

Bijlage G Werkinstructie PREM Fysiotherapie

Werkinstructie PREM Fysiotherapie

NIVEL, december 2016

Wat is de PREM Fysiotherapie?

Deze vragenlijst gaat over patiëntervaringen met fysiotherapie en is een zogeheten PREM (Patient Reported Experience Measure) voor het meten van de kwaliteit van fysiotherapie en verschillen tussen praktijken en fysiotherapeuten. Het instrument is ontwikkeld door het NIVEL in samenwerking met patiënten, fysiotherapeuten en zorgverzekeraars.

Waarvoor is de PREM Fysiotherapie bedoeld?

De PREM Fysiotherapie is bedoeld om de kwaliteit van fysiotherapie te meten vanuit het perspectief van de patiënt. Deze korte vragenlijst is ontwikkeld voor toepassing in de eerstelijns fysiotherapie in Nederland en kan in plaats van de CQ-index Fysiotherapie worden gebruikt voor vergelijkend onderzoek naar de prestaties van fysiotherapiepraktijken.

Resultaten van metingen met deze PREM-vragenlijst voorzien de fysiotherapeuten, zorgverzekeraars en patiëntenorganisaties van sturings- of keuzeinformatie. Fysiotherapiepraktijken kunnen de resultaten gebruiken voor kwaliteitsverbetering en benchmarking. Zorgverzekeraars kunnen de informatie gebruiken voor zorginkoop en voor voorlichting aan hun verzekerden. En patiënten kunnen met de informatie over de ervaringen van anderen een keuze maken uit fysiotherapiepraktijken.

Wat meet de PREM Fysiotherapie?

De PREM Fysiotherapie brengt de ervaren kwaliteit van zorg in kaart op de voor de patiënt belangrijkste kenmerken van fysiotherapie. Achtereenvolgens gaat de vragenlijst over het contact met de fysiotherapeut, het behandelplan, en praktijkkenmerken, gevolgd door algemene beoordelingen en achtergrondvragen. Hiermee wordt de kwaliteit van eerstelijns fysiotherapie vanuit het patiëntenperspectief vastgesteld. De vragenlijst kan worden gebruikt om voor praktijken in kaart te brengen op welke punten patiënten goede ervaringen hebben en waar nog verbetering mogelijk is.

Welke verschillen tussen praktijken kan ik met de PREM Fysiotherapie in kaart brengen?

In het validatieonderzoek met de PREM Fysiotherapie, waaraan 52 praktijken deelnamen, zijn statistisch significante verschillen tussen praktijken gevonden voor alle drie de schalen (Contact met fysiotherapeut, Behandelplan en Praktijkkenmerken), en op de volgende items: resultaat van de behandeling (vraag 10 en 11), en de algemene beoordeling (vraag 12 en 13). De PREM Fysiotherapie kan dus gebruikt worden om inzicht te krijgen in deze verschillen tussen praktijken.

Hoe ziet de PREM Fysiotherapie eruit?

De PREM Fysiotherapie bestaat uit in totaal 17 items, waarvan 9 ervaringsvragen, 6 beoordelingsvragen en 2 achtergrondvragen. Zie de bijlage voor de vragenlijst.

Ervaringsvragen verdeeld over drie schalen

De 9 ervaringsitems zijn verdeeld over drie betrouwbare schalen, waarvoor schaalcores kunnen worden berekend: 1) Contact met de fysiotherapeut, 2) Behandelplan, en 3) Praktijk. Zie onderstaande tabel voor een overzicht van de schalen met bijbehorende items en de betrouwbaarheid of interne consistentie van de schalen (Cronbach's alfa).

Tabel G.1 Schalen of thema's van de PREM Fysiotherapie

Schaal	Vraagnummers	Cronbach's alfa
1. Contact met de fysiotherapeut	1 t/m 3	0,91
2. Behandelplan	4 t/m 6	0,86
3. Praktijk	7 t/m 9	0,79

Beoordelvingsvragen

Voor de algemene beoordeling wordt gevraagd naar het ervaren effect van de fysiotherapie (Global Perceived Effect, GPE; vraag 10 en 11), en naar een waarderingscijfer en aanbevelingscijfer (vraag 12 en 13). Ook worden twee open vragen gesteld: over een compliment ('top', vraag 14) en een verbeterpunt ('tip', vraag 15).

Achtergrondvragen

Tot slot wordt gevraagd naar het opleidingsniveau (vraag 16) en de algemene gezondheid van de patiënt (vraag 17).

Hoe worden scores voor de PREM Fysiotherapie berekend?

Schaalscores

Voor de drie schalen (9 ervaringsvragen) kunnen schaalscores worden berekend die lopen van 1 ('helemaal oneens') tot 5 ('helemaal eens'). Deze worden gebaseerd op de volgende codering van de antwoordcategorieën: 'helemaal oneens' (1), 'oneens' (2), 'niet oneens, niet eens' (3), 'eens' (4), 'helemaal eens' (5) en 'weet ik niet/niet van toepassing' (missing). De categorie 'weet ik niet/niet van toepassing' wordt niet meegenomen in de berekening maar wordt als 'user-missing' gecodeerd.

Voor het berekenen van schaalscores (statistische gemiddelden) dient een respondent minimaal de helft van de vragen van een schaal te hebben beantwoord. Bij een oneven aantal items in een schaal, dient de helft van de items plus één beantwoord te zijn. Dus:

- Tenminste 2 van de 3 items ingevuld voor de schaal 'Contact met de fysiotherapeut'.
- Tenminste 2 van de 3 items ingevuld voor de schaal 'Behandelplan'.
- Tenminste 2 van de 3 items ingevuld voor de schaal 'Praktijk'.

Global Perceived Effect

Voor de Global Perceived Effect (GPE) vragen (vraag 10 en 11) kunnen scores berekend worden die lopen van 1 ('Heel veel verslechterd') tot 7 ('Heel veel verbeterd'). De coderingen zijn gebaseerd op de volgende antwoordcategorieën: 'Heel veel verslechterd' (1), 'Veel verslechterd' (2), 'Iets verslechterd' (3), 'Hetzelfde' (4), 'Iets verbeterd' (5), 'Veel verbeterd' (6), 'Heel veel verbeterd' (7) en 'weet ik niet/niet van toepassing' (missing). De categorie 'weet ik niet/niet van toepassing' wordt niet meegenomen in de berekening maar wordt als 'user-missing' gecodeerd.

Waarderingscijfer en aanbevelingscijfer

Ook voor het waarderingscijfer (vraag 12; 'Welk cijfer geeft u de zorg van uw fysiotherapeut?') en het aanbevelingscijfer (vraag 13; 'Zou u uw fysiotherapeut bij mensen met dezelfde gezondheidsklachten aanbevelen?') kan er een score berekend worden. Deelnemers antwoorden op een 0 tot en met 10 puntenschaal. Het waarderingscijfer loopt van 'Zeer slechte fysiotherapie' (0) tot en met 'Uitstekende fysiotherapie' (10) en het aanbevelingscijfer loopt van 'Zeker niet' (0) tot en met 'Zeker wel' (10).

Net Promotor Score

De Net Promotor Score (NPS) wordt berekend om de patiënttevredenheid over de fysiotherapie in kaart te brengen en is gebaseerd op vraag 10: 'Zou u uw fysiotherapeut bij mensen met dezelfde

gezondheidsklachten aanbevelen?’ Deelnemers antwoorden op een 0 (‘Zeker niet’) tot en met 10 (‘Zeker wel’) puntenschaal en worden als volgt gecategoriseerd:

- Promotors: tevreden deelnemers antwoorden met een 9 of een 10.
- Passief tevredenen: deelnemers die een score van 7 of 8 gegeven hebben.
- Detractors: ontevreden deelnemers antwoorden met een score van 0 tot en met 6.

De NPS score kan berekend worden door het percentage promotors te verminderen met het percentage detractors.

Hoe moeten de scores worden geanalyseerd en vergeleken?

Bij het vergelijken van de scores moet in ieder geval gecorrigeerd worden voor de variabelen leeftijd, opleiding en algemene gezondheid. Deze achtergrondkenmerken zijn relevante case-mix adjusters die van invloed zijn op de schaalscores. Omdat de patiënten(groepen) van verschillende fysiotherapiepraktijken op deze kenmerken kunnen verschillen, is het nodig om bij vergelijkende analyses voor eventuele verschillen op deze kenmerken te corrigeren.

Tabel G.2 Case-mix variabelen

Case-mix variabele	Vraag	Coderen	Opmerking
Leeftijd	Uit EPD	Centreren rondom het gehele getal dichtst bij het gemiddelde. 1= 16 t/m 24 jaar 2= 25 t/m 34 jaar 3= 35 t/m 44 jaar 4= 45 t/m 54 jaar 5= 55 t/m 64 jaar 6= 65 t/m 74 jaar 7= 75 t/m 79 jaar 8= 80 jaar of ouder (4=referentiegroep)	Wordt berekend met de geboortjaar uit EPD
Opleiding	16	1= Laag 2= Midden 1 3= Midden 2 4= Hoog (2=referentiegroep)	Hercoderen opleiding (0-8): 1= Laag (code 1 + 2) 2= Midden 1 (code 3 + 4) 3= Midden 2 (code 5 + 6) 4= Hoog (code 7 + 8) Het antwoord ‘anders, namelijk’ (code 9) geldt als missende waarde.
Ervaren gezondheid	17	1= Slecht 2= Matig 3= Goed 4= Zeer goed 5= Uitstekend (3=referentiegroep)	

Wijze van afname van de PREM Fysiotherapie

De vragenlijst kan online worden ingevuld door patiënten na het afsluiten van een fysiotherapiebehandeling, of door patiënten met een chronische indicatie. Fysiotherapiepraktijken in Nederland leveren voor de benadering van hun patiënten gegevens aan via het elektronisch patiëntendossier (EPD). Dataverzameling en gegevensbewerking vindt plaats door onafhankelijke gekwalificeerde en gecertificeerde meetorganisaties.

Hoeveel en welke patiënten benaderen?

Om betrouwbaar verschillen vast te kunnen stellen tussen praktijken dienen jaarlijks tenminste 250 patiënten per praktijk te worden benaderd. Bij een geschatte respons van 40% (online meting) resulteert

dit in gemiddeld 100 respondenten per praktijk, wat in ieder geval genoeg is om betrouwbaar verschillen te meten voor praktijkkenmerken (thema Praktijk, zie hierna).

De dataverzameling van het validatieonderzoek van de PREM Fysiotherapie vond online plaats gedurende drie maanden (juni t/m augustus 2016), door Qualizorg en MediQuest, en leverde voor 52 praktijken een gemiddelde respons van 65 deelnemers per praktijk op (ongeveer 20% van de praktijken had daarbij 100 of meer respondenten). Dit was voldoende om significante verschillen tussen praktijken op de drie thema's en het algemeen oordeel aan te tonen. Terwijl er toch minstens 100 respondenten per praktijk nodig zijn om betrouwbare verschillen (met een betrouwbaarheid van 0,7 of hoger) te meten voor praktijkkenmerken (Praktijk), en 3-8 keer zoveel respondenten om verschillen te meten voor Behandelplan en Contact met de fysiotherapeut (respectievelijk 327 en 840 respondenten per praktijk nodig vanwege de kleinere verschillen tussen praktijken op deze thema's).

Op basis van de gemiddelde respons in het validatieonderzoek, van 65 deelnemers per praktijk in drie maanden, lijkt een *jaarlijkse* respons van tenminste 100 deelnemers per praktijk zeker haalbaar. Toch zal dit aantal voor een deel van de praktijken niet mogelijk zijn, wat dan ten koste gaat van hun onderscheidend vermogen; positieve of negatieve verschillen ten opzichte van het gemiddelde worden dan minder snel zichtbaar. Voor een benchmark kunnen kleine praktijken eventueel worden opgenomen met data van twee (of meer) aaneengesloten jaren.

Criteria voor de in-/exclusie van patiënten zijn:

Inclusiecriteria:

- Leeftijd: 16 jaar of ouder
- Minimaal 2 fysiotherapiebehandelingen gehad
- Maximaal 2 keer per jaar benaderen¹
- Afgeronde of niet-afgeronde behandeling:
 - o Behandeling afgerond: niet langer dan 60 dagen geleden
 - o Niet-afgeronde behandeling: na 15 behandelingen per jaar²
 - o Niet-afgeronde behandeling: geen behandeling in afgelopen 6 weken³
- Alle verplichte gegevens voor de dataverzameling zijn beschikbaar of ingevuld (contactgegevens, geboortedatum, etc.)
- Patiënt wil meedoen aan onderzoek (goedkeuring/akkoord gebruik e-mail)

Exclusiecriteria:

- Jonger dan 16 jaar
- Al eerder benaderd voor dezelfde indicatie/behandelcode in de afgelopen 12 maanden
- Al twee keer benaderd in de afgelopen 12 maanden (voor verschillende indicaties)
- Patiënt heeft geen geldig e-mailadres of adresgegevens
- Woonachtig buiten Nederland

Verplichte gegevens* voor dataverzameling (via EPD):

- Geboortjaar **
- Geslacht
- Achternaam

¹ Het aanleveren van de diagnosebehandelcode aan meetbureaus om meerdere keren per jaar te meten, vergt aanpassing bij EPD-leveranciers. Dit is voor 1 januari 2017 nog niet mogelijk.

² Het benaderen van patiënten na 15 behandelingen vergt aanpassing bij EPD-leveranciers. Dit is voor 1 januari 2017 nog niet mogelijk.

³ Het benaderen van patiënten die in de afgelopen 6 weken geen behandeling hebben gehad vergt aanpassing bij EPD-leveranciers. Dit is voor 1 januari 2017 nog niet mogelijk.

- Emailadres
 - Akkoord gebruik email
 - UZOVI Zorgverzekeraar
 - AGB Fysiotherapeut
 - AGB Praktijk
 - Datum start behandeling
 - Datum einde behandeling
 - Aantal behandelingen
 - Diagnosebehandelcode (Indicatie/klacht)***
- * *nodig voor identificatie, selectie en benadering van patiënten en voor gegevensverwerking*
- ** *nodig om te bepalen of patiënt in aanmerking komt voor deelname (16+) en nog niet eerder dat jaar is benaderd voor eenzelfde behandeling (zelfde behandelcode en geboortedatum)*
- *** *nodig om vanaf 2018 patiënten met verschillende indicaties maximaal 2 keer te benaderen*

Dataverzameling en analyses

Om een goede respons te behalen is het belangrijk dat er tenminste twee herinneringen uitgezet worden aan personen die de vragenlijst nog niet hebben ingevuld of nog niet volledig hebben afgerond. Voor meer informatie over de dataverzameling en analyses wordt verwezen naar de 'Tool Dataverzameling' en de 'Tool Analyses':

- <https://www.zorginzicht.nl/kennisbank/Documents/Tool%20-%20Dataverzameling.pdf>
- <https://www.zorginzicht.nl/kennisbank/Documents/Tool%20Analyse.pdf>

De stappen die uitgevoerd moeten worden voor het opschonen van het databestand staan beschreven in de 'Tool Analyses'. Hieronder worden de stappen genoemd waarbij enkele stappen voor de PREM Fysiotherapie nader gespecificeerd zijn.

Opschoning

Stap 1: Controle

- 1.1 Check op kwaliteit van de data-invoer
- 1.2 Controle op dubbele respondenten en diagnosecodes

Stap 2: Records verwijderen van mensen die ten onrechte zijn aangeschreven

- 2.1 Verwijderen van lijsten retour wegens 'overleden'
- 2.2 Verwijderen van lijsten 'onbestelbaar retour' (onjuist emailadres)
- 2.3 Verwijderen van respondenten die niet tot de doelgroep (in-/exclusie criteria) behoren. Op basis van antwoorden uit de vragenlijst worden op voorhand geen respondenten verwijderd.

Stap 3: Records verwijderen van mensen die wel behoren tot de doelgroep, maar die de vragenlijst onvoldoende of niet op de juiste manier hebben ingevuld

- 3.1 Verwijderen lege cases
- 3.2 Verwijderen van respondenten waarop de vragenlijst niet van toepassing is. Alle respondenten die op basis van geboortedatum jonger zijn dan 16 jaar worden verwijderd.
- 3.3 Verwijderen van respondenten die onvoldoende vragen hebben beantwoord.
Respondenten die onvoldoende vragen hebben beantwoord moeten verwijderd worden. Het gaat om respondenten die de helft van de ervaringsvragen (vraag 1 t/m 9) en beoordelingsvragen (vraag 10 t/m 13) niet heeft ingevuld (7 van de 13 vragen).
- 3.4 Verwijderen van respondenten bij wie één of meer van de variabelen voor casemix adjustment missing is.

Als fysiotherapiepraktijken met elkaar vergeleken worden, dan moeten van de respondenten alle case-mix variabelen (leeftijd, opleiding, ervaren gezondheid) bekend zijn. In de PREM fysiotherapie wordt gevraagd naar de volgende case-mix variabelen: opleiding (vraag 16) en ervaren gezondheid (vraag 17). Respondenten die één of meer van de bijbehorende vragen niet ingevuld heeft dienen verwijderd te worden. Ook respondenten die bij de vraag naar opleiding 'anders, namelijk' hebben aangevinkt moeten verwijderd worden. De leeftijd van de respondenten wordt afgeleid van de geboortedatum die uit het EPD wordt aangeleverd. Bij één of meer missende waarde op deze case-mix variabelen worden respondenten verwijderd voor de vergelijkende analyses.

Bronvermelding

Over de ontwikkeling van de vragenlijst verschijnt een NIVEL-rapport (zie www.nivel.nl voor meer informatie en het downloaden van het rapport). Bij gebruik van het meetinstrument en publicaties over de PREM Fysiotherapie dient te worden verwezen naar:

Heeren J, Triemstra M, Boer D de. *Ontwikkeling van de PREM Fysiotherapie: een vragenlijst over de ervaren kwaliteit van de fysiotherapeutische zorg*. Utrecht: NIVEL, 2016