

# Leergang kwaliteit en bedrijfskunde fysiotherapie

*Uw aanpak voor duurzaam ondernemen*

**Inhoudsopgave 7 modules, 7 uur per dag (14.00 u.-21.00 u.)**

## **Module 1. Ontwikkeling van de fysiotherapeut en zijn organisatie (verplicht) (1 dag)**

1. Introductie en start van de leergang
2. Bewustwording (hoe belangrijk is kwaliteit/fysiotherapeutisch handelen)
3. Hoe kun je goed fysiotherapeutisch handelen met Bedrijfskundig, van vakspecialist naar kwaliteitsondernemer
4. Werkplekscan en definiëren van kernactiviteiten en welke rol is hierin van belang
5. Persoonlijk ontwikkel- en activiteitenplan voor de toekomst
6. Welke activiteiten worden hieraan gekoppeld, van re-actief naar proactief
7. Reflectie op eigen functioneren
8. Out-of de box leren denken, omdenken!

Incl. praktijkopdrachten en casusbehandeling

## **Module 2. Kwaliteit van fysiotherapeutische zorg en de consequentie voor zijn marktpositie (1 dag)**

1. Kwaliteit gerelateerd aan patiënt (EPD proces)
2. Kwaliteit gerelateerd aan organisatie en proces (BA,PA en Effectiviteit traject)
3. Diverse kwaliteitsmodellen, opzetten van interne audit
4. Interne audit en kwaliteitsmanagerKNGF richtlijn verslaglegging
5. Marktpositie (link naar les 12) (halve dag)

Incl. praktijkopdrachten en casusbehandeling

## **Module 3. Management en organisatie (2 dagen)**

1. Missie, visie, strategie ontwikkelen, herzien en verbeteren
2. Hoe zet je kwalitatieve fysiotherapeutische zorg centraal
3. Besluitvorming, besturing, structurering en organisatieontwikkeling
4. Zicht en grip krijgen op je eigen organisatie (PDCA)
5. Analyse van je eigen organisatie
6. Waar zitten de knelpunten in je praktijk, hoe los je die op
7. Structuur en communicatie, het ideale organisatiemodel voor de praktijk
8. Strategisch management, creëren van draagvlak
9. Business Balance Scorecard
10. Diverse managementstijlen, welke stijl past het beste bij je
11. Organisatie ontwikkeling en verandermanagement
12. Effectiviteit en succesvolle organisatie

Incl. praktijkopdrachten en casusbehandeling

## **Module 4. Human Resource Management (1 dag)**

1. Hoe krijg je je personeel veranderd? (kwaliteitsgericht denken)
2. Strategisch HRM, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden
3. Werving en Selectie, in-/door-/uitstroom medewerkers (sollicitatiegesprekken)
4. Werkoverleg, de diverse rollen, wat levert het op, betrokkenheid vergroten
5. Beoordeling en functioneringsgesprekken (oefenen)Instroom, doorstroom en uitstroom van medewerkers
6. Salarisgesprekken, slechtnieuws gesprekken en exitgesprekken
7. Active aging, omgaan met diverse leeftijdsgroepen
8. De diverse arbeidsovereenkomsten, welke contractvormen zijn er
9. Juridische consequenties van (onvoldoende) fysiotherapeutisch handelen

Incl. praktijkopdrachten en casusbehandeling

# Leergang kwaliteit en bedrijfskunde fysiotherapie

*Uw aanpak voor duurzaam ondernemen*

## **Module 5. Communicatieve vaardigheden (1 dag)**

1. Naar de patiënt (Motivational interviewing, typologieën, Cialdini)
  2. Naar de medewerker (fysiotherapeut)
  3. Naar de verwijzer (omgaan met weerstanden, spin techniek)
  4. Communicatie naar zorgverzekeraar en beroepsvereniging en netwerkorganisatie
  5. Richtlijn professioneel handelen, WBP (wet bescherming persoonsgegevens,) WGBO (wet geneeskundige behandelovereenkomst)
  6. Klantvriendelijkheid en klantgerichtheid
  7. Koopmotieven, klantverwachtingen managen
  8. Communicatiestijlen en typologie van: jezelf, klanten en mede zorgverleners
  9. Beïnvloedingsstrategie, vragen stellen, denkdruk, gedrag, afsluittechnieken, taalgebruik
  10. Kan een voorrangspostie verwerven t.o.v. de concurrentie (USP)
  11. Verbetering van persoonlijke en groepsactiviteit
  12. Conflicthantering, omgaan, vermijden en ontwijken
- Incl. praktijkopdrachten en casusbehandeling

## **Module 6. Financieel management (1 dag)**

1. Wat kost nu kwalitatief fysiotherapeutisch handelen
  2. Wat levert het op
  3. Management en sturen van praktijk o.b.v. relevante financiële parameters
  4. Jaarstukken, uitdiepen balans en resultatenrekening, (BV, maatschap, eenmanszaak)
  5. Specifieke elementen, omzet, inkoopwaarde, margebegrip, lasten
  6. Definiëren van kerninformatie en sturen op cijfers
  7. Opzetten van financiële management tools als sturingsstelsel
  8. Wat zijn KPI's en Balance scorecard
  9. Maken van een financiële planning voor de toekomst
- Incl. praktijkopdrachten en casusbehandeling

## **Module 7. Marketing (verplicht) (1 dag)**

**Maak van goed fysiotherapeutisch handelen (kwaliteit) een USP!**

1. Behandeling van marketing principes (de 5 p's)
  2. Hoe sterk is je praktijk als merk
  3. Hoe kom ik van een goed idee tot een product
  4. Hoe zet ik als fysiotherapeut een product in de markt
  5. Wat en hoe met reclame maken
  6. Reputatie management van en voor een fysiotherapeut
  7. Afsluiting en evaluatie van de totale leergang, wat zijn de concrete actiepunten?
- Incl. praktijkopdrachten en casusbehandeling