



Kwaliteitsindicatoren Fysiotherapie voor patiëntervaringen (PE): De vragenlijst PE versus de Consumer Quality Index (CQI)

Karin Neeleman-van der Steen

Maarten Krol

Jozé Braspenning

IQ healthcare

Nijmegen, april 2009

IQ healthcare
Scientific Institute for Quality of Healthcare

Missie Het Scientific Institute for Quality of Healthcare is een (internationaal) topcentrum voor onderzoek, onderwijs en ondersteuning op het gebied van kwaliteit en innovatie in de gezondheidszorg. Daarmee draagt het bij aan een effectieve, veilige, patiëntgerichte en ethisch verantwoorde patiënten zorg. Het instituut ondersteunt zorgaanbieders, beleidsmakers en patiëntenorganisaties bij het verwezenlijken van een goede patiëntenzorg en bij beleidsbeslissingen op dat gebied. Daartoe onderhoudt het netwerken en is verankerd in zowel de wetenschappelijke wereld als in de praktijk van de gezondheidszorg.

Instituut IQ healthcare is een onafhankelijke, zelfstandige afdeling van het UMC St Radboud. Bij de internationale visitatie in 2005 werd de groep beoordeeld als 'excellent' en 'world-leading' op het terrein van kwaliteit en patiëntveiligheid van de zorg.

In het instituut werken ruim 100 mensen. Het team is ervaren, deskundig en sterk door haar multiprofessionele samenstelling (artsen, verpleegkundigen, paramedici, gezondheidswetenschappers, epidemiologen, sociale wetenschappers, ethici). Jaarlijks worden 8-10 promoties afgerond en publiceren we ongeveer 150 artikelen in internationale wetenschappelijke tijdschriften. Ook worden concrete scholingspakketten en gebruiksinstrumenten ter ondersteuning van diverse organisaties gemaakt. De activiteiten richten zich op artsen, paramedici, verpleegkundigen, managers en andere professionals in de zorg; in de eerste lijn, het ziekenhuis en andere zorginstellingen.

Thema's

- Indicatorontwikkeling, transparantie en publieksinformatie
- Patiëntveiligheid en veiligheidsmanagement
- Versterken van de rol van patiënten in de zorg
- Implementatie van richtlijnen en 'best practices', houdbare verbetering
- Ketenzorg, 'disease management' en geïntegreerde zorg
- Leefstijl, zelfmanagement en therapietrouw voor patiënten
- Professionele ontwikkeling van klinische professionals
- Zorg voor kwetsbare ouderen en palliatieve zorg
- Ethische en morele aspecten van kwaliteit en veiligheid

Contact

IQ healthcare	www.iqhealthcare.nl
UMC St Radboud	
Huispost 114	Telefoon: 024 36 15 302
Postbus 9101	Fax: 024 35 40 166
6500 HB Nijmegen	

Bezoekadres: Geert Grooteplein 21 Nijmegen

Dit is een publicatie van IQ Scientific Institute for Quality of Healthcare (IQ healthcare; voorheen afdeling Kwaliteit van Zorg (WOK)), UMC St Radboud Nijmegen.

Dit onderzoek is uitgevoerd door IQ healthcare in opdracht van Zichtbare Zorg (ZiZo).

Auteurs

Drs. CWM Neeleman-van der Steen

Drs. MW Krol

Dr. JC Braspenning

Nijmegen, april 2009

Citeren van delen uit dit rapport is toegestaan met bronvermelding (Neeleman-van der Steen CWM, Krol MW, Braspenning JC. Kwaliteitsindicatoren Fysiotherapie voor patiëntervaringen (PE): De vragenlijst PE versus de Consumer Quality Index (CQI). Nijmegen, maart 2009).

Openbaar maken of vermenigvuldigen van dit rapport kan alleen na toestemming van Zichtbare Zorg (ZiZo) Fysiotherapie. ZiZo is intellectueel eigenaar van de Kwaliteitsindicatoren Fysiotherapie.

Dit rapport is op te vragen bij:
IQ Scientific Institute for Quality of Healthcare
Universitair Medisch Centrum St Radboud
Postbus 9101, 114 IQ Healthcare
6500 HB NIJMEGEN

Inhoudsopgave

1. Kernboodschappen	7
2. Inleiding	8

Deel I Inventariseren en beschrijven van de verschillen tussen CQI en PE

3. Methode	10
4. Resultaten	10
4.1 Verschillen in opzet en wijze van afname	10
4.2 Verschillen in vragen	12
4.3 Verschillen in antwoordcategorieën	15
4.4 Verschillen in vragen behorend bij de indicatoren	16
5. Conclusie	17

Deel II beoordelen van de verschillen

6. Methode	18
7. Resultaten en discussiepunten	19
7.1 Vragen bij de tien Kwaliteitsindicatoren	19
7.2 Overige vragen	23
7.3 Adviezen voor lay-out en methode van afname	24
8. Discussiepunten naar de toekomst	26
Referenties	27

Bijlagen

I	Indicatoren PIF met vragen PE & CQI.
II	Overige vragen
a	overige vragen die zijn opgenomen
b	nieuwe vragen
c	vragen die niet zijn opgenomen
III	De aangepaste vragenlijst patiëntervaringen (PE v2)
a	versie voor volwassenen
b	versie voor adolescenten
c	versie voor ouders van kinderen

1. Kernboodschappen

1. De CQI, versie 2.3, is in haar huidige vorm niet geschikt om de Kwaliteitsindicatoren over de Patiëntervaringen met de eerstelijns fysiotherapie te meten. Aan deze versie zouden in ieder geval zes vragen moeten worden toegevoegd om alle indicatoren te kunnen berekenen.
2. Op basis van een vergelijking tussen beide lijsten, waarbij de empirische gegevens zijn gebruikt, is een aangepaste lijst gemaakt van de PE, versie 2. Deze bestaat uit 76 vragen (waarvan er 17 volledig overeenkwamen met de CQI en 49 bijna volledig of enigszins). Soms zijn om taalkundige redenen aanpassingen gedaan en sommige aanpassingen betroffen de antwoordcategorieën of combinaties van beide. Het vergroten van het aantal antwoordcategorieën doet het discriminerend vermogen toenemen.
3. De Patiëntervaringen worden op niveau van de praktijklocatie gemeten na afloop van een kortdurende behandeling of voor chronische patiënten gedurende de behandelperiode (liefst in aansluiting op een evaluatiemoment).
4. De aangepaste lijst kan landelijk worden uitgerold. Dit maakt het mogelijk om met één product het land in te gaan in 2009, aangezien de aangepaste vragenlijst wordt gedragen door zowel de onderzoekers van PIF, als de onderzoekers en de werkgroep van de CQI. De werkgroep van de CQI neemt deze lijst over als de CQ index fysiotherapie.
5. De vragenlijst is behalve voor volwassenen, ook geschikt voor ouders van kinderen en adolescenten.
6. De lijst over de patiëntervaringen is onderdeel van een groeimodel. Na landelijke uitrol van de basisset Kwaliteitsindicatoren Fysiotherapie moet het ook het thema Patiëntervaringen opnieuw kritisch worden geëvalueerd. Belangrijke punten zijn het beperkte discriminerend vermogen tussen praktijklocaties, het omgaan met verschillende patiëntenpopulaties tussen fysiotherapie praktijken en de wijze van feedback.
7. Aanbevolen wordt het dataprotocol voor de drie thema's (FTH, POEI en PE) gelijk te houden.

2. Inleiding

In het project Prestatie Indicatoren Fysiotherapie (PIF), thans Kwaliteitsindicatoren Fysiotherapie geheten, zijn indicatoren ontwikkeld om de kwaliteit van de fysiotherapie in de eerste lijn te bepalen. Deze indicatoren zijn geschikt voor het publieke domein en worden gedragen door betrokken partijen (KNGF, NPCF, ZN, VWS, IGZ, NZa, ZiZo). (1) Met de ontwikkelde indicatorsets wordt de kwaliteit van de fysiotherapie afgemeten aan:

- de mate waarin het fysiotherapeutisch handelen volgens de richtlijn wordt uitgevoerd en de uitkomsten van de behandeling volgens de fysiotherapeut;
- de praktijkorganisatie (samenwerking, klachtenafhandeling e.d.) en de beschikbaarheid van etalage-informatie; en
- de patiëntervaring met de behandeling en de uitkomsten van de behandeling.

Om de patiëntervaring in beeld te brengen is een vragenlijst ontwikkeld, waarmee indicatoren kunnen worden berekend. De basis voor de vragenlijst was de CQI Fysiotherapie versie 1.3. (2, 3) Deze conceptvragenlijst is in het PIF project doorontwikkeld en met een aantal eindgebruikers (KNGF, NPCF, ZN, IGZ, NZa) doorgenomen. In het voorjaar van 2008 is deze vragenlijst afgenomen bij 2221 patiënten uit 51 fysiotherapiepraktijken.

Ondertussen werd ook de CQI Fysiotherapie doorontwikkeld in een aparte werkgroep van eindgebruikers en onderzoekers, die discussieerden over de inhoud en de methodologie. Vanuit het project PIF is eveneens een bijdrage geleverd aan de totstandkoming van deze vragenlijst. In de zomer van 2008 zijn gegevens verzameld met de CQI onder 1088 (digitale afname) plus 560 (schriftelijke afname) patiënten. (2)

Om zoveel mogelijk lering te trekken uit beide praktijktoetsen wordt nu voorgesteld om op basis van de beschikbare gegevens met één vragenlijst door te gaan. Het uitgangspunt daarbij is dat de indicatoren over de patiëntervaring uit het project PIF kunnen worden berekend.

Doelstelling

Het ontwikkelen van één vragenlijst, waarmee de patiëntervaringen met de eerstelijns fysiotherapie kunnen worden vastgesteld. De vragenlijst moet passen bij de CQI opzet en geschikt zijn om de indicatoren zoals geformuleerd in het project PIF thema patiëntervaringen te berekenen.

Vraagstellingen

1. Kunnen de indicatoren zoals vastgesteld door de stuurgroep Fysiotherapie worden berekend met de CQI Fysiotherapie?
2. Welke vragen zouden moeten worden aangepast dan wel toegevoegd aan de CQI Fysiotherapie om de indicatoren te kunnen berekenen?
3. Welke vragen uit de CQI Fysiotherapie zijn niet nodig voor het berekenen van de indicatoren?

Leeswijzer

Wanneer het in dit rapport bij het vergelijken van de lijsten gaat over 'de CQI' gaat wordt bedoeld De Consumer Quality Index versie 2.3 (schriftelijk en/of online). PE staat voor versie 1 van de vragenlijst Patiëntervaringen ontwikkeld in het project Prestatie-indicatoren Fysiotherapie (PIF; nu kwaliteitsindicatoren Fysiotherapie).

Dit rapport is gesplitst. Deel I gaat over het inventariseren en beschrijven van de verschillen tussen de CQI en de PE. In deel II worden, mede op basis van beide datasets, de verschillen beoordeeld. Vervolgens worden de keuzes beschreven die leiden tot de aangepaste vragenlijst voor het meten van de Patiëntervaringen (PE versie 2.0).

Deel I Inventariseren en beschrijven van de verschillen tussen CQI en PE

3. Methode

De vragenlijsten PE uit het project PIF en de CQI v2.3 worden met elkaar vergeleken. Verschillen worden op drie niveaus vastgelegd, namelijk de opzet en afname van de vragenlijsten, in de afzonderlijke vragen en in de antwoordcategorieën. Vastgelegd wordt welke items exact hetzelfde zijn, van welke de formulering verschilt en welke vragen alleen in de PIF-PE of alleen in de CQI zitten. De verschillen worden in de volgende paragrafen uiteengezet.

4. Resultaten

4.1 Verschillen in opzet en wijze van afname

In opzet en wijze van afname zijn verschillen gevonden in de vraagvolgorde, routeringen (doorverwijsvragen), de doelgroep, de methode van verspreiden, responspercentage in relatie met de manier van afname en werving van patiënten, duur van invullen en de lay-out en het moment van afnemen. Deze worden hieronder toegelicht.

Vraagvolgorde en routeringen

Beide vragenlijsten kennen de volgende onderwerpen:

- bereikbaarheid en toegankelijkheid,
- accommodatie,
- communicatie en informatie,
- bejegening,
- samenwerking,
- zelfstandigheid,
- resultaat van de behandeling,
- de behandelperiode,
- ervaring met fysiotherapeut
- patiëntenrechten.

Daarnaast wordt van de respondenten een indruk verkregen over de ernst/ chroniciteit van hun aandoening, of ze groepsbehandelingen hebben gehad, over de wijze waarop zij zich hebben aangemeld bij de fysiotherapeut, en wordt een aantal sociodemografische kenmerken gevraagd.

Voor de CQI zijn de onderwerpen zichtbaar, boven elk groepje van vragen werd het onderwerp genoemd. Bij de PE zijn de onderwerpen niet zichtbaar vanwege de routeringen, vanwege het feit dat sommige vragen bij meerdere onderwerpen horen en vanwege de layout (een vraag per pagina). De volgorde van de hoofdstukken is anders bij de CQI en de PE en mede hierdoor is de volgorde van de vragen en de routeringen ook anders.

Er zijn vragen die voor de CQI bij een ander onderwerp zijn ingedeeld dan voor de PE. Hierdoor krijgen sommige vragen ook een andere context en kunnen anders worden geïnterpreteerd (zie ook paragraaf 2).

Doelgroep

De doelgroep van de PE zijn alle patiënten (of hun ouders) die een eerstelijns fysiotherapeut bezoeken die meedoet aan het project Prestatie-indicatoren Fysiotherapie (2008). Praktijken zijn benaderd via IQ healthcare en het KNGF. De patiënten moeten een afspiegeling vormen van de patiënten die jaarlijks de praktijk bezoeken (langdurig versus kortdurend behandeld).

De doelgroep van de CQI zijn alle patiënten van 18 jaar en ouder die een eerstelijns fysiotherapeut bezoeken die meedoet aan het CQI Fysiotherapie versie 2.3 (2008). Praktijken zijn benaderd via zorgverzekeraars en het KNGF.

Methode van verspreiden en responspercentage

In 2008 hebben op drie manieren metingen plaatsgevonden naar ervaringen die patiënten hebben bij de fysiotherapeut. De PE werd in het voorjaar digitaal afgenomen. Patiënten ontvingen via hun fysiotherapeut een folder met toelichting en een inlogcode. In de praktijken hing een aankondigingposter. Elke fysiotherapeut vroeg 30-40 patiënten deel te nemen. Er is niet nagegaan of de therapeuten ook daadwerkelijk 30-40 folders hebben uitgedeeld. De gemiddelde respons per therapeut was 17; een responspercentage van 43-57% (1). Mogelijk is dit nog een onderschatting omdat er therapeuten waren die parttime werken en aangaven niet alle folders te hebben uitgedeeld. Dit is echter niet structureel vastgelegd. De gemiddelde bruikbare respons per praktijklocatie bedroeg 43 (1).

De CQI (versie 2.3) is op twee manieren afgenomen in de zomer: de schriftelijke versie (CQIs) werd per post verstuurd en voor de *online*-versie (CQIo) ontvingen patiënten, na toestemming verleend te hebben, een link via de e-mail. De netto respons bedroeg 49% voor de schriftelijke vragenlijst en 24% voor de online versie (2). Bij de online versie is eerst toestemming gevraagd aan patiënten om hun e-mailadres te gebruiken om de link naar de lijst te versturen. De helft van de mensen gaf hiervoor toestemming. Als uitgegaan wordt van mensen die toestemming hebben gegeven, bedraagt de respons voor de online versie ongeveer 50% (mondelinge mededeling Richel 2009). Er is niet gekeken naar de respons per praktijk.

Vanaf nu wordt soms onderscheid gemaakt tussen de CQIo en de CQIs, echter indien er geen onderscheid is tussen beide, dan wordt gesproken over CQI.

Duur van invullen en lay-out online versies

De patiënten bleken voor het invullen van de PE 17 minuten (sd=20 min) nodig te hebben. Voor de PE werd één vraag per pagina gesteld. Voor de CQIo hadden patiënten gemiddeld 16 minuten nodig (Richel & de Vries, 2008). Bij de CQIo werden meerdere vragen per pagina gesteld. Voor de CQIs zijn geen gegevens bekend over de duur van invullen.

Moment van afname

De CQI vragen gaan over de ervaringen met de fysiotherapeut van de laatste 12 maanden. Patiënten konden op alle momenten tijdens de behandelingen worden benaderd. Bij de PE zijn fysiotherapeuten verzocht folders bij patiënten met kortdurende klachten (acute) uit te delen na de laatste behandelsessie. Bij patiënten met langdurige klachten (chronische) mocht tijdens de behandeling (maar minstens na 2-3 sessies) de folder worden gegeven. In praktijk blijkt dit niet altijd gelukt, waardoor veel mensen hebben gerepsondeerd die nog (lang) niet waren uitbehandeld.

4.2 Verschillen in vragen

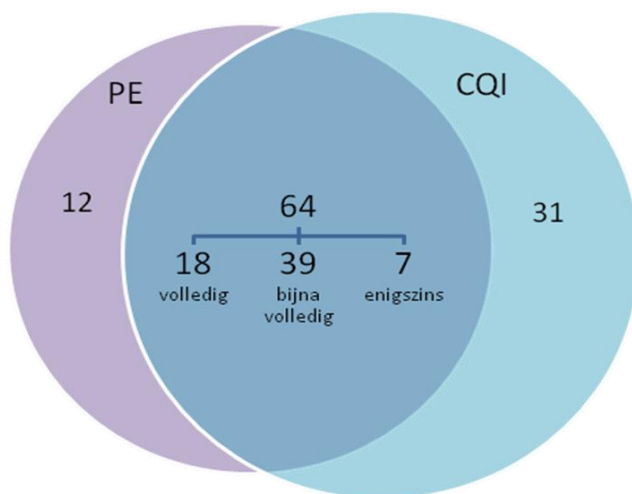
De PE bestaat uit 75 vragen, de CQIs heeft er 85 en de CQIo 95 (zie Tabel 1). Voor alle drie de lijsten geldt dat patiënten die thuis zijn behandeld minder vragen beantwoorden en patiënten die groepsbehandelingen hebben gehad meer. Door deze routeringen (doorverwijzingen) is ook het minimum aantal vragen te bepalen. Voor de PE is dit 55 vragen en voor de CQI (beide lijsten) dienen minimaal 75 vragen ingevuld te worden.

Tabel 1 Kenmerken van de vragenlijsten

	PE	CQIs	CQIo
Aantal vragen minimaal	55	75 ¹	75 ¹
Aantal vragen maximaal	76	85	95
Aantal onderwerpen/hoofdstukken	10	12	12
indicatoren/factoren/schalen	10	5	5

¹vraag 1 uitgezonderd (Bent u de afgelopen 12 maanden bij de fysiotherapeut geweest? Zo nee, dan vragenlijst terugsturen)

Als de lijsten naast elkaar worden gelegd blijkt dat er in totaal 107 verschillende vragen bestaan. Er zijn 64 vragen, die in PE en CQI voorkomen. Twaalf vragen komen alleen in PE voor en 31 vragen alleen in CQI (Zie figuur 1).



Figuur 1 Overlap en verschillen in aantal vragen

Van de 64 vragen die in beide lijsten voorkomen, zijn er 18 volledig hetzelfde (18%). Negenendertig zijn bijna hetzelfde (36%); hiervan is het onderwerp gelijk, maar de formulering anders. Van zeven vragen kan worden gezegd dat er overeenkomsten zijn, maar dat het onderwerp enigszins verschilt of dat alleen door het koppelen van meerdere vragen dezelfde antwoorden zijn te genereren. Drieënveertig vragen komen niet overeen (zie Figuur 1 & Tabel 2).

Tabel 2 Overeenkomsten tussen de vragen en antwoordcategorieën

	Aantal	percentage
Overeenkomst vragen		
volledig	18	18%
Bijna volledig (onderwerp gelijk, formulering anders)	39	36%
Enigszins (vergelijking mogelijk door meerdere vragen te koppelen)	7	5%
Niet	43 ¹	40%
<i>Totaal</i>	<i>107</i>	<i>100%</i>
Antwoordcategorieën die overeen komen		
Volledig	44	41%
Bijna volledig (construct gelijk), formulering anders	14	13%
Vier- versus tweepuntsschaal ²	3	3%
Niet	3	3%
N.v.t. (omdat vraag in één van beide niet voorkomt)	43 ¹	40%
<i>Totaal</i>	<i>107</i>	<i>100%</i>

¹ waarvan 12 alleen in PE en 31 alleen in CQI

² Vierpuntsschaal: negv=niet – enigszins- grotendeels- volledig of nsma= nooit- soms- meestal- altijd, tweepuntsschaal nee/ja

Van de 46 (39+7) vragen die bijna volledig of enigszins overeenkomen is in tabel 3 uitgewerkt wat de aard van de verschillen was. De verschillen zaten in werkwoordsvervoegingen, het gebruik van “hoe vaak..”, sociodemografische vragen, de plaats van vragen waardoor het construct anders werd en een aantal kleine verschillen in formulering (bijvoorbeeld ‘tijdens de behandeling’ versus ‘tijdens de behandelingen’) of routing (doorverwijzen). (zie Tabel 3)

Tabel 3 Verschillen in vraagstellingen

Verskil	Aantal vragen ¹	Beschrijving of voorbeeld	Vraagnummer PE	Vraagnummer CQI ²
Werkwoordvervoeging PE gebruikt onvoltooid verleden tijd, CQI gebruikt voltooid verleden tijd	12	PE-42. VROEG uw fysiotherapeut of uw oefeningen thuis goed gingen? CQI-51. Hoe vaak HEEFT uw fysiotherapeut GEVRAAGD of uw oefeningen thuis goed gingen?	7 23 24 26 30 31 32 33 34 41 42 43	38 29 30 32 35 36 37 39 40 50 51 43
Gebruik onvoltooid tegenwoordige tijd versus onvoltooid verleden tijd	2	PE-15. HEEFT de praktijk voorzieningen om het wachten voor u aangenamer te maken? CQI-23. HAD de praktijk voorzieningen om het wachten voor u aangenamer te maken?	15 48	23 3
Gebruik van “hoe vaak” CQI gebruikt vaker dan PE ‘Hoe vaak’ in de vraagstelling	15	PE-11. Vond u de fysiotherapiepraktijk schoon? (antwoordmogelijkheden: nsma) CQI-19. HOE VAAK vond u de fysiotherapiepraktijk schoon? (antwoordmogelijkheden: nsma)	10 11 12 20 29 37 40 41 42 43 49 50 51 52 58	14 19 20 27 34 44 48 50 51 43 58 59 63 / (1)72 65 / (1)74 (1)66
Sociodemografische gegevens CQI heeft hierover meer vragen	5	Land opleiding geboorteland uzelf idem vader idem moeder spreektaal thuis hulpmiddelen		74 / (1)86 77 / (1)87 78 / (1)88 79 / (1) 89 80 / (1) 90 71 / (1)81
Routeringsvragen Op verschillende plaatsen		Voorbeelden zie bijlage II		
Plaats van de vragen Vragen die op een andere plek staan (en bij een verschillend onderwerp zijn ingedeeld)		sommige krijgen hierdoor andere context en kunnen anders worden geïnterpreteerd	7 28	38 55
Patientenrechten Bij CQI apart onderwerp, bij PE als ‘paraplu-construct’ - Vragen niet in CQI, wel in PE	7 12	Er zijn 7 vragen die dubbel worden gebruikt bij het berekenen van de de indicatoren worden gebruikt	(zie Tabel 4)	(zie Tabel 4)

¹ Deze kolom heeft opgeteld geen n van 46, omdat voor sommige vragen meerdere soorten verschillen van toepassing zijn

² van vraag 58 t/m 95 loopt de nummering van de CQIs en de CQIo uiteen. De CQIo nummers hebben een dan een (1) voor hun vraagnummer gekregen: dus (1)70 = vraag 70 van de CQIo. De notering 63/(1)72 betekent: vraag 63 van de CQIs =vraag 72 van de CQIo

4.3 Verschillen in antwoordcategorieën

Voor de antwoordcategorieën geldt, dat 44 hiervan volledig overeenkomen en 20 niet (zie Tabel 2). Bij deze 20 categorieën gaat om:

- formuleringsverschillen (14 keer), zoals de toevoeging van een bijzin of (bij)woord (8 keer), de toevoeging van de antwoordmogelijkheid 'niet van toepassing' bij een van de lijsten (3 keer) of de toevoeging van een of twee extra antwoordcategorieën (2 keer); bij de ene lijst 'negv' en bij de andere 'nsma' doordat de vraagstelling anders was (1 keer);
- vierpuntsschaal versus tweepuntsschaal (3 keer);
- volledig verschillende antwoordcategorieën (3 keer).

4.4 Verschillen in vragen behorend bij de indicatoren

Met de PE zijn 10 indicatoren te berekenen, namelijk (14) accommodatie, (15) bereikbaarheid en toegankelijkheid (16) communicatie en informatie, (17) bejegening, (18) samenwerking, (19) zelfstandigheid, (20) algemeen resultaat behandeling, (21) specifiek resultaat behandeling, (22) behandelperiode, (23) patiëntenrechten. In tabel 4 staat een overzicht van de indicatoren en de vragen die nodig zijn voor het berekenen van de indicator (aantal vragen in PE) en hoeveel van deze vragen ook in de CQI zitten. Bijvoorbeeld: Indicator 14 gaat over de accommodatie en bevat acht vragen. Zeven van deze acht vragen zitten in de CQI.

Voor de huidige set van indicatoren zijn 44 vragen nodig uit de PE. Achtendertig vragen hiervan zijn terug te vinden in de CQI. Kleine formuleringsverschillen zijn hierbij (nog) buiten beschouwing gelaten, deze komen in de orde in paragraaf 7.1 en 7.2.

In de CQI worden vier schalen gevonden: Informatie, Bejegening, Participatie en Therapietrouw en Behandelkwaliteit. De eerste drie schalen komen grotendeels overeen met de indicatoren (16) communicatie en informatie, (17) bejegening en (19) zelfstandigheid en van de laatste schaal komt één vraag (van de 3) overeen met (20) algemeen resultaat van de behandeling.

In paragraaf 7.1 wordt dit verder toegelicht.

Tabel 4 Indicatoren uit PIF thema patiëntervaringen, aantal vragen per indicator (uit PE) en aantal bijpassende vragen uit CQI.

Nummer en naam van de indicatoren voor patiëntervaringen	Aantal vragen	
	PE	CQIs & CQIo ¹
14 accommodatie	8	7
15 bereikbaarheid en toegankelijkheid	6	5
16 communicatie en informatie	10	8
17 bejegening	7 ²	7
18 samenwerking	4	4
19 zelfstandigheid	4	4
20 algemeen resultaat behandeling	2	2
21 specifiek resultaat behandeling	1	1
22 behandelperiode	1	-
23 patiëntenrechten	8	5
"totaal" ³	51	43
Werkelijk totaal ³	44	38

¹ De onderwerpen van de CQI vragen die bij de indicatoren passen zijn allemaal hetzelfde. De formulering van de vraag is niet altijd hetzelfde. Het gaat vrijwel altijd om nuanceringen / toevoeging in de vraagformulering

² Deze indicator bevat zeven vragen, maar door een technische fout bij afname van de lijst was deze indicator maar met zes vragen te berekenen

³ Zeven vragen worden bij twee indicatoren gebruikt. Dit zijn:

<i>Vraag PE</i>	<i>Vraag CQI</i>	<i>indicator</i>
Q03.	Vr007.	14, 23
Q10.	Vr014.	14, 23
Q13.	Vr021.	15, 23
Q18.	-	16, 22
Q21.	-	16, 23
Q53.	Vr066.	20, 23
Q54.	Vr067.	21, 23

5. Conclusie deel I

Tussen de CQI en de PE lijst wordt overlap gevonden voor 64 vragen (zie Figuur 1). Er zijn 12 vragen die alleen in PE zitten en 31 vragen die alleen in CQI zitten. In de overlappende vragen zijn veel overeenkomsten gevonden en ook een aantal verschillen.

Om de tien indicatoren te berekenen (exclusief casemix, duidings- en doorverwijsvragen) zijn 44 vragen uit de PE nodig. Hiervan zijn er 38 terug te vinden in de CQI.

De volgende stap is om aan de hand van de verzamelde gegevens bij verschillen na te gaan wat de meest geschikte formulering is.

Deel II Beoordelen van de verschillen

6. Methode

In dit deel is gestart met het beoordelen welke vragen het beste passen bij elke indicator. Hiervoor is een overzicht gemaakt van de tien indicatoren. De bijbehorende vragen vanuit PE en de bijpassende vragen uit de CQI zijn hierbij gezet, samen met hun de antwoordcategorieën en het percentage missings per vraag ('niet van toepassing' of 'weet niet' >5%). Wanneer de antwoorden op de vragen nauwelijks verschilden (> 90% van de respondenten in één antwoordcategorie) is dat aangegeven. Verder is het aantal patiënten met een geldige score op alle items van de indicator, het percentage (geldige) patiënten en de betrouwbaarheid weergegeven.

Voor het bepalen van deze klinimetrische eigenschappen is gebruik gemaakt van twee datasets: de gegevens die verzameld zijn met de CQI door Miletus/CKZ en de gegevens die verzameld zijn met door PIF-PE door IQ healthcare. [1,2]

Op basis van de klinimetrische eigenschappen en de meest begrijpelijk formulering wordt bepaald welke vragen het meest geschikt zijn om de indicatoren te berekenen. (bron: PE, CQI of een mix van beide).

Van de vragen die daarna nog overbleven is bekeken of ze nodig zijn voor routing door de online lijst en het duiden van de doelgroep. Hierbij is ook per vraag naar de meest begrijpelijke formulering gekeken.

Vervolgens is de lijst voorgelegd aan de projectgroep en de stuurgroep van ZiZo Fysiotherapie, aan de onderzoekers van de CQI en aan een deel van de werkgroepleden van de CQI.

Naar aanleiding van al het bovenstaande wordt een aantal kenmerken voor opzet (layout, routing) en de wijze van afname voorgesteld.

Het eindresultaat is een aangepaste vragenlijst (PE, versie 2) om de indicatoren voor de patiëntervaringen te meten.

7. Resultaten & Discussiepunten

7.1 De vragen bij de tien Kwaliteitsindicatoren

De vragen die bij de 10 indicatoren horen staan vermeld in bijlage I. Hieraan zijn in detail de klinimetrische eigenschappen toegevoegd. In deze paragraaf wordt per indicator een korte beschrijving gegeven van de gevonden resultaten en wordt een voorstel gedaan voor de uiteindelijke lijst PE, versie 2. Indien van toepassing worden ook opmerkingen gemaakt ten aanzien van het berekening van de indicator op basis van de vragen die behoren bij de betreffende indicator. We beginnen met tabel 5 waarin per indicator is vermeld hoeveel vragen in de aangepaste lijst patiëntervaringen zouden moeten komen om de 10 indicatoren te berekenen en de oorsprong van deze vragen.

Tabel 5 Indicatoren voor patiëntervaringen: aantal benodigde vragen, mate van overeenstemming tussen de vragen PE versus CQI en voorkeur voor formulering

Nummer en naam van de indicatoren voor patiëntervaringen	Totaal aantal vragen	Overeenstemming PE en CQI				Geen overeenstemming (want vraag niet in CQI)
		Volledig	'bijna volledig of enigszins'			
			Voorkeur PE	Voorkeur CQI	Combinatie van beide	
14 bereikbaarheid en toegankelijkheid	8	4	2		1	1
15 accommodatie	6	1	2	2		1
16 communicatie en informatie	10	1	3	1	2	3
17 bejegening	7		5		2	
18 samenwerking	4	1	2		1	
19 zelfstandigheid	4		4			
20 algemeen resultaat behandeling	2	1	1			
21 specifiek resultaat behandeling	1			1		
22 behandelperiode	1					1
23 patiëntenrechten	8		3	1	1	3
“totaal” ¹	51	8	22	5	7	9
Werkelijk totaal ¹	44	8	19	4	6	7

¹ Zeven vragen worden bij twee indicatoren gebruikt: zie tabel 4

Indicator 14: Bereikbaarheid en toegankelijkheid

Indicator 14 bevat acht vragen. Zeven van deze vragen zitten in de CQI, waarvan vier letterlijk. Voor twee vragen is de formulering bijna volledig gelijk, voor één enigszins.

Voor alle drie de vragen die niet helemaal overeenkomen wordt de PE formulering verkozen vanwege begrijpelijkheid en het moment van bevragen (o.v.t. verkozen boven v.v.t.).

De betrouwbaarheidsanalyse laat α 's zien van 0,22 en 0,41. Dit is deels toe te schrijven aan de antwoordcategorieën van één vraag (q10): de schaalbaarheid wordt verhoogd door gebruik te maken van een vierpuntsschaal in plaats van tweepuntsschaal. Het voorstel is om bij deze vraag de antwoordcategorieën van CQI over te nemen.

Ten minste 70% van de vragen moet beantwoord zijn om een indicatorscore te berekenen. Voor indicator 14 geldt dus dat tenminste 6 van de 8 vragen een geldige waarde moet hebben om een

score te berekenen. Voor sommige mensen wordt de indicator dus op 6 of 7 van de 8 vragen berekend.

Indicator 15: Accommodatie

Indicator 15 bevat zes vragen. Vijf van deze vragen maken deel uit van de CQI en één niet. Een vraag was letterlijk hetzelfde, vier niet. Voor twee vragen is de PE formulering gekozen vanwege begrijpelijkheid (q11, q12, q13) en voor twee vragen de CQI formulering om dezelfde reden. Drie vragen uit deze indicator discrimineren slecht (privacy, voorzieningen tijdens wachten, toegankelijkheid gebouw en omgeving), maar deze informatie is wel wenselijk gebleken. De betrouwbaarheidsanalyse laat α 's zien van 0,47 (PE), 0,47 (CQIs) en 0,34 (CQIo). De schaalbaarheid wordt mogelijk verhoogd door gebruik te maken van zoveel mogelijk vierpuntsschalen in plaats van tweepuntsschalen (bij q13/vr21 en q16/vr09). Ten minste 70% van de vragen moet beantwoord zijn om een indicatorscore te berekenen. Voor indicator 15 geldt dus dat tenminste 4 van de 6 vragen een geldige waarde moet hebben. Voor de groep mensen die thuis zijn behandeld kan geen score op deze indicator worden berekend.

Indicator 16: Communicatie en informatie

Indicator 16 bevat tien vragen. Zeven van deze vragen maken deel uit van de CQI. Eén is exact hetzelfde (q25). Voor één vraag wordt de CQI formulering gekozen (vr24,) in verband met begrijpelijkheid voor de patiënt. Voor vier vragen wordt de PE formulering (q23-24-26-51) verkozen; drie keer in verband met consequent gebruik onvoltooid verleden tijd, een keer in verband met begrijpelijkheid voor de patiënt (zonder 'hoe vaak'). Voor twee vragen werd een combinatie van beide formuleringen gemaakt (q20/vr27 en q27/vr33), omdat in beide vragen formuleringen staan die de begrijpelijkheid verhogen of consequent het gebruik onvoltooid verleden nodig wordt geacht. Ten minste 70% van de vragen moet beantwoord zijn om een indicatorscore te berekenen. Voor indicator 15 geldt dat tenminste zeven van de tien vragen een geldige waarde moet hebben. De betrouwbaarheidsanalyse laat α 's zien van 0,73 (PE), 0,75 (CQIs) en 0,68 (CQIo). De onderzoekers van de CQI hebben voor dit onderwerp een eigen schaal gedefinieerd: informatievoorziening (7 vragen). Op één na zitten deze vragen ook in de PE. De betrouwbaarheid van beide constructen is goed (0,73 en 0,80). Voor de Kwaliteitsindicatoren wordt geadviseerd de oorspronkelijke schaal met tien vragen te handhaven, omdat de extra vragen wel toegevoegde waarde hebben.

Indicator 17. Bejegening

Indicator 17 bevat zeven vragen. Al deze vragen maken deel uit van de CQI. De formulering verschilt wel. Voor vijf vragen wordt de PE formulering verkozen (consequent gebruik van o.v.t.), voor twee vragen wordt een nieuwe formulering voorgesteld (q29/vr34 en q35/vr41). Door een technische fout in de PE kon één vraag niet worden meegenomen bij de indicatorberekening, waardoor deze nu berekend is met 6 vragen. Deze moet in de nieuwe lijst uiteraard wel worden opgenomen (q35). Ten minste 70% van de vragen moet beantwoord zijn om een indicatorscore te berekenen. Voor indicator 15 geldt dat tenminste vijf van de zeven vragen een geldige waarde moet hebben. De betrouwbaarheidsanalyse laat α 's zien van 0,69 (PE), 0,81 (CQIs) en 0,79 (CQIo). De onderzoekers van de CQI hebben voor dit onderwerp een eigen schaal gedefinieerd: bejegening (6 vragen). Deze vragen zitten ook in de PE.

De betrouwbaarheid van beide constructen is goed (0,69 en 0,82). Voor de Kwaliteitsindicatoren wordt de oorspronkelijke schaal met zeven vragen geadviseerd, omdat de extra vraag wel toegevoegde waarde heeft.

Voor sommige vragen is het discriminerend vermogen slecht ($q30/vr35$, $q32/vr37$, $q33/vr39 > 90\%$ in categorie 'altijd'), waardoor het discriminerend vermogen voor de indicator niet groot is. Dit is een discussiepunt wat voor de toekomst blijft bestaan.

Indicator 18. Samenwerking

Indicator 18 bevat vier vragen. Deze vragen maken deel uit van de CQI. Eén vraag is exact hetzelfde ($q36/vr43$). Voor twee vragen wordt de PE formulering verkozen ($q37-38$), in verband met consequent gebruik onvoltooid verleden tijd en begrijpelijkheid voor de patiënt (zonder 'hoe vaak'). Voor één wordt een combinatie van beide formuleringen voorgesteld ($q39/vr47$).

Voor indicator 18 geldt dat tenminste drie van de vier vragen ($>70\%$) een geldige waarde moet hebben.

Je houdt bij deze indicator een erg lage n over (weinig mensen hebben de vraag ingevuld), omdat veel mensen door één therapeut zijn behandeld waardoor twee vragen geen geldige score hebben. De betrouwbaarheidsanalyse laat α 's zien van 0,19 en 0,20 en 0,32. Het schaalconstruct is dus niet goed, maar de informatie is wel wenselijk gebleken tijdens de procedure van de ontwikkeling van de indicator. Het voorstel is deze vragen op te nemen.

Indicator 19. Zelfstandigheid

Indicator 19 bevat vier vragen. Al deze vragen maken deel uit van de CQI. De formulering verschilt een beetje. De PE formulering wordt verkozen in verband met begrijpelijkheid ('hoe vaak' in de vraag en consequent gebruik van o.v.t.).

De factoranalyse en betrouwbaarheidsanalyse van de indicator laten α 's zien van 0,57 (PE) en 0,75 (CQI). Dit is waarschijnlijk toe te schrijven aan de antwoordcategorieën van één vraag ($q41$): de schaalbaarheid wordt verhoogd door gebruik te maken van een vierpuntsschaal in plaats van tweepuntsschaal. Het voorstel is om bij deze vraag ($q41$) de antwoordcategorieën van CQI over te nemen ($vr50$).

De onderzoekers van de CQI hebben voor dit onderwerp een eigen schaal gedefinieerd: participatie en therapietrouw (vijf vragen). Vier vragen zitten ook in de PE (dat is namelijk indicator 19).

Het toevoegen of weglaten van de extra vraag verhoogt de betrouwbaarheid van de schaal met 0,01. Deze toevoeging is zo klein, dat de indicator met vier vragen geadviseerd wordt.

Ten minste 70% van de vragen moet beantwoord zijn om een indicatorscore te berekenen. Voor indicator 15 geldt dat tenminste drie van de vier vragen een geldige waarde moet hebben.

Voor twee vragen geldt een hoge non-respons omdat patiënten geen oefeningen voor thuis meekregen of geen adviezen kregen van de fysiotherapeut. Hierdoor is de n bij deze indicator lager (bij 75% van de patiënten geldige waarden).

Indicator 20. Resultaat van de behandeling algemeen

Indicator 20 bestaat uit twee vragen. Deze vragen staan beide in de CQI. Bij één ervan is de formulering van de vraag exact gelijk, maar worden de antwoordcategorieën van CQI verkozen (toevoeging van de n.v.t. categorie). Bij de andere vraag wordt de PE formulering ($q53$) verkozen omdat dit de vraag begrijpelijker maakt voor de patiënt.

Bij deze indicator moet rekening worden gehouden met selectiecriteria, namelijk:

Het doel van de behandeling (q48) (volledig herstel, afname, stabiliseren/handhaven) en patiënten die uitbehandeld zijn (q52). Je houdt bij deze indicator een erg lage n over, omdat veel mensen nog niet uitbehandeld bleken te zijn. Schaalbaarheid speelt hier geen rol, alleen het inhoudelijke belang van de afzonderlijk items.

Indicator 21. Resultaat van de behandeling specifiek

Indicator 21 bestaat uit één vraag. Deze vraag staat ook in de CQI. De formulering van CQI wordt verkozen (consequent gebruik van meervoudsvorm 'behandelingen').

Bij deze indicator moet rekening worden gehouden met selectiecriteria, namelijk: Patiënten die uitbehandeld zijn (q52). Je houdt bij deze indicator een erg lage n over, omdat veel mensen nog niet uitbehandeld bleken te zijn. Schaalbaarheid speelt hier geen rol (te weinig items).

Indicator 22. Behandelperiode

Indicator 22 bestaat uit een vraag. Deze vraag staat niet in de CQI.

Bij deze indicator moet rekening worden gehouden met selectiecriteria, namelijk: Patiënten die uitbehandeld zijn (q52). Je houdt bij deze indicator een erg lage n over, omdat veel mensen nog niet uitbehandeld bleken te zijn.

Schaalbaarheid speelt hier geen rol.

Indicator 23. Patiëntenrechten

Indicator 23 bevat acht vragen. Vijf van deze vragen maken deel uit van de CQI. De formulering verschilt wel. Voor drie vragen wordt de formulering van PE verkozen, vanwege begrijpelijkheid en bij een de CQI vraag (vr067) vanwege consequent gebruik van meervoudsvorm 'behandelingen'. Bij een vraag word de vraag van PE en de antwoordcategorieën van CQI overgenomen (q10), omdat de vraag duidelijker is bij PE maar de antwoordcategorieën van CQI de schaalbaarheid mogelijk vergroten (zie ook uitleg hieronder).

De betrouwbaarheidsanalyse laat α 's zien van 0,45 (met de zeven vragen). Met de vijf vragen uit de PE is de betrouwbaarheid gedaald naar 0,43 (CQIs) en 0,41 (CQIo). De schaalbaarheid wordt mogelijk verhoogd door gebruik te maken van zoveel mogelijk vierpuntsschalen in plaats van tweepuntsschalen voor twee vragen (q10 en q13/vr21; zie ook indicator 14 en 15). Het voorstel is om bij deze vraag de antwoordcategorieën van CQI over te nemen.

Ten minste 70% van de vragen moet beantwoord zijn om een indicatorscore te berekenen. Voor indicator 23 geldt dat tenminste zes van de acht vragen een geldige waarde moet hebben.

Je houdt bij deze indicator een kleine n over.

Voor sommige vragen is het discriminerend vermogen slecht (q13, q59 > 90% in een categorie), waardoor het discriminerend vermogen voor de indicator ook niet groot is. Dit is een discussiepunt wat voor de toekomst blijft bestaan, aangezien het inhoudelijk belang van de inhoudelijke items groot is.

Samenvattend

Samenvattend geldt dat de tien indicatoren niet volledig berekend kunnen worden met de CQI (versie 2.3). Aan de huidige CQI zouden zes vragen moeten worden toegevoegd om alle indicatoren te berekenen. Verder blijkt dat een aantal CQI-vragen moet worden aangepast (voornamelijk kleine veranderingen in formulering). We hebben een aangepaste lijst gemaakt op basis van de voorgestelde wijzigingen, waarmee de indicatoren kunnen worden berekend.

Het aantal vragen per indicator is niet veranderd, de formulering (vaak) wel. (zie bijlage III)
In de volgende paragraaf wordt een voorstel gedaan voor de overige vragen die in de aangepaste lijst moeten worden opgenomen.

7.2 Overige vragen

Op basis van 7.1 zijn nu 44 vragen bekend voor de aangepaste lijst.

Er zijn nog 32 vragen die nodig zijn voor routing, om de doelgroep te duiden en verdiepvragen voor inzicht in kwaliteit (zie Tabel 6).

Bij deze 32 vragen was er 24 keer overeenstemming tussen de PE en CQI vraag. Negen keer is deze overeenstemming volledig en vijftien keer bijna volledig of enigszins. Bij deze vijftien vragen is zeven keer de voorkeur gegeven aan de PE vraag, drie keer aan de CQI vraag en vier keer aan een combinatie van beide. Een keer werd een nieuwe formulering voorgesteld. Bij de acht vragen die niet overeen kwamen is vier keer een vraag die van oorsprong uit PE kwam opgenomen in de aangepaste vragenlijst en vier keer een vraag die van oorsprong uit de CQI kwam.

Eén vraag is nieuw toegevoegd (om de vragenlijst ook geschikt te maken kinderen onder de 18 jaar en voor ouders van minderjarige kinderen).

De 32 vragen die over zijn worden niet opgenomen in de nieuwe lijst, omdat ze niet nodig zijn voor de routing, het duiden van de populatie, omdat ze op een andere plek worden nagevraagd of anderszins overbodig zijn.

In bijlage II is de lijst met de 32 overgenomen vragen opgenomen en de reden hiervoor, evenals de nieuwe vraag (n=1) en de lijst met vragen die niet zijn overgenomen.

Tabel 6 Voorstel voor wel en niet over te nemen vragen in de aangepaste lijst: mate van overeenstemming tussen de vragen PE versus CQI en voorkeur voor formulering

Overige vragen	Totaal aantal vragen	Overeenstemming PE en CQI					Geen overeenstemming	
		Volledig	'bijna volledig of enigszins'				vraag uit PE	vraag uit CQI
			Voorkeur PE	Voorkeur CQI	Combinatie van beide	nieuwe formulering		
Overnemen in aangepaste lijst i.v.m.:								
• Routing	1			1				
• Extra informatie praktijk	7	2			3		2	
• Verbetering/ toevoeging indicatorscore	3		2				1	
• Routing en duiden doelgroep	5	1	2	1	1			
• Duiden Doelgroep	11	5	2	1				3
• Toekomstige validatie ¹	3	1				1	1	
• Behorend tot schaal CQI	2		1					1
Totaal overnemen	32	9	7	3	4	1	4	4
Niet overnemen²	32							
Nieuwe vraag	1							

¹ kunnen bijdragen aan het toewerken naar nog verder inkorten van de vragenlijst

² Kunnen niet worden ondergebracht in bovenstaande categorieën en voegen derhalve niets toe.

De vragenlijst die uit bovenstaande rolde is nog een keer voorgelegd aan de onderzoekers. Zij konden instemmen met het aantal vragen. Er zijn nog 28 kleine wijzigingen geweest in de formulering van enkele vragen: Bij 17 vragen is de term “hoe vaak” alsnog uit de vraag weggelaten en de vraag geherformuleerd. Verder zijn van zeven vragen alsnog vierpuntsschalen gemaakt om het discriminerend vermogen te laten toenemen en is van vier vragen de formulering nog enigszins aangepast (23, 25, 28 en 31). Volgens het nieuwe CQI handboek hoefden delen van de vragen niet meer te worden onderstreept. Dit is ook overgenomen in de vragenlijst.

De vragenlijst is ook geschikt voor het invullen door (ouders van) kinderen door de routing na vraag 1 t/m 3. Het voorstel voor de versie voor adolescenten die de lijst over hun eigen behandeling invullen is opgenomen in bijlage IIIb. Het komt er op neer dat de in de formulering “u” is vervangen door “je/jij”. De versie voor ouders van jongere kinderen staat in bijlage IIIc. Hier zijn proxy vragen opgenomen zodat de ouders de lijst over de behandeling van hun kind kunnen invullen (bijvoorbeeld “Heeft de fysiotherapeut met u **en uw kind** overlegd over de verschillende behandelmogelijkheden?”). Verder is bij sommige vragen een antwoordcategorie toegevoegd “Weet ik niet, ik was niet aanwezig bij de behandeling.”

Samenvattend

Paragraaf 7.1 en 7.2 leiden tot de aangepaste online vragenlijst voor het meten van patiëntervaringen. De PE versie 2 is in bijlage III opgenomen. Deze bestaat uit 76 vragen. Van deze vragen kwamen 66 vragen overeen (17 volledig en 49 bijna volledig of enigszins). Van de 44 vragen waarvan de overeenstemming niet volledig was (de vraag en/of de antwoordcategorieën), is 26x gekozen voor de PE formulering, 7x voor de CQI formulering, 10x voor een combinatie van beide formuleringen en een keer is een nieuwe vraag geformuleerd. Elf vragen uit de PE zijn meegenomen, die van oorsprong niet in de CQI zaten en vier vragen die niet in PE zaten en wel in CQI zijn meegenomen. Na beoordeling door de onderzoekers van deze conceptlijst zijn nog 28 kleine aanpassingen gedaan in de formulering.

De vragenlijst PE versie 2 is ook geschikt om de ervaringen van kinderen en hun ouders bij de fysiotherapeut te meten.

7.3 Adviezen voor lay-out en methode van afname

Op basis van de analyses en keuzes die zijn gemaakt in paragraaf 7.1 en 7.2 en de gevonden verschillen en overeenkomsten tussen de kenmerken in opzet van de lijst en de wijze van afname worden de volgende adviezen voorgesteld:

Lay-out online versies

De nieuwe vragenlijst kent een aantal onderwerpen die worden toegelicht in de inleiding van de vragenlijst en die verschijnen als ‘kopje’ boven een serie van de vragen. De volgorde van de vragen volgt logischerwijs uit de gemaakte keuzes in 6.1 en 6.2. Een aantal routing (doorverwijzingen) zorgt ervoor dat niet alle vragen voor elke patiënt van toepassing zijn.

Voor de lay-out wordt geadviseerd meerdere vragen op één pagina te zetten, aangezien dit de invultijd verkort. Uiteraard moet hierbij wel rekening gehouden worden met de doorverwijzingen binnen de vragenlijst. De gemiddelde invultijd was 16 à 17 minuten bij de vorige lijsten. In de aangepaste lijst met 76 vragen, verbeterde lay-out en routing wordt geschat dat de invultijd gemiddeld 10-15 minuten zal bedragen.

Doelgroep, moment van afname, methode van verspreiden

De doelgroep voor de aangepaste vragenlijst zijn alle patiënten in de eerstelijns fysiotherapie (dus ook ouders van kinderen; hiervoor is een extra, nieuwe vraag opgenomen, vraag 1). Geadviseerd wordt de vragenlijst aan het eind van de behandeling af te nemen, aangezien het voor de berekening van een aantal indicatoren nodig is dat de behandeling is afgerond. Dit advies betekent dat voor mensen met kortdurende klachten waarvoor tot 9 of 18 behandelingen worden gegeven na afloop van de behandeling een inlogcode wordt verstrekt. Voor mensen met langdurige klachten kan de vragenlijst ook tijdens de behandelperiode worden afgenomen. Geadviseerd wordt dit wel zoveel mogelijk aan het eind van een langere serie behandelingen te doen of na een evaluatiemoment en niet na bijvoorbeeld 2 of 3 behandelingen. Het is heel belangrijk dit goed te communiceren met de praktijken.

Met dit advies hangt ook de methode van verspreiden samen. De verantwoordelijkheid voor het verspreiden van de inlogcode ligt bij de fysiotherapeut. Deze kan de patiënt (of de ouder van de patiënt) aan het eind van de behandelperiode de inlogcode verstrekken, bijvoorbeeld in een folder waarin ook een toelichting staat (zoals dit bij het PIF-project is gebeurd). Dit zou ook via een e-mail kunnen als deze vlak na de laatste behandeling wordt verstuurd. Uiteraard moet dan wel toestemming worden gevraagd het e-mailadres van de patiënt te gebruiken. Het geheel kan worden ondersteund door ook een aankondigingposter in de praktijk te hangen.

8. Discussiepunten naar de toekomst

Er zijn ook discussiepunten die niet op de korte termijn of niet in dit project kunnen worden opgelost:

- Onderscheidend vermogen
- *Casemix*: corrigeren of stratificeren
- Subgroepen voor bepaalde indicatoren (Acuut / chronisch, DTF / verwezen , thuis behandeld / in praktijk behandeld, Uitbehandeld of niet, Groepsbehandeling)
- Methode van feedback

Korte toelichting:

Van de drie PIF thema's heeft het onderdeel Patiëntervaringen het minste onderscheidend vermogen. Ondanks dat er nu slecht discriminerende vragen uit de aangepaste lijst zijn, blijft nog steeds een aantal slecht discriminerende vragen over. De informatie die deze vragen oplevert werd wel wenselijk geacht, bijvoorbeeld omdat dit inzicht geeft in de verbetermogelijkheid van een praktijk. De evaluatie na de bredere implementatie kan inzicht geven over de wenselijkheid van deze vragen in de set van Kwaliteitsindicatoren.

Aanbevolen wordt om ook na landelijke uitrol de Patiëntervaringen een beslissing te nemen over de noodzaak om te stratificeren dan wel te corrigeren voor de diversiteit aan patiëntpopulaties in de verschillende praktijklocaties. De variabelen die gebruikt kunnen worden bij stratificatie/correctie zijn in de set opgenomen. We zouden ons kunnen voorstellen dat grotere gegevensbestanden er toe leiden dat je gerechtvaardigde keuzes kunt maken om sommige indicatoren te stratificeren. Dat wil zeggen dat je subgroepen maakt van bijvoorbeeld patiënten die in een groep zijn behandeld of patiënten individueel zijn behandeld. Dit zou vooral een discussie moeten zijn voor onderzoekers die zich met de berekeningen gaan bezighouden.

Verder worden de feedbackrapporten over patiëntervaringen tot nu toe op verschillende wijze berekend en gepresenteerd. Er worden bijvoorbeeld verschillende afkappunten gehanteerd voor scores en bij de CQI wordt gebruik gemaakt van een drie sterren systeem en bij PIF wordt een stoplichtmodel gebruikt. Naar aanleiding van de berekeningen in dit rapport kan geen advies gegeven worden over welke methode de voorkeur heeft. Wel wordt geadviseerd om voor alle 23 kwaliteitsindicatoren in ieder geval dezelfde methode te gebruiken, zodat de informatie die 'naar buiten' gaat er voor alle partijen hetzelfde uitziet.

De CQI werkgroep heeft in haar bijeenkomst van 12 maart 2009 aangegeven dat zij bereid zijn om de voorgestelde aanpassingen voor de PE, versie 2, over te nemen.

Referenties

1. Neeleman-van der Steen CWM, van de Ven G, Krol MW, de Bie RA, Oostendorp RAB, Braspenning JCC. Prestatie-indicatoren Fysiotherapie (Kwaliteitsindicatoren Fysiotherapie). Het ontwikkelen en testen van een basisset van publieke kwaliteitsindicatoren voor de fysiotherapie. Nijmegen/Maastricht: IQ healthcare/CEBP 2009.
2. De Boer D, Veenhof C, Delnoij DMJ. CQ Index Fysiotherapie, versie 2.3: psychometrische eigenschappen en discriminerend vermogen. Utrecht: Centrum Klantervaring Zorg / NIVEL 2009.
3. Van Sonsbeeck DD, Delnoij DMJ, Triemstra AHM. Kwaliteit van de fysiotherapeutische zorg volgens patiënten: meetinstrumentontwikkeling. Utrecht: NIVEL 2006.

Bijlagen

Bijlage I

Bijlage I indicatoren PIF met vragen PE & CQI.

De tabellen bevatten de karakteristieken van de items: antwoordcategorieën en opmerkingen. Opmerkingen zijn weergegeven wanneer het percentage respondenten dat de vraag niet heeft ingevuld of heeft beantwoord met 'niet van toepassing' of 'weet niet' hoger is dan 10 procent. Ook wanneer vragen zeer scheef zijn ingevuld (> 90% van de respondenten in één antwoordcategorie) is dat aangegeven.

Onder in de tabellen staat weergegeven hoeveel respondenten op alle items van de indicator een geldig antwoord gaven en welk percentage dit is van de totale steekproef. Over de antwoorden van deze respondenten is de betrouwbaarheid van de schaal berekend, wat resulteert in de onderstaande Cronbach's alpha.

Schuin gedrukte items zaten oorspronkelijk wel in de indicatorenset van de PIF, maar zijn om pragmatische redenen (bijv. groot aantal missings) niet meegenomen in de uiteindelijke indicator.

Deze items zijn ook niet meegenomen in de N en in de betrouwbaarheidsanalyse.

In een aantal vragen zijn woorden met hoofdletters gedrukt. Dit is gedaan wanneer de vragen uit de PE en de CQI veel overeenkomst vertonen, maar de formulering enigszins afwijkt.

De oorspronkelijke steekproef was:		aantal vragen:
PIF PE	2.221 respondenten	76
CQI schriftelijk	560 respondenten	85
CQI online	1.084 respondenten	95

De afkorting van de antwoordcategorieën:

j/n	:	ja – nee
negv	:	niet – enigszins – grotendeels – volledig
n/j	:	nee – ja
nsma	:	nooit – soms – meestal – altijd
nvt	:	niet van toepassing

Missings: Percentage respondenten dat een vraag is gesteld en niet heeft beantwoord, of beantwoord met 'niet van toepassing' of 'weet niet'

Indicator 14. Bereikbaarheid / toegankelijkheid

PE				CQi			
Item		Antw. categorieën	Opmerkingen	Item		Antw. categorieën	Opmerkingen CQi schriftelijk Opmerkingen CQi online
Q02.	Hoe vaak kon u de fysiotherapiepraktijk telefonisch goed bereiken?	nsma + nvt	11,6% missing	Vr005.	Hoe vaak kon u de fysiotherapiepraktijk telefonisch goed bereiken?	nsma + nvt	16,1% missing 16,1% missing
Q03.	Had u de mogelijkheid om in uw omgeving zelf een fysiotherapeut te kiezen DIE BIJ U PASTE?	n/j		Vr007.	Had u de mogelijkheid om in uw omgeving zelf een fysiotherapeut te kiezen ?	n/j	
Q04.	Was de fysiotherapiepraktijk goed bereikbaar met het vervoersmiddel dat u doorgaans gebruikt?	nsma	94% 'altijd'	-	-	-	
Q05.	Binnen hoeveel dagen na aanmelding kon u terecht bij uw fysiotherapeut?	*		Vr010.	Binnen hoeveel dagen na aanmelding kon u terecht bij uw fysiotherapeut?	*	
Q06.	Hoe vaak bent u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd geholpen?	nsma		Vr011.	Hoe vaak bent u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd geholpen?	nsma	
Q07.	Hoe vaak besteedde uw fysiotherapeut voldoende tijd aan u?	nsma		Vr038.	Hoe vaak HEEFT uw fysiotherapeut voldoende tijd aan u BESTEED?	nsma	
Q09.	Hoe vaak kon u een afspraak maken op een door u gewenst tijdstip?	nsma		Vr013.	Hoe vaak kon u een afspraak maken op een door u gewenst tijdstip?	nsma	
Q10.	Was er VOOR UW HULPVRAAG voldoende specialistische deskundigheid binnen de fysiotherapiepraktijk beschikbaar?	j/n+nvt	18,1% missing	Vr014.	HOE VAAK was er voldoende specialistische deskundigheid binnen de fysiotherapiepraktijk beschikbaar?	nsma + nvt + weet ik niet	46,8% missing 32,2% missing
			N=1573; 70,8% α=0,218				N=252 45,0% α=0,424
							N=644 59,4% α=0,416

*: vier categorieën: 1 = 0-2 dagen; 2 = 3-7 dagen; 3 = 8-14 dagen; 4 = langer dan 14 dagen.

Indicator 15. Accommodatie

PE			CQi			
Item	Antw. categorieën	Opmerkingen	Item	Antw. categorieën	Opmerkingen CQi schriftelijk	Opmerkingen CQi online
Q11.	Vond u de fysiotherapiepraktijk schoon?	nsma	Vr019.	HOE VAAK vond u de fysiotherapiepraktijk schoon?	nsma	
Q12.	Bood de oefenruimte voldoende comfort (grootte, temperatuur, licht, ondergrond)	nsma + nvt 19,8% missing	Vr020.	HOE VAAK bood de oefenruimte voldoende comfort (grootte, temperatuur, licht, ondergrond)	nsma + nvt 57,0% missing	34,3% missing
Q13.	Vond u dat de praktijk voldoende privacy bood? (BIJVOORBEELD bij het omkleden, gesprekken, tijdens de behandeling, vertrouwelijk omgaan met gegevens)	j/n+nvt 92,1% 'ja'	Vr021.	Vond u dat de praktijk voldoende privacy bood?	n/j	
Q14.	Vond u dat in de wachtruimte van de praktijk voldoende comfortabele zitplaatsen aanwezig waren?	nsma	-	-	-	
Q15.	HEEFT de praktijk voorzieningen om het wachten voor u aangenamer te maken?	j/n+nvt 19,3% missing; 91,5% 'ja'	Vr023.	HAD de praktijk voorzieningen om het wachten voor u aangenamer te maken?	n/j	
Q16.	Was de fysiotherapiepraktijk goed toegankelijk voor u ? (denk hierbij aan het binnenkomen van de praktijk. ZIJN ER BIJVOORBEELD VOOR U (TE) HOGE drempels, LASTIGE trapreden)	n/j 97,1% 'ja'	Vr009.	Was de fysiotherapiepraktijk QUA GEBOUW EN OMGEVING goed toegankelijk voor u ? (denk hierbij aan het binnenkomen van de praktijk, DEUREN, drempels, trapreden)	n/j 96,8% 'ja'	97,3% 'ja'
		N=1548; 69,7% α=0,470			N=230; 41,1% α=0,475	N=712; 65,7% α=0,344

Indicator 16. Communicatie & informatie

PE			CQi			
Item	Antw. categorieën	Opmerkingen	Item	Antw. categorieën	Opmerkingen CQi schriftelijk	Opmerkingen CQi online
Q17. BENT U DOOR uw fysiotherapeut goed geïnformeerd over de duur van de behandelperiode?	n/j		Vr024. HEEFT uw fysiotherapeut U goed geïnformeerd over de duur van de behandelperiode?	n/j		
Q18. Komt de duur van de behandelperiode (tot nu toe) overeen met uw verwachting ?	negv		-	-	-	
Q20. IN WELKE MATE probeerde uw fysiotherapeut het probleem waarvoor u kwam goed te begrijpen?	negv		Vr027. HOE VAAK probeerde uw fysiotherapeut het probleem waarvoor u kwam goed te begrijpen?	nsma		
Q22. Werd u door uw fysiotherapeut goed geïnformeerd over het vermoedelijke verloop van uw klacht of ziekte?	nsma		-	-	-	
Q23. Hoe vaak LEGDE uw fysiotherapeut u duidelijk uit hoe, waarom en hoe vaak u een thuis een oefening moest uitvoeren?	nsma + nvt	18,2% missing	Vr029. Hoe vaak HEEFT uw fysiotherapeut u duidelijk uitGELEGD hoe, waarom en hoe vaak u een thuis een oefening moest uitvoeren?	nsma + nvt...	18,4% missing	10,2% missing
Q24. Hoe vaak GAF uw fysiotherapeut u adviezen die u dagelijks kon gebruiken?	nsma		Vr030. Hoe vaak HEEFT uw fysiotherapeut u adviezen GEGEVEN die u dagelijks kon gebruiken?	nsma		
Q25. Hoe vaak kon u uw fysiotherapeut vragen stellen als u iets wilde weten?	nsma	92,7% 'altijd'	Vr031. Hoe vaak kon u uw fysiotherapeut vragen stellen als u iets wilde weten?	nsma		
Q26. Hoe vaak LEGDE uw fysiotherapeut dingen op een begrijpelijke manier UIT?	nsma		Vr032. Hoe vaak HEEFT uw fysiotherapeut dingen op een begrijpelijke manier UITGELEGD?	nsma		
Q27. Hoe vaak LEGDE uw fysiotherapeut u duidelijk UIT wat hij/zij aan het doen was?	nsma		Vr033. Hoe vaak HEEFT uw fysiotherapeut u TIJDENS DE BEHANDELINGNEN duidelijk uit wat hij/zij aan het doen was?	nsma		
Q51. Werden de resultaten van het fysiotherapeutisch behandelen met u besproken?	n/j	92,9% 'ja'	Vr063. HOE VAAK werden de resultaten van het fysiotherapeutisch behandelen TUSSENTIJD met u besproken?	nsma		
		N=1801; 81,1% α=0,725			N=437; 78,0% α=0,747	N=973; 89,8% α=0,686

Indicator 17. Bejegening

PE			CQi					
Item		Antw. categorieën	Opmerkingen	Item	Antw. categorieën	Opmerkingen CQi schriftelijk	Opmerkingen CQi online	
Q29.	VRAAGT uw fysiotherapeut regelmatig aan u hoe het (nu) met u gaat?	nsma		Vr034.	HOE VAAK heeft uw fysiotherapeut gevraagd hoe het met u GING?	nsma		
Q30.	Hoe vaak BEHANDELDE uw fysiotherapeut u beleefd?	nsma	97,2% ‘altijd’	Vr035.	Hoe vaak HEEFT uw fysiotherapeut u beleefd BEHANDELD?	nsma	95,2% ‘altijd’ 97,0% ‘altijd’	
Q31.	Hoe vaak LUISTERDE uw fysiotherapeut aandachtig naar u?	nsma		Vr036.	Hoe vaak HEEFT uw fysiotherapeut aandachtig naar u GELUISTERD?	nsma		
Q32.	Hoe vaak NAM uw fysiotherapeut u serieus?	nsma	92,3% ‘altijd’	Vr037.	Hoe vaak HEEFT uw fysiotherapeut u serieus GENOMEN?	nsma	91,8% ‘altijd’	
Q33.	Hoe vaak ZORGDE uw fysiotherapeut ervoor dat u zich bij hem/haar op uw gemak voelde?	nsma		Vr039.	Hoe vaak HEEFT uw fysiotherapeut ervoor GEZORGD dat u zich bij hem/haar op uw gemak voelde?	nsma	90,7% ‘altijd’	
Q34.	Hoe vaak HIELD uw fysiotherapeut rekening met uw specifieke omstandigheden en wensen?	nsma		Vr040.	Hoe vaak HEEFT uw fysiotherapeut rekening GEHOUDEN met uw specifieke omstandigheden en wensen?	nsma		
Q35.	Hoe vaak werd U OF uw fysiotherapeut gestoord terwijl u onder behandeling was?	nsma	100% ‘altijd’*	Vr041.	Hoe vaak werd uw fysiotherapeut gestoord terwijl u onder behandeling was?	nsma		
			N=2193; 98,7% α=0,691				N=535; 95,5% α=0,814	N=1084; 100% α=0,791

*: door fout in elektronische vragenlijst scoorden alle respondenten 'altijd'. In vervolg wel meenemen in vragenlijst.

Indicator 18. Samenwerking

PE			CQi			
Item	Antw. categorieën	Opmerkingen	Item	Antw. categorieën	Opmerkingen CQi schriftelijk	Opmerkingen CQi online
Q36. Bent u voor uw klachten door verschillende fysiotherapeuten behandeld?	n/j		Vr043. Bent u voor uw klachten door verschillende fysiotherapeuten behandeld?	n/j		
Q37. Moest u aan verschillende fysiotherapeuten steeds opnieuw hetzelfde verhaal vertellen?	nsma	68,7% missing	Vr044. HOE VAAK HEEFT u aan verschillende fysiotherapeuten steeds opnieuw hetzelfde verhaal MOETEN vertellen?	nsma	82,1% missing	64,4% missing
Q38. Hoe vaak gaf uw fysiotherapeut u informatie die tegenstrijdig was met informatie die hij/zij eerder gaf?	nsma	94,2% 'nooit'	Vr045. Hoe vaak HEEFT uw fysiotherapeut u informatie GEGEVEN die tegenstrijdig was met informatie die hij/zij eerder gaf?	nsma		
Q39. Heeft uw fysiotherapeut (IN OVERLEG MET U) de voortgang van uw behandeling met uw (huis)arts besproken?	n/j/ weetniet/ nvt/...	64,0% missing	Vr047. Heeft uw fysiotherapeut de voortgang van uw behandeling met uw huisarts OF SPECIALIST besproken?	n/j/ weetniet/ nvt/...	59,1% missing	56,3% missing
		N=248; 11,2% α=0,191			N=46; 8,2% α=0,198	N=185; 17,1% α=0,317

Indicator 19. Zelfstandigheid

PE			CQi			
Item	Antw. categorieën	Opmerkingen	Item	Antw. categorieën	Opmerkingen CQi schriftelijk	Opmerkingen CQi online
Q40.	Werkte uw fysiotherapeut samen met u aan het bereiken van de behandeldoelstellingen?	nsma	Vr048.	HOE VAAK werkte uw fysiotherapeut samen met u aan het bereiken van de behandeldoelstellingen?	nsma	
Q41.	Adviseerde uw fysiotherapeut u over hoe u nieuwe klachten kon voorkomen?	n/j	Vr050.	HOE VAAK HEEFT uw fysiotherapeut u GEADVISEERD hoe u nieuwe klachten kon voorkomen?	nsma	
Q42.	Vroeg uw fysiotherapeut of uw oefeningen thuis goed gingen?	nsma + nvt 22,0% missing	Vr051.	HOE VAAK HEEFT uw fysiotherapeut GEVRAAGD of uw oefeningen thuis goed gingen?	nsma + nvt 21,8% missing	13,3% missing
Q43.	Vroeg uw fysiotherapeut wat u had gedaan met zijn/haar adviezen?	nsma + nvt 12,4% missing	Vr043.	HOE VAAK HEEFT uw fysiotherapeut GEVRAAGD wat u had gedaan met zijn/haar adviezen?	nsma + nvt 13,2% missing	8,9% missing
		N=1676; 75,5% α=0,573			N=419; 74,8% α=0,737	N=913; 84,2% α=0,749

Indicator 20. Resultaat behandeling algemeen

PE			CQi			
Item	Antw. categorieën	Opmerkingen	Item	Antw. categorieën	Opmerkingen CQi schriftelijk	Opmerkingen CQi online
Q50.	Hoe vaak vond u dat u door de behandeling van uw fysiotherapeut uw dagelijkse bezigheden beter kon uitvoeren?	nsma	Vr059.	Hoe vaak vond u dat u door de behandeling van uw fysiotherapeut uw dagelijkse bezigheden beter kon uitvoeren?	nsma + nvt 13,6% missing	7,5% missing
Q53.	In hoeverre komt het resultaat van de behandeling (TOT NU TOE) overeen met uw verwachtingen?	negv	Vr066.	In hoeverre komt het resultaat van de behandeling overeen met uw verwachtingen?	negv	
		N=350; 15,8% α=nvt			N=298; 53,2% α=nvt	N=363; 33,5% α=nvt

Indicator 21. Resultaat behandeling specifiek

PE			CQi			
Item	Antw. categorieën	Opmerkingen	Item	Antw. categorieën	Opmerkingen CQi schriftelijk	Opmerkingen CQi online
Q54. In welke mate zijn uw klachten veranderd ten opzichte van de periode voor de behandeling?	1-9		Vr067. In welke mate zijn uw klachten veranderd ten opzichte van de periode voor de behandelingEN?	1-10		
		N=350; 15,8% α=nvt			N=320; 57,1% α=nvt	N=386; 35,6% α=nvt

Indicator 22. Behandelperiode

PE			CQi			
Item	Antw. categorieën	Opmerkingen	Item	Antw. categorieën	Opmerkingen CQi schriftelijk	Opmerkingen CQi online
Q18. Komt de duur van de behandelperiode (tot nu toe) overeen met uw verwachting ?	negv	¹	-	-	-	
		N=350; 15,8% α=nvt				

¹ deze vraag wordt ook gebruikt bij indicator 16

Indicator 23. Patiëntrechten

PE			CQi			
Item	Antw. categorieën	Opmerkingen	Item	Antw. categorieën	Opmerkingen CQi schriftelijk	Opmerkingen CQi online
Q03. Had u de mogelijkheid om in uw omgeving zelf een fysiotherapeut te kiezen DIE BIJ U PASTE?	n/j	¹	Vr007. Had u de mogelijkheid om in uw omgeving zelf een fysiotherapeut te kiezen ?	n/j		
Q10. Was er VOOR UW HULPVRAAG voldoende specialistische deskundigheid binnen de fysiotherapiepraktijk beschikbaar?	j/n+nvt	18,1% missing ¹	Vr014. HOE VAAK was er voldoende specialistische deskundigheid binnen de fysiotherapiepraktijk beschikbaar?	nsma + nvt + weet ik niet	46,8% missing	32,2% missing
Q13. Vond u dat de praktijk voldoende privacy bood? (BIJVOORBEELD bij het omkleden, gesprekken, tijdens de behandeling, vertrouwelijk omgaan met gegevens)	j/n+nvt	92,1% 'ja' ²	Vr021. Vond u dat de praktijk voldoende privacy bood?	n/j		
Q53. In hoeverre komt het resultaat van de behandeling (TOT NU TOE) overeen met uw verwachtingen?	negv	³	Vr066. In hoeverre komt het resultaat van de behandeling overeen met uw verwachtingen?	negv		
Q54. In welke mate zijn uw klachten veranderd ten opzichte van de periode voor de behandeling?	1-9	⁴	Vr067. In welke mate zijn uw klachten veranderd ten opzichte van de periode voor de behandelingEN?	1-10		
Q55. Was dit volgens uw verwachting?	negv		-	-	-	
Q59. In hoeverre overweegt u een andere fysiotherapeut te nemen?	negv	96,9% 'niet'	-	-	-	
		N=1704; 76,7% α=0,450			N=262; 46,8% α=0,430	N=712; 65,7% α=0,413

¹ deze vraag wordt ook gebruikt bij indicator 14

² deze vraag wordt ook gebruikt bij indicator 15

³ deze vraag wordt ook gebruikt bij indicator 20

⁴ deze vraag wordt ook gebruikt bij indicator 21

Bijlage II Overige vragen

a opgenomen vragen (n=32)

b nieuw opgenomen vraag (n=1)

c niet opgenomen vragen (n=32)

II a. Overige vragen die zijn opgenomen in de nieuwe lijst (n=32)

(Vragen uit PE en CQI die primair niet nodig voor berekeningen van de indicatorscores)

nr	Vraag	Voorkeur voor formulering	Soort vraag	reden / commentaar
Q01-vr018	Bent u behandeld in de fysiotherapiepraktijk of ergens anders (bijvoorbeeld thuis)?	Identieke vragen	Routeervraag voor q04, q11-16 en duiden doelgroep	
q02v	Indien nooit, soms, meestal: Werde er binnen een uur terug gebeld nadat u het antwoordapparaat had ingesproken?			Verbetering indicator: Gebruiken voor correctie indicatorscore q02 indien binnen uur werd teruggebeld Levert ook extra informatie aan praktijk
Q08/vr012	Hoe vaak kon uw fysiotherapeut u ook buiten kantooruren (voor 9.00 en na 17.00 uur) behandelen?	Identieke vragen		Extra informatie voor de praktijk
q11v	indien nooit-soms-meestal: Welke ruimte of apparatuur vond u vooral niet schoon?			Extra informatie voor de praktijk
q13v/vr22	Q13v Indien nee: In welk opzicht bood de praktijk te weinig privacy (meerdere antwoorden mogelijk) Vr022. Waarbij bood de praktijk te weinig privacy (aankruisen wat van toepassing is, meerder antwoorden mogelijk)	Combinatie van de 2 formuleringen: Waarbij bood de praktijk te weinig privacy (meerdere antwoorden mogelijk)		Idem Levert extra informatie aan praktijk
Q19/vr026	Heeft uw fysiotherapeut u, wanneer u daarom vroeg, voldoende geïnformeerd over de vergoeding van de behandeling door uw zorgverzekeraar?	Identieke vragen		Extra informatie voor de praktijk
Q21.	Heeft uw fysiotherapeut met u overlegd over de verschillende behandelmogelijkheden?			Extra informatie voor de praktijk
Q28/vr055	Q28. Heeft uw fysiotherapeut u, WANNEER U DIT WILDE, DE MOGELIJKHEID GEBODEN om uw behandeldossier in te zien? (Vr055. Heeft uw fysiotherapeut u, GEINFORMEERD OVER UW RECHT om uw behandeldossier in	Q28		Zat niet in indicator vanwege vaak nvt maar zou er wel in moeten.

	te zien?)			
Q35v/ vr42	Q35v Indien soms, meestal, altijd: Waardoor werd U OF uw fysiotherapeut gestoord? Vr042. {indien soms, meestal, altijd:} Waardoor werd uw fysiotherapeut gestoord?	nieuwe formulering Hoe vaak werden uw behandelingen verstoord? (bijv. door telefoontjes)		Levert extra informatie aan praktijk
Q45/ vr61	Q45. Wat was uw hulpvraag (welk lichamelijke klachten had u) ? (meer antwoorden mogelijk) Vr061, Welke lichamelijke klachten had u? (mam)	vr61	Routeer- vraag	
Q48/ vr003	Q48. Wat was het doel van uw behandeling? Vr003. Wat is het doel van uw behandeling?	Combinatie van de 2: Wat was het doel van uw behandelingEN (ovt) en antwcat van CQI	Routeervra ag en duiden doelgroep	Bv voor vraag q53
Vr057	Hoe vaak tijdens deze behandelperiode was u helemaal tevreden met de manier waarop u door uw fysiotherapeut behandeld werd?			Extra info voor praktijk en behorend tot CQI schaal
Q49/ vr058/ vr167	q49. Had u vertrouwen in de vakbekwaamheid van uw fysiotherapeut? Vr058/167. Hoe vaak had u vertrouwen in de vakbekwaamheid van uw fysiotherapeut?	Q49		Extra info voor praktijk en behorend tot CQI schaal
q51v / vr65	Q51v Indien ja, Wanneer werden de resultaten van het fysiotherapeutisch behandelen met u besproken? Vr065. HOE VAAK werden de resultaten van het fysiotherapeutisch behandelen AAN HET EIND met u besproken?	Q51v		had in indicator gemoeten
Q52/v r64	Q52. Is uw behandeling afgerond? Vr064. Bent u klaar met uw behandelingen bij de fysiotherapeut?	Vr64 voorkeur	Routeervra ag en duiden doelgroep	
Q56/v r163	Q56. Welke behandelvorm heeft u gehad bij deze fysiotherapeut? Vr(1)63. Welke behandelvorm heeft u GEKREGEN bij deze fysiotherapeut?	Q56 voorkeur	Routeervra ag en Doelgroep: groepsbeha ndeling	
Q57/v r165	Q57 (indien groep of beiden) 57. Heeft u voldoende persoonlijke aandacht van uw fysiotherapeut gekregen tijdens uw groepsbehandelingen?	Identieke vragen	Doelgroep: groepsbeha ndeling	
Q58/v r166	Q58 "(indien groep of beiden) 58. Stelde u het op prijs om tijdens uw groepsbehandelingen contact	CQi zonder hoe vaak Heeft	Doelgroep: groepsbeha ndeling	

	met andere patiënten te hebben? Vr(1)66. HOE VAAK heeft groepsbehandeling VOOR U MEERWAARDE GEHAD door SOCIALE contacten met andere patiënten?	groepsbehandeling voor u meerwaarde gehad door sociale contacten met andere patiënten te hebben? (nsma)		
Q59/ vr68	Q59. Geef hieronder uw totale oordeel over uw fysiotherapeut, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke fysiotherapeut is. Vr068. Geef hieronder uw totale oordeel over uw fysiotherapeut, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke fysiotherapeut is.	Nieuwe formulering: Geef hieronder uw rapportcijfer over uw ervaring met uw fysiotherapeut, waarbij ...		Toekomstige validatie
Q60/v r69	Q60. Zou u deze fysiotherapeut bij uw vrienden en familie aanbevelen? Vr069. Zou u deze fysiotherapeut bij uw vrienden en familie aanbevelen?	Identieke vragen		Toekomstige validatie
Q61	61. In hoeverre overweegt u een andere fysiotherapeut te nemen?			
Q62/v r179	Q62. Zou u iets willen veranderen aan de zorg die u krijgt/kreeg van uw fysiotherapeut? Zo ja wat zou dat dan zijn? Vr(1)79. ALS U EEN DING zou KUNNEN veranderen aan de zorg die u krijgt/kreeg van uw fysiotherapeut, wat zou dat dan zijn?	Combinatie van beide; Routing ervoor zetten vraag zoals bij PE, 1 antwcat zoals bij CQI		Informatie voor de praktijk
Q63/v r015	Q63. Bent u naar uw fysiotherapeut verwezen door een arts (BV HUISARTS, SPECIALIST?) Vr015. Bent u naar uw fysiotherapeut verwezen door arts?('EEN 'VERGETEN)	Q63	Doelgroep	
Q64/v r002	Q64. Hoeveel behandelingen heeft u (tot nu toe) gehad bij uw fysiotherapeut (voor uw huidige hulpvraag/ klachten)? Vr002. Hoeveel behandelingen heeft u in de afgelopen 12 maanden gekregen bij deze fysiotherapeut?	Q64	doelgroep	
Q65/ vr070	Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?	Identieke vragen	doelgroep	
Q66/ vr072	Hoe zou u, over het geheel genomen, uw algemene geestelijke/psychische gezondheid van dit moment beschrijven?	Identieke vragen	doelgroep	
Q67/ vr075	Q67. Wat is momenteel uw leeftijd? (open invulveld) jaar Vr075. Wat is momenteel uw leeftijd?(antwoordcat)	Q67	Doelgroep & routing vragenlijst	

Q68/ vr076	Bent u een man of een vrouw?	Identieke vragen	doelgroep	
Q69/ vr073	Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuigschrift)	Identieke vragen	doelgroep	
Vr077	Wat is het geboorteland van uzelf?	Aangepast in: Wat is uw geboorteland?	doelgroep	
Vr078	Wat is het geboorteland van uw vader?		doelgroep	
Vr079	Wat is het geboorteland van uw moeder?		doelgroep	

II b. Nieuwe vraag (n=1)

Nieuw 01	1. Welke situatie is op u van toepassing? <input type="checkbox"/> Ik vul deze lijst over mijn eigen behandeling in en ik ben ouder 18 jaar of ouder. <input type="checkbox"/> Ik ben jonger dan 18 jaar en ik vul deze lijst zelf in over mijn eigen behandeling. <input type="checkbox"/> Ik vul deze lijst in over de behandeling van mijn kind.		doelgroep	
-------------	--	--	-----------	--

II c. Vragen die niet zijn opgenomen in nieuwe lijst (n=32)

Q= vraagnummer PE lijst

Vr=vraagnummer CQI

Vraag-nummer	Vraag	Soort vraag	Reden	ICC (uit rapport de Boer et al 2009)
Vr001	Bent u in de afgelopen 12 maanden voor behandelingen bij een fysiotherapeut <van de op het voorblad vermelde praktijk> 1 geweest?	Routing	Niet nodig bij voorgestelde manier van bevragen patiënten	
Vr006	Hoe vaak kon u de fysiotherapiepraktijk per e-mail goed bereiken?		Niet nodig voor indicator, routing, duiding populatie	13,5
Vr004	Heeft uw fysiotherapeut u geïnformeerd over de praktische gang van zaken in de praktijk? Daarbij kunt u denken aan informatie over openingstijden, of		idem	4,4

	het maken en opzeggen van afspraken.			
Vr008	In hoeverre was het een probleem om voor uw behandelingen naar de praktijk van de fysiotherapeut te gaan?		idem	0,0
Vr008 v	toelichting		idem	
Vr025	Hing er een prijslijst in de praktijk?		Wordt elders nagevraagd (in thema POEI)	45,0
Vr53	Waren er meerder behandelingsmogelijkheden voor de gezondheidsklachten waarvoor u in behandeling bent?			
Vr54	Heeft uw fysiotherapeut u in de gelegenheid gesteld zelf een keuze voor de behandeling te maken?			
Vr28	Hoe vaak werd u door uw fysiotherapeut goed geïnformeerd over wat uw klacht of ziekte inhoudt?			
Vr46	Hoe vaak gaf uw fysiotherapeut u informatie die tegenstrijdig was met informatie van andere zorgverleners?			
Vr49	Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u de ruimte gegeven om mee te beslissen over uw behandelingen?			
Vr056	Heeft uw fysiotherapeut u gevraagd of u tevreden bent over uw behandeling?		Niet nodig voor indicator, routing, duiding populatie	2,3
Vr158	Heeft u het met uw fysiotherapeut besproken als u niet helemaal tevreden was?			
Vr159	Heeft uw fysiotherapeut u verteld over de mogelijkheid om een andere fysiotherapeut om advies te vragen?			
Vr160	Heeft u informatie gekregen over de mogelijkheid om een klacht in te dienen (over de behandeling)?			
Vr161	Hoe snel werd er gereageerd nadat u een klacht had ingediend?			
Vr162	Heeft uw fysiotherapeut uw ontevredenheid serieus genomen?			
Q44	Heeft uw fysiotherapeut u de eerste behandeling grondig naar uw hulpvraag/klachten gevraagd?	Routeer-vraag / inleiding voor vraag q45	Kan ook zonder; q45 is ook wel duidelijk	
Q46/ vr060	Q46. Heeft de fysiotherapeut u bij de eerste behandeling voldoende doorgevraagd over wat u met de behandeling hoopte te bereiken? Vr060. Heeft de fysiotherapeut bij de eerste behandeling voldoende doorgevraagd over wat u met de		Niet nodig voor indicator, routing, duiding populatie	4,3

	behandeling hoopte te bereiken?			
Q47/v r062	Q47. Zijn bij aanvang van de behandeling gezamenlijke afspraken gemaakt en vastgelegd over het behandelplan? Vr062. Zijn bij aanvang van de behandeling EN gezamenlijke afspraken gemaakt en vastgelegd over het behandelplan?		idem	4,4
Vr164	(1)64. Als u in een groep werd behandeld, met hoeveel personen was dat?		idem	29,1
Vr016	In hoeverre heeft u een probleem ervaren rond de verwijzing?		idem	0,0
Vr016 v	Toelichten		idem	
Vr017	Heeft u fysiotherapeut voor de behandeling onderzocht of fysiotherapie een goede behandeling is voor uw klachten?		idem	0,0
Vr071	Gebruikt u hulpmiddelen in verband met een lichamelijke beperking of een handicap?		idem	
Vr071 v	(indien ja) namelijk		idem	
Vr074	In welk land hebt u deze opleiding afgerond?		idem	
Vr080	Welke taal spreekt u thuis meestal?		idem	
Q70	Waar hebt u deze vragenlijst ingevuld?	¹	Geen verschil tussen beide groepen; geen reden om vraag erin te houden	
Q71	Heeft u nog opmerkingen?	¹	Alleen voor pilot	
Vr081	Heeft iemand u geholpen met het invullen van deze vragenlijst?	¹		
Vr082	Hoe heeft die persoon u geholpen? Kruis alles aan wat van toepassing is.	¹		

¹ De combinatie van q70, 71, vr081, vr082 heeft tot formulering van 1 nieuwe vraag geleid: zie onder B

Bijlage IIIa

Vragenlijst Patientervaringen versie 2 *volwassenen versie*

[Deze vragenlijst wordt digitaal afgenomen, ook als CQI]

[Inleidende tekst; deze geldt voor alle drie de lijsten, de routing zit pas na vraag 3]

Deze vragenlijst heeft tot doel de kwaliteit van de fysiotherapie te meten zoals deze door (ouders van) patiënten wordt ervaren. Zo kan de zorg beter worden afgestemd op de wensen van patiënten. Bovendien levert het informatie op waarmee patiënten zelf keuzes kunnen maken naar welke fysiotherapeut ze het liefst zouden willen gaan.

Het kost u ongeveer 10-15 minuten om de vragenlijst in te vullen. U ziet bij de vragen in uw scherm steeds een balkje waarin aangegeven is hoe ver u bent.

De vragenlijst wordt anoniem verwerkt; dit betekent dat niemand ooit zal weten wie welke antwoorden heeft gegeven. Invullen is vrijwillig en heeft geen enkele invloed op de zorg die u (of uw kind) krijgt.

De vragenlijst bestaat uit vragen over het contact en de behandelingen bij de fysiotherapeut die u (of uw kind) recent hebt bezocht. Wanneer u (of uw kind) bij verschillende fysiotherapeuten onder behandeling bent geweest, houdt u dan de fysiotherapeut in gedachten die u (of uw kind) *het laatst* heeft bezocht of nu bezoekt. Betrek bij de antwoorden geen andere behandelingen dan die van de fysiotherapeut.

Beantwoord alle vragen door de vakjes aan te klikken of tekst in te typen.

Het kan zijn dat u het gevoel heeft dat een bepaalde vraag niet op u van toepassing is of dat u een bepaald aspect niet heeft meegemaakt. Beantwoord deze vraag dan met 'niet van toepassing'.

U kunt een eerder ingevuld antwoord wijzigen door op een ander hokje te klikken. Met de knop 'vorige' kunt u eventueel terug naar een eerdere vraag om daar het antwoord aan te passen. Als u de vragenlijst heeft verzonden (als u aan het eind op de knop 'verzenden' heeft geklikt) kunt u geen antwoorden meer veranderen.

Mocht u vragen hebben dan kunt u contact opnemen met

Deze vragenlijst is in het kader van het project Kwaliteitsindicatoren Fysiotherapie ontwikkeld door IQ healthcare van het UMC St Radboud in samenwerking met het Centrum Klantervaring Zorg en het Nivel. De lijst is gebaseerd op de QUOTE vragenlijsten, de Amerikaanse CAHPS vragenlijsten en aangevuld met vragen die gericht zijn op nieuwe ontwikkelingen. ... heeft de vragenlijst gedigitaliseerd.

1. Welke situatie is op u van toepassing?

- ☐ Ik vul deze lijst over mijn eigen behandeling in en ik ben ouder 18 jaar of ouder.
- ☐ Ik ben jonger dan 18 jaar en ik vul deze lijst zelf in over mijn eigen behandeling.
- ☐ Ik vul deze lijst in over de behandeling van mijn kind.

2. Mijn leeftijd is: ... jaar

3. Mijn geslacht is: man/vrouw

[indien ouder van kind]

2b. De leeftijd van mijn kind is: ... jaar

3b. Het geslacht van mijn kind is: jongen/meisje

[De formuleringen na deze routing zijn nog aangepast: Er zijn na deze vraag dus drie versies: voor volwassen (18+; bijlage IIIa), voor adolescenten die zelf de vragenlijst invullen (antwoordcategorie 2 bij vraag 1; bijlage IIIb) en voor ouders die invullen voor/namens hun kind. De formuleringen hieronder betreffen dus de volwassenenversie]

4. Bent u behandeld in de fysiotherapiepraktijk of ergens anders (bijvoorbeeld thuis)?

- ☐ Ik ben in de fysiotherapiepraktijk behandeld
- ☐ Ik ben thuis behandeld → Indien thuis dan zijn vraag 8, 15 t/m 22, niet van toepassing
- ☐ Ik ben ergens anders behandeld, nl.....(invulveld)

Bereikbaarheid/toegankelijkheid

5. Kon u de fysiotherapiepraktijk telefonisch goed bereiken?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Ik heb de praktijk niet gebeld

→ 6. [Indien nooit, soms, meestal]: Werd er binnen een uur terug gebeld nadat u het antwoordapparaat had ingesproken?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

7. Had u de mogelijkheid om in uw omgeving zelf een fysiotherapeut te kiezen die bij u paste?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

8. Was de fysiotherapiepraktijk goed bereikbaar met het vervoersmiddel dat u doorgaans gebruikt?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

9. Binnen hoeveel dagen na aanmelding kon u terecht bij uw fysiotherapeut?
- ☐ Binnen 0-2 dagen
 - ☐ Binnen 3-7 dagen
 - ☐ Binnen 8-14 dagen
 - ☐ Langer dan 14 dagen
10. Bent u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd geholpen?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
11. Besteedde uw fysiotherapeut voldoende tijd aan u?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
12. Kon uw fysiotherapeut u ook buiten kantooruren (voor 9.00 en na 17.00 uur) behandelen?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Ik hoefde geen behandeling buiten kantooruren
13. Kon u een afspraak maken op een door u gewenst tijdstip?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
14. Was er voor uw hulpvraag voldoende specialistische deskundigheid binnen de fysiotherapiepraktijk beschikbaar?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Ik had geen behoefte aan specialistische behandeling
 - ☐ Weet ik niet

Accommodatie

15. Vond u de fysiotherapiepraktijk schoon?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd

➔ 16. [indien nooit-soms-meestal:]

Welke ruimte of apparatuur vond u vooral niet schoon? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Behandelkamer
- ☐ Kleedkamer
- ☐ Sanitair (toilet, douche)
- ☐ Oefenzaal
- ☐ (Oefen)apparatuur
- ☐ Anders, namelijk (invulveld)

17. Bood de oefenruimte voldoende comfort (grootte, temperatuur, licht, ondergrond)

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing

18. Vond u dat de praktijk voldoende privacy bood? (bijvoorbeeld bij het omkleden, gesprekken, tijdens de behandelingen, vertrouwelijk omgaan met gegevens)

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

➔ 19. [Indien nooit, soms, meestal:] Waarbij bood de praktijk te weinig privacy (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Bij het omkleden
- ☐ Bij gesprekken: andere patiënten of therapeuten konden een gesprek tussen mij en mijn fysiotherapeut volgen
- ☐ Tijdens de behandelingen in de behandelkamer konden anderen zomaar in- en uitlopen.
- ☐ Er werd niet vertrouwelijk met mijn gegevens omgegaan.
- ☐ Anders, namelijk (invulveld)

20. Vond u dat in de wachtruimte van de praktijk voldoende comfortabele zitplaatsen aanwezig waren?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

21. Had de praktijk voorzieningen om het wachten voor u aangenamer te maken?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing

22. Was de fysiotherapiepraktijk qua gebouw en omgeving goed toegankelijk voor u ? (denk hierbij aan het binnenkomen van de praktijk, deuren, drempels, trapreden)

- ☐ Niet
- ☐ Enigszins
- ☐ Grotendeels
- ☐ Volledig

Communicatie en informatie

23. Gaf de fysiotherapeut goede informatie over de duur van de behandelperiode?

- ☐ Niet
- ☐ Enigszins
- ☐ Grotendeels
- ☐ Volledig

24. Komt de duur van de behandelperiode (tot nu toe) overeen met uw verwachting ?

- ☐ Niet
- ☐ Enigszins
- ☐ Grotendeels
- ☐ Volledig

25. Gaf de fysiotherapeut u, wanneer u daarom vroeg, voldoende informatie over de vergoeding van de behandelingen door uw zorgverzekeraar?

- ☐ Niet
- ☐ Enigszins
- ☐ Grotendeels
- ☐ Volledig
- ☐ Niet van toepassing

26. Probeerde uw fysiotherapeut het probleem waarvoor u kwam goed te begrijpen?

- ☐ Niet
- ☐ Enigszins
- ☐ Grotendeels
- ☐ Volledig

27. Heeft uw fysiotherapeut met u overlegd over de verschillende behandelmogelijkheden?

- ☐ Niet
- ☐ Enigszins
- ☐ Grotendeels
- ☐ Volledig
- ☐ Niet van toepassing voor mijn klachten

28. Gaf de fysiotherapeut goede informatie over het vermoedelijke verloop van uw klacht of ziekte?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

29. Legde uw fysiotherapeut u duidelijk uit hoe, waarom en hoe vaak u een thuis oefening moest uitvoeren?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Ik heb geen oefeningen voor thuis meegekregen

30. Gaf uw fysiotherapeut u adviezen die u dagelijks kon gebruiken?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

31. Stond uw fysiotherapeut open voor vragen als u iets wilde weten?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

32. Legde uw fysiotherapeut dingen op een begrijpelijke manier uit?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

33. Legde uw fysiotherapeut u tijdens de behandelingen duidelijk uit wat hij/zij aan het doen was?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

34. Heeft uw fysiotherapeut u, wanneer u dit wilde, de mogelijkheid geboden om uw behandel dossier in te zien?

- ☐ Nee
- ☐ Ja
- ☐ Niet van toepassing

Bejegening

35. Vroeg uw fysiotherapeut regelmatig hoe het met u ging?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

36. Behandelde uw fysiotherapeut u beleefd?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

37. Luisterde uw fysiotherapeut aandachtig naar u?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

38. Nam uw fysiotherapeut u serieus?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

39. Zorgde uw fysiotherapeut ervoor dat u zich bij hem/haar op uw gemak voelde?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

40. Hield uw fysiotherapeut rekening met uw specifieke omstandigheden en wensen?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

41. Hoe vaak werden uw behandelingen verstoord? (bijv. door telefoontjes)

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd



42. [Indien soms, meestal, altijd:] Waardoor werden uw behandelingen verstoord?

- ☐ Telefoon
- ☐ Vragen collega's of anderen
- ☐ Anders, nl (invulveld)

Samenwerking

43. Bent u voor uw klachten door verschillende fysiotherapeuten behandeld?

- ☐ Nee ➔ Indien Nee: vraag 42 overslaan
- ☐ Ja

44. Moest u aan verschillende fysiotherapeuten steeds opnieuw hetzelfde verhaal vertellen?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

45. Gaf uw fysiotherapeut u informatie die tegenstrijdig was met informatie die hij/zij eerder gaf?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

46. Heeft uw fysiotherapeut (in overleg met u) de voortgang van uw behandelingen met uw huisarts of specialist besproken?

- ☐ Nee
- ☐ Ja
- ☐ Weet ik niet
- ☐ Niet van toepassing
- ☐ Ik heb zelf aangegeven een terugkoppeling aan de huisarts niet op prijs te stellen

Zelfstandigheid

47. Werkte uw fysiotherapeut samen met u aan het bereiken van de behandeldoelstellingen?

- ☐ Niet
- ☐ Enigszins
- ☐ Grotendeels
- ☐ Volledig

48. Adviseerde uw fysiotherapeut u over hoe u nieuwe klachten kon voorkomen?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

49. Vroeg uw fysiotherapeut of uw oefeningen thuis goed gingen?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Ik heb geen oefeningen voor thuis meegekregen

50. Vroeg uw fysiotherapeut wat u had gedaan met zijn/haar adviezen?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Ik heb geen adviezen gekregen

Effecten van de behandelingen

51. Welke lichamelijke klachten had u ? (meer antwoorden mogelijk)

- ☐ Rugklachten
- ☐ Nekklachten
- ☐ Schouderklachten
- ☐ Knieklachten
- ☐ Enkelklachten
- ☐ Anders, namelijk (invulveld)

52. Wat was het doel van uw behandelingen?

- ☐ Volledig herstel van klachten
- ☐ Vermindering van de klachten
- ☐ Voorkomen dat de klachten erger worden (stabiliseren, handhaven)
- ☐ Anders, namelijk (open invulveld)

53. Had u vertrouwen in de vakbekwaamheid van uw fysiotherapeut?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

54. Was u tijdens uw behandelingen helemaal tevreden met de manier waarop u door uw fysiotherapeut werd behandeld?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

55. Vond u dat u door de behandelingen van uw fysiotherapeut uw dagelijkse bezigheden beter kon uitvoeren?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

56. Werden de resultaten van het fysiotherapeutisch behandelen met u besproken?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd



57. [Indien soms, meestal, altijd],

Wanneer werden de resultaten van het fysiotherapeutisch behandelen met u besproken?

- ☐ Tijdens de behandelperiode
- ☐ Aan het eind van de behandelperiode
- ☐ Zowel tijdens als aan het eind van de behandelperiode
- ☐ Anders, nl (invulveld)

58. Bent u klaar met uw behandelingen bij de fysiotherapeut?

- ☐ Nee → Indien Nee: steeds tot nu toe in de vraag
- ☐ Ja

Het beoogde einddoel was ... (obv vraag 51 Wat was het doel van uw behandelingen?)

59. In hoeverre komt het resultaat van de behandelingen (tot nu toe) overeen met uw verwachtingen?

- ☐ Niet
- ☐ Enigszins
- ☐ Grotendeels
- ☐ Volledig

60. In welke mate zijn uw klachten veranderd ten opzichte van de periode voor de behandelingen?

☐ De klachten zijn weg

De klachten zijn...

☐ Heel veel beter

☐ Veel beter

☐ Matig beter

☐ Iets beter

☐ Hetzelfde

☐ Iets slechter

☐ Matig slechter

☐ Veel slechter

☐ Heel veel slechter

... dan voor de behandelingen

61. Was dit volgens uw verwachting?

☐ Niet

☐ Enigszins

☐ Grotendeels

☐ Volledig

Groepsbehandelingen

62. Welke behandelvorm heeft u gehad bij deze fysiotherapeut?

☐ Altijd individueel (-> door naar 61)

☐ Altijd in een groep (met groepsbehandeling wordt bedoeld dat meerdere personen in dezelfde ruimte worden begeleid door 1 fysiotherapeut)

☐ Beiden: Zowel individueel als in een groep

(indien groep of beiden)

63. Heeft u voldoende persoonlijke aandacht van uw fysiotherapeut gekregen tijdens uw groepsbehandelingen?

☐ Nooit

☐ Soms

☐ Meestal

☐ Altijd

(indien groep of beiden)

64. Heeft groepsbehandeling voor u meerwaarde gehad door sociale contacten met andere patiënten te hebben?

☐ Nee, nooit

☐ Soms

☐ Meestal

☐ Altijd

Totale ervaring met uw fysiotherapeut

65. Welk cijfer geeft u uw fysiotherapeut? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 heel erg slechte fysiotherapeut
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 uitstekende fysiotherapeut

66. Zou u deze fysiotherapeut bij uw vrienden en familie aanbevelen?

- ☐ Beslist niet
- ☐ Waarschijnlijk niet
- ☐ Waarschijnlijk wel
- ☐ Beslist wel

67. In hoeverre overweegt u een andere fysiotherapeut te nemen?

- ☐ Niet
- ☐ Enigszins
- ☐ Grotendeels
- ☐ Volledig

68. Als u een ding zou kunnen veranderen aan de zorg die u krijgt/kreeg van uw fysiotherapeut, wat zou dat dan zijn?

(Open invulveld)

Over uzelf

69. Bent u naar uw fysiotherapeut verwezen door een arts (bv huisarts, specialist)?

- ☐ Ja
- ☐ Nee, ik ben zonder verwijzing zelf naar de fysiotherapeut gegaan

70. Hoeveel behandelingen heeft u (tot nu toe) gehad bij uw fysiotherapeut (voor uw huidige hulpvraag/ klachten)?

- ☐ 0 tot en met 9 behandelingen
- ☐ 10 tot en met 18 behandelingen
- ☐ meer dan 18 behandelingen
- ☐ weet ik niet meer

71. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

- ☐ Uitstekend
- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Redelijk
- ☐ Slecht

72. Hoe zou u, over het geheel genomen, uw algemene geestelijke/psychische gezondheid van dit moment beschrijven?

- ☐ Uitstekend
- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Redelijk
- ☐ Slecht

73. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuigschrift)

- ☐ Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
- ☐ Lagere school (basisschool, speciaal basisonderwijs)
- ☐ Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
- ☐ Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)
- ☐ Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
- ☐ Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)
- ☐ Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
- ☐ Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- ☐ Anders, namelijk (open invulveld)

74. Wat is uw geboorteland?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië / voormalig Nederlands Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk ... (invulveld)

75. Wat is het geboorteland van uw vader

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië / voormalig Nederlands Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk ... (invulveld)

76. Wat is het geboorteland van uw moeder

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië / voormalig Nederlands Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk ... (invulveld)

Hartelijk bedankt voor het invullen van de vragenlijst.
'vragenlijst verzenden'
terug

[De naam van de behandelend fysiotherapeut en de praktijk weten we door de digitale logistiek en het inloggen automatisch en daarover wordt dus geen vraag gesteld.]

Bijlage IIIb Vragenlijst voor Patientervaringen versie 2

Adolescenten versie

[Deze vragenlijst wordt digitaal afgenomen, ook als CQI]

[Inleidende tekst; deze is bij digitale afname identiek voor alle drie de lijsten, de routing zit pas na vraag 3]

Deze vragenlijst heeft tot doel de kwaliteit van de fysiotherapie te meten zoals deze door (ouders van) patiënten wordt ervaren. Zo kan de zorg beter worden afgestemd op de wensen van patiënten. Bovendien levert het informatie op waarmee patiënten zelf keuzes kunnen maken naar welke fysiotherapeut ze het liefst zouden willen gaan.

Het kost u ongeveer 10-15 minuten om de vragenlijst in te vullen. U ziet bij de vragen in uw scherm steeds een balkje waarin aangegeven is hoe ver u bent.

De vragenlijst wordt anoniem verwerkt; dit betekent dat niemand ooit zal weten wie welke antwoorden heeft gegeven. Invullen is vrijwillig en heeft geen enkele invloed op de zorg die u (of uw kind) krijgt.

De vragenlijst bestaat uit vragen over het contact en de behandelingen bij de fysiotherapeut die u (of uw kind) recent hebt bezocht. Wanneer u (of uw kind) bij verschillende fysiotherapeuten onder behandeling bent geweest, houdt u dan de fysiotherapeut in gedachten die u (of uw kind) *het laatst* heeft bezocht of nu bezoekt. Betrek bij de antwoorden geen andere behandelingen dan die van de fysiotherapeut.

Beantwoord alle vragen door de vakjes aan te klikken of tekst in te typen.

Het kan zijn dat u het gevoel heeft dat een bepaalde vraag niet op u van toepassing is of dat u een bepaald aspect niet heeft meegemaakt. Beantwoord deze vraag dan met 'niet van toepassing'.

U kunt een eerder ingevuld antwoord wijzigen door op een ander hokje te klikken. Met de knop 'vorige' kunt u eventueel terug naar een eerdere vraag om daar het antwoord aan te passen. Als u de vragenlijst heeft verzonden (als u aan het eind op de knop 'verzenden' heeft geklikt) kunt u geen antwoorden meer veranderen.

Mocht u vragen hebben dan kunt u contact opnemen met

Deze vragenlijst is in het kader van het project Kwaliteitsindicatoren Fysiotherapie ontwikkeld door IQ healthcare van het UMC St Radboud in samenwerking met het Centrum Klantervaring Zorg en het Nivel. De lijst is gebaseerd op de QUOTE vragenlijsten, de Amerikaanse CAHPS vragenlijsten en aangevuld met vragen die gericht zijn op nieuwe ontwikkelingen. ... heeft de vragenlijst gedigitaliseerd.

1. Welke situatie is op u van toepassing?

- ☐ Ik vul deze lijst over mijn eigen behandeling in en ik ben ouder 18 jaar of ouder.
- ☐ Ik ben jonger dan 18 jaar en ik vul deze lijst zelf in over mijn eigen behandeling.
- ☐ Ik vul deze lijst in over de behandeling van mijn kind.

2. Mijn leeftijd is: ... jaar

3. Mijn geslacht is: man/vrouw

[indien ouder van kind]

2b. De leeftijd van mijn kind is: ... jaar

3b. Het geslacht van mijn kind is: jongen/meisje

[De formuleringen na deze routing zijn nog aangepast: Er zijn na deze vraag dus drie versies: voor volwassenen (18+; bijlage IIIa), voor adolescenten die zelf de vragenlijst invullen (antwoordcategorie 2 bij vraag 1; bijlage IIIb) en voor ouders die invullen voor/namens hun kind. De formuleringen hieronder betreffen dus de volwassenenversie]

4. Ben jij behandeld in de fysiotherapiepraktijk of ergens anders (bijvoorbeeld thuis)?

- ☐ Ik ben in de fysiotherapiepraktijk behandeld
- ☐ Ik ben thuis behandeld → Indien thuis dan zijn vraag 8, 15 t/m 22, niet van toepassing
- ☐ Ik ben ergens anders behandeld, nl.....(invulveld)

Bereikbaarheid/toegankelijkheid

5. Kon jij de fysiotherapiepraktijk telefonisch goed bereiken?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Ik heb de praktijk niet gebeld

→ 6. [Indien nooit, soms, meestal]: Werd er binnen een uur terug gebeld nadat jij het antwoordapparaat had ingesproken?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

7. Had jij de mogelijkheid om in jouw omgeving zelf een fysiotherapeut te kiezen die bij jou paste?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

8. Was de fysiotherapiepraktijk goed bereikbaar met het vervoersmiddel dat jij doorgaans gebruikt?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

9. Binnen hoeveel dagen na aanmelding kon jij terecht bij jouw fysiotherapeut?
- ☐ Binnen 0-2 dagen
 - ☐ Binnen 3-7 dagen
 - ☐ Binnen 8-14 dagen
 - ☐ Langer dan 14 dagen
10. Ben jij binnen 15 minuten na de afgesproken tijd geholpen?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
11. Besteedde jouw fysiotherapeut voldoende tijd aan jou?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
12. Kon jouw fysiotherapeut jou ook buiten kantooruren (voor 9.00 en na 17.00 uur) behandelen?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Ik hoefde geen behandeling buiten kantooruren
13. Kon jij een afspraak maken op een door jou gewenst tijdstip?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
14. Was er voor jouw hulpvraag voldoende specialistische deskundigheid binnen de fysiotherapiepraktijk beschikbaar?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Ik had geen behoefte aan specialistische behandeling
 - ☐ Weet ik niet

Accommodatie

15. Vond jij de fysiotherapiepraktijk schoon?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd

➔ 16. [indien nooit-soms-meestal:]

Welke ruimte of apparatuur vond jij vooral niet schoon? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Behandelkamer
- ☐ Kleedkamer
- ☐ Sanitair (toilet, douche)
- ☐ Oefenzaal
- ☐ (Oefen)apparatuur
- ☐ Anders, namelijk (invulveld)

17. Bood de oefenruimte voldoende comfort (grootte, temperatuur, licht, ondergrond)?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing

18. Vond jij dat de praktijk voldoende privacy bood? (bijvoorbeeld bij het omkleden, gesprekken, tijdens de behandelingen, vertrouwelijk omgaan met gegevens)

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

➔ 19. [Indien nooit, soms, meestal:] Waarbij bood de praktijk te weinig privacy (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Bij het omkleden
- ☐ Bij gesprekken: andere patiënten of therapeuten konden een gesprek tussen mij en mijn fysiotherapeut volgen
- ☐ Tijdens de behandelingen in de behandelkamer konden anderen zomaar in- en uitlopen.
- ☐ Er werd niet vertrouwelijk met mijn gegevens omgegaan.
- ☐ Anders, namelijk (invulveld)

20. Vond jij dat in de wachtruimte van de praktijk voldoende comfortabele zitplaatsen aanwezig waren?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

21. Had de praktijk voorzieningen om het wachten voor jou aangenamer te maken?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing

22. Was de fysiotherapiepraktijk qua gebouw en omgeving goed toegankelijk voor jou? (denk hierbij aan het binnenkomen van de praktijk, deuren, drempels, trapreden)

- ☐ Niet
- ☐ Enigszins
- ☐ Grotendeels
- ☐ Volledig

Communicatie en informatie

23. Heeft jouw fysiotherapeut jou goed geïnformeerd over de duur van de behandelperiode?

- ☐ Niet
- ☐ Enigszins
- ☐ Grotendeels
- ☐ Volledig

24. Komt de duur van de behandelperiode (tot nu toe) overeen met jouw verwachting ?

- ☐ Niet
- ☐ Enigszins
- ☐ Grotendeels
- ☐ Volledig

25. Heeft jouw fysiotherapeut je, wanneer jij daarom vroeg, voldoende geïnformeerd over de vergoeding van de behandelingen door jouw zorgverzekeraar?

- ☐ Niet
- ☐ Enigszins
- ☐ Grotendeels
- ☐ Volledig
- ☐ Niet van toepassing

26. Probeerde jouw fysiotherapeut het probleem waarvoor jij kwam goed te begrijpen?

- ☐ Niet
- ☐ Enigszins
- ☐ Grotendeels
- ☐ Volledig

27. Heeft jouw fysiotherapeut met jou overlegd over de verschillende behandelmogelijkheden?

- ☐ Niet
- ☐ Enigszins
- ☐ Grotendeels
- ☐ Volledig
- ☐ Niet van toepassing voor mijn klachten

28. Werd jij door jouw fysiotherapeut goed geïnformeerd over het vermoedelijke verloop van jouw klacht of ziekte?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

29. Legde jouw fysiotherapeut jou duidelijk uit hoe, waarom en hoe vaak jij thuis een oefening moest uitvoeren?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Ik heb geen oefeningen voor thuis meegekregen

30. Gaf jouw fysiotherapeut jou adviezen die jij dagelijks kon gebruiken?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

31. Kon jij jouw fysiotherapeut vragen stellen als jij iets wilde weten?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

32. Legde jouw fysiotherapeut dingen op een begrijpelijke manier uit?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

33. Legde jouw fysiotherapeut jou tijdens de behandelingen duidelijk uit wat hij/zij aan het doen was?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

34. Heeft jouw fysiotherapeut je, wanneer jij dit wilde, de mogelijkheid geboden om jouw behandeldossier in te zien?

- ☐ Nee
- ☐ Ja
- ☐ Niet van toepassing

Bejegening

35. Vroeg jouw fysiotherapeut regelmatig hoe het met jou ging?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

36. Behandelde jouw fysiotherapeut je beleefd?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

37. Luisterde jouw fysiotherapeut aandachtig naar jou?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

38. Nam jouw fysiotherapeut jou serieus?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

39. Zorgde jouw fysiotherapeut ervoor dat jij je bij hem/haar op jouw gemak voelde?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

40. Hield jouw fysiotherapeut rekening met jouw specifieke omstandigheden en wensen?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

41. Hoe vaak werden jouw behandelingen verstoord? (bijv. door telefoontjes)

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd



42. [Indien soms, meestal, altijd:] Waardoor werden jouw behandelingen verstoord?

- ☐ Telefoon
- ☐ Vragen collega's of anderen
- ☐ Anders, nl (invulveld)

Samenwerking

43. Ben jij voor jouw klachten door verschillende fysiotherapeuten behandeld?

- ☐ Nee ➔ Indien Nee: vraag 42 overslaan
- ☐ Ja

44. Moest jij aan verschillende fysiotherapeuten steeds opnieuw hetzelfde verhaal vertellen?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

45. Gaf jouw fysiotherapeut jou informatie die tegenstrijdig was met informatie die hij/zij eerder gaf?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

46. Heeft jouw fysiotherapeut (in overleg met jou) de voortgang van jouw behandelingen met jouw huisarts of specialist besproken?
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
 - ☐ Weet ik niet
 - ☐ Niet van toepassing
 - ☐ Ik heb zelf aangegeven een terugkoppeling aan de huisarts/specialist niet op prijs te stellen

Zelfstandigheid

47. Werkte jouw fysiotherapeut samen met jou aan het bereiken van de behandeldoelstellingen?
- ☐ Niet
 - ☐ Enigszins
 - ☐ Grotendeels
 - ☐ Volledig
48. Adviseerde jouw fysiotherapeut jou over hoe je nieuwe klachten kon voorkomen?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
49. Vroeg jouw fysiotherapeut of jouw oefeningen thuis goed gingen?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Ik heb geen oefeningen voor thuis meegekregen
50. Vroeg jouw fysiotherapeut wat jij had gedaan met zijn/haar adviezen?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Ik heb geen adviezen gekregen

Effecten van de behandelingen

51. Welke lichamelijke klachten had jij? (meer antwoorden mogelijk)
- ☐ Rugklachten
 - ☐ Nekklachten
 - ☐ Schouderklachten
 - ☐ Knieklachten
 - ☐ Enkelklachten
 - ☐ Anders, namelijk (invulveld)
52. Wat was het doel van jouw behandelingen?
- ☐ Volledig herstel van klachten
 - ☐ Vermindering van de klachten
 - ☐ Voorkomen dat de klachten erger worden (stabiliseren, handhaven)
 - ☐ Anders, namelijk (open invulveld)

53. Had jij vertrouwen in de vakbekwaamheid van jouw fysiotherapeut?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

54. Was jij tijdens jouw behandelingen helemaal tevreden met de manier waarop jij door jouw fysiotherapeut werd behandeld?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

55. Vond jij dat je door de behandelingen van jouw fysiotherapeut jouw dagelijkse bezigheden beter kon uitvoeren?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

56. Werden de resultaten van het fysiotherapeutisch behandelen met jou besproken?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd



57. [Indien soms, meestal, altijd],

Wanneer werden de resultaten van het fysiotherapeutisch behandelen met jou besproken?

- ☐ Tijdens de behandelperiode
- ☐ Aan het eind van de behandelperiode
- ☐ Zowel tijdens als aan het eind van de behandelperiode
- ☐ Anders, nl (invulveld)

58. Ben jij klaar met jouw behandelingen bij de fysiotherapeut?

- ☐ Nee → Indien Nee: steeds tot nu toe in de vraag
- ☐ Ja

Het beoogde einddoel was ... (obv vraag 51 Wat was het doel van jouw behandelingen?)

59. In hoeverre komt het resultaat van de behandelingen (tot nu toe) overeen met jouw verwachtingen?

- ☐ Niet
- ☐ Enigszins
- ☐ Grotendeels
- ☐ Volledig

60. In welke mate zijn jouw klachten veranderd ten opzichte van de periode voor de behandelingen?

- ☐ De klachten zijn weg

De klachten zijn...

- ☐ Heel veel beter
☐ Veel beter
☐ Matig beter
☐ Iets beter
☐ Hetzelfde
☐ Iets slechter
☐ Matig slechter
☐ Veel slechter
☐ Heel veel slechter

... dan voor de behandelingen

61. Was dit volgens jouw verwachting?

- ☐ Niet
☐ Enigszins
☐ Grotendeels
☐ Volledig

Groepsbehandelingen

62. Welke behandelvorm heb jij gehad bij deze fysiotherapeut?

- ☐ Altijd individueel (-> door naar 65)
☐ Altijd in een groep (met groepsbehandeling wordt bedoeld dat meerdere personen in dezelfde ruimte worden begeleid door 1 fysiotherapeut)
☐ Beiden: Zowel individueel als in een groep

(indien groep of beiden)

63. Heb jij voldoende persoonlijke aandacht van jouw fysiotherapeut gekregen tijdens de groepsbehandelingen?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

(indien groep of beiden)

64. Heeft groepsbehandeling voor jou meerwaarde gehad door sociale contacten met andere patiënten te hebben?

- ☐ Nee, nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

Totale ervaring met jouw fysiotherapeut

65. Welk cijfer geeft jij jouw fysiotherapeut? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 heel erg slechte fysiotherapeut
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 uitstekende fysiotherapeut

66. Zou jij deze fysiotherapeut bij jouw vrienden en familie aanbevelen?

- ☐ Beslist niet
- ☐ Waarschijnlijk niet
- ☐ Waarschijnlijk wel
- ☐ Beslist wel

67. In hoeverre overweeg jij een andere fysiotherapeut te nemen?

- ☐ Niet
- ☐ Enigszins
- ☐ Grotendeels
- ☐ Volledig

68. Als jij een ding zou kunnen veranderen aan de zorg die jij krijgt/kreeg van jouw fysiotherapeut, wat zou dat dan zijn?(Open invulveld)

Over jezelf

69. Ben jij naar jouw fysiotherapeut verwezen door een arts (bv huisarts, specialist)?

- ☐ Ja
- ☐ Nee, ik ben zonder verwijzing zelf naar de fysiotherapeut gegaan

70. Hoeveel behandelingen heb jij (tot nu toe) gehad bij jouw fysiotherapeut (voor jouw huidige hulpvraag/ klachten)?

- ☐ 0 tot en met 9 behandelingen
- ☐ 10 tot en met 18 behandelingen
- ☐ meer dan 18 behandelingen
- ☐ weet ik niet meer

71. Hoe zou jij over het algemeen jouw gezondheid noemen?

- ☐ Uitstekend
- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Redelijk
- ☐ Slecht

72. Hoe zou jij, over het geheel genomen, jouw algemene geestelijke/psychische gezondheid van dit moment beschrijven?

- ☐ Uitstekend
- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Redelijk
- ☐ Slecht

73. Wat is jouw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuigschrift)

- ☐ Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
- ☐ Lagere school (basisschool, speciaal basisonderwijs)
- ☐ Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
- ☐ Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)
- ☐ Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
- ☐ Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)
- ☐ Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
- ☐ Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- ☐ Anders, namelijk (open invulveld)

74. Wat is jouw geboorteland?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië / voormalig Nederlands Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk ... (invulveld)

75. Wat is het geboorteland van jouw vader?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië / voormalig Nederlands Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk ... (invulveld)

76. Wat is het geboorteland van jouw moeder?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië / voormalig Nederlands Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk ... (invulveld)

Hartelijk bedankt voor het invullen van de vragenlijst.
'vragenlijst verzenden'
terug

[De naam van de behandelend fysiotherapeut en de praktijk weten we door de digitale logistiek en het inloggen automatisch en daarover wordt dus geen vraag gesteld.]

Bijlage IIIc

Vragenlijst voor Patientervaringen versie 2

Versie voor ouders

[Deze vragenlijst wordt digitaal afgenomen, ook als CQI]

[Inleidende tekst; deze is bij digitale afname identiek voor alle drie de lijsten, de routing zit pas na vraag 3]

Deze vragenlijst heeft tot doel de kwaliteit van de fysiotherapie te meten zoals deze door (ouders van) patiënten wordt ervaren. Zo kan de zorg beter worden afgestemd op de wensen van patiënten. Bovendien levert het informatie op waarmee patiënten zelf keuzes kunnen maken naar welke fysiotherapeut ze het liefst zouden willen gaan.

Het kost u ongeveer 10-15 minuten om de vragenlijst in te vullen. U ziet bij de vragen in uw scherm steeds een balkje waarin aangegeven is hoe ver u bent.

De vragenlijst wordt anoniem verwerkt; dit betekent dat niemand ooit zal weten wie welke antwoorden heeft gegeven. Invullen is vrijwillig en heeft geen enkele invloed op de zorg die u (of uw kind) krijgt.

De vragenlijst bestaat uit vragen over het contact en de behandelingen bij de fysiotherapeut die u (of uw kind) recent hebt bezocht. Wanneer u (of uw kind) bij verschillende fysiotherapeuten onder behandeling bent geweest, houdt u dan de fysiotherapeut in gedachten die u (of uw kind) *het laatst* heeft bezocht of nu bezoekt. Betrek bij de antwoorden geen andere behandelingen dan die van de fysiotherapeut.

Beantwoord alle vragen door de vakjes aan te klikken of tekst in te typen.

Het kan zijn dat u het gevoel heeft dat een bepaalde vraag niet op u van toepassing is of dat u een bepaald aspect niet heeft meegemaakt. Beantwoord deze vraag dan met 'niet van toepassing'.

U kunt een eerder ingevuld antwoord wijzigen door op een ander hokje te klikken. Met de knop 'vorige' kunt u eventueel terug naar een eerdere vraag om daar het antwoord aan te passen. Als u de vragenlijst heeft verzonden (als u aan het eind op de knop 'verzenden' heeft geklikt) kunt u geen antwoorden meer veranderen.

Mocht u vragen hebben dan kunt u contact opnemen met

Deze vragenlijst is in het kader van het project Kwaliteitsindicatoren Fysiotherapie ontwikkeld door IQ healthcare van het UMC St Radboud in samenwerking met het Centrum Klantervaring Zorg en het Nivel. De lijst is gebaseerd op de QUOTE vragenlijsten, de Amerikaanse CAHPS vragenlijsten en aangevuld met vragen die gericht zijn op nieuwe ontwikkelingen. ... heeft de vragenlijst gedigitaliseerd.

1. Welke situatie is op u van toepassing?

- ☐ Ik vul deze lijst over mijn eigen behandeling in en ik ben ouder 18 jaar of ouder.
- ☐ Ik ben jonger dan 18 jaar en ik vul deze lijst zelf in over mijn eigen behandeling.
- ☐ Ik vul deze lijst in over de behandeling van mijn kind.

2. Mijn leeftijd is: ... jaar

3. Mijn geslacht is: man/vrouw

[indien ouder van kind]

2b. De leeftijd van mijn kind is: ... jaar

3b. Het geslacht van mijn kind is: jongen/meisje

[De formuleringen na deze routing zijn nog aangepast: Er zijn na deze vraag dus drie versies: voor volwassen (18+; bijlage IIIa), voor adolescenten die zelf de vragenlijst invullen (antwoordcategorie 2 bij vraag 1; bijlage IIIb) en voor ouders die invullen voor/namens hun kind. De formuleringen hieronder betreffen dus de volwassenenversie]

4. Is uw kind behandeld in de fysiotherapiepraktijk of ergens anders (bijvoorbeeld thuis)?

- ☐ Mijn kind is in de fysiotherapiepraktijk behandeld
- ☐ Mijn kind is thuis behandeld → Indien thuis dan zijn vraag 8, 15 t/m 22, niet van toepassing
- ☐ Mijn kind is ergens anders behandeld, nl.....(invulveld)

Bereikbaarheid/toegankelijkheid

5. Kon u de fysiotherapiepraktijk telefonisch goed bereiken?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Ik heb de praktijk niet gebeld

→ 6. [Indien nooit, soms, meestal]: Werd er binnen een uur terug gebeld nadat u het antwoordapparaat had ingesproken?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

7. Had u de mogelijkheid om in uw omgeving zelf een fysiotherapeut te kiezen die bij u en uw kind paste?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

8. Was de fysiotherapiepraktijk goed bereikbaar met het vervoersmiddel dat u doorgaans gebruikt?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

9. Binnen hoeveel dagen na aanmelding konden u en uw kind terecht bij de fysiotherapeut?
- ☐ Binnen 0-2 dagen
 - ☐ Binnen 3-7 dagen
 - ☐ Binnen 8-14 dagen
 - ☐ Langer dan 14 dagen
10. Zijn u en uw kind binnen 15 minuten na de afgesproken tijd geholpen?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
11. Besteedde de fysiotherapeut van uw kind voldoende tijd aan u en uw kind?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
12. Kon de fysiotherapeut uw kind ook buiten kantooruren (voor 9.00 en na 17.00 uur) behandelen?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Mijn kind hoefde geen behandeling buiten kantooruren
13. Kon u een afspraak maken op een door u gewenst tijdstip?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
14. Was er voor de hulpvraag van uw kind voldoende specialistische deskundigheid binnen de fysiotherapiepraktijk beschikbaar?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Mijn kind had geen behoefte aan specialistische behandeling
 - ☐ Weet ik niet

Accommodatie

15. Vond u de fysiotherapiepraktijk schoon?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd

➔ 16. [indien nooit-soms-meestal:]

Welke ruimte of apparatuur vond u vooral niet schoon? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Behandelkamer
- ☐ Kleedkamer
- ☐ Sanitair (toilet, douche)
- ☐ Oefenzaal
- ☐ (Oefen)apparatuur
- ☐ Anders, namelijk (invulveld)

17. Bood de oefenruimte voldoende comfort (grootte, temperatuur, licht, ondergrond)?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing

18. Vond u dat de praktijk voldoende privacy bood? (bijvoorbeeld bij het omkleden, gesprekken, tijdens de behandelingen, vertrouwelijk omgaan met gegevens)

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

➔ 19. [Indien nooit, soms, meestal:] Waarbij bood de praktijk te weinig privacy (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Bij het omkleden
- ☐ Bij gesprekken: andere patiënten of therapeuten konden een gesprek tussen mij of mijn kind en de fysiotherapeut volgen
- ☐ Tijdens de behandelingen in de behandelkamer konden anderen zomaar in- en uitlopen.
- ☐ Er werd niet vertrouwelijk met de gegevens van mijn kind omgegaan.
- ☐ Anders, namelijk (invulveld)

20. Vond u dat in de wachtruimte van de praktijk voldoende comfortabele zitplaatsen aanwezig waren?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

21. Had de praktijk voorzieningen om het wachten voor u en uw kind aangenamer te maken?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing

22. Was de fysiotherapiepraktijk qua gebouw en omgeving goed toegankelijk voor u en uw kind ? (denk hierbij aan het binnenkomen van de praktijk, deuren, drempels, trapreden)

- ☐ Niet
- ☐ Enigszins
- ☐ Grotendeels
- ☐ Volledig

Communicatie en informatie

23. Gaf de fysiotherapeut goede informatie over de duur van de behandelperiode?

- ☐ Niet
- ☐ Enigszins
- ☐ Grotendeels
- ☐ Volledig

24. Komt de duur van de behandelperiode (tot nu toe) overeen met uw verwachting ?

- ☐ Niet
- ☐ Enigszins
- ☐ Grotendeels
- ☐ Volledig

25. Gaf de fysiotherapeut, wanneer u daarom vroeg, voldoende informatie over de vergoeding van de behandelingen door de zorgverzekeraar van uw kind?

- ☐ Niet
- ☐ Enigszins
- ☐ Grotendeels
- ☐ Volledig
- ☐ Niet van toepassing

26. Probeerde de fysiotherapeut het probleem waarvoor uw kind kwam goed te begrijpen?

- ☐ Niet
- ☐ Enigszins
- ☐ Grotendeels
- ☐ Volledig

27. Heeft de fysiotherapeut met u en uw kind overlegd over de verschillende behandelmogelijkheden?

- ☐ Niet
- ☐ Enigszins
- ☐ Grotendeels
- ☐ Volledig
- ☐ Niet van toepassing voor de klachten van mijn kind

28. Gaf de fysiotherapeut goede informatie over het vermoedelijke verloop van de klacht of ziekte van uw kind?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

29. Legde de fysiotherapeut duidelijk uit hoe, waarom en hoe vaak uw kind thuis een oefening moest uitvoeren?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Mijn kind heeft geen oefeningen voor thuis meegekregen

30. Gaf de fysiotherapeut adviezen die uw kind dagelijks kon gebruiken?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

31. Stond de fysiotherapeut open voor vragen als u en/of uw kind iets wilden weten?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

32. Legde de fysiotherapeut dingen op een begrijpelijke manier uit?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

33. Legde de fysiotherapeut tijdens de behandelingen duidelijk uit wat hij/zij aan het doen was?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Weet ik niet: ik was niet aanwezig bij de behandeling

34. Heeft de fysiotherapeut, wanneer u en/of uw kind dit wilde, de mogelijkheid geboden om het behandeldossier van uw kind in te zien?

- ☐ Nee
- ☐ Ja
- ☐ Niet van toepassing

Bejegening

35. Vroeg de fysiotherapeut regelmatig hoe het met uw kind ging?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

36. Behandelde de fysiotherapeut u en uw kind beleefd?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

37. Luisterde de fysiotherapeut aandachtig naar u en uw kind?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

38. Nam de fysiotherapeut u en uw kind serieus?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

39. Zorgde de fysiotherapeut ervoor dat u en uw kind zich bij hem/haar op uw gemak voelde?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

40. Hield de fysiotherapeut rekening met de specifieke omstandigheden en wensen van u en uw kind?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

41. Hoe vaak werden de behandelingen van uw kind verstoord? (bijv. door telefoontjes)

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Weet ik niet: ik was niet aanwezig bij de behandeling



42. [Indien soms, meestal, altijd:] Waardoor werden de behandelingen van uw kind verstoord?

- ☐ Telefoon
- ☐ Vragen collega's of anderen
- ☐ Anders, nl (invulveld)

Samenwerking

43. Is uw kind voor zijn/haar klachten door verschillende fysiotherapeuten behandeld?

- ☐ Nee ➔ Indien Nee: vraag 44 overslaan
- ☐ Ja

44. Moesten u en uw kind aan verschillende fysiotherapeuten steeds opnieuw hetzelfde verhaal vertellen?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

45. Gaf de fysiotherapeut informatie die tegenstrijdig was met informatie die hij/zij eerder gaf?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

46. Heeft de fysiotherapeut (in overleg met u) de voortgang van de behandelingen van uw kind met zijn/haar huisarts of specialist besproken?

- ☐ Nee
- ☐ Ja
- ☐ Weet ik niet
- ☐ Niet van toepassing
- ☐ Ik heb zelf aangegeven een terugkoppeling aan de huisarts/specialist niet op prijs te stellen

Zelfstandigheid

47. Werkte de fysiotherapeut samen met u en uw kind aan het bereiken van de behandeldoelstellingen?

- ☐ Niet
- ☐ Enigszins
- ☐ Grotendeels
- ☐ Volledig

48. Adviseerde de fysiotherapeut over hoe u en uw kind nieuwe klachten konden voorkomen?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

49. Vroeg de fysiotherapeut van uw kind of de oefeningen van uw kind thuis goed gingen?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Mijn kind heeft geen oefeningen voor thuis meegekregen

50. Vroeg de fysiotherapeut wat u en uw kind hadden gedaan met zijn/haar adviezen?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Mijn kind en ik hebben geen adviezen gekregen

Effecten van de behandelingen

51. Welke lichamelijke klachten had uw kind ? (meer antwoorden mogelijk)

- ☐ Rugklachten
- ☐ Nekklachten
- ☐ Schouderklachten
- ☐ Knieklachten
- ☐ Enkelklachten
- ☐ Anders, namelijk (invulveld)

52. Wat was het doel van de behandelingen van uw kind?

- ☐ Volledig herstel van klachten
- ☐ Vermindering van de klachten
- ☐ Voorkomen dat de klachten erger worden (stabiliseren, handhaven)
- ☐ Anders, namelijk (open invulveld)

53. Had u vertrouwen in de vakbekwaamheid van de fysiotherapeut van uw kind?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

54. Waren u en uw kind tijdens de behandelingen helemaal tevreden met de manier waarop uw kind door de fysiotherapeut werd behandeld?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

55. Kon uw kind door de behandelingen van de fysiotherapeut zijn/haar dagelijkse bezigheden beter uitvoeren?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

56. Werden de resultaten van het fysiotherapeutisch behandelen met u en uw kind besproken?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd



57. [Indien soms, meestal, altijd],

Wanneer werden de resultaten van het fysiotherapeutisch behandelen met u en uw kind besproken?

- ☐ Tijdens de behandelperiode
- ☐ Aan het eind van de behandelperiode
- ☐ Zowel tijdens als aan het eind van de behandelperiode
- ☐ Anders, nl (invulveld)

58. Is uw kind klaar met zijn/haar behandelingen bij de fysiotherapeut?

- ☐ Nee [→ Indien Nee: steeds tot nu toe in de vraag]
- ☐ Ja

Het beoogde einddoel was ... (obv vraag 51 Wat was het doel van de behandelingen van uw kind?)

59. In hoeverre komt het resultaat van de behandelingen (tot nu toe) overeen met de verwachtingen van u en uw kind?

- ☐ Niet
- ☐ Enigszins
- ☐ Grotendeels
- ☐ Volledig

60. In welke mate zijn de klachten van uw kind veranderd ten opzichte van de periode voor de behandelingen?

- ☐ De klachten zijn weg

De klachten zijn...

- ☐ Heel veel beter
☐ Veel beter
☐ Matig beter
☐ Iets beter
☐ Hetzelfde
☐ Iets slechter
☐ Matig slechter
☐ Veel slechter
☐ Heel veel slechter

... dan voor de behandelingen

61. Was dit volgens de verwachting van u en uw kind?

- ☐ Niet
☐ Enigszins
☐ Grotendeels
☐ Volledig

Groepsbehandelingen

62. Welke behandelvorm heeft uw kind gehad bij deze fysiotherapeut?

- ☐ Altijd individueel (-> door naar 65)
☐ Altijd in een groep (met groepsbehandeling wordt bedoeld dat meerdere personen in dezelfde ruimte worden begeleid door 1 fysiotherapeut)
☐ Beiden: Zowel individueel als in een groep

(indien groep of beiden)

63. Hebben u en uw kind voldoende persoonlijke aandacht van de fysiotherapeut gekregen tijdens groepsbehandelingen?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
☐ Weet ik niet: ik was niet aanwezig bij de behandeling

(indien groep of beiden)

64. Heeft groepsbehandeling voor u en uw kind meerwaarde gehad door sociale contacten met andere patiënten te hebben?

- ☐ Nee, nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
☐ Weet ik niet: ik was niet aanwezig bij de behandeling

Totale ervaring met de fysiotherapeut van uw kind

65. Welk cijfer geeft u de fysiotherapeut van uw kind? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 heel erg slechte fysiotherapeut
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 uitstekende fysiotherapeut

66. Zou u deze fysiotherapeut bij uw vrienden en familie aanbevelen?

- ☐ Beslist niet
- ☐ Waarschijnlijk niet
- ☐ Waarschijnlijk wel
- ☐ Beslist wel

67. In hoeverre overweegt u een andere fysiotherapeut te nemen?

- ☐ Niet
- ☐ Enigszins
- ☐ Grotendeels
- ☐ Volledig

68. Als u één ding zou kunnen veranderen aan de zorg die u en uw kind krijgen/kregen van deze fysiotherapeut, wat zou dat dan zijn?

(Open invulveld)

Over uzelf en uw kind

69. Is uw kind naar de fysiotherapeut verwezen door een arts (bv huisarts, specialist)?

- ☐ Ja
- ☐ Nee, ik ben met mijn kind zonder verwijzing zelf naar de fysiotherapeut gegaan

70. Hoeveel behandelingen heeft uw kind (tot nu toe) gehad bij zijn/haar fysiotherapeut (voor de huidige hulpvraag/ klachten van uw kind)?

- ☐ 0 tot en met 9 behandelingen
- ☐ 10 tot en met 18 behandelingen
- ☐ meer dan 18 behandelingen
- ☐ weet ik niet meer

71. Hoe zou u over het algemeen de gezondheid **van uw kind** noemen?

- ☐ Uitstekend
- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Redelijk
- ☐ Slecht

72. Hoe zou u, over het geheel genomen, de algemene geestelijke/psychische gezondheid van dit moment **van uw kind** beschrijven?

- ☐ Uitstekend
- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Redelijk
- ☐ Slecht

73. Wat is **uw** hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuigschrift) *Let op: het gaat hier om uw opleiding, niet die van uw kind.*

- ☐ Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
- ☐ Lagere school (basisschool, speciaal basisonderwijs)
- ☐ Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
- ☐ Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)
- ☐ Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
- ☐ Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)
- ☐ Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
- ☐ Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- ☐ Anders, namelijk (open invulveld)

74. Wat is **uw** geboorteland? *(Let op: het gaat hier om uw geboorteland, niet dat van uw kind)*

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië / voormalig Nederlands Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk ... (invulveld)

75. Wat is het geboorteland van **uw** vader?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië / voormalig Nederlands Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk ... (invulveld)

76. Wat is het geboorteland van **uw** moeder?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië / voormalig Nederlands Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk ... (invulveld)

Hartelijk bedankt voor het invullen van de vragenlijst.
'vragenlijst verzenden'
terug

[De naam van de behandelend fysiotherapeut en de praktijk weten we door de digitale logistiek en het inloggen automatisch en daarover wordt dus geen vraag gesteld.]

