

Fysio Prestatie Monitor: meten is weten

Weten wat je klanten willen. Maatwerk leveren. Kwaliteit nastreven. Het zijn begrippen die steeds belangrijker worden in de relatie tussen leverancier en klant. Ook fysiotherapeuten raken daarvan doordrongen. Die hebben behoefte aan een slimme oplossing om de ervaringen van hun patiënten te meten.

Die slimme oplossing dient zich aan in de vorm van de Fysio Prestatie Monitor (FPM). De Fysio Prestatie Monitor werkt met de Consumer Quality Index, kortweg: CQ-index. Dit is een gestandaardiseerde vragenlijst die patiëntervaringen meet, analyseert en rapporteert. De lijst geeft een goed beeld van wat klanten in de zorg belangrijk vinden.

Met één muisklik

De Fysio Prestatie Monitor paart de transparantie van de CQ-index aan een heel eenvoudige en dus goedkope manier om gegevens te verzamelen. De monitor wordt namelijk gekoppeld aan de belangrijkste softwarepakketten voor de fysiotherapie. Denk bijvoorbeeld aan Intramed, Fysiomanager, Fysiologic, RAAM en Fastguide. Die leveren automatisch de gegevens die nodig zijn om online klantervaringsgegevens te verzamelen. Het enige wat u als fysiotherapeut hoeft te doen, is uw klanten om toestemming vragen om hun emailadressen te registreren in het systeem. Vervolgens zorgt de Fysio Prestatie Monitor ervoor dat uitbehandelde patiënten automatisch via email voor het onderzoek worden uitgenodigd. Met een enkele muisklik komen zij vervolgens op de online vragenlijst terecht. Het invullen ervan duurt ongeveer 12 minuten.

2500 gebruikers

Inmiddels gebruiken ongeveer 2500 fysiotherapeuten de Fysio Prestatie Monitor. En hun aantal groeit met de dag, volgens Rutger van Zuidam. Hij is directeur van Qualizorg, het bedrijf dat de Fysio Prestatie Monitor beheert en verder ontwikkelt. Volgens hem is het systeem een succes omdat fysiotherapeuten op een gemakkelijke manier te weten komen hoe patiënten informatievoorzie-

ning, bejegening, behandelkwaliteit, participatie en therapietrouw ervaren. "En wat ook heel belangrijk is: het is een onafhankelijk meetinstrument. De gegevens die het systeem genereert, zijn uitsluitend bedoeld voor de opdrachtgever zelf. Die bepaalt of hij ze al dan niet deelt met derden, zoals bijvoorbeeld zorgverzekeraars."

Vergelijkingsmateriaal

Zodra een vragenlijst is ingevuld, krijgt u als fysiotherapeut direct de geanonimiseerde gegevens op uw beeldscherm te zien. De Fysio Prestatie Monitor maakt het mogelijk om binnen uw praktijk de prestaties van de medewerkers te vergelijken met het praktijkgemiddelde. Ook kunt u de resultaten van uw praktijk vergelijken met de branchegemiddelden. Met die gegevens in de hand kunt u uw medewerkers en uw praktijk verder professionaliseren.

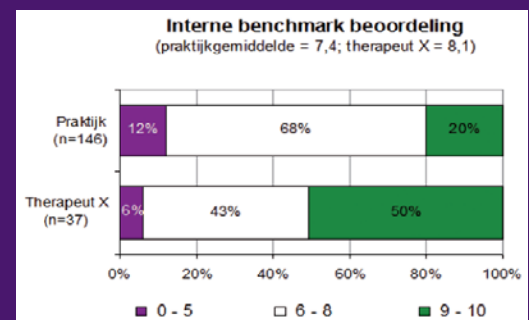
Ook geschikt voor Kwaliefy

Inmiddels stellen verschillende netwerken, waaronder Het Gezonde Net, Preferred Care, Fysioptima en Fysactiv de Fysio Prestatie Monitor aan hun leden beschikbaar. Rutger van Zuidam: "Het Gezonde Net gebruikt het ook als HKZ-instrument. Daarnaast is de Fysio Prestatie Monitor ook een geaccepteerd alternatief voor het onderdeel 'patiëntervaringen' in Kwaliefy, de door het KNGF geïnitieerde meting van kwaliteitsindicatoren voor de fysiotherapie."

Patiënten hoeven overigens niet bang te zijn om voortaan overspoeld te worden door vragenlijsten. "Ons systeem is zo ingericht, dat klanten die een vragenlijst hebben ingevuld, niet binnen een jaar opnieuw bevroegd worden", aldus Rutger van Zuidam. □

De beoordeling wordt weergegeven via een frequentieverdeling met 3 categorieën:

- 1). kleur paars: cijfer 0 t/m 5
- 2). kleur wit: cijfer 6 t/m 8 en
- 3). kleur groen: cijfers 9 en 10.



Figuur A De therapeut wordt vergeleken met de resultaten uit de rest van de praktijk.

In dit geval wordt medewerker x een stuk beter beoordeeld vergeleken met de rest van de praktijk. Dit is niet alleen te zien aan het verschil tussen de gemiddelden (7,4 versus 8,1), maar ook aan de verdeling van de gegeven cijfers. De Therapeut heeft duidelijk meer 'groen', en dus meer zeer hoge beoordelingen. n is het aantal beoordelingen.

De voordelen van de Fysio Prestatie Monitor

- Gegevens komen uit uw eigen systeem
- Continu onderzoek via uw eigen online monitor
- Geschikt voor intensieve plus contractering verzekeraars
- Bruikbaar voor HKZ en CKZ geaccrediteerd
- Geaccepteerd Kwaliefy alternatief
- Volledig onafhankelijk

Voor meer informatie kijkt u op www.fysiomonitor.nl en www.qualizorg.nl