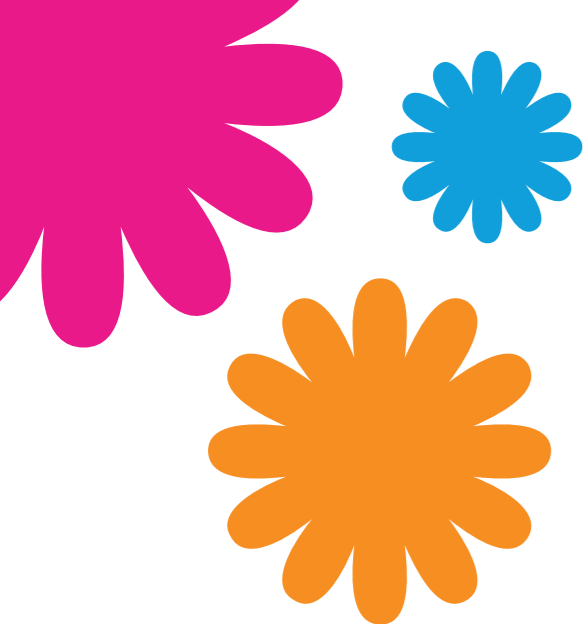




Vivent Eerstelijns Fysiotherapie





Fysiotherapie

Als u (wat) ouder wordt, kunt u problemen krijgen met bewegen. Bijvoorbeeld door pijnklachten, stijfheid van de spieren en gewrichten of balansproblemen. Kunt u daardoor niet meer de activiteiten doen die u wilt doen? Of heeft u (meer) hulp nodig om uw dagelijkse activiteiten uit te voeren? Dan kunt u terecht bij de fysiotherapeut. De fysiotherapeuten van Vivent zijn gespecialiseerd in deze klachten bij ouderen. De fysiotherapeut kan u ook helpen bij specifieke ziektebeelden zoals reuma, Parkinson, Multiple Sclerose (MS), COPD, dementie of als u een CVA (herseninfectie of -bloeding) heeft gehad.

U kunt bij ons terecht voor oefentherapie, behandeling en advies over hulpmiddelen, voorkomen van vallen, bewegingsactiviteiten en instructie.

Bewegingsagoog

Op verschillende tijden en locaties biedt de bewegingsagoog van Vivent bewegingsactiviteiten in groepsverband en ouderenfitness aan. De fysiotherapeut verwijst u graag door als dit voor uw behandeling en situatie een goede optie is. Vraag dus gerust naar de mogelijkheden bij uw fysiotherapeut.

Zorgverzekering en vergoeding fysiotherapie aanvullende verzekering

In de meeste gevallen wordt fysiotherapie vergoed uit uw aanvullende verzekering. Wij dienen de factuur voor uw consult rechtstreeks in bij uw zorgverzekeraar. Bent u niet aanvullend verzekerd of maakt u gebruik van meer fysiotherapie dan vergoed wordt vanuit de aanvullende verzekering? Dan zijn de kosten voor eigen rekening.

- Voor de behandeling aan huis heeft u een verwijzing nodig.
- Wij werken mee aan de PREM, dit is een kwaliteitsonderzoek. Mocht u hieraan mee willen werken vragen wij u om uw e-mailadres.

Fysiotherapie bij aandoeningen opgenomen in de basisverzekering

Voor enkele aandoeningen wordt fysiotherapie vergoed uit de basisverzekering. Houdt u er rekening mee dat dan uw eigen risico eerst wordt aangesproken. Het gaat om:

- **Artrose aan de heup- en kniegewrichten:** u krijgt de eerste 12 behandelingen oefentherapie vergoed.
- **COPD:** afhankelijk van de ernst van uw COPD krijgt u het eerste behandeljaar (maximaal) de eerste 70 behandelingen vergoed.
- **Ex-coronapatiënten** die op de reguliere ziekenhuisafdeling hebben gelegen of thuis ernstig ziek zijn geweest: u krijgt maximaal 50 behandelingen fysiotherapie vergoed in een periode van 6 maanden. Een verwijzing van de arts is hierbij van belang. Een medisch specialist kan de vergoeding één keer verlengen met 6 maanden als dat nodig is.
- **Chronische aandoeningen:** staat uw aandoening op de lijst van chronische aandoeningen, dan krijgt u vanaf de 21e behandeling fysiotherapie vergoed uit uw basisverzekering. De eerste 20 behandelingen komen dus uit het aanvullende pakket of voor eigen rekening. De overheid maakt deze lijst en bepaalt dus welke aandoeningen erop staan. U kunt de lijst ook terugvinden in de Zorgverzekeringswet.

Inschakelen fysiotherapie

Wilt u gebruik maken van fysiotherapie van Vivent? Neemt u dan contact met ons op voor een afspraak.

- Per mail: fysiotherapieaanhuis@vivent.nl
- Per telefoon: 088 - 163 74 51. Het secretariaat Vivent Behandeling en Consultatie is op werkdagen bereikbaar tussen 08.00 uur en 17.00 uur

We vragen u om de volgende gegevens bij de hand te houden:

- Naam
- BSN nummer
- Geboortedatum
- Adres
- Huisarts

Behandeling

Uw behandeling wordt ingepland door één van onze fysiotherapeuten. Tijdens de eerste afspraak neemt de fysiotherapeut uw algemene gegevens door. Hierbij kunnen wij vragen om een geldig identiteitsbewijs om de juiste gegevens te kunnen verwerken. Daarnaast brengt u met de fysiotherapeut uw persoonlijke situatie en uw hulpvraag in kaart. De therapeut maakt vervolgens samen met u een passend behandelplan. Tijdens de behandeling wordt dit behandelplan geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

De praktijk

De fysiotherapiebehandeling vindt plaats op de plek waar de problemen zich voordoen, zoals thuis of buiten in uw eigen wijk. Daarnaast is er de mogelijkheid om naar één van de therapieruimtes van Vivent te komen. Die bevinden zich in Vivent Mariaoord (Rosmalen), Vivent Hof van Hintham (Rosmalen), Vivent De Hooghe Clock ('s-Hertogenbosch) en Vivent Berlerode (Berlicum).

Kwaliteitsregister

De fysiotherapeuten van Vivent zijn opgenomen in het kwaliteitsregister Paramedici en voldoen daarmee aan alle eisen ten aanzien van kwaliteitszorg, scholing en werkervaring.

Afmelden afspraak

Wanneer u voor uw afspraak verhinderd bent, kunt u deze altijd tot 24 uur voorafgaand aan de afspraak kosteloos annuleren. Voor een afspraak die later of niet wordt afgezegd, zijn wij helaas genoodzaakt om kosten in rekening te brengen. Het betreft een bedrag van € 25,00. Deze tijd is dan namelijk voor u gereserveerd en kan niet gedeclareerd worden bij de zorgverzekering. U kunt zich afmelden bij uw eigen fysiotherapeut of het medisch secretariaat: 088 - 163 74 51.

Even voorstellen...



**José
Martens**



**Koen
Toirkens**



**Meggy
Dekkers**



**Iris
Verdaasdonk**



**Jan
Brok**



**Bram
van Paridon**



**Nathalie
van den Hanenberg**

Vivent hecht grote waarde aan de mening van cliënten en mantelzorgers. Er zijn diverse mogelijkheden om uw mening te uiten.



Bent u tevreden over de zorg van Vivent? Wilt u dat uw mening anderen helpt om een juiste keuze voor een zorgorganisatie te maken? Laat het weten op www.zorgkaartnederland.nl. Hier kunt u uw mening per locatie en thuiszorgteam van Vivent geven.



Heeft u een tip voor Vivent om iets op een andere manier aan te pakken? Dan horen wij deze uiteraard ook graag. Kennis delen staat bij ons voorop en wij zijn allemaal mensen en kunnen iedere dag weer leren. Geef ons uw tip via tip@vivent.nl.



De zorg is en blijft mensenwerk en waar mensen werken, kunnen fouten worden gemaakt. Vivent stelt het zeer op prijs om ook te horen wat er niet goed gaat. Doordat u uw klacht meldt, kunnen wij passende maatregelen nemen om herhaling in de toekomst te voorkomen.

Hoe meldt u uw klacht bij Vivent?

Dagelijks doen onze 1500 medewerkers hun uiterste best u zo goed mogelijk te helpen/verzorgen. Toch kan het voorkomen dat u niet helemaal tevreden bent.

Stap 1: Praat erover

Laat het ons weten, want van elke reactie kunnen we leren. Sommige zaken zijn te veranderen en anderen te voorkomen. Bespreek dit dan met uw Vivent Contactpersoon. Een persoonlijk gesprek lost in zo'n situatie vaak veel op. Lukt dit niet? Vraag dan een gesprek aan met de leidinggevende van de betreffende medewerker. Deze zal proberen zo snel mogelijk samen met u tot een oplossing te komen. Binnen Vivent is er een klachtenfunctionaris die u kunt benaderen voor informatie, advies, bijstand of bemiddeling bij klachten. Ook kunt u een beroep doen op de klachtenfunctionaris wanneer u het moeilijk vindt om uw klacht ter plaatse aan de orde te stellen of wanneer de bespreking van uw klacht niet tot tevredenheid is verlopen.

Stap 2: Schriftelijke klacht

In het geval dat u samen met onze medewerker, leidinggevende of klachtenfunctionaris niet tot een bevredigende oplossing kunt komen, kunt u een klacht indienen bij de Raad van Bestuur. Het is belangrijk dat uw klacht schriftelijk wordt ingediend. Op die manier kunnen er geen misverstanden ontstaan. De Raad van Bestuur neemt de klacht zo snel mogelijk in behandeling. Binnen 14 dagen ontvangt u bericht over wat er aan gedaan wordt. U wordt in de gelegenheid gesteld aan te geven of de klacht afdoende is opgelost of niet.

U kunt uw brief richten aan:
Vivent, T.a.v. Raad van Bestuur
Postbus 1700
5200 BT, 's-Hertogenbosch
Of per e-mail via klacht@vivent.nl

Stap 3: Regionale klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch

Bent u niet tevreden over de wijze waarop onze organisatie getracht heeft uw klacht op te lossen en wenst u een onafhankelijke beoordeling van uw klacht(en) dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch. Hieraan zijn geen kosten verbonden. Deze commissie is door het bestuur ingesteld en heeft binnen onze organisatie een onafhankelijke positie.

Indien bovenstaande voor u van toepassing kunt u de klacht toezenden naar email adres: regionale-klachtencommissie@home.nl

Mocht u de voorkeur hebben om de klacht per brief in te dienen, dan kunt u uw schrijven richten aan:
Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch
Postbus 1700
5200 BT 's-Hertogenbosch

Na ontvangst van de schriftelijke klacht verzoekt de commissie Vivent of alsnog een bevredigende oplossing gevonden kan worden. Indien dit niet mogelijk blijkt, gaat de Klachtencommissie over tot behandeling van uw klacht. De commissie bekijkt zowel uw standpunt als het standpunt van Vivent. Eventueel zal u gevraagd worden uw klacht tijdens een hoorzitting toe te lichten. U en Vivent ontvangen hierover schriftelijk bericht. Als de Klachtencommissie uw klacht gegrond verklaart, informeert Vivent u nadat zij de uitspraak van de Klachtencommissie ontvangen heeft, over wat zij doet met deze uitspraak en welke maatregelen zij eventueel neemt. Hiermee is de procedure in principe voor u afgerond.

Stap 4: Geschillenregeling

Als u na het volgen van voorgaande procedure van mening bent dat uw klacht niet of onjuist behandeld is, dan is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling. Een geschil dient binnen 12 maanden na het ontstaan ervan aanhangig gemaakt te worden bij de Geschillencommissie. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als u uw klacht eerst volledig en duidelijk omschreven bij Vivent heeft ingediend. De Geschillencommissie brengt bij u klachtengeld in rekening. Kijk op www.degeschillencommissiezorg.nl voor de kosten.

Ook Vivent kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

U kunt uw brief richten aan:
Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg, T.b.v. de beroepsmogelijkheid
Postbus 90600
2509 LP, Den Haag

Telefoon: **070 - 310 53 10**
(ma t/m vrij van 9.00 tot 17.00 uur)
Website: www.degeschillencommissie.nl

Hulp of advies nodig?

Heeft u ondersteuning nodig bij het indienen van een klacht? U kunt dan contact opnemen met onze klachtenfunctionaris Helma Verhagen:
Telefoonnummer: **06 - 31 67 63 10**
E-mailadres: klacht@vivent.nl

Voor informatie, advies of ondersteuning in de langdurige zorg kunt zich ook wenden tot Adviespunt Zorgbelang Brabant. Zij geven onafhankelijke clientondersteuning.
Adviespunt Zorgbelang Brabant
Ringbaan-Zuid 44
5022 PN Tilburg

Telefoon: **0900 - 243 70 70** (€ 0,10 per minuut)
E-mail: adviespunt@zorgbelang-brabant.nl
Website: www.zorgbelang-brabant.nl

Afsprakenkaart

Wij zijn elke werkdag telefonisch bereikbaar van 08.00 tot 17.00 uur op **088 - 163 74 50** (secretariaat B&C).
U kunt ook een e-mail sturen naar **behandelingenconsultatie@vivent.nl** of een boodschap inspreken op het antwoordapparaat. In alle gevallen nemen wij zo snel mogelijk contact met u op.

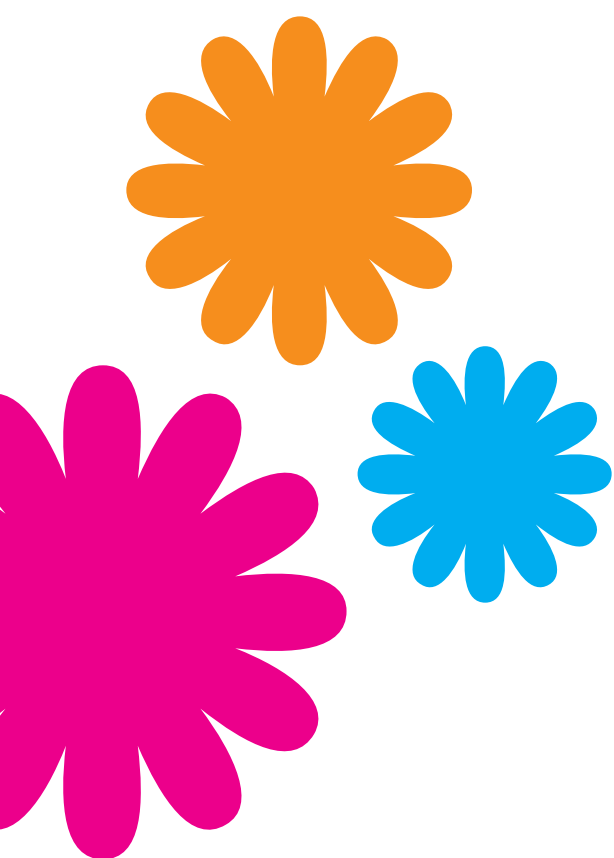
Vivent Behandeling & Consultatie

Naam cliënt

Dag	Datum	Tijd	Afspraak/Behandelaar

Dag	Datum	Tijd	Afspraak/Behandelaar

Bij verhindering graag 24 uur van tevoren afmelden. Meldt u zich niet tijdig af, dan zien we ons genoodzaakt de kosten bij u in rekening te brengen.



Volg ons:



Heeft u vragen over Vivent eerstelijns fysiotherapie?

De afdeling fysiotherapie van Vivent is van
maandag tot en met vrijdag tussen 08.00
en 17.00 uur bereikbaar via het secretariaat
Vivent Behandeling & Consultatie.

T 088 - 163 74 51

E fysiotherapieaanhuis@vivent.nl

www.vivent.nl

