREM paramedie en hoe deze gemeten wordt.



Je kan het gemiddelde cijfer, het aantal ervaringen en de datum wanneer deze voor het laatst zijn geüpdatet weergeven op jouw website. Verwijs tevens naar de bron van deze getallen (bijvoorbeeld ZorgkaartNederland of het meetbureau) en naar een website met toelichting op het meten van de PREM paramedie, zoals patientervaringsmetingen.nl/metingen.

Colofon

Deze checklist is tot stand gekomen in samenwerking met de taakgroep informatie voor de patiënt van de bestuurlijke afspraken paramedische zorg 2019–2022: Patiëntenfederatie Nederland, Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF), Stichting Keurmerk Fysiotherapie, Ergotherapie Nederland (EN), Nederlandse Vereniging van Diëtisten (NVD), Nederlandse Vereniging van Huidtherapeuten (NVH), Nederlandse Vereniging voor Logopedie en Foniatrie (NVLf), Vereniging van Oefentherapeuten Cesar en Mensendieck (VOCM), Zorgverzekeraars Nederland (ZN) en Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Het beschikbaar stellen van relevante informatie voor patiënten door zorgverleners is één van de onderdelen van de bestuurlijke afspraken paramedische zorg. Daarnaast is het een verplichting vanuit de Wet Transparantie Zorgaanbieders om patiënten te informeren over datgene wat nodig is om een weloverwogen keuze te kunnen maken. Het staat zorgaanbieders vrij om te bepalen hoe ze dit doen. Ook onder de Regeling paramedische zorg NR/REG-2102 zijn registratie-, declaratie- en transparantievoorschriften vastgesteld die een zorgaanbieder in acht moet nemen bij het leveren van extramurale diëtetische zorg, ergotherapeutische zorg, fysiotherapeutische zorg, logopedische zorg en oefentherapeutische zorg.

De keuze voor de items in deze checklist is gebaseerd op de uitkomsten van een literatuurstudie (welke informatiebehoefte hebben patiënten volgens eerder onderzoek), gesprekken met zes patiënten, acht zorgverleners uit verschillende beroepsgroepen, één zorgverzekeraar en in samenspraak met de taakgroep informatie van de patiënten voor de bestuurlijke afspraken paramedische zorg 2019–2022.

Toelichting bij informatie-item

'Met welke zorgverzekeraars een contract is afgesloten'

Het is voor patiënten belangrijk om te weten of hun zorgverzekeraar een contract heeft met jouw praktijk en of dat contract samenhangt met specifieke zorg die je biedt (selectieve zorginkoop). Dit kan namelijk invloed hebben op de vergoeding van de gewenste zorg. Welk percentage van de behandeling wordt vergoed voor zorg zonder contract kan verschillen per type zorgpolis en zorgverzekeraar.

Hieronder geven wij een standaardtekst weer per beroepsgroep met een standaard beschrijving over vergoede zorg, welke in 2022 geldt. Dit kan je gebruiken op jouw website. Het overzicht van aangesloten zorgverzekeraars bij je praktijk moet je zelf nog aanvullen.

Fysiotherapie

Mogelijk wordt uw fysiotherapiebehandeling (deels) vergoed uit de aanvullende- of basisverzekering. In de polisvoorwaarden van uw basisverzekering en eventueel aanvullende zorgverzekering kunt u informatie vinden over wat wel en niet wordt vergoed en of het eigen risico van toepassing is. Soms wordt een percentage van de behandeling(en) vergoed. Dit kan verschillen per type zorgpolis en zorgverzekeraar, en of de praktijk een contract heeft met uw zorgverzekeraar. De praktijk heeft een contract met de volgende zorgverzekeraars:
vul zelf deze lijst aan, eventueel kun je gebruik maken van www.zorgverzekeringskaarten.nl.

Ergotherapie

Ergotherapie wordt vergoed vanuit de basisverzekering van uw ziektekostenverzekering. Iedere zorgverzekeraar vergoedt tien behandeluren per kalenderjaar. De kosten van uw behandeling(en) tellen mee voor het eigen risico voor verzekerden van 18 jaar en ouder. Mogelijk heeft u vanuit uw aanvullende verzekering recht op meer uren ergotherapie. Hiervoor verwijzen wij u naar de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering. Soms wordt een percentage van de behandeling(en) vergoed. Dit kan verschillen per type zorgpolis en zorgverzekeraar, en of de praktijk een contract heeft met uw zorgverzekeraar. De praktijk heeft een contract met de volgende zorgverzekeraars:
vul zelf deze lijst aan, eventueel kun je gebruik maken van www.zorgverzekeringskaarten.nl.

Diëtiëk

Dieetzorg wordt vanuit de basisverzekering van uw ziektekostenverzekering vergoed. Iedereen in Nederland heeft recht op drie uur dieetzorg per kalenderjaar, indien hier een indicatie voor is. Mogelijk heeft u vanuit uw aanvullende verzekering nog recht op extra uren dieetadvies. Hiervoor verwijzen wij u naar de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering. Soms wordt een percentage van de behandeling(en) vergoed. Dit kan verschillen per type zorgpolis en zorgverzekeraar, en of de praktijk een contract heeft met uw zorgverzekeraar. De praktijk heeft een contract met de volgende zorgverzekeraars: vul zelf deze lijst aan, eventueel kun je gebruik maken van www.zorgverzekeringskaarten.nl.

Huidtherapeuten

Huidtherapie wordt deels vergoed uit de basisverzekering en de aanvullende verzekering. De vergoedingen verschillen per verzekeraar. Uw zorgverzekeraar kan u vertellen of de behandeling binnen de door u gekozen zorgverzekering wordt vergoed of niet. Hiervoor verwijzen wij u naar de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering. Soms wordt een percentage van de behandeling(en) vergoed. Dit kan verschillen per type zorgpolis en zorgverzekeraar, en of de praktijk een contract heeft met uw zorgverzekeraar. De praktijk heeft een contract met de volgende zorgverzekeraars:
vul zelf deze lijst aan, eventueel kun je gebruik maken van www.zorgverzekeringskaarten.nl.

Logopedie en Foniatrie

Logopedie wordt vergoed vanuit de basisverzekering van uw ziektekostenverzekering. U heeft voor uw behandeling soms een verwijzing nodig van een arts of specialist, dit kan verschillen per zorgverzekeraar. Hiervoor verwijzen wij u naar de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering. De kosten van uw behandeling(en) tellen mee voor het eigen risico voor verzekerden van 18 jaar en ouder. Soms wordt een percentage van de behandeling(en) vergoed. Dit kan verschillen per type zorgpolis en zorgverzekeraar, en of de praktijk een contract heeft met uw zorgverzekeraar. De praktijk heeft een contract met de volgende zorgverzekeraars:

[vul zelf deze lijst aan, eventueel kun je gebruik maken van www.zorgverzekeringskaarten.nl.](http://www.zorgverzekeringskaarten.nl)

Oefentherapeuten

Mogelijk wordt uw fysiotherapiebehandeling (deels) vergoed uit de aanvullende- of basisverzekering. In de polisvoorwaarden van uw basisverzekering en eventueel aanvullende zorgverzekering kunt u informatie vinden over wat wel en niet wordt vergoed en of het eigen risico van toepassing is. Soms wordt een percentage van de behandeling(en) vergoed. Dit kan verschillen per type zorgpolis en zorgverzekeraar, en of de praktijk een contract heeft met uw zorgverzekeraar. De praktijk heeft een contract met de volgende zorgverzekeraars:

[vul zelf deze lijst aan, eventueel kun je gebruik maken van www.zorgverzekeringskaarten.nl.](http://www.zorgverzekeringskaarten.nl)