

Twee en een half jaar

Kwaliteitsmeting in de Fysiotherapie

Feiten en cijfers tot nu toe

Managementsamenvatting

Na twee en een half jaar kwaliteitsmetingen in de fysiotherapie is het een geschikt moment om de resultaten van de Fysio Prestatie Monitor in diepgang te bekijken. Met 819 dagen activiteiten en meer dan 80 duizend ingevulde enquêtes verzameld door 781 praktijken, is de verzamelde data naast interessant ook zeer uitgebreid te noemen.

Een analyse op zowel de procesgegevens als de ruwe data verzameld met de FPM, heeft geleid tot de volgende ontdekkingen:

- De totaalrespons op de uitgezette enquêtes is met 75,4% hoog te noemen. Helemaal wanneer er gekeken wordt naar het aantal mensen dat de vragenlijst afmaakt nadat ze eraan begonnen zijn. Bijna 90% van de respondenten die starten met de enquête, maken hem uiteindelijk ook helemaal af.
- Het merendeel van de non-respons komt voort uit het niet ingaan op de uitnodiging aangeleverd via de mail (16 procent van de aangeschreven mensen reageert niet op de uitnodiging en opent de vragenlijst in zijn geheel niet). Vervolgens is het percentage dat wel begint met de vragenlijst, maar de vragenlijst tussentijds verlaat en niet afmaakt, slechts 9 procent.
- De non-respons bestaat voornamelijk uit mensen die niet ingaan op de uitnodigingen of in de eerste 5 minuten van de vragenlijst afhaken (in 71% van de gevallen van non-respons is dit het geval).

De inhoudelijke trends die zichtbaar zijn vanuit de analyse betreffen allen de scores zoals ze over de afgelopen twee en een half jaar zijn verzameld. Namelijk:

- De gemiddelde score is de afgelopen jaren continu gestegen. De waardering van de kwaliteit van de zorg in de fysiotherapie is dus jaarlijks hoger. Deze stijging is voornamelijk zichtbaar in de themagebieden Informatievoorziening en Participatie.
- Verder is opgevallen dat de leeftijd van invloed is op de waardering die mensen geven binnen de fysiotherapie. Ouderen lijken positiever te zijn dan jongeren.
- Ook het gegeven of de aandoening van de respondent als chronisch is geclassificeerd lijkt van invloed op de scores. Chronische patiënten lijken met name negatiever te zijn over de thema's kwaliteit en bejegening, terwijl zij positiever zijn over de participatiegraad.
- Daarnaast blijkt ook de praktijkgrootte een invloed te hebben op de waardering van de respondenten. Hoe groter de praktijk hoe negatiever de beoordeling van de kwaliteit zoals hij ervaren is door de patiënt.
- Tot slot lijkt ook de tijd die mensen voor het invullen van de vragenlijst gebruiken, van invloed op de antwoorden die men geeft. Hoe korter de respondent over de vragenlijst heeft gedaan, hoe positiever hij de lijst heeft ingevuld.