

CQ-index Fysiotherapie, versie 2.3

Psychometrische eigenschappen en discriminerend vermogen

Dolf de Boer
Cindy Veenhof
Diana Delnoij (Centrum Klantervaring Zorg)

ISBN 978-90-6905-949-5

<http://www.nivel.nl>

nivel@nivel.nl

Telefoon 030 2 729 700

Fax 030 2 729 729

©2009 NIVEL, Postbus 1568, 3500 BN UTRECHT

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het NIVEL te Utrecht. Het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoud

Voorwoord	5
1 Inleiding	7
1.1 Achtergrond en geschiedenis van de vragenlijst	7
1.2 Doelstelling	9
1.3 Onderzoeksvragen	9
1.4 Opbouw van het rapport	9
2 Methode	11
2.1 Steekproef en dataverzameling	11
2.1.1 Schriftelijke dataverzameling	11
2.1.2 Dataverzameling via het internet	12
2.2 Data-analyse	12
2.2.1 Datacontrole	12
2.2.2 Statistische toetsen	13
3 Resultaten	15
3.1 Respons	15
3.2 Kenmerken en representativiteit	17
3.2.1 Kenmerken en representativiteit van de onderzoeksgroep	17
3.3 Kenmerken en representativiteit van de responsgroep	18
3.4 Schalen van de Ervaringenvragenlijst Fysiotherapie	20
3.4.1 Validiteit en betrouwbaarheid	20
3.4.2 Samenhang van de schalen van de Ervaringenvragenlijst	20
3.5 Ervaringscores	22
3.6 Discriminerend vermogen	23
3.6.1 Multilevel analyses	23
3.6.2 Benodigde aantallen voor het bepalen van verschillen tussen praktijken	25
3.7 Indeling van fysiotherapiepraktijken in drie groepen	26
3.8 Samenvatting	27
4 Algemene samenvatting en discussie	29
4.1 Achtergrond en doel van het onderzoek	29
4.2 Opzet van het onderzoek	29
4.3 Ervaringen met de fysiotherapeutische zorg	29
4.4 Evaluatie van de Ervaringenvragenlijst Fysiotherapie	30
4.4.1 Schaalstructuur	30
4.4.2 Discriminerend vermogen, casemix-adjusters en online vs. schriftelijke meten	30
4.5 Aanpassingen aan de vragenlijst	32

4.6	Toekomstig gebruik van de vragenlijst	33
4.7	Tot slot	34
	Literatuur	35
	Bijlagen:	
Bijlage 1	Ervaringenvragenlijst Fysiotherapie, versie 1.3	37
Bijlage 2	Schriftelijke vragenlijst, versie 2.3	49
Bijlage 3	Online vragenlijst, versie 2.3	63
Bijlage 4	Verschil tussen CQ-index Fysiotherapie, versie 1.3 en CQ-index Fysiotherapie Online, versie 2.3	85
Bijlage 5	Discriminerend vermogen per vraag	89
Bijlage 6	CQ-index Fysiotherapie, versie 3.0	93

Voorwoord

In dit rapport wordt verslag gedaan van het onderzoek naar de psychometrische eigenschappen en het discriminerend vermogen van de CQ-index Fysiotherapie. Deze onderwerpen zijn weliswaar in eerder onderzoek aan de orde gekomen, maar sindsdien heeft de vragenlijst ingrijpende wijzigingen ondergaan. Derhalve was het nodig de psychometrische eigenschappen en het discriminerend vermogen opnieuw in kaart te brengen.

Het onderzoek heeft op initiatief van het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ) plaatsgevonden en is door het CKZ en het NIVEL gezamenlijk uitgevoerd.

Utrecht, NIVEL/CKZ
juni 2009

1 Inleiding

1.1 Achtergrond en geschiedenis van de vragenlijst

In januari 2006 is de nieuwe Zorgverzekeringswet in werking getreden. Hiermee wordt beoogd om de vraagsturing in de gezondheidszorg te bevorderen. Verwacht wordt dat er, met ingang van het nieuwe zorgsysteem, meer concurrentie op zal treden tussen de zorgverzekeraars. Het is hierom van groot belang dat zij kwalitatief goede zorg in kunnen kopen voor hun verzekerden. Inzicht in de prestaties van de zorgverleners is hierbij noodzakelijk.

Om inzicht te krijgen in de prestaties van fysiotherapeuten is in 2005-2006, in opdracht van Agis, een vragenlijst ontwikkeld en uitgetest om de kwaliteit van de fysiotherapeutische zorg te meten vanuit patiëntenperspectief, de 'CQ-index Fysiotherapie' (Van Sonsbeeck et al., 2006). In dat project werden twee vragenlijsten ontwikkeld: de 'Ervaringenvragenlijst Fysiotherapie' en de 'Belangvragenlijst Fysiotherapie'. Om informatie over de zorg van fysiotherapeuten te verzamelen, is de 'Ervaringenvragenlijst Fysiotherapie' ontwikkeld volgens de zogenaamde CAHPS/QUOTE-systematiek (Zaslavsky et al., 2002; Sixma et al., 1998; Delnoij et al., 2006). De 'Belangvragenlijst Fysiotherapie' bouwt voort op de QUOTE-methodiek (Sixma et al., 1998).

Zoals gebruikelijk bij het ontwikkelen van een CQ-index vragenlijst is vervolgens door het NIVEL, in opdracht van Stichting Miletus (een samenwerkingsverband van vrijwel alle Nederlandse zorgverzekeraars) bekeken of de Ervaringenvragenlijst in staat was om verschillen tussen fysiotherapiepraktijken te detecteren (Veenhof et al., 2008). Dit onderzoek vond plaats in 2007. Het project is afgesloten met het opstellen van de CQ-index Fysiotherapie versie 1.3 (zie bijlage 1). Bij het NIVEL-onderzoek in opdracht van Stichting Miletus waren het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) en de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) als toehoorder bij de begeleidingscommissie betrokken. Door het KNGF werd aan het eind van dit NIVEL-onderzoek aangegeven dat men nog inhoudelijk commentaar had op versie 1.3 van de vragenlijst. Het KNGF verklaarde zich bereid dit commentaar in detail op papier te zetten en zich daarmee aan een volgende versie van de lijst te committeren, maar stelde als voorwaarde daarvoor dat de vragenlijst in het publieke domein zou komen. Met subsidie van het Ministerie van VWS is versie 1.3 van de CQ-index Fysiotherapie daarom door het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ) overgenomen van Stichting Miletus, met de bedoeling de CQ-index Fysiotherapie versie 1.3 te herzien op grond van het commentaar van het KNGF en de vragenlijst vervolgens te publiceren. Deze overname vond plaats eind december 2007. Begin januari 2008 heeft het KNGF zijn commentaar op versie 1.3 aan het CKZ doorgegeven. Ook de NPCF heeft van de gelegenheid gebruik gemaakt om

nog eens commentaar op de vragenlijst te leveren. Het CKZ heeft op basis daarvan, in samenwerking met het NIVEL, een volgende versie van de vragenlijst opgesteld (versie 2.0). Versie 2.0 is besproken in een vergadering in januari 2008 waaraan onder meer het KNGF, de NPCF, Stichting Miletus en een aantal bij Miletus aangesloten verzekeraars deelnamen.

Inmiddels was IQ Healthcare samen met het KNGF gestart met het opstellen van prestatie-indicatoren voor de fysiotherapie. In die prestatie-indicatoren werden ook aspecten van cliëntervaringen gedefinieerd. IQ Healthcare ontwikkelde daarvoor een eigen patiëntervaringenvragenlijst waarin ook onderdelen van de CQ-index Fysiotherapie waren opgenomen. Door alle betrokken partijen is toen de wens geuit dat de uiteindelijke CQ-index Fysiotherapie ook zou moeten aansluiten bij het raamwerk van prestatie-indicatoren voor fysiotherapie. Met dat doel zijn verdere wijzigingen doorgevoerd in de vragenlijst, die in verschillende rondes besproken zijn met onder meer de verzekeraars verenigd in Stichting Miletus, het KNGF en de NPCF. Aan deze besprekingen namen ook onderzoekers deel van IQ Healthcare, het NIVEL en Significant BV (de meetorganisaties die in opdracht van Stichting Miletus zorginkooprapportages had gemaakt op basis van metingen met eerdere versies van het instrument). Een en ander resulteerde uiteindelijk in april 2008 in versie 2.3 van de CQ-index Fysiotherapie, die bestond uit een online versie en een versie voor schriftelijke dataverzameling (zie bijlagen 2 en 3).

Versie 2.3 kon rekenen op draagvlak onder alle betrokken partijen, maar week inmiddels wel sterk af van de gevalideerde versie 1.3 (zie bijlage 4 voor een overzicht van de verschillen). De onderzoekers achtten het daarom noodzakelijk om versie 2.3 opnieuw empirisch te testen en daarin zowel de psychometrische eigenschappen als het discriminerend vermogen te betrekken. Stichting Miletus verklaarde zich bereid de kosten van dataverzameling voor deze nieuwe testronde te dragen. In deze testronde zijn alleen de ervaringen van patiënten gemeten. Wat patiënten belangrijk vinden is in dit traject dus niet onderzocht. Bij gebrek aan publieke financieringsbronnen is het bijbehorende onderzoek - bij wijze van uitzondering - met middelen van het CKZ en in samenwerking met het NIVEL uitgevoerd.

In dit rapport wordt verslag gelegd over deze nieuwe testronde, waarvoor de data in de zomer van 2008 zijn verzameld. Daarbij is gebruik gemaakt van twee manieren van dataverzameling. De traditionele wijze van dataverzameling voor CQ-index metingen is om de beoogde respondenten op vier verschillende tijdstippen per post te benaderen. Aangezien deze methode betrekkelijk kostbaar is, is het wenselijk te bekijken of andere methoden van dataverzameling ook tot valide resultaten leiden. Een interessant alternatief voor dataverzameling per post is dataverzameling via het internet: dit is snel, relatief goedkoop en heeft voordelen wat betreft het geautomatiseerd verwerken van gegevens. Het is echter wel van belang te bekijken of de online dataverzamelingsmethode tot vergelijkbare resultaten leidt als de schriftelijke dataverzamelingsmethode. Wanneer dat niet het geval zou zijn, dan zijn praktijken waarbij data schriftelijk zijn verzameld minder goed vergelijkbaar met praktijken waarbij data via internet zijn verzameld.

1.2 Doelstelling

Doel van dit onderzoek is om de schaalstructuur, validiteit, betrouwbaarheid en het discriminerend vermogen te toetsen van de herziene ‘CQ-index Fysiotherapie versie 2.3’. Bij het toetsen van het discriminerend vermogen worden ook correctievariabelen (case-mix adjusters) vastgesteld. Casemixadjusters zijn variabelen waarvoor gecorrigeerd moet worden bij het doen van vergelijkende analyses teneinde de vergelijkingen zo eerlijk mogelijk te maken (O'Malley et al., 2005; Zaslavsky et al., 2008). Daarnaast wordt dataverzameling via het internet vergeleken met dataverzameling per post wat betreft de samenstelling van de respons en de gerapporteerde ervaringen. We merken hierbij op dat de verschillen tussen beide methoden in het huidige onderzoek verder strekken dan internet versus schriftelijk. Er zijn bijvoorbeeld ook verschillen wat betreft de steekproeftrekking en verzending van herinneringen. Mocht de schriftelijke dataverzameling tot andere resultaten leiden dan de online dataverzameling, dan zijn er dus meerdere factoren waaraan dit kan worden toegeschreven.

1.3 Onderzoeksvragen

De volgende onderzoeksvragen staan centraal in dit onderzoek:

- 1 *‘Wat is de schaalstructuur, validiteit en betrouwbaarheid van het instrument?’*
- 2 *‘Wat is het discriminerend (of onderscheidend) vermogen van de verschillende schalen van het instrument?’*
- 3 *‘In hoeverre zijn de uitkomsten van de schriftelijke dataverzameling vergelijkbaar met die van dataverzameling via het internet?’*
- 4 *‘Hoeveel waarnemingen zijn nodig per fysiotherapiepraktijk om verschillen betrouwbaar te kunnen aantonen?’*

1.4 Opbouw van het rapport

Naast dit inleidende hoofdstuk bestaat het rapport uit nog drie andere hoofdstukken. In hoofdstuk 2 zal dieper worden ingegaan op de gebruikte methode van het onderzoek. Tevens worden de wijze van dataverzameling en de gebruikte statistische analyses besproken. In het derde hoofdstuk staan de resultaten van de CQ-index Fysiotherapie centraal. Naast een beschrijving van de achtergrondkenmerken van de respondenten, zoals leeftijd en geslacht, worden (aan de hand van verschillende analyses) de gestelde onderzoeksvragen beantwoord. Het rapport sluit af met een algemene conclusie en discussie in hoofdstuk 4.

2 Methode

In het vorige hoofdstuk is reeds beschreven volgens welk proces de CQ-index Fysiotherapie 2.3 tot stand is gekomen. In dit hoofdstuk beschrijven we hoe de steekproef en de wijze van dataverzameling eruit hebben gezien (paragraaf 2.2). In paragraaf 2.2 wordt beschreven welke analyses voor dit onderzoek gebruikt zijn.

2.1 Steekproef en dataverzameling

2.1.1 *Schriftelijke dataverzameling*

Vier zorgverzekeraars (Agis, Achmea, VGZ en Delta Lloyd/OHRA¹) hebben in mei 2008 een steekproef van verzekerden getrokken uit hun verzekerdenbestand. De procedure voor steekproeftrekking was als volgt:

- 1 Selecteer de praktijken met minimaal 300 unieke verzekerden in het laatste kwartaal 2007 en het eerste kwartaal 2008. Verzekerden met slechts 1 declaratie in die periode tellen niet mee (verwijderen). Uit deze praktijken wordt er aselekt 1 praktijk geselecteerd.
- 2 Verifieer bij IQ Healthcare of deze praktijk niet in de patiëntenmeting ten behoeve van de prestatie-indicatoren zit.
- 3 Neem de declaraties fysiotherapie van oktober 2007 t/m maart 2008 die door de aselekt gekozen fysiotherapiepraktijk zijn ingediend voor bijbehorende verzekerden.
- 4 Selecteer de verzekerden die op 1 januari 2007 18 jaar of ouder zijn.
- 5 Neem een aselechte steekproef van ca. 300 verzekerden. Als het een praktijk is met minder dan 300 verzekerden, neem ze dan allemaal mee.
- 6 Controleer het bestand op actualiteit en non-mailing (zijn alle verzekerden nog ingeschreven en aan te schrijven).
- 7 Verwijder verzekerden die eerder een CQ-index hebben gekregen het afgelopen jaar.

Vervolgens zijn in juni, door een mailhouse, vragenlijsten verstuurd aan 1.150 patiënten van 4 verschillende fysiotherapiepraktijken. Voor de verspreiding van de vragenlijst is gebruik gemaakt van de zogenaamde Dillman-methode (Dillman, 2000), waarbij mensen op vier verschillende momenten worden benaderd volgens onderstaand schema:

week 1: vragenlijst met een begeleidende brief en een antwoordenvelop;

week 2: een herinnering in de vorm van een bedankkaartje;

week 5: opnieuw de vragenlijst met een begeleidende brief en een antwoordenvelop;

week 7: een laatste brief ter herinnering.

De teruggestuurde vragenlijsten werden gescand door medewerkers van het mailhouse.

¹ Delta Lloyd en OHRA zijn gefuseerd, maar hebben beide gegevens aangeleverd.

2.1.2 Dataverzameling via het internet

Fysiotherapiepraktijken in de regio's rond Amersfoort, Heerenveen en Eindhoven zijn door het KNGF uitgenodigd, middels een brief van KNGF, NPCF, CKZ en Miletus. Daarnaast hebben sommige zorgverzekeraars praktijken aangespoord mee te doen aan het onderzoek. Fysiotherapiepraktijken ontvingen schriftelijke informatie en er werden informatiebijeenkomsten aangeboden. Ruim dertig praktijken meldden zich aan voor deelname en werden nagebeld. Uiteindelijk bleven achtentwintig praktijken over, waarvan er nog eens zeven afvielen. De meeste praktijken die afvielen waren te klein. Daarnaast kwam het voor dat praktijken zich terug trokken wegens onderbezetting (in de vakantieperiode) of persoonlijke redenen. Eén praktijk bleek achteraf toch deel te nemen aan het onderzoek met IQ Healthcare. Eenentwintig praktijken met in totaal 41 locaties hebben uiteindelijk deelgenomen aan de online meting. Alle patiënten die ten tijde van de meetperiode 18 jaar of ouder waren, van wie het e-mailadres bekend was en die in het laatste kwartaal van 2007 en/of het eerste kwartaal van 2008 minimaal twee behandelingen hadden gehad werden geselecteerd. Dit waren in totaal 4.511 patiënten. Bij 1.309 van deze patiënten was bekend dat zij per email benaderd konden worden. Bij 3.202 patiënten was dit niet bekend en zij werden om toestemming gevraagd. Deze toestemming werd verleend door 935 patiënten. Uiteindelijk werden dus 2.244 patiënten benaderd met de online vragenlijst. Deze patiënten waren verspreid over 41 (locaties van) praktijken. Een week na de uitnodiging werd één herinnering verstuurd.

2.2 Data-analyse

2.2.1 Datacontrole

Voordat de analyse kon plaatsvinden, zijn de gegevensbestanden van de schriftelijke en de online dataverzameling samengevoegd. Aangezien, als gevolg van kleine verschillen tussen de schriftelijke en online vragenlijst, de gegevensbestanden niet geheel overeen kwamen, dienden deze eerst in een vergelijkbaar format te worden gegoten. Hiertoe is de schriftelijke versie als uitgangspunt genomen en is het format van het online gegevensbestand hierop aangesloten. Dit betekent dat als er in dit rapport vraagnummers worden genoemd, deze nummers verwijzen naar vragen uit de schriftelijke vragenlijst (zie bijlage 2) tenzij anders vermeld.

Vervolgens is het samengevoegde bestand gecheckt op onwaarschijnlijke of onmogelijke waarden en is het bestand geschoond conform de richtlijnen van de CQ-index (Sixma et al., 2008a). Na controle en opschoning van de data is de representativiteit van de steekproef en de responsgroep nagegaan. Aan de hand van non-respons analyses (Chi-kwadraat toetsen) is bekeken of de personen die deelnamen aan het onderzoek qua geslacht en leeftijd verschillen van de personen die geen vragenlijst hebben teruggestuurd. Tevens zijn het geslacht en de leeftijd van de respondenten aan de hand van Chi-kwadraat toetsen vergeleken met een representatieve groep patiënten van fysiotherapeuten uit 2007, zoals geregistreerd in de Landelijke Informatievoorziening Paramedische Zorg (Swinkels et al., bezocht op 27-01-09).

2.2.2 Statistische toetsen

Voor de beantwoording van de drie onderzoeksvragen in het huidige onderzoek zijn diverse methoden toegepast. Deze worden hieronder kort toegelicht.

Schaalstructuur

Evenals in het voorgaande valideringsonderzoek van Van Sonsbeeck et al. (2006) is de schaalstructuur en de validiteit en betrouwbaarheid van het meetinstrument (vraagstelling 1) onderzocht. Allereerst is onderzocht of de in het voorgaande onderzoek gevonden schalen gereproduceerd konden worden. Hiertoe zijn de items die in het vorige onderzoek een factor en een schaal vormden ingevoerd in een gedwongen 1-factoroplossing. Aangezien de factoren en schalen uit de vorige versie van de vragenlijst niet of nauwelijks reproduceerbaar bleken is vervolgens een exploratieve factoranalyse uitgevoerd. Hierbij is te werk gegaan volgens de richtlijnen van het Handboek CQI Meetinstrumenten: richtlijnen en voorschriften voor de ontwikkeling van een CQI meetinstrument (Sixma et al, 2008b). Dat wil zeggen dat voorafgaand aan de analyses is vastgesteld of de variabelen voldoende gemeenschappelijk hebben voor het uitvoeren van een factoranalyse (KMO-waarde $>0,60$) en of zij voldoende gecorreleerd zijn (Bartlett's test of sphericity). Wanneer de betreffende items samen één factor vormden is met behulp van Cronbach's α de betrouwbaarheid van de schaal bepaald.

Discriminerend vermogen en casemix-adjustment

Bij het vergelijken van de prestaties van fysiotherapiepraktijken is het belangrijk om rekening te houden met verschillen die meer op persoonskenmerken van de patiënten berusten dan op daadwerkelijke verschillen in kwaliteit van de zorgverlening. In eerder onderzoek werd reeds geconcludeerd dat voor de achtergrondkenmerken leeftijd, gezondheid en opleiding moet worden gecorrigeerd bij het vergelijken van Fysiotherapiepraktijken (Veenhof et al., 2008). Bij het bepalen van het discriminerend vermogen is op nieuw bekeken in hoeverre verschillen tussen praktijken verklaard kunnen worden uit verschillen tussen hun patiëntenpopulaties wat betreft leeftijd, opleiding en gezondheid.

Voor het vaststellen van het discriminerend vermogen van de schalen in de vragenlijst en het waarderingscijfer van de fysiotherapeut (vraagstelling 2) zijn multilevel analyses, met methode IGLS, uitgevoerd. Hierbij is rekening gehouden met het feit dat patiënten 'genest' zijn in de verschillende praktijken, en dus geen willekeurige steekproef vormen, en dat hun ervaringen en oordelen mogelijk niet geheel onafhankelijk van elkaar zijn. Met de analyses is bekeken of er significante verschillen zijn in de ervaringen van patiënten tussen praktijken, en welk percentage van de totale variantie (intraclass-correlatie) kan worden toegeschreven aan deze verschillen. Hierbij is ook rekening gehouden met de casemix adjusters. De uitkomsten van deze multilevel analyses zijn met zogenaamde 'sterrentabellen' (volgens de 3-sterrensystematiek met als indeling: benedengemiddeld, gemiddeld of bovengemiddeld) gepresenteerd.

Schriftelijk versus online

Na correctie voor achtergrondkenmerken is bekeken of er nog systematische verschillen zijn tussen de online dataverzameling en de schriftelijke dataverzameling (vraagstelling 3). Hiertoe is 'soort meting' als correctiefactor aan het model toegevoegd. Als de variabele 'soort meting' effect heeft op de intraclass-correlatie zou dit betekenen dat de resultaten van beide metingen van elkaar verschillen.

Steekproefgrootte voor vergelijkende analyses

Wanneer een CQ-index in staat is verschillen tussen zorgaanbieders aan te tonen is het van belang te bepalen hoeveel waarnemingen per zorgaanbieder benodigd zijn om verschillen betrouwbaar vast te stellen (vraagstelling 4). Hierbij wordt gestreefd naar een betrouwbaarheid van 0,80. Omdat het benodigde aantal respondenten voor een betrouwbaarheid van 0,80 niet altijd wordt gehaald is ook bekeken wat er nu gebeurt in de analyses met praktijken waarvoor maar weinig respondenten beschikbaar zijn.

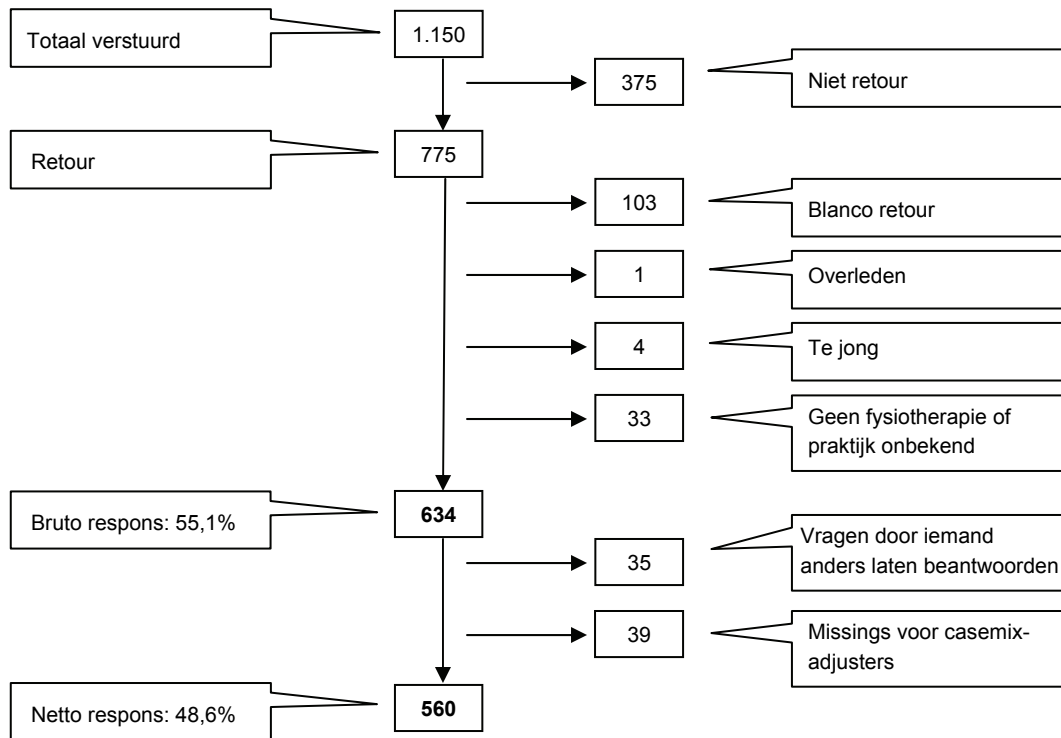
3 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de meting met de Ervaringenvragenlijst Fysiotherapie versie 2.3 besproken. Allereerst wordt in paragraaf 3.1 de respons op de vragenlijsten besproken. Vervolgens wordt in paragraaf 3.2 gekeken naar de representativiteit van de onderzoeksgroep. Hierna komen de onderzoeksvragen aan de orde. In paragraaf 3.3 wordt de schaalstructuur, validiteit en betrouwbaarheid van het instrument beschreven. Paragraaf 3.4 beschrijft de samenhang van de schalen. In paragraaf 3.5 worden de gemiddelde kwaliteitsscores weergegeven. Het onderzoek naar het discriminerend vermogen komt in paragraaf 3.6 aan bod. In deze paragraaf wordt ook ingegaan op eventuele verschillen tussen de online dataverzameling en de schriftelijke dataverzameling. Ten slotte worden de resultaten samengevat in paragraaf 3.7.

3.1 Respons

In figuur 3.1 en 3.2 wordt de respons op de vragenlijsten schematisch weergegeven. Bij de schriftelijke dataverzameling (zie figuur 3.1) stuurden 775 van 1.150 patiënten (67%) de vragenlijst terug. Van deze vragenlijsten waren er 103 blanco retour en bleek in één geval dat de patiënt was overleden. Vier patiënten behoorden niet tot de doelgroep omdat zij jonger waren dan 18 jaar. Daarnaast gaven 33 patiënten aan geen fysiotherapie te hebben ontvangen in het afgelopen jaar. De bruto respons komt hiermee op 55,1%. Vervolgens zijn er lijsten verwijderd omdat zij door iemand anders dan de beoogde respondent zijn ingevuld en beantwoord (N=35). Lijsten dienen ook te worden verwijderd als minder dan de helft van alle vereiste antwoorden is verstrekt. Dit kwam echter niet voor bij de schriftelijke meting. Voorts zijn er lijsten verwijderd omdat de variabelen voor casemix-adjustment niet compleet waren (N=39). De netto respons komt daarmee op 560 vragenlijsten (48,6%).

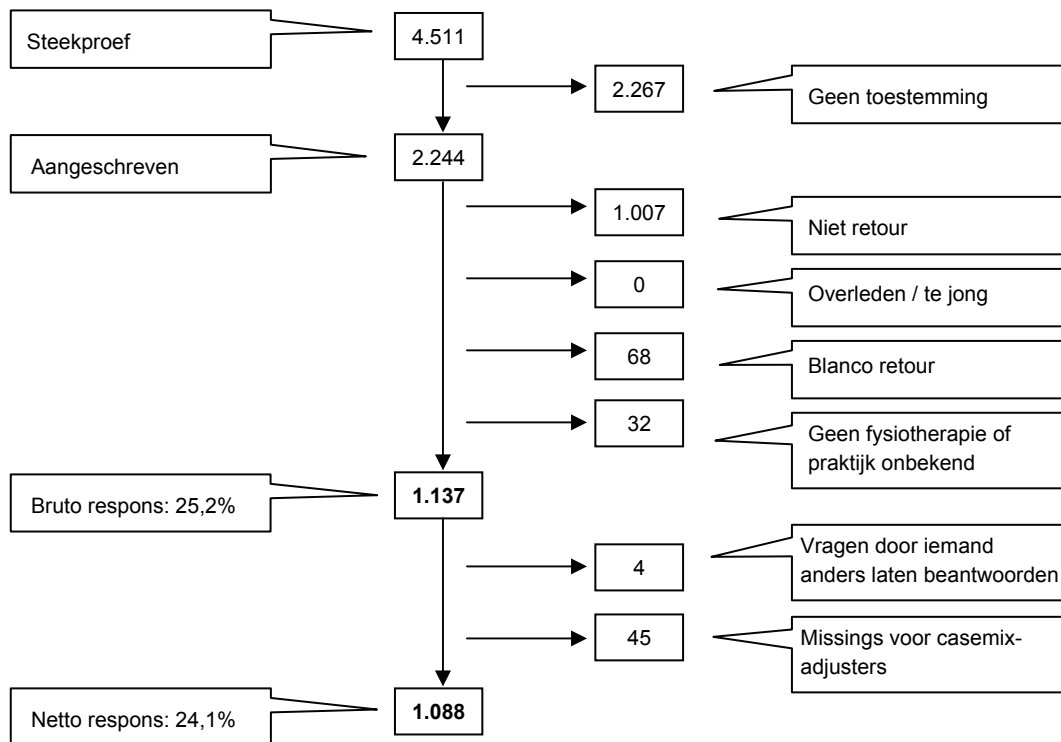
Figuur 3.1 Respons Ervaringenvragenlijst Fysiotherapie Schriftelijk



Bij de online dataverzameling (zie figuur 3.2) bestond de steekproef uit 4.511 patiënten. Van de groep patiënten die verzocht werd om toestemming voor het gebruik van hun e-mailadres (N=3.202) gaven 2.267 patiënten geen toestemming. Van de 2.244 patiënten die benaderd waren met de online vragenlijst stuurden 1.007 patiënten niets terug. Daarnaast waren nog 68 lijsten blanco retour en was bij 32 patiënten de praktijk onbekend. De bruto respons komt hiermee op 25,2%. Vervolgens zijn er lijsten verwijderd omdat zij door iemand anders dan de beoogde respondent zijn ingevuld en beantwoord (N=4) en zijn er lijsten verwijderd omdat de variabelen voor casemix-adjustment niet compleet waren (N=45). Ook bij de online dataverzameling kwam het niet voor dat patiënten minder dan de helft van het aantal vereiste antwoorden verstrekten. De netto respons komt daarmee op 1.088 vragenlijsten (24.1%).

Om de figuren 3.1 en 3.2 te kunnen maken is het nodig om bestanden met adressen te koppelen aan de bestanden van mensen die de vragenlijst hebben ingevuld. In het huidige onderzoek konden we deze koppeling niet voltooien voor de online steekproef met als gevolg dat figuur 3.2 geen exact, maar een globaal beeld vormen van de responsflow. Het is hierbij denkbaar dat de bruto en netto respons met één tot enkele procenten is onderschat.

Figuur 3.2 Respons Ervaringenvragenlijst Fysiotherapie Online



3.2 Kenmerken en representativiteit

3.2.1 Kenmerken en representativiteit van de onderzoeksgroep

In totaal zijn 1.644 vragenlijsten in het onderzoek meegenomen. Deze patiënten zijn verspreid over 45 verschillende praktijken of locaties (wanneer een praktijk uit meerdere locaties bestond zijn de locaties afzonderlijk meegenomen in het onderzoek). Om te bekijken of de steekproef van fysiotherapiepatiënten verschilt tussen de online dataverzameling en de schriftelijke dataverzameling is een vergelijking gemaakt van de leeftijds- en geslachtsverdeling. Voor een deel van de online steekproef (N=995) was zowel de leeftijd als het geslacht niet bekend. Representativiteit is voor de online steekproef dan ook getoetst op $4.511 - 995 = 3.516$ waarnemingen. Voor zowel leeftijd ($X^2(6) = 624,55$ $p < 0,001$) als geslacht ($X^2(1) = 12,00$, $p < 0,001$) bleken er significante verschillen te bestaan tussen de online en de schriftelijke steekproef. Mannen zijn wat oververtegenwoordigd in de online steekproef en ouderen zijn wat ondervertegenwoordigd. Vervolgens is een vergelijking gemaakt met de populatie uit LiPZ. LiPZ is een landelijk representatief registratienetwerk waarin onder andere fysiotherapeuten maandelijks gegevens aanleveren. De online populatie wek niet significant af van de LiPZ populatie voor geslacht ($X^2(1) = 1,94$; ns), maar wel voor leeftijd ($X^2(6) = 398,70$; $p < 0,001$). De samenstelling van de schriftelijke steekproef kwam ook niet overeen met de LiPZ populatie voor leeftijd ($X^2(6) = 214,14$; $p < 0,001$) en niet voor geslacht ($X^2(1) =$

22,50; $p < 0,001$). Er zaten meer ouderen en vrouwen in de steekproef voor de schriftelijke populatie dan op basis van de LiPZ-registratie verwacht werd.

De online steekproef bestaat voor een deel uit mensen die zichzelf bereid hebben verklaard om een online vragenlijst in te vullen. Patiënten jonger dan 55 jaar waren oververtegenwoordigd in de steekproef vergeleken met wat op basis van gegevens uit andere registraties (LiPZ) verwacht mag worden. Het lijkt er dus op dat patiënten jonger dan 55 jaar zich vaker bereid verklaren een online vragenlijst in te vullen vergeleken met patiënten ouder dan 55 jaar.

Tabel 3.1 Vergelijking van de steekproef met de algemene fysiotherapiepopulatie uit LiPZ

	schriftelijk (N=1.150)		online (N=3.516)		LiPZ (N=11.973)	
	N	%	N	%	N	%
Geslacht:						
man	397	34,5	1.258	40,3	4.981	41,7
vrouw	753	65,5	1.860	59,7	6.956	58,3
missing	-	-	398	-	36	-
Leeftijd:						
18 t/m 24 jaar	35	3,0	187	6,1	1.054	9,1
25 t/m 34 jaar	79	6,9	555	18,1	1.293	11,1
35 t/m 44 jaar	142	12,3	685	22,4	2.203	18,9
45 t/m 54 jaar	225	19,6	758	24,8	2.431	20,9
55 t/m 64 jaar	216	18,8	574	18,8	1.964	16,9
65 t/m 74 jaar	205	17,8	223	7,3	1.413	12,1
>75 jaar	248	21,6	76	2,5	1.281	11,0
missing	-	-	458	-	335	-

3.3 Kenmerken en representativiteit van de responsgroep

Om te onderzoeken of de personen die de vragenlijst invulden (respondenten) afwijken van de personen die dit niet hebben gedaan (non-respondenten), zijn respondenten en non-respondenten met elkaar vergeleken voor geslacht en leeftijd. Dit is apart uitgevoerd voor de online en de schriftelijke dataverzameling (zie tabel 3.2 en 3.3).

Voor de schriftelijke dataverzameling bleken respondenten en correspondenten niet van elkaar te verschillen wat betreft geslacht ($\chi^2(1) = 0,00$; $p = \text{ns.}$) maar wel wat betreft leeftijd ($\chi^2(6) = 54,32$; $p < 0,001$). Ouderen (55 jaar en ouder) stuurden de vragenlijst vaker terug dan jongeren.

Tabel 3.2 Vergelijking van netto respons en non-respons naar leeftijd en geslacht voor schriftelijke dataverzameling

	netto respons (N=560)		non-respons (N=590)	
	N	%	N	%
Geslacht:				
man	192	34,5	205	34,6
vrouw	365	65,5	388	65,4
missing	3	-	-	-
Leeftijd:				
18 t/m 24 jaar	11	2,0	24	4,1
25 t/m 34 jaar	28	5,0	51	8,6
35 t/m 44 jaar	60	10,7	82	13,9
45 t/m 54 jaar	99	17,7	126	21,4
55 t/m 64 jaar	139	24,8	77	13,1
65 t/m 74 jaar	124	22,1	81	13,7
>75 jaar	99	17,7	149	25,3
missing	-	-	-	-

Bij de online dataverzameling (zie tabel 3.3) waren er enkele technische problemen waardoor een direct vergelijk tussen de netto respons en de non-respons niet gepast was². Derhalve is ervoor gekozen om de bruto respons te vergelijken met de non-respons (de netto respons is de bruto respons minus de cases die in de schoningsprocedure verwijderd zijn). Bij de online dataverzameling was er geen verschil voor de geslachtsverdelingen van bruto respons en non-respons ($\chi^2(1) = 1,36$; $p = \text{ns.}$), maar wel voor leeftijd ($\chi^2(6) = 16,71$; $p=0,01$). Ouderen reageerden vaker dan jongeren.

Een vergelijk tussen de netto responses van beide methoden toonde dat deze van elkaar verschillen voor geslacht ($\chi^2(1) = 4,52$; $p = 0,03$) en leeftijd ($\chi^2(6) = 248,11$; $p<0,001$). Ouderen en vrouwen waren minder vertegenwoordigd in de netto respons voor de online dataverzameling vergeleken met de netto respons voor de schriftelijke dataverzameling.

² Bij de bruto respons en de non-respons waren de gegevens voor leeftijd en geslacht beschikbaar uit de administraties van fysiotherapiepraktijken. Bij de netto respons waren de gegevens voor leeftijd en geslacht gebaseerd op de antwoorden van respondenten. De leeftijd volgens respondenten (netto respons) kwam niet altijd overeen met de leeftijd uit de administratie (bruto respons en non-respons). In tabel 3.3 is dit bijvoorbeeld te zien doordat bij de netto respons meer patiënten er in de categorie 35 t/m 44 jaar zaten in vergelijking met de bruto respons. Dit is op te lossen door het netto responsbestand te koppelen aan het bestand met achtergrondgegevens, maar deze koppeling kon in het huidige onderzoek niet worden voltooid omdat er geen unieke identificatiecode was op basis waarvan zo'n koppeling kon plaatsvinden. Derhalve is gekozen om de bruto respons te vergelijken met de non-respons omdat de achtergrondgegevens voor dit vergelijk uit dezelfde bron voortkomen.

Tabel 3.3 Vergelijking van bruto respons, netto respons en non-respons naar leeftijd en geslacht voor online dataverzameling

	bruto respons (N=1.234)		netto respons (N=1.084)		non-respons (N=2.283)	
	N	%	N	%	N	%
Geslacht:						
man	455	39,0	432	39,9	803	41,1
vrouw	711	61,0	652	60,1	1.149	58,9
missing	68	-	-	-	330	-
Leeftijd:						
18 t/m 24 jaar	51	4,7	52	4,8	136	6,9
25 t/m 34 jaar	174	16,2	169	15,6	381	19,2
35 t/m 44 jaar	229	21,3	232	21,4	456	23,0
45 t/m 54 jaar	282	26,2	282	26,0	476	24,0
55 t/m 64 jaar	224	20,8	236	21,8	350	17,7
65 t/m 74 jaar	83	7,7	86	7,9	140	7,1
>75 jaar	32	3,0	27	2,5	44	2,2
missing	159	-	-	-	299	-

3.4 Schalen van de Ervaringenvragenlijst Fysiotherapie

3.4.1 Validiteit en betrouwbaarheid

Aan de hand van factoranalyses is gekeken welke schalen van de Ervaringenvragenlijst Fysiotherapie met de huidige vragenlijst kunnen worden geconstrueerd. Hierna werd naar de interne consistentie (aan de hand van Cronbach's α) van de schalen gekeken om de betrouwbaarheid van de schalen te bepalen. Hierbij geldt als indicatie dat een Cronbach's α van 0.70 redelijk is en van 0.80 goed. Een α van 0,60 tot 0,70 is matig maar nog wel acceptabel. In tabel 3.4 staan de uitkomsten van de factoranalyses en betrouwbaarheidsanalyses weergegeven. Hieruit blijkt dat er vier schalen kunnen worden geconstrueerd: Informatie, Bejegening, Participatie en therapietrouw (in het voorgaande onderzoek genaamd 'Zelfstandigheid'), en Ervaren behandelkwaliteit. Deze schalen zijn niet één op één vergelijkbaar met de schalen die in de vorige versie van de vragenlijst te vinden waren. Van de schaal Ervaren behandelkwaliteit bleek de interne consistentie matig te zijn (Cronbach's $\alpha = 0,61$). De interne consistentie van de overige gevonden schalen is redelijk tot goed (Cronbach's $\alpha = 0,76 - 0,82$). Wanneer gekeken wordt naar de factorlading van de items binnen een bepaalde schaal, blijkt dat alle items voldoende laden op de factor waartoe zij behoren (factorlading $>0,3$, zie ook Sixma et al., 2008b).

3.4.2 Samenhang van de schalen van de Ervaringenvragenlijst

In tabel 3.5 staan de correlaties tussen de gevonden schalen onderling en tussen de schalen en het algemene oordeel. De meeste schalen zijn redelijk geassocieerd (r 's = 0,47 - 0,57). De sterkste correlaties vertonen de schalen Bejegening/informatie ($r = 0,70$) en

Participatie en therapietrouw/Bejegening ($r = 0,70$). Het algemene oordeel is ook vrij sterk gerelateerd aan de schalen (r 's = $0,43 - 0,60$), waarbij de relatie met de schaal Ervaren behandelkwaliteit het sterkste is. We concluderen dat de schalen onderling overlap vertonen, maar ook dat iedere schaal informatie toevoegt. Anders gezegd: de overlap tussen schalen is niet zo groot dat één of meer schalen overbodig zijn (geen van de correlaties $>0,70$; zie ook Sixma et al., 2008b).

Tabel 3.4 Factorlading van items en betrouwbaarheid van de schalen

schalen en items		factorlading	<i>alfa</i>
Informatie voorziening			0,80
27	Hoe vaak probeerde uw fysiotherapeut het probleem waarvoor u kwam goed te begrijpen?	0,70	
28	Hoe vaak werd u door uw fysiotherapeut goed geïnformeerd over wat uw klacht of ziekte inhoudt?	0,76	
29	Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u duidelijk uitgelegd hoe, waarom en hoe vaak u thuis een oefening moest uitvoeren?	0,68	
30	Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u adviezen gegeven die u dagelijks kon gebruiken?	0,67	
31	Hoe vaak kon u uw fysiotherapeut vragen stellen als u iets wilde weten?	0,61	
32	Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?	0,67	
33	Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u tijdens de behandelingen duidelijk uitgelegd wat hij/zij aan het doen was?	0,68	
Bejegening			0,82
34	Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut gevraagd hoe het met u ging?	0,56	
35	Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u beleefd behandeld?	0,63	
36	Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut aandachtig naar u geluisterd?	0,80	
37	Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u serieus genomen?	0,79	
38	Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut voldoende tijd aan u besteed?	0,67	
39	Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut ervoor gezorgd dat u zich bij hem/haar op uw gemak voelde?	0,78	
40	Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut rekening gehouden met uw specifieke omstandigheden en wensen?	0,73	
Participatie & therapietrouw			0,76
48	Hoe vaak had u het gevoel dat uw fysiotherapeut samen met u werkte aan het bereiken van de behandeldoelen?	0,66	
49	Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u de ruimte gegeven om mee te beslissen over uw behandelingen?	0,65	
50	Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u geadviseerd hoe u nieuwe klachten kon voorkomen?	0,71	

- tabel 3.4 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 3.4 -

schalen en items	factorlading	alfa
51 Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut gevraagd of uw oefeningen thuis goed gingen?	0,77	
52 Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut gevraagd wat u had gedaan met zijn/haar adviezen?	0,81	
Ervaren behandelkwaliteit		0,61
57 Hoe vaak tijdens deze behandelperiode was u helemaal tevreden met de manier waarop u door uw fysiotherapeut behandeld werd?	0,83	
58 Hoe vaak had u vertrouwen in de vakbekwaamheid van uw fysiotherapeut?	0,83	
59 Hoe vaak vond u dat u door de behandelingen van uw fysiotherapeut uw dagelijkse bezigheden beter kon uitvoeren?	0,65	

Tabel 3.5 Correlaties tussen de schalen van de CQ-index Fysiotherapie

schalen	bejegening	participatie en therapietrouw	ervaren behandelkwaliteit	algemeen oordeel
Informatie	0,70	0,70	0,55	0,51
Bejegening		0,57	0,54	0,49
Participatie en therapietrouw			0,47	0,43
Behandelkwaliteit				0,60
Algemeen oordeel				1

3.5 Ervaringscores

De resultaten op de Ervaringen vragenlijst laten zien dat mensen over het algemeen positieve ervaringen hebben met fysiotherapeuten. Gevraagd naar een totaaloordeel, geven patiënten een gemiddeld waarderingscijfer van 8,4 (op een schaal van 0-10, waarbij 0 = slechtst mogelijke fysiotherapeut, en 10 = best mogelijke fysiotherapeut). In tabel 3.6 worden de gemiddelde ervaringscores weergegeven voor de gevonden schalen. Bij de berekening van schaalgemiddelden is het criterium gehanteerd dat de helft of meer van de items ingevuld moet zijn. Scores op de schalen variëren van 1 ('negatieve ervaring') tot 4 ('positieve ervaring'). Uit tabel 3.6 valt af te lezen dat de scores op alle schalen hoog zijn: de hoogste gemiddelde ervaringscores gelden voor de schalen Bejegening (3,84) en Informatie (3,64). De schaal Participatie en therapietrouw scoort met 3,31 het laagst.

Tabel 3.6 Gemiddelde ervaringscores voor de schalen

schalen	N	gemiddelde	sd
Informatie	1.638	3,64	0.41
Bejegening	1.641	3,84	0.29
Participatie en therapietrouw	1.628	3,31	0.63
Ervaren behandelkwaliteit	1.640	3,50	0.47
Algemeen oordeel fysiotherapeut	1.635	8,41	1.07

3.6 Discriminerend vermogen

3.6.1 *Multilevel analyses*

Met behulp van multilevel analyses is nagegaan of het meetinstrument verschillen tussen fysiotherapeuten kan meten, en of de ervaringen van patiënten met de zorg na correctie voor achtergrondkenmerken (casemix-adjusters) ook nog verschillen laten zien. De analyses kennen daarbij twee niveaus: 1) patiënten en 2) praktijken/locaties.

Om te bepalen of casemix-adjusters opgenomen moeten worden in de analyse om tot een eerlijke vergelijking tussen fysiotherapiepraktijken te komen, zijn twee modellen met elkaar vergeleken:

- Model 0: het ongecorrigeerde model, waarbij naar verschillen tussen praktijken wordt gekeken zonder dat daarbij rekening wordt gehouden met mogelijke verschillen in patiëntenkenmerken.
- Model A: een model waarbij gecorrigeerd is voor leeftijd, opleiding en gezondheid.

Er is gekozen voor de adjusters leeftijd, opleiding en gezondheid omdat deze al veelvuldig worden gebruikt bij het corrigeren van patiëntervaringen in binnen- en buitenland en ook als belangrijkste case mix factoren naar voren kwamen uit het eerdere NIVEL-onderzoek rond de CQ-index Fysiotherapie (Veenhof et al., 2008; O'Malley et al., 2005; Stubbe et al., 2007).

Ten slotte is er nog een derde model bekeken waarin werd gecorrigeerd voor soort meting (schriftelijk of online). We hebben namelijk reeds gezien dat de samenstelling van de netto respons bij de online dataverzameling afweek van de netto respons bij de schriftelijke dataverzameling. Het is echter denkbaar dat dit uiteindelijk geen effect heeft op de resultaten wanneer de verschillen tussen beide populaties adequaat zijn ondervangen met de casemix-correctie. Dit kunnen we toetsen door te bekijken of een correctie voor soort meting nog effect heeft nadat gecorrigeerd is voor leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid:

- Model B: een model waarbij gecorrigeerd is voor leeftijd, opleiding, gezondheid en soort meting.

Wanneer model A verschilt van model B kunnen we concluderen dat verschillen tussen schriftelijke en online dataverzameling niet worden afgedekt met een casemixcorrectie voor leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid.

Tabel 3.7 Resultaten van multilevel analyses voor de ervaringen van patiënten met de fysiotherapeutische zorg: verschillen tussen praktijken/locaties (ICC en χ^2)

ervaringscores en waarderingscijfers	Model 0		Model A		Model B	
	ICC	χ^2 (1df)	ICC	χ^2 (1df)	ICC	χ^2 (1df)
Informatie	2,9%	4,71*	3,1%	5,00*	1,7%	3,03
Bejegening	4,1%	6,11*	4,5%	6,53*	3,5%	5,47*
Participatie en therapietrouw	3,3%	5,23*	3,6%	5,61*	2,4%	4,12*
Ervaren behandelkwaliteit	3,2%	5,10*	3,7%	5,74*	3,2%	5,09*
Algemeen oordeel fysiotherapeut	4,1%	6,11*	4,2%	6,24*	3,7%	5,69*

Model 0: ongecorrigeerde model; Model A: met correctie voor leeftijd, opleiding en gezondheid; Model B: met correctie voor leeftijd, opleiding, gezondheid en soort meting (online of schriftelijk).

ICC = intraclass-correlaties, hier weergegeven als % variantie dat te maken heeft met verschillen tussen praktijken

* $p < 0,05$

De ICC's en Chi-kwadraat waarden in tabel 3.7 laten zien dat de variatie op het niveau van praktijken/locaties significant is in model 0 en in model A. Er zijn dus verschillen tussen praktijken/locaties en deze verschillen bestaan nog steeds na correctie voor leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid. Interessant gegeven hierbij is dat de ICC's na correctie wat hoger zijn. Dit suggereert dat verschillen tussen praktijken/locaties voor een deel worden gemaskeerd door de samenstelling van hun populatie wat betreft leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid.

Wanneer we model A vergelijken met model B (inclusief adjustment voor soort meting) zien we dat de ICC's behoorlijk dalen (zie tabel 3.7). In het geval van de schaal Informatie is de variantie op het niveau van praktijken/locaties zelfs niet significant meer. Dit betekent dat verschillen tussen een online en een schriftelijke dataverzameling niet worden ondervangen door correctie voor leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid. Een nadere blik op de coëfficiënten voor 'soort meting' wees uit dat mensen die de vragenlijst schriftelijk invulden systematisch positiever waren dan mensen die de vragenlijst online invulden (data niet in tabel). De vraag is waar verschillen tussen de resultaten van beide methoden vandaan komen. Hier komen we op terug in de discussie.

Van de vragen die niet in een schaal vertegenwoordigd waren is ook onderzocht wat het discriminerend vermogen is (zie bijlage 5). Het discriminerend vermogen van individuele vragen kan van belang zijn bij het herzien van de vragenlijst. Er bleken 17 vragen te zijn die minder goed discrimineerden dan de gevonden schalen of het algemene oordeel. Daarnaast bleken er ook 23 vragen te zijn die beter discrimineerden dan de schalen of het algemene oordeel.

3.6.2 Benodigde aantallen voor het bepalen van verschillen tussen praktijken

Gegeven de mogelijkheid van het huidige meetinstrument om verschillen te meten tussen praktijken is vervolgens bekeken hoeveel patiënten per fysiotherapiepraktijk in de toekomst nodig zijn voor een betrouwbare vergelijking tussen praktijken. Met behulp van multilevel analyses is de ‘reliability’ op praktijkniveau bepaald, als maat voor het betrouwbaar kunnen schatten van de verschillen. Hierdoor kan bepaald worden hoeveel patiënten per fysiotherapiepraktijk nodig zijn voor het vaststellen van significante verschillen tussen praktijken. Een reliability van 0,80 of meer wordt als betrouwbare grens gezien. Hierbij moet wel de kanttekening worden gemaakt dat het gaat om *significante* verschillen tussen praktijken. Wanneer de aantallen per praktijk hoger zijn zal een kleiner verschil tussen praktijken eerder significant zijn. Het blijft dan wel de vraag of deze verschillen in de praktijk ook *relevant* zijn.

Tabel 3.8 geeft een overzicht van de benodigde aantallen patiënten, bij toepassing van de verschillende correctiemodellen. De resultaten laten zien dat het corrigeren voor patiëntenkenmerken bijna geen invloed heeft op het aantal patiënten dat nodig is om nog met zekerheid verschillen tussen praktijken te kunnen vaststellen. Dit is ook logisch, gezien de eerdere bevinding dat correctie voor achtergrondkenmerken van patiënten weinig van invloed is op verschillen tussen instellingen.

Tabel 3.8 Geschatte benodigde aantallen patiënten per locatie om op locatieniveau een betrouwbaarheid van >0,80 te bereiken voor de te meten kwaliteitscores

ervaringscores en waarderingscijfers	Model 0		Model A		Model B	
	reliability	N	reliability	N	reliability	N
Informatie	0,40	37	0,41	37	0,30	37
	0,81	150	0,80	125	0,81	250
Bejegening	0,46	37	0,48	37	0,43	37
	0,81	100	0,83	100	0,82	125
Participatie en therapietrouw	0,42	37	0,44	37	0,37	37
	0,81	125	0,82	125	0,83	200
Ervaren behandelkwaliteit	0,42	37	0,45	37	0,42	37
	0,80	125	0,83	125	0,80	125
Algemeen oordeel fysiotherapeut	0,46	37	0,47	37	0,44	37
	0,81	100	0,81	100	0,83	125

Model 0: ongecorrigeerde model; Model A: met correctie voor leeftijd, opleiding en gezondheid; Model B: met correctie voor leeftijd, opleiding, gezondheid en soort meting (schriftelijk of online)

Voor het aantal benodigde patiënten per praktijk/locatie kijken we naar model B. Hieruit blijkt dat met ongeveer 200 – 250 patiënten per praktijk verschillen (redelijk) betrouwbaar kunnen worden gevonden voor alle schalen. Voor enkele van deze schalen ligt dit aantal wat lager met 125 benodigde patiënten per praktijk/locatie. Met 125 patiënten per praktijk/locatie blijven er echter maar twee schalen en het algemene oordeel over, dus het verdient de voorkeur om met het aantal patiënten per praktijk/locatie aan de veilige kant van 200 – 250 per praktijk/locatie te gaan zitten.

3.7 Indeling van fysiotherapiepraktijken in drie groepen

De fysiotherapiepraktijken kunnen in drie groepen worden ingedeeld: benedengemiddeld (*), gemiddeld (**) en bovengemiddeld (***, zie tabel 3.9). De drie-indeling laat zien hoe iedere praktijk/locatie scoort ten opzichte van het gemiddelde van alle praktijken in het onderzoek en niet of de praktijk/locatie op een bepaald aspect goed of slecht presteert. Bij een lage intraclass-correlatie (zoals beschreven in tabel 3.7) moet men zich bovendien realiseren dat het over relatief kleine kwaliteitsverschillen gaat.

Een praktijk/locatie wordt ingedeeld in de laagste of hoogste categorie, indien het betrouwbaarheidsinterval rondom de score van de praktijk respectievelijk geheel beneden of geheel boven de gemiddelde score over alle deelnemende praktijken valt. Als het betrouwbaarheidsinterval overlapt met deze gemiddelde score, krijgt de fysiotherapiepraktijk twee sterren toegewezen. Hierbij is het belangrijk om in de gaten te houden dat verschillen tussen praktijken in de sterren niet overeenkomen met de resultaten uit de eerdere chi-kwadraat toets. Dit komt doordat het twee verschillende toetsen zijn. Het kan dus zijn dat praktijken/locaties een verschillend aantal sterren hebben op een aspect, maar dat uit de chi-kwadraat toets geen significante verschillen tussen de praktijken naar voren komen. Van de uiteindelijke sterindeling kun je stellen dat de praktijken/locaties met 1 ster significant afwijken van praktijken/locaties met 3 sterren. De scores van deze uiterste groepen wijken echter niet altijd significant af van de scores van praktijken met 2 sterren. In tabel 3.9 kan men zien hoeveel praktijken worden ingedeeld in 1, 2 of 3 sterren. Dit is per schaal weergegeven. Hierbij zijn de praktijken/locaties met minder dan 30 waarnemingen voor een bepaalde schaal buiten beschouwing gelaten, een keuze waar we later op terug komen.

Tabel 3.9 Percentage praktijken met één, twee en drie sterren voor ervaringen met de zorg en fysiotherapiepraktijk*

ervaringscores en waarderingscijfer	1 ster	2 sterren	3 sterren	range
Informatie	18%	77%	6%	3,50 – 3,63
Bejegening	18%	71%	12%	3,68 – 3,88
Participatie en therapietrouw	24%	71%	6%	2,97 – 3,29
Ervaren behandelkwaliteit	12%	76%	12%	3,36 – 3,57
Algemeen oordeel fysiotherapeut	6%	65%	29%	8,14 – 8,64

* hierbij zijn alleen praktijken met 30 of meer waarnemingen bekeken en is gecorrigeerd voor opleiding, gezondheid, leeftijd en soort meting

De spreiding van de praktijken over de kolommen 1 ster, 2 sterren en 3 sterren geeft weer in welke mate een schaal kan discrimineren. Wanneer praktijken over meerdere kolommen verspreid zijn, zoals bij het Algemeen oordeel fysiotherapeut en de schalen Bejegening en Participatie en therapietrouw, discrimineert de schaal beter dan wanneer de meeste praktijken in de kolom met 2 sterren staan. Zoals ook uit de lage ICC uit tabel 3.7 bleek, is het discriminerend vermogen van de schaal Informatie laag tot vrijwel nihil. Het verschil tussen de hoogst en laagst scorende is 0,13 (op een schaal van 1 tot 4).

Bij het indelen in sterren is het zinvol vast te stellen bij welk aantal waarnemingen een sterindeling nog iets zegt. We constateerden eerder al dat er voor het meten van verschillen tussen praktijken/locaties idealiter zo'n 200 – 250 patiënten per praktijk worden geanalyseerd. Bij een respons van $\pm 50\%$, zoals bij de schriftelijke dataverzameling, dienen dan 400 – 500 patiënten te worden aangeschreven. Bij een respons zoals die van de online dataverzameling ($\pm 25\%$) dienen dan 800 – 1.000 patiënten te worden benaderd. Het aantal van 200 – 250 waarnemingen per praktijk is niet altijd haalbaar omdat praktijken niet in alle gevallen groot genoeg zijn of omdat bepaalde vragen / schalen maar op een kleine subgroep van respondenten van toepassing zijn. Daarom is ook gekeken naar de mate waarin praktijken met weinig waarnemingen zich nog konden onderscheiden wat betreft de sterindeling. Oftewel: in hoeverre is het voor kleine praktijken nog mogelijk buiten de gemiddelde categorie van twee sterren te vallen. Als eerste hebben we daarvoor gekeken naar praktijken met minder dan 30 respondenten voor een schaal. In deze groep (N=14 praktijken/locaties) bleek het zeer moeilijk voor praktijken om zich te onderscheiden van de gemiddelde tweesterren categorie. Voor zowel Informatie als Participatie en therapietrouw vielen alle praktijken met 30 of minder respondenten in de tweesterren categorie. Voor Bejegening en voor het algemene oordeel viel 93% in de tweesterren categorie. Alleen voor de schaal Ervaren behandelkwaliteit konden praktijken met 30 of minder waarnemingen zich nog redelijk onderscheiden: 79% viel in de tweesterren categorie. De groep praktijken met 30 tot 60 waarnemingen leek zich makkelijker te kunnen onttrekken aan de tweesterren categorie: het percentage tweesterren varieerde van 78% tot 89% met één uitschieter van 56% voor het algemene oordeel. In de groep van 30 – 60 respondenten bevonden zich echter maar negen praktijken en dit is niet voldoende voor het trekken van harde conclusies omtrent het aantal respondenten waar mee gerekend mag worden. Voor het moment adviseren we om bij minder dan 30 respondenten voor een indicator zeer voorzichtig te zijn met het toekennen en interpreteren van sterren. Voor de resultaten uit tabel 3.9 zijn de praktijken/locatie met minder dan 30 waarnemingen dan ook niet meegenomen. Of we bij meer dan 30 – 60 respondenten wat minder reserves in hoeven te bouwen omtrent het toekennen en interpreteren van sterren zal uit toekomstig onderzoek moeten blijken.

3.8 Samenvatting

De resultaten van dit onderzoek kunnen als volgt worden samengevat:

- De schriftelijke en online dataverzameling verschillen wat betreft de samenstelling van de netto respons. Ouderen en vrouwen waren minder sterk vertegenwoordigd bij de online dataverzameling.

- De respons op de online vragenlijst is beduidend lager dan die op de schriftelijke vragenlijst (24,1% vs. 48,6%).
- In de nieuwe vragenlijst zitten vier betrouwbare schalen: Informatie, Bejegening, Participatie en therapietrouw en Ervaren behandelkwaliteit. Deze schalen komen niet overeen met die uit de vorige versie van de vragenlijst.
- De schalen zijn gerelateerd aan elkaar en aan het algemene oordeel. De schalen overlappen dus met elkaar. Deze overlap is niet zo groot dat schalen elkaar overbodig maken.
- Fysiotherapiepatiënten hebben over het algemeen goede ervaringen met de fysiotherapie. Gemiddeld krijgt de fysiotherapeutische zorg een 8,4.
- De vragenlijst is in staat verschillen tussen praktijken/locaties te meten. Correctie voor de achtergrondkenmerken leeftijd, opleiding en gezondheid heeft een beperkt effect op deze verschillen.
- Na correctie voor leeftijd, opleiding en gezondheid heeft correctie voor soort meting (online/schriftelijk) nog steeds een substantieel effect op verschillen tussen praktijken/locaties. Verschillen tussen de methoden van dataverzameling worden dus niet ondervangen door de correctie voor achtergrondkenmerken van respondenten.
- Om voor alle schalen een reliability van 0,80 of hoger te halen bij het vergelijken van praktijken/locaties zijn zo'n 200 – 250 waarnemingen/patiënten per praktijk nodig.
- Omdat 200 – 250 waarnemingen per locatie/praktijk niet altijd haalbaar is, is ook bekeken bij welk aantal waarnemingen een sterindeling nog betekenis heeft. Bij praktijken met minder dan 30 waarnemingen lijkt het weinig zinvol om sterren toe te kennen omdat zij vrijwel altijd in de gemiddelde categorie van twee sterren vallen. Bij 30 tot 60 waarnemingen lijkt een sterindeling iets meer te zeggen, maar waren er niet genoeg gegevens om hier definitieve conclusies aan te verbinden.
- Na het excluseren van praktijken/locaties met minder dan 30 waarnemingen bleek dat de sterindeling verschillen liet zien tussen praktijken/locaties. Voor 35% (Algemeen oordeel) tot 23% (Informatie) van de praktijken bleek het mogelijk om buiten de gemiddelde categorie van twee sterren te vallen.

4 Algemene samenvatting en discussie

4.1 Achtergrond en doel van het onderzoek

In 2006 zijn de psychometrische eigenschappen van de Ervaringenvragenlijst van de CQ-index fysiotherapie beschreven en in 2007 is het discriminerend vermogen van de lijst onderzocht. Tijdens de afronding van het onderzoek naar het discriminerend vermogen bleek dat het KNGF zich niet herkende in de lijst. Voor het draagvlak is het heel belangrijk dat de beroepsgroep die met een CQ-index vragenlijst bemeten wordt, deze lijst ook onderschrijft. De Ervaringenvragenlijst Fysiotherapie is daarom herzien in samenwerking met onder meer het KNGF en de NPCF.

De herziene Ervaringenvragenlijst Fysiotherapie verschilde aanmerkelijk van de vorige versie. Een ingrijpende herziening van een vragenlijst kan gevolgen hebben voor de psychometrische eigenschappen en het discriminerend vermogen. In het huidige onderzoek zijn de psychometrische eigenschappen en het discriminerend vermogen daarom opnieuw in kaart gebracht. Daarnaast is ook ervaring opgedaan met het verzamelen van data via het internet. Dataverzameling via het internet is aantrekkelijk omdat dit goedkoper en sneller is dan de alom toegepaste schriftelijke dataverzameling waarbij mensen tot vier keer toe benaderd worden per post.

4.2 Opzet van het onderzoek

Voor de schriftelijke dataverzameling hebben vier zorgverzekeraars ieder één praktijk geselecteerd en een steekproef aangeleverd van ± 300 verzekerden die bij de betreffende praktijk fysiotherapeutische zorg ontvingen. Van de 1.150 verzonden vragenlijsten kwamen er 775 vragenlijsten retour, waarvan er 560 bruikbaar waren voor de analyses (netto respons = 48,6%). Bij de online dataverzameling werd bij een deel van de mensen toestemming gevraagd voor het gebruik van hun e-mailadres. Hiermee vielen al 2.267 van de 4.511 beoogde respondenten af. Van de overgebleven 2.244 mensen hebben 1.137 mensen een vragenlijst teruggestuurd. Uiteindelijk waren 1.088 van de online ingevulde enquêtes bruikbaar voor analyse (netto respons = 24,1%).

4.3 Ervaringen met de fysiotherapeutische zorg

Over het algemeen is men (zeer) positief over de fysiotherapeutische zorg. De fysiotherapeut krijgt een 8,4 als algemeen oordeel en ook informatievoorziening, bejegening en ervaren behandelkwaliteit worden positief gewaardeerd (scores 3,50 – 3,84 op een schaal van 1 tot 4). Ook is men positief over participatie en therapietrouw, hoewel

de score op dit aspect wel wat lager is als op de andere aspecten (3,31 op een schaal van 1 tot 4). Dit algemene positieve beeld stemt overeen met eerder onderzoek naar de ervaringen van fysiotherapiepatiënten (Veenhof et al, 2008).

Wat betreft het generaliseren van de gegevens uit dit onderzoek naar de totale populatie fysiotherapiepatiënten moet wel een kanttekening worden geplaatst. Vergeleken met de landelijk representatieve populatie uit LiPZ bleken voor de schriftelijke dataverzameling meer vrouwen en ouderen in de steekproef en de netto respons te zitten. De populatie die benaderd werd met een internetvragenlijst kwam wel overeen met de LiPZ-populatie voor geslacht, maar niet voor leeftijd. Mensen jonger dan 55 jaar waren oververtegenwoordigd. Mogelijk is er sprake van een selectie-effect bij de groep die toestemming had verleend voor het onderzoek. In de respons werd de oververtegenwoordiging van mensen jonger dan 55 jaar enigszins gecompenseerd doordat zij de vragenlijst uiteindelijk minder vaak terugstuurden. Niettemin zijn er dus twijfels rond de representativiteit van de onderzoeksgroep. Hierbij merken we wel op dat voor leeftijd werd gecorrigeerd in dit onderzoek en dat geslacht doorgaans niet van invloed is op patiëntervaringen (O'Malley et al., 2005). Kortom, hoewel de representativiteit van de onderzoeksgroep niet optimaal is zal het effect hiervan op de resultaten beperkt zijn omdat hiervoor wordt gecorrigeerd.

4.4 Evaluatie van de Ervaringenvragenlijst Fysiotherapie

4.4.1 *Schaalstructuur*

De herziene Ervaringenvragenlijst Fysiotherapie bevat vier betrouwbare schalen: Informatie, Bejegening, Participatie en therapietrouw en Ervaren behandelkwaliteit. Deze schalen verschillen van de schalen uit de vorige versies van de vragenlijst. Dit illustreert dat de herziening tamelijk ingrijpend is geweest en betekent ook dat metingen met de nieuwe lijst moeilijk vergelijkbaar zullen zijn met metingen die met de oude lijst zijn uitgevoerd. Niettemin zijn de schalen goed bruikbaar voor het meten van patiëntervaringen met de fysiotherapeutische zorg.

4.4.2 *Discriminerend vermogen, casemix-adjusters en online vs. schriftelijke meten*

Bij het toetsen van het discriminerend vermogen dient rekening te worden gehouden met verschillen tussen praktijken in de samenstelling van hun patiëntenpopulaties. Zo is bijvoorbeeld bekend dat ouderen doorgaans positiever zijn over de ontvangen zorg dan jongeren. Een praktijk met veel oudere patiënten krijgt dan automatisch een positievere beoordeling. Voor dit ongewenste effect dient te worden gecorrigeerd wanneer praktijken met elkaar worden vergeleken. In eerder onderzoek is vastgesteld dat bij het vergelijken van fysiotherapiepraktijken moet worden gecorrigeerd voor leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid. In het huidige onderzoek zijn deze achtergrondkenmerken ook meegenomen en bleek dat verschillen tussen praktijken wat groter werden na correctie. Het lijkt er dus op dat verschillen tussen praktijken enigszins worden gemaskeerd door verschillen in de samenstelling van hun patiëntenpopulaties. Aangezien het effect van correctie voor

achtergrondkenmerken beperkt was – de ICC was na correctie 0,2% tot 0,5% hoger – kan men zich afvragen of het echt wel nodig is om te corrigeren voor achtergrondkenmerken. In overleg met de werkgroep fysiotherapie is besloten wel voor leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid te corrigeren bij vergelijkende analyses voor de CQ-index Fysiotherapie.

Door te corrigeren voor de methode van dataverzameling (schriftelijk vs. online) is bekeken of er systematische verschillen bestaan tussen beide methoden. Als deze correctie effect had zou dat betekenen dat de resultaten van beide methoden van elkaar verschillen. Omdat de samenstelling van de response voor de schriftelijke methode verschilde van die voor de internet dataverzameling is het effect van methode van dataverzameling bestudeerd na correctie voor achtergrondkenmerken. Eventuele verschillen tussen de resultaten van beide methoden zijn dan niet meer te wijten aan verschillen in de samenstelling van de response wat betreft leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid. Er bleken na correctie voor achtergrondkenmerken nog steeds systematische verschillen te bestaan tussen beide methoden van dataverzameling, waarbij schriftelijke dataverzameling gepaard ging met positievere resultaten. Hier zijn een aantal verklaringen voor mogelijk:

- 1 Praktijken die schriftelijk zijn gemeten leverden betere zorg.
- 2 Verschillen tussen beide methoden van dataverzameling wat betreft de samenstelling van de respons zijn onvoldoende ondervangen met correctie voor leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid.
- 3 Het invullen van een schriftelijke vragenlijst gaat gepaard met een grotere geneigdheid tot positief antwoorden vergeleken met het invullen van een online vragenlijst.

Als de eerste mogelijke verklaring juist is, dan zou men niet willen corrigeren voor dit verschil. Wanneer de tweede of derde verklaring correct is dan zou men wel willen corrigeren voor dit verschil. Zolang hier geen uitsluitsel over is wordt voor de zekerheid wel gecorrigeerd voor soort meting. In toekomstig onderzoek naar de mogelijkheid van dataverzameling via het internet zou het nuttig zijn om praktijken zowel via het internet als schriftelijk te meten waarbij steekproeftrekking en remindertrajecten bij beide methoden exact hetzelfde zijn (in het huidige onderzoek was dat niet het geval). Als dezelfde praktijk dan anders beoordeeld wordt bij een schriftelijke dataverzameling vergeleken met een internet dataverzameling, kan dat niet meer het gevolg zijn van daadwerkelijke verschillen in kwaliteit van zorg, maar betreft het een artefact waarvoor gecorrigeerd moet worden.

Wanneer we kijken naar verschillen tussen praktijken na correctie voor achtergrondkenmerken en correctie voor soort meting, dan blijken deze verschillen beperkt te zijn. Dit betekent dat er relatief veel waarnemingen per praktijk nodig zijn (200 – 250) om verschillen betrouwbaar aan te kunnen tonen. Wanneer dit aantal waarnemingen niet gehaald wordt, bijvoorbeeld omdat een praktijk niet zo groot is, dan worden schattingen minder betrouwbaar. Tevens wordt het steeds moeilijker voor een praktijk om zich te onderscheiden, dat wil zeggen om buiten de tweesterren categorie te vallen. Bij de sterindeling wordt namelijk gekeken of het vergelijkingsinterval van een praktijk overlapt met het gemiddelde over alle praktijken. Als dat het geval is wordt de gemiddelde score

van twee sterren toegekend. Naarmate er minder waarnemingen zijn voor een praktijk zal het vergelijkingsinterval groter zijn waardoor deze eerder zal overlappen met het gemiddelde over alle praktijken. Aangezien het aantal van 200 – 250 waarnemingen niet altijd haalbaar is hebben we ook bekeken in hoeverre het nog mogelijk is voor praktijken met weinig waarnemingen om buiten de tweesterren categorie te vallen. Voor eenheden met minder dan 30 waarnemingen was dit niet of nauwelijks mogelijk. Bij 30 tot 60 waarnemingen leek een sterindeling iets meer te zeggen. Er waren echter niet voldoende gegevens om hier conclusies aan te verbinden.

Het is in het algemeen moeilijk om een duidelijke uitspraak te doen over het discriminerend vermogen van een vragenlijst. Met behulp van de analyses die hier zijn gedaan, kan worden vastgesteld of je met de CQ-index Fysiotherapie statistisch significante verschillen tussen praktijken vindt. Zoals eerder is aangegeven, is het dan nog maar de vraag of statistisch significante verschillen ook relevant zijn. Triemstra et al. (2008) geven een aantal algemene richtlijnen om het discriminerend vermogen van CQ-index vragenlijsten te duiden. Zij bevelen aan om een afkappunt te leggen bij een significante ICC van $>2,5\%$. Aan dat criterium voldoen de schalen Bejegening en Ervaren behandelkwaliteit, alsmede het Algemeen oordeel fysiotherapeut. Een ander criterium is het maximale verschil tussen de beste en de slechtste score. Dat zou bij vierpuntschalen groter dan 0,3 moeten zijn en bij het algemeen oordeel groter dan 1. Aan dat criterium voldoet alleen de schaal Participatie en therapietrouw. Een derde criterium kan zijn dat gekeken wordt naar het percentage praktijken dat gemiddeld scoort (2 sterren). Dat zou lager moeten zijn van 70%. Aan dit criterium voldoet het Algemeen oordeel fysiotherapeut wél en de schalen Bejegening en Participatie en therapietrouw net niet (71% scoort daarop gemiddeld). Gezien het lage aantal patiënten per praktijk waarmee in dit onderzoek gerekend kon worden, is een score van 71% in de categorie ‘gemiddeld’ echter acceptabel. Al met al voldoen dus de schalen Bejegening, Participatie en therapietrouw, Ervaren behandelkwaliteit en Algemeen oordeel fysiotherapie aan telkens twee van de drie door Triemstra et al. (2008) aangedragen criteria. Het discriminerend vermogen van de vragenlijst kan daarmee als relatief beperkt, maar acceptabel worden beschouwd.

Het beperkte discriminerende vermogen van de schalen en het algemene oordeel was een veelbesproken thema binnen de werkgroep. Besloten werd om ook het discriminerende vermogen te toetsen van vragen die nog niet in een schaal vertegenwoordigd waren (zie bijlage 5). Vragen met een hoog discriminerend vermogen komen dan in aanmerking als kwaliteitsindicator. Van vragen met een laag discriminerend vermogen kan dan worden overwogen ze te verwijderen uit de vragenlijst.

4.5 Aanpassingen aan de vragenlijst

Eén van de doelen van het onderhavige project was om te komen tot een CQ-index Fysiotherapie waarmee ook de prestatie-indicatoren voor de fysiotherapie kunnen worden gemeten. Deze prestatie-indicatoren zijn ontwikkeld door IQ Healthcare in samenwerking met het KNGF. IQ Healthcare heeft hiertoe de vragenlijst waarmee patiëntervaringen ten

behoefte van de prestatie-indicatoren worden gemeten vergeleken met de CQ-index Fysiotherapie versie 2.3 (Neeleman-van der Steen et al., 2009). Op basis van dit vergelijk is de CQ-index Fysiotherapie in overleg tussen CKZ en IQ Healthcare gewijzigd zodanig dat deze voldoet aan de richtlijnen van het CKZ, dat de schalen die in dit rapport zijn gevonden ermee kunnen worden berekend en dat tevens de prestatie-indicatoren ermee kunnen worden gevuld. Hierbij is op verzoek van de werkgroep ook bekeken of vragen konden worden geschrapt teneinde de lijst korter te maken, waarbij onder meer vragen die slecht discrimineerden (zie bijlage 5) zijn geschrapt. De vragenlijst die hieruit is voortgekomen is als bijlage aan dit rapport toegevoegd (zie bijlage 6). Het proces waaruit de vragenlijst uit bijlage 6 is voortgekomen staat nader beschreven in het rapport van IQ Healthcare (Neeleman-van der Steen et al., 2009). Het rapport van IQ Healthcare bevat tevens een adolescentversie en een kindversie van de vragenlijst. Nader onderzoek zal moeten uitwijzen of de eigenschappen van de CQ-index Fysiotherapie zoals in dit rapport beschreven ook van toepassing zijn op de adolescent- en kindversie van de vragenlijst.

4.6 Toekomstig gebruik van de vragenlijst

De CQ-index Fysiotherapie kan worden gebruikt om de kwaliteit van de fysiotherapeutische zorg te meten vanuit het perspectief van de patiënt. Gezien het beperkte discriminerende vermogen dienen hiervoor wel voldoende patiënten te worden aangeschreven. Vooral bij de internet dataverzameling is dit een belangrijk aandachtspunt, want met 24,1% was de respons hier laag te noemen.

De CQ-index systematiek schrijft voor dat gedurende de ontwikkeling van een meetinstrument ook in kaart wordt gebracht wat patiënten belangrijk vinden. Deze zogenoemde belangsscores worden gecombineerd met ervaringsscores om verbetercores te berekenen. Een verbetercore geeft aan hoeveel prioriteit verbetermogelijkheden dienen te krijgen bij verbeterprojecten. Verbeterscores zijn hoog voor aspecten die zeer belangrijk worden gevonden en waar veel verbetering mogelijk is. Gezien de ingrijpende wijzigingen in de Ervaringenvragenlijst Fysiotherapie zou het nuttig zijn het belang van datgene waarnaar gevraagd wordt opnieuw te meten zodat deze verbetercores ook in de toekomst berekend kunnen worden op actuele gegevens.

Gezien de ingrijpende wijzigingen van de Ervaringenvragenlijst Fysiotherapie, zullen metingen met deze herziene lijst moeilijk vergelijkbaar zijn met metingen die met de oude lijst zijn uitgevoerd. Uiteraard zijn er wel vragen die zowel in de herziene als in de vorige versie van de vragenlijst te vinden zijn en waarmee een grove indicatie kan worden verkregen. Echter, om ontwikkelingen over de tijd zorgvuldig in kaart te brengen verdient het de voorkeur data over meerdere jaren te verzamelen met dezelfde vragenlijst. Hiervoor is het wel van belang dat er onder de betrokken partijen voldoende draagvlak is voor de lijst. Het huidige onderzoek heeft geresulteerd in een vragenlijst die door de verschillende betrokken partijen wordt gesteund. Wat betreft het proces van meten, verbeteren en opnieuw meten is daarmee aan een belangrijke voorwaarde voldaan.

4.7 Tot slot

De herziene Ervaringenvragenlijst Fysiotherapie wordt door verzekeraars, fysiotherapeuten en patiënten- en consumenten organisaties onderschreven. De psychometrische eigenschappen en het discriminerend vermogen zijn in kaart gebracht. Het discriminerend vermogen is niet erg hoog, maar wel toereikend voor het meten van verschillen tussen praktijken. Als zodanig is de Ervaringenvragenlijst Fysiotherapie gereed voor het meten van de kwaliteit van de fysiotherapeutische zorg vanuit het perspectief van de patiënt.

Literatuur

- Delnoij DMJ, Asbroek G ten, Arah O, Koning J de, Stam P, et al. Made in the USA: the import of American Consumer Assessment of Health Plan Surveys (CAHPS) into the Dutch social insurance system. *Eur J Public Health*, 2006; 16:652-9
- Dillman DA. *Mail and internet surveys: the Tailored Design Method*. New York: John Wiley & Sons, Inc, 2000
- O'Malley AJ, Zaslavsky AM, Elliott MN, Zaborski L, Cleary PD. Case-mix adjustment of the CAHPS Hospital Survey. *Health Serv Res*, 2005; 40:2162-81
- Neeleman-van der Steen CWM, Krol MW, Braspenning JC. *Kwaliteitsindicatoren Fysiotherapie voor patiëntervaringen (PE): de vragenlijst PE versus de Consumer Quality Index (CQI)*. Nijmegen: IC Health Care, 2009
- Sixma H, Hendriks M, Boer D de, Delnoij D. Handboek CQI Metingen: richtlijnen en voorschriften voor metingen met een CQI meetinstrument. Utrecht: NIVEL/Centrum Klantervaring Zorg, 2008a
- Sixma H, Hendriks M, Boer D de, Delnoij, D. Handboek CQI Ontwikkeling: richtlijnen en voorschriften voor de ontwikkeling van een CQI meetinstrument. Utrecht: NIVEL/Centrum Klantervaring Zorg, 2008b
- Sixma HJ, Kerssens JJ, Campen C van, Peters, L. Quality of care from the patients' perspective: from theoretical concept to a new measuring instrument. *Health Expect*, 1998; 1:82-95
- Sonsbeeck DD van, Delnoij DMJ, Triemstra MHM. *Kwaliteit van de fysiotherapeutische zorg volgens patiënten: meetinstrumentontwikkeling*. Utrecht: NIVEL, 2006
- Stubbe JH, Gelsema T, Delnoij DM. The Consumer Quality Index Hip Knee Questionnaire measuring patients' experiences with quality of care after a total hip or knee arthroplasty. *BMC.Health Serv Res*, 2007; 7:60
- Swinkels ICS, Leemrijse C, Bakker D de, Veenhof C. *Landelijke Informatievoorziening Paramedische Zorg*. Utrecht: NIVEL, <http://nivel.nl/lipz>, bezocht op 27-01-09
- Veenhof C, Triemstra AHM, Stubbe J. *CQ Index Fysiotherapie: De psychometrische kwaliteiten nader bekeken*. Utrecht: NIVEL, 2008
- Zaslavsky AM, Zaborski LB, Cleary PD. Factors affecting response rates to the Consumer Assessment of Health Plans Study survey. *Med Care*, 2002; 40:485-99
- Zaslavsky AM, Zaborski LB, Ding L, Shaul JA, Cioffi MJ, Cleary PD. Adjusting Performance Measures to Ensure Equitable Plan Comparisons. *Health Care Financ Rev*, 2008; 22:109-26

Ervaringenvragenlijst Fysiotherapie

Versie 1.3 – mei 2007

Bestemd voor volwassenen die fysiotherapeutisch zijn behandeld

Deze vragenlijst is mede gebaseerd op de internationaal ontwikkelde CAHPS® vragenlijst en is voor gebruik in Nederland ontwikkeld door het NIVEL.

Alle informatie waardoor iemand u of uw familie zou kunnen herkennen wordt vertrouwelijk gehouden. zal uw persoonsgegevens niet zonder uw toestemming met iemand delen.

U kunt ervoor kiezen om deze vragenlijst in te vullen of niet. Als u ervoor kiest dit niet te doen, zet u dan in dit vakje ☐ een kruisje en stuurt u deze bladzijde terug in de antwoordenvelop. Dit heeft geen invloed op uw verzekering.

U ziet een nummer op de voorpagina van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te weten of u uw vragenlijst heeft teruggestuurd zodat wij u geen herinneringen hoeven te sturen.

Als u meer over deze studie wilt weten, bel dan

INSTRUCTIES VOOR HET INVULLEN VAN DEZE VRAGENLIJST

- ◆ Deze vragenlijst bestaat uit een serie vragen over het contact met de fysiotherapeut bij wie u (in) de *afgelopen 12 maanden* voor een behandeling bent geweest. Wanneer u in de afgelopen 12 maanden bij verschillende fysiotherapeuten onder behandeling bent geweest, houdt u dan de fysiotherapeut in gedachten die u *het laatst* heeft bezocht/nu bezoekt.
- ◆ Beantwoord alle vragen door een kruisje te zetten in het vakje dat links van uw antwoord staat.
- ◆ Het is voor het onderzoek belangrijk dat u de vragenlijst zo volledig mogelijk invult en geen vragen overslaat.
- ◆ Het kan zijn dat u het gevoel heeft dat een bepaalde vraag niet op u van toepassing is of dat u dit bepaalde aspect niet heeft meegemaakt. Beantwoord deze vraag dan met ‘weet ik niet’ of met de bij de specifieke vraag behorende extra antwoordmogelijkheid.
- ◆ Soms wordt u gevraagd om enkele vragen in deze vragenlijst over te slaan. In dat geval ziet u een pijl met een opmerking die u vertelt welke vraag u daarna moet beantwoorden, op de volgende manier:

☒ Ja ➔ *Indien Ja, ga door naar vraag 1*

☐ Nee

1. Volgens onze gegevens bent u in de afgelopen 12 maanden voor behandelingen bij een fysiotherapeut van de op het voorblad vermelde praktijk geweest. Is dat juist?
 - ☐ Ja
 - ☐ Nee → Indien nee: Deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn hem terug te sturen in de bijgevoegde enveloppe? Een postzegel is niet nodig.
2. Hoeveel behandelingen heeft u gehad bij deze fysiotherapeut?
 - ☐ 0 tot en met 9 behandelingen
 - ☐ 10 tot en met 18 behandelingen
 - ☐ meer dan 18 behandelingen
 - ☐ weet ik niet meer
3. Bent u voor deze klacht(en) momenteel nog onder behandeling bij de fysiotherapeut?
 - ☐ Ja
 - ☐ Nee
4. Voor welke klacht(en) bent u bij deze fysiotherapeut behandeld/onder behandeling? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - ☐ Rugklachten met uitstralende pijn naar één of meerdere benen
 - ☐ Rugklachten zonder uitstralende pijn naar één of meerdere benen
 - ☐ Nekklachten met uitstralende pijn naar arm(en) en/of hoofd
 - ☐ Nekklachten zonder uitstralende pijn naar arm(en) en/of hoofd
 - ☐ Schouderklachten
 - ☐ Knieklachten
 - ☐ Heupklachten
 - ☐ Enkelklachten
 - ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

Bereikbaarheid/toegankelijkheid

De volgende vragen hebben betrekking op de behandelingen bij de fysiotherapeut die u in de afgelopen 12 maanden heeft bezocht. Dit wordt 'de behandelperiode' genoemd. Betrek bij uw antwoorden geen andere behandelingen.

5. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode kon u de fysiotherapiepraktijk telefonisch goed bereiken?
 - ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Ik heb de praktijk niet gebeld
6. Hoe vaak in de afgelopen 12 maanden had u de mogelijkheid om in uw omgeving zelf een fysiotherapeut te kiezen die bij u paste?
 - ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
7. Hoe vaak in de afgelopen 12 maanden was de fysiotherapiepraktijk goed bereikbaar met het vervoersmiddel dat u doorgaans gebruikt?
 - ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd

8. Hoe vaak in de afgelopen 12 maanden kon u, na aanmelding, binnen een week terecht bij uw fysiotherapeut?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
9. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode bent u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd geholpen?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
10. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode besteedde uw fysiotherapeut voldoende tijd aan u?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
11. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode bent u door dezelfde fysiotherapeut behandeld?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
12. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode kon uw fysiotherapeut u ook buiten kantooruren (9.00 tot 17.00 uur) behandelen?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Ik hoefde geen behandeling buiten kantooruren
13. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode kon u een afspraak maken op een door u gewenst tijdstip?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
14. Hoe vaak in de afgelopen 12 maanden kon u ook zonder verwijzing van de huisarts/specialist bij de fysiotherapeut terecht?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd

Accommodatie

15. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode vond u de fysiotherapiepraktijk schoon?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
16. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode vond u de (oefen)apparatuur in de praktijk schoon?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd

17. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode vond u dat de kledruimte in de praktijk voldoende privacy bood?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
18. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode vond u dat in de wachtruimte van de praktijk voldoende comfortabele zitplaatsen voor wachtenden aanwezig waren?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
19. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode vond u dat de behandelruimte, bij individuele behandelingen in een behandelkamer, zo ingericht was dat andere patiënten een gesprek tussen uw fysiotherapeut en u niet konden volgen?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Niet van toepassing
20. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode konden, tijdens het omkleden of de behandeling, anderen zomaar in en uit lopen, bij individuele behandelingen in een behandelkamer?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Niet van toepassing
21. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode vond u dat de fysiotherapiepraktijk goed toegankelijk was voor mensen met een handicap?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Weet ik niet
22. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode vond u dat uw fysiotherapeut over moderne apparatuur beschikte?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd

Deskundigheid

23. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode vond u dat u door de behandeling van uw fysiotherapeut uw dagelijkse bezigheden beter kon uitvoeren?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd

24. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode vond u dat uw gegevens door uw fysiotherapeut strikt vertrouwelijk werden behandeld?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Weet ik niet
25. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode vond u dat uw fysiotherapeut goed samenwerkte met andere hulpverleners (waaronder huisarts, bedrijfsarts en specialist)?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
26. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode vond u dat uw fysiotherapeut wist hoe hij/zij de aanwezige apparatuur moest gebruiken?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Weet ik niet

Communicatie en informatie

27. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode probeerde uw fysiotherapeut het probleem waarvoor u kwam goed te begrijpen?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
28. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode werd u door uw fysiotherapeut goed geïnformeerd over de resultaten van het fysiotherapeutisch behandelen?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
29. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode werd u door uw fysiotherapeut goed geïnformeerd over het vermoedelijke verloop van uw klacht of ziekte?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
30. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode werd u door uw fysiotherapeut goed geïnformeerd over de verschillende behandelingsmogelijkheden?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
31. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode werd u door uw fysiotherapeut goed geïnformeerd over de reden van de behandeling?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd

32. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode werd u door uw fysiotherapeut goed geïnformeerd over de duur van de behandeling?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
33. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode legde uw fysiotherapeut u goed uit hoe en hoe vaak u een oefening moest uitvoeren?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Ik heb geen oefeningen voor thuis meegekregen
34. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode gaf uw fysiotherapeut u adviezen die u dagelijks kon gebruiken?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
35. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode kon u uw fysiotherapeut vragen stellen als u iets wilde weten?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
36. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode legde uw fysiotherapeut dingen op een begrijpelijke manier uit?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
37. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode gaf uw fysiotherapeut u tegenstrijdige informatie?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
38. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode was er duidelijke informatie beschikbaar over de kosten van uw behandeling?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Niet op gelet

Bejegening

39. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode, behandelde uw fysiotherapeut u beleefd?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
40. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode luisterde uw fysiotherapeut aandachtig naar u?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd

41. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode nam uw fysiotherapeut u serieus?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
42. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode zorgde uw fysiotherapeut ervoor dat u zich bij hem/haar op uw gemak voelde?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
43. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode hield uw fysiotherapeut rekening met uw specifieke omstandigheden en wensen?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
44. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode was uw fysiotherapeut met andere dingen bezig terwijl u onder behandeling was?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
45. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode werd uw fysiotherapeut gestoord door telefoontjes?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
46. Had u een vertrouwensband met uw fysiotherapeut?
- ☐ Ja
 - ☐ Nee

Zelfstandigheid

47. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode werkte uw fysiotherapeut samen met u aan de oplossing van uw problemen?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
48. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode adviseerde uw fysiotherapeut u hoe u nieuwe klachten kon voorkomen?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
49. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode vroeg uw fysiotherapeut of uw oefeningen thuis goed gingen?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Ik heb geen oefeningen voor thuis meegekregen

50. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode vroeg uw fysiotherapeut wat u had gedaan met zijn/haar adviezen?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Ik heb geen adviezen gekregen

Patiëntenrechten

51. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode was u niet geheel tevreden met de manier waarop u door uw fysiotherapeut behandeld werd?
- ☐ Nooit → Indien nooit: ga naar vraag 56.
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
52. Heeft u hier met uw fysiotherapeut over gepraat?
- ☐ Ja
 - ☐ Nee → Indien nee: ga door naar vraag 56.
53. Attendeerde uw fysiotherapeut u op de mogelijkheid om een andere fysiotherapeut om advies te vragen?
- ☐ Ja
 - ☐ Nee
54. Heeft u informatie gekregen over de mogelijkheid om een klacht in te dienen (over de behandeling)?
- ☐ Ja
 - ☐ Nee
55. Nam uw fysiotherapeut uw ontevredenheid serieus?
- ☐ Ja
 - ☐ Nee
56. Waren er meerdere behandelingsmogelijkheden voor uw klacht waarvoor u in behandeling bent?
- ☐ Ja
 - ☐ Nee → Indien Nee: ga naar vraag 58.
 - ☐ Weet ik niet → Ga naar vraag 58.
57. Stelde uw fysiotherapeut u in de gelegenheid zelf een keuze te maken?
- ☐ Ja
 - ☐ Nee

Groepsbehandelingen

58. Welke behandelvorm heeft u gehad bij deze fysiotherapeut?
- ☐ Altijd individueel → Ga naar vraag 62
 - ☐ Altijd in een groep (met groepsbehandeling wordt bedoeld dat meerdere personen in dezelfde ruimte worden begeleid door 1 fysiotherapeut)
 - ☐ Zowel individueel als in een groep
59. Indien u in een groep bent behandeld, met hoeveel personen was dat?
- ☐ 2 tot 4 personen
 - ☐ 5 tot 10 personen
 - ☐ Meer dan 10 personen

60. Hoe vaak heeft u voldoende persoonlijke aandacht van uw fysiotherapeut gekregen tijdens uw groepsbehandelingen?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
61. Hoe vaak stelde u het op prijs om tijdens uw groepsbehandelingen contact met andere patiënten te hebben?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd

Totale beoordeling fysiotherapeut

62. Geef hieronder uw totale oordeel over uw fysiotherapeut, waarbij 0 de slechtst mogelijke 10 de best mogelijke fysiotherapeut is.
- ☐ 0
 - ☐ 1
 - ☐ 2
 - ☐ 3
 - ☐ 4
 - ☐ 5
 - ☐ 6
 - ☐ 7
 - ☐ 8
 - ☐ 9
 - ☐ 10
63. Zou u deze fysiotherapeut bij uw vrienden en familie aanbevelen?
- ☐ Beslist niet
 - ☐ Waarschijnlijk niet
 - ☐ Waarschijnlijk wel
 - ☐ Beslist wel

Over uzelf

64. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?
- ☐ Uitstekend
 - ☐ Zeer goed
 - ☐ Goed
 - ☐ Redelijk
 - ☐ Slecht
65. Hoe zou u, over het geheel genomen, uw algemene geestelijke/psychische gezondheid van dit moment beschrijven?
- ☐ Uitstekend
 - ☐ Zeer goed
 - ☐ Goed
 - ☐ Redelijk
 - ☐ Slecht

66. Wat is momenteel uw leeftijd?

- ☐ 18 tot en met 24 jaar
- ☐ 25 tot en met 34 jaar
- ☐ 35 tot en met 44 jaar
- ☐ 45 tot en met 54 jaar
- ☐ 55 tot en met 64 jaar
- ☐ 65 tot en met 74 jaar
- ☐ 75 jaar en ouder

67. Bent u een man of een vrouw?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

68. 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:

(a.u.b. in blokletters)

69. In welk land heeft u deze opleiding afgerond?

- ☐ Nederland
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

70. Wat is het geboorteland van uzelf?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

71. Wat is het geboorteland van uw vader?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

72. Wat is het geboorteland van uw moeder?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

73. Welke taal spreekt u thuis meestal?

- ☐ Nederlands
- ☐ Fries
- ☐ Nederlands dialect
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

74. Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst?

- ☐ Ja → Indien ja: ga naar vraag 75
- ☐ Nee → Hartelijk bedankt voor het invullen van de vragenlijst. Stuur u de ingevulde vragenlijst a.u.b. terug in de bijgevoegde enveloppe. Een postzegel is niet nodig.

75. Hoe heeft die persoon u geholpen? Kruis alles aan wat van toepassing is.

- ☐ Heeft de vragen voorgelezen
- ☐ Heeft mijn antwoorden opgeschreven
- ☐ Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord
- ☐ Heeft de vragen in mijn taal vertaald
- ☐ Heeft op een andere manier geholpen, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

Hartelijk bedankt voor het invullen van de vragenlijst

Stuur u de ingevulde vragenlijst a.u.b. terug in de bijgevoegde enveloppe.
Een postzegel is niet nodig.

--	--

--	--

--	--	--	--



CQ-index Vragenlijst Ervaringen met Fysiotherapie

Versie 2.3 – april 2008

Bestemd voor volwassenen die fysiotherapeutisch zijn behandeld

SCHRIFTELIJKE VERSIE

Het basisontwerp voor de CQI meetinstrumenten is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC.

Deze vragenlijst is ontwikkeld door het NIVEL in samenwerking met het KNGF, de NPCF en Stichting Miletus op basis van onder andere de QUOTE Fysiotherapie, de internationaal gebruikte CAHPS® vragenlijst en de prestatie-indicatoren fysiotherapie ontwikkeld door de afdeling Kwaliteit van zorg van het UMC Radboud.

Alle informatie waardoor iemand u of uw familie zou kunnen herkennen wordt vertrouwelijk gehouden. <AFZENDER> zal uw persoonsgegevens niet zonder uw toestemming met iemand delen.

U kunt ervoor kiezen om deze vragenlijst in te vullen of niet. Als u ervoor kiest dit niet te doen, zet u dan in dit vakje ☐ een kruisje en stuurt u deze bladzijde terug in de antwoordenvelop. Dit heeft geen invloed op <UW VERZEKERING / DE ZORG> die u krijgt <AFZENDER>.

U ziet een nummer op de voorpagina van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te weten of u uw vragenlijst heeft teruggestuurd zodat wij u geen herinneringen hoeven te sturen.

Als u meer over deze studie wilt weten, bel dan <NUMMER HELPDESK>

INSTRUCTIES VOOR HET INVULLEN VAN DEZE VRAGENLIJST

- ◆ Deze vragenlijst bestaat uit een serie vragen over het contact met de fysiotherapeut bij wie u (in) de *afgelopen 12 maanden* voor een behandeling bent geweest. Wanneer u in de afgelopen 12 maanden bij verschillende fysiotherapeuten onder behandeling bent geweest, houdt u dan de fysiotherapeut in gedachten die u *het laatst* heeft bezocht/nu bezoekt.
- ◆ Beantwoord alle vragen door een kruisje te zetten in het vakje dat links van uw antwoord staat.
- ◆ Het is voor het onderzoek belangrijk dat u de vragenlijst zo volledig mogelijk invult en geen vragen overslaat.
- ◆ Het kan zijn dat u het gevoel heeft dat een bepaalde vraag niet op u van toepassing is of dat u dit bepaalde aspect niet heeft meegemaakt. Beantwoord deze vraag dan met 'weet ik niet' of met de bij de specifieke vraag behorende extra antwoordmogelijkheid.
- ◆ Soms wordt u gevraagd om enkele vragen in deze vragenlijst over te slaan. In dat geval ziet u een pijl met een opmerking die u vertelt welke vraag u daarna moet beantwoorden, op de volgende manier:
 - ☐ Nee
 - ☒ Ja → **Indien Ja, ga door naar vraag 1**
- ◆ Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat nog veranderen, zet het ingevulde hokje dan tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:
 - ☒ Nee
 - (☒) Ja

Inleiding

1. **Bent u in de afgelopen 12 maanden voor behandelingen bij een fysiotherapeut <van de op het voorblad vermelde praktijk>¹ geweest?**
 - ☐ Nee → Indien nee: Deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn hem terug te sturen in de bijgevoegde enveloppe? Een postzegel is niet nodig.
 - ☐ Ja
2. **Hoeveel behandelingen heeft u in de afgelopen 12 maanden gekregen bij deze fysiotherapeut?**
 - ☐ 0 tot en met 9 behandelingen
 - ☐ 10 tot en met 18 behandelingen
 - ☐ meer dan 18 behandelingen
 - ☐ weet ik niet meer
3. **Wat is het doel van uw behandelingen bij de fysiotherapeut?**
 - ☐ Volledig herstel van de klachten
 - ☐ Vermindering van de klachten
 - ☐ Voorkomen dat de klachten erger worden
 - ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

Bereikbaarheid en toegankelijkheid

De volgende vragen hebben betrekking op de fysiotherapie behandelingen die u in de afgelopen 12 maanden heeft gekregen. Dit wordt 'de behandelperiode' genoemd. Betrek bij uw antwoorden geen andere behandelingen.

4. **Heeft uw fysiotherapeut u geïnformeerd over de praktische gang van zaken in de praktijk? Daarbij kunt u denken aan informatie over openingstijden, of het maken en opzeggen van afspraken.**
 - ☐ Nee
 - ☐ Ja
5. **Hoe vaak kon u de fysiotherapiepraktijk telefonisch goed bereiken?**
 - ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Ik heb de praktijk niet gebeld
6. **Hoe vaak kon u de fysiotherapiepraktijk via de e-mail goed bereiken?**
 - ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Ik heb de praktijk niet gemaild
7. **Had u de mogelijkheid om in uw omgeving zelf een fysiotherapeut te kiezen?**
 - ☐ Nee
 - ☐ Ja

¹ Toevoegen indien van toepassing

8. In hoeverre was het een probleem om voor uw behandelingen naar de praktijk van de fysiotherapeut te gaan?

- ☐ Een groot probleem
- ☐ Een klein probleem
- ☐ Geen probleem

Wilt u uw antwoord toelichten, door aan te geven wat precies het probleem was (bijvoorbeeld lastig parkeren, files of iets dergelijks)? (a.u.b. in blokletters)

9. Was de fysiotherapiepraktijk qua gebouw en omgeving goed toegankelijk voor u? (Denk hierbij aan het binnenkomen van de praktijk, deuren, drempels, traptreden en dergelijke)

- ☐ Nee
- ☐ Ja

10. 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

11. Hoe vaak bent u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd geholpen?

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

12. Hoe vaak kon uw fysiotherapeut u ook buiten kantooruren behandelen (voor 9.00 en na 17.00 uur)?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Ik hoefde geen behandeling buiten kantooruren

13. Hoe vaak kon u een afspraak maken op een door u gewenst tijdstip?

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

14. Hoe vaak was er voldoende specialistische deskundigheid binnen de fysiotherapiepraktijk beschikbaar?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Ik had geen behoefte aan specialistische behandeling
- ☐ Weet ik niet

Verwijzing naar de fysiotherapeut

De volgende vragen hebben betrekking op de fysiotherapie behandelingen die u **in de afgelopen 12 maanden** heeft gekregen. Dit wordt 'de behandelperiode' genoemd. Betrek bij uw antwoorden geen andere behandelingen.

15. Bent u naar de fysiotherapeut verwezen door arts?

- ☐ Nee → Indien Nee, ga door naar vraag 17
- ☐ Ja

16. In hoeverre heeft u een probleem ervaren rond de verwijzing?

- ☐ Een groot probleem
- ☐ Een klein probleem
- ☐ Geen probleem

Wilt u uw antwoord toelichten, door aan te geven wat precies het probleem? (a.u.b. in blokletters)

17. Heeft uw fysiotherapeut voor de behandelingen onderzocht of fysiotherapie een goede behandeling is voor uw klachten?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

Accommodatie

De volgende vragen hebben betrekking op de fysiotherapie behandelingen die u **in de afgelopen 12 maanden** heeft gekregen. Dit wordt 'de behandelperiode' genoemd. Betrek bij uw antwoorden geen andere behandelingen.

18. Bent u behandeld in de fysiotherapiepraktijk of ergens anders (bijvoorbeeld thuis)? (aankruisen wat van toepassing is, meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Ik ben in de fysiotherapiepraktijk behandeld
- ☐ Ik ben thuis behandeld omdat dat medisch noodzakelijk was → **Indien u NIET in de praktijk behandeld bent: Ga door naar vraag 24**
- ☐ Ik ben ergens anders behandeld → **Indien u NIET in de praktijk behandeld bent: Ga door naar vraag 24**

Wilt u uw antwoord toelichten? (a.u.b. in blokletters)

19. Hoe vaak vond u de fysiotherapiepraktijk schoon?

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

20. Hoe vaak bood de oefenruimte tijdens de behandelingen voldoende comfort (grootte, temperatuur, licht, ondergrond)?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing: ik doe geen oefeningen in de oefenruimte

21. Vond u dat de praktijk voldoende privacy bood?

- ☐ Nee
- ☐ Ja → **Indien Ja, ga door naar vraag 23**

22. Waarbij bood de praktijk te weinig privacy? (aankruisen wat van toepassing is, meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Bij het omkleden
- ☐ Bij gesprekken: Andere patiënten of therapeuten konden gesprekken tussen mij en mijn fysiotherapeut volgen
- ☐ Tijdens de behandeling in de behandelkamer konden anderen in en uit lopen
- ☐ Er werd niet vertrouwelijk met mijn gegevens omgegaan
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

23. Had de praktijk voorzieningen om het wachten voor u prettiger te maken?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

Communicatie / informatie

De volgende vragen hebben betrekking op de fysiotherapie behandelingen die u **in de afgelopen 12 maanden** heeft gekregen. Dit wordt 'de behandelperiode' genoemd. Betrek bij uw antwoorden geen andere behandelingen.

24. Heeft uw fysiotherapeut u goed geïnformeerd over de duur van de behandelperiode?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

25. Hing er een prijslijst in de praktijk?

- ☐ Nee
- ☐ Ja
- ☐ Weet ik niet
- ☐ Niet van toepassing: Ik ben niet in de praktijk behandeld

26. Heeft uw fysiotherapeut u, wanneer u daarom vroeg, voldoende geïnformeerd over de vergoeding van de behandelingen door uw zorgverzekeraar?

- ☐ Nee
- ☐ Ja
- ☐ Niet van toepassing

27. Hoe vaak probeerde uw fysiotherapeut het probleem waarvoor u kwam goed te begrijpen?

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

28. Hoe vaak werd u door uw fysiotherapeut goed geïnformeerd over wat uw klacht of ziekte inhoudt?

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

29. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u duidelijk uitgelegd hoe, waarom en hoe vaak u thuis een oefening moest uitvoeren?

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

30. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u adviezen gegeven die u dagelijks kon gebruiken?

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

31. Hoe vaak kon u uw fysiotherapeut vragen stellen als u iets wilde weten?

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

32. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?

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

33. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u tijdens de behandelingen duidelijk uitgelegd wat hij/zij aan het doen was?

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

Bejegening

De volgende vragen hebben betrekking op de fysiotherapie behandelingen die u **in de afgelopen 12 maanden** heeft gekregen. Dit wordt 'de behandelperiode' genoemd. Betrek bij uw antwoorden geen andere behandelingen.

34. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut gevraagd hoe het met u ging?

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

35. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u beleefd behandeld?

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

36. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut aandachtig naar u geluisterd?

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

37. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u serieus genomen?

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

38. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut voldoende tijd aan u besteed?

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

39. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut ervoor gezorgd dat u zich bij hem/haar op uw gemak voelde?

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

40. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut rekening gehouden met uw specifieke omstandigheden en wensen?

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

41. Hoe vaak werd uw fysiotherapeut gestoord terwijl u onder behandeling was?

- ☐ Nooit → Indien Nooit, ga door naar vraag 43
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

42. Waardoor werd uw fysiotherapeut gestoord?

- ☐ Telefoon
- ☐ Vragen van collega's of anderen
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

Samenwerking

De volgende vragen hebben betrekking op de fysiotherapie behandelingen die u **in de afgelopen 12 maanden** heeft gekregen. Dit wordt 'de behandelperiode' genoemd. Betrek bij uw antwoorden geen andere behandelingen.

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

- ☐ Nee → Indien Nee, ga door naar vraag 45
- ☐ Ja

44. Hoe vaak heeft u aan verschillende fysiotherapeuten steeds opnieuw hetzelfde verhaal moeten vertellen?

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

45. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u informatie gegeven die tegenstrijdig was met informatie die hij/zij eerder gaf?

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

46. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u informatie gegeven die tegenstrijdig was met informatie van andere zorgverleners?

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

47. Heeft uw fysiotherapeut de voortgang van uw behandeling met uw huisarts of specialist besproken?

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

Zelfstandigheid

De volgende vragen hebben betrekking op de fysiotherapie behandelingen die u **in de afgelopen 12 maanden** heeft gekregen. Dit wordt 'de behandelperiode' genoemd. Betrek bij uw antwoorden geen andere behandelingen.

48. Hoe vaak werkte uw fysiotherapeut samen met u aan het bereiken van de behandeldoelen?

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

49. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u de ruimte gegeven om mee te beslissen over uw behandelingen?

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

50. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u geadviseerd hoe u nieuwe klachten kon voorkomen?

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

51. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut gevraagd of uw oefeningen thuis goed gingen?

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

52. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut gevraagd wat u had gedaan met zijn/haar adviezen?

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

Patiëntenrechten

De volgende vragen hebben betrekking op de fysiotherapie behandelingen die u **in de afgelopen 12 maanden** heeft gekregen. Dit wordt 'de behandelperiode' genoemd. Betrek bij uw antwoorden geen andere behandelingen.

53. Waren er meerdere behandelingsmogelijkheden voor de gezondheidsklachten waarvoor u in behandeling bent?

- ☐ Nee → Indien Nee: ga naar vraag 55
- ☐ Ja
- ☐ Weet ik niet → Ga naar vraag 55

54. Heeft uw fysiotherapeut u in de gelegenheid gesteld zelf een keuze voor de behandeling te maken?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

55. Heeft uw fysiotherapeut u geïnformeerd over uw recht om uw behandeldossier in te zien?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

56. Heeft uw fysiotherapeut u gevraagd of u tevreden bent over de behandeling?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

57. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode was u helemaal tevreden met de manier waarop u door uw fysiotherapeut behandeld werd?

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

Effecten van de behandelingen

De volgende vragen hebben betrekking op de fysiotherapie behandelingen die u **in de afgelopen 12 maanden** heeft gekregen. Dit wordt 'de behandelperiode' genoemd. Betrek bij uw antwoorden geen andere behandelingen.

58. Hoe vaak had u vertrouwen in de vakbekwaamheid van uw fysiotherapeut?

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

59. Hoe vaak vond u dat u door de behandelingen van uw fysiotherapeut uw dagelijkse bezigheden beter kon uitvoeren?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing: herstel of verbetering van mijn klachten is niet mogelijk

60. Heeft de fysiotherapeut bij de eerste behandeling voldoende doorgevraagd over wat u met de behandelingen hoopte te bereiken?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

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

- ☐ Rugklachten
- ☐ Nekklachten
- ☐ Schouderklachten
- ☐ Knieklachten
- ☐ Enkelklachten
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

62. Zijn bij aanvang van de behandelingen gezamenlijke afspraken gemaakt en vastgelegd over het behandelplan?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

63. Hoe vaak werden de resultaten van het fysiotherapeutisch behandelen tussentijds met u besproken?

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

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

- ☐ Nee → Indien Nee: Ga door naar vraag 66
- ☐ Ja

65. Werden de resultaten van het fysiotherapeutisch behandelen aan het eind van de behandelperiode met u besproken?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

66. In hoeverre kwam het (eind)resultaat van de behandelingen overeen met uw verwachtingen?

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

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

De klachten zijn

- ☐ Weg
- ☐ Heel veel minder
- ☐ Veel minder
- ☐ Matig minder
- ☐ Iets minder
- ☐ Hetzelfde
- ☐ Iets meer
- ☐ Matig meer
- ☐ Veel meer
- ☐ Heel veel meer

dan voor de behandelingen

Totale beoordeling fysiotherapeut

68. Geef hieronder uw totale oordeel over uw fysiotherapeut, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke fysiotherapeut is.

- ☐ 0 slechtst mogelijk fysiotherapeut
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 best mogelijke fysiotherapeut

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

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

Over uzelf

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

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

71. Gebruikt u hulpmiddelen in verband met een lichamelijke beperkingen of een handicap?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, namelijk
 - ☐ Wandelstok, krukken of rollator
 - ☐ Rolstoel of scootmobiel
 - ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

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:

(a.u.b. in blokletters)

74. In welk land heeft u deze opleiding afgerond?

- ☐ Nederland
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

75. Wat is momenteel uw leeftijd?

- ☐ 18 tot en met 24 jaar
- ☐ 25 tot en met 34 jaar
- ☐ 35 tot en met 44 jaar
- ☐ 45 tot en met 54 jaar
- ☐ 55 tot en met 64 jaar
- ☐ 65 tot en met 74 jaar
- ☐ 75 jaar en ouder

76. Bent u een man of een vrouw?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

77. Wat is het geboorteland van uzelf?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

78. Wat is het geboorteland van uw vader?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

79. Wat is het geboorteland van uw moeder?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

80. Welke taal spreekt u thuis meestal?

- ☐ Nederlands
- ☐ Fries
- ☐ Nederlands dialect
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

81. Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst?

- ☐ Nee → Hartelijk bedankt voor het invullen van de vragenlijst. Stuur u de ingevulde vragenlijst a.u.b. terug in de bijgevoegde enveloppe. Een postzegel is niet nodig.
- ☐ Ja

82. Hoe heeft die persoon u geholpen? Kruis alles aan wat van toepassing is.

- ☐ Heeft de vragen voorgelezen
- ☐ Heeft mijn antwoorden opgeschreven
- ☐ Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord
- ☐ Heeft de vragen in mijn taal vertaald
- ☐ Heeft op een andere manier geholpen, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

Hartelijk bedankt voor het invullen van de vragenlijst

Stuur u de ingevulde vragenlijst a.u.b. terug in de bijgevoegde enveloppe.
Een postzegel is niet nodig.

--	--

--	--

--	--	--	--



CQ-index Vragenlijst Ervaringen met Fysiotherapie

Versie 2.3 – april 2008

Bestemd voor volwassenen die fysiotherapeutisch zijn behandeld

ONLINE VERSIE

Het basisontwerp voor de CQI meetinstrumenten is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC.

Deze vragenlijst is ontwikkeld door het NIVEL in samenwerking met het KNGF, de NPCF en Stichting Miletus op basis van onder andere de QUOTE Fysiotherapie, de internationaal gebruikte CAHPS® vragenlijst en de prestatie-indicatoren fysiotherapie ontwikkeld door de afdeling Kwaliteit van zorg van het UMC Radboud.

Alle informatie waardoor iemand u of uw familie zou kunnen herkennen wordt vertrouwelijk gehouden. <AFZENDER> zal uw persoonsgegevens niet zonder uw toestemming met iemand delen. U kunt ervoor kiezen om deze vragenlijst in te vullen of niet. Als u ervoor kiest dit niet te doen, klik dan <HIER>. Dit heeft geen invloed op <UW VERZEKERING / DE ZORG> die u krijgt <AFZENDER>.

Als u meer over deze studie wilt weten, bel dan <NUMMER HELPDESK>

INSTRUCTIES VOOR HET INVULLEN VAN DEZE VRAGENLIJST

- ◆ Deze vragenlijst bestaat uit een serie vragen over het contact met de fysiotherapeut bij wie u (in) de *afgelopen 12 maanden* voor een behandeling bent geweest. Wanneer u in de afgelopen 12 maanden bij verschillende fysiotherapeuten onder behandeling bent geweest, houdt u dan de fysiotherapeut in gedachten die u *het laatst* heeft bezocht/nu bezoekt.
- ◆ Beantwoord alle vragen door een hokje aan te klikken in het vakje dat links van uw antwoord staat.
- ◆ Het kan zijn dat een bepaalde vraag niet op u van toepassing is of dat u dit bepaalde aspect niet heeft meegemaakt. Beantwoord deze vraag dan met 'weet ik niet' of met de bij de specifieke vraag behorende extra antwoordmogelijkheid.
- ◆ 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 helemaal aan het eind op de knop 'verzenden' heeft geklikt) kunt u geen antwoorden meer veranderen.

Inleiding

1. **Bent u in de afgelopen 12 maanden voor behandelingen bij een fysiotherapeut <van NAAM PRAKTIJK> geweest?**
 - ☐ Nee → Indien nee: Deze vragenlijst is niet op u van toepassing.
 - ☐ Ja
2. **Hoeveel behandelingen heeft u in de afgelopen 12 maanden gekregen bij deze fysiotherapeut?**
 - ☐ 0 tot en met 9 behandelingen
 - ☐ 10 tot en met 18 behandelingen
 - ☐ meer dan 18 behandelingen
 - ☐ weet ik niet meer
3. **Wat is het doel van uw behandelingen bij de fysiotherapeut?**
 - ☐ Volledig herstel van de klachten
 - ☐ Vermindering van de klachten
 - ☐ Voorkomen dat de klachten erger worden
 - ☐ Anders, namelijk:

Bereikbaarheid/toegankelijkheid

De volgende vragen hebben betrekking op de fysiotherapie behandelingen die u **in de afgelopen 12 maanden** heeft gekregen. Dit wordt 'de behandelperiode' genoemd. Betrek bij uw antwoorden geen andere behandelingen.

4. **Heeft uw fysiotherapeut u geïnformeerd over de praktische gang van zaken in de praktijk? Daarbij kunt u denken aan informatie over openingstijden, of het maken en opzeggen van afspraken.**
 - ☐ Nee
 - ☐ Ja
5. **Hoe vaak kon u de fysiotherapiepraktijk telefonisch goed bereiken?**
 - ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Ik heb de praktijk niet gebeld

6. Hoe vaak kon u de fysiotherapiepraktijk via de e-mail goed bereiken?

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

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

- ☐ Nee
- ☐ Ja

8. In hoeverre was het een probleem om voor uw behandelingen naar de praktijk van de fysiotherapeut te gaan?

- ☐ Een groot probleem
- ☐ Een klein probleem
- ☐ Geen probleem

Wilt u uw antwoord toelichten, door aan te geven wat precies het probleem was (bijvoorbeeld lastig parkeren, files of iets dergelijks)?

9. Was de fysiotherapiepraktijk qua gebouw en omgeving goed toegankelijk voor u? (Denk hierbij aan het binnenkomen van de praktijk, deuren, drempels, traptreden en dergelijke)

- ☐ Nee
- ☐ Ja

10. 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

- 11. Hoe vaak bent u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd geholpen?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
- 12. Hoe vaak kon uw fysiotherapeut u ook buiten kantooruren behandelen (voor 9.00 en na 17.00 uur)?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Ik hoefde geen behandeling buiten kantooruren
- 13. Hoe vaak kon u een afspraak maken op een door u gewenst tijdstip?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
- 14. Hoe vaak was er voldoende specialistische deskundigheid binnen de fysiotherapiepraktijk beschikbaar?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Ik had geen behoefte aan specialistische behandeling
 - ☐ Weet ik niet

Verwijzing naar de fysiotherapeut

De volgende vragen hebben betrekking op de fysiotherapie behandelingen die u **in de afgelopen 12 maanden** heeft gekregen. Dit wordt 'de behandelperiode' genoemd. Betrek bij uw antwoorden geen andere behandelingen.

- 15. Bent u naar de fysiotherapeut verwezen door een arts?**
- ☐ Nee → Indien Nee, ga door naar vraag 17
 - ☐ Ja

16. In hoeverre heeft u een probleem ervaren rond de verwijzing?

- ☐ Een groot probleem
- ☐ Een klein probleem
- ☐ Geen probleem

Wilt u uw antwoord toelichten, door aan te geven wat precies het probleem was?

17. Heeft uw fysiotherapeut voor de behandelingen onderzocht of fysiotherapie een goede behandeling is voor uw klachten?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

Accommodatie

De volgende vragen hebben betrekking op de fysiotherapie behandelingen die u **in de afgelopen 12 maanden** heeft gekregen. Dit wordt 'de behandelperiode' genoemd. Betrek bij uw antwoorden geen andere behandelingen.

18. Bent u behandeld in de fysiotherapiepraktijk of ergens anders (bijvoorbeeld thuis)? (Aanklikken wat van toepassing is, meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Ik ben in de fysiotherapiepraktijk behandeld
- ☐ Ik ben thuis behandeld omdat dat medisch noodzakelijk was → **Indien u NIET in de praktijk behandeld bent: Ga door naar vraag 24**
- ☐ Ik ben ergens anders behandeld → **Indien u NIET in de praktijk behandeld bent: Ga door naar vraag 24**

Wilt u uw antwoord toelichten?

19. Hoe vaak vond u de fysiotherapiepraktijk schoon?

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

20. Hoe vaak bood de oefenruimte tijdens de behandelingen voldoende comfort (grootte, temperatuur, licht, ondergrond)?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing: ik doe geen oefeningen in de oefenruimte

21. Vond u dat de praktijk voldoende privacy bood?

- ☐ Nee
- ☐ Ja → Indien Ja, ga door naar vraag 23

22. Waarbij bood de praktijk te weinig privacy (aanklikken wat van toepassing is, meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Bij het omkleden
- ☐ Bij gesprekken: Andere patiënten of therapeuten konden gesprekken tussen mij en mijn fysiotherapeut volgen
- ☐ Tijdens de behandeling in de behandelkamer konden anderen in en uit lopen
- ☐ Er werd niet vertrouwelijk met mijn gegevens omgegaan
- ☐ Anders, namelijk:

23. Had de praktijk voorzieningen om het wachten voor u prettiger te maken?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

Communicatie en informatie

De volgende vragen hebben betrekking op de fysiotherapie behandelingen die u **in de afgelopen 12 maanden** heeft gekregen. Dit wordt 'de behandelperiode' genoemd. Betrek bij uw antwoorden geen andere behandelingen.

- 24. Heeft uw fysiotherapeut u goed geïnformeerd over de duur van de behandelperiode?**
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
- 25. Hing er een prijslijst in de praktijk?**
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
 - ☐ Weet ik niet
 - ☐ Niet van toepassing: ik ben niet in de praktijk behandeld
- 26. Heeft uw fysiotherapeut u, wanneer u daarom vroeg, voldoende geïnformeerd over de vergoeding van de behandelingen door uw zorgverzekeraar?**
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
 - ☐ Niet van toepassing
- 27. Hoe vaak probeerde uw fysiotherapeut het probleem waarvoor u kwam goed te begrijpen?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
- 28. Hoe vaak werd u door uw fysiotherapeut goed geïnformeerd over wat uw klacht of ziekte inhoudt?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
- 29. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u duidelijk uitgelegd hoe, waarom en hoe vaak u thuis een oefening moest uitvoeren?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Ik heb geen oefeningen voor thuis meegekregen

30. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u adviezen gegeven die u dagelijks kon gebruiken?

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

31. Hoe vaak kon u uw fysiotherapeut vragen stellen als u iets wilde weten?

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

32. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?

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

33. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u tijdens de behandelingen duidelijk uitgelegd wat hij/zij aan het doen was?

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

Bejegening

De volgende vragen hebben betrekking op de fysiotherapie behandelingen die u **in de afgelopen 12 maanden** heeft gekregen. Dit wordt 'de behandelperiode' genoemd. Betrek bij uw antwoorden geen andere behandelingen.

34. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut gevraagd hoe het met u ging?

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

- 35. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u beleefd behandeld?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
- 36. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut aandachtig naar u geluisterd?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
- 37. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u serieus genomen?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
- 38. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut voldoende tijd aan u besteed?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
- 39. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut ervoor gezorgd dat u zich bij hem/haar op uw gemak voelde?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
- 40. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut rekening gehouden met uw specifieke omstandigheden en wensen?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd

41. Hoe vaak werd uw fysiotherapeut gestoord terwijl u onder behandeling was?

- ☐ Nooit → Indien Nooit, ga door naar vraag 43
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

42. Waardoor werd uw fysiotherapeut gestoord

- ☐ Telefoon
- ☐ Vragen van collega's of anderen
- ☐ Anders, namelijk:

Samenwerking

De volgende vragen hebben betrekking op de fysiotherapie behandelingen die u **in de afgelopen 12 maanden** heeft gekregen. Dit wordt 'de behandelperiode' genoemd. Betrek bij uw antwoorden geen andere behandelingen.

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

- ☐ Nee → Indien Nee, ga door naar vraag 45
- ☐ Ja

44. Hoe vaak heeft u aan verschillende fysiotherapeuten steeds opnieuw hetzelfde verhaal moeten vertellen?

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

45. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u informatie gegeven die tegenstrijdig was met informatie die hij/zij eerder gaf?

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

46. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u informatie gegeven die tegenstrijdig was met informatie van andere zorgverleners?

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

47. Heeft uw fysiotherapeut de voortgang van uw behandeling met uw huisarts of specialist besproken?

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

Zelfstandigheid

De volgende vragen hebben betrekking op de fysiotherapie behandelingen die u **in de afgelopen 12 maanden** heeft gekregen. Dit wordt 'de behandelperiode' genoemd. Betrek bij uw antwoorden geen andere behandelingen.

48. Hoe vaak werkte uw fysiotherapeut samen met u aan het bereiken van de behandeldoelen?

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

49. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u de ruimte gegeven om mee te beslissen over uw behandelingen?

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

50. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u geadviseerd hoe u nieuwe klachten kon voorkomen?

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

51. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut gevraagd of uw oefeningen thuis goed gingen?

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

52. Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut gevraagd wat u had gedaan met zijn/haar adviezen?

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

Patiëntenrechten

De volgende vragen hebben betrekking op de fysiotherapie behandelingen die u **in de afgelopen 12 maanden** heeft gekregen. Dit wordt 'de behandelperiode' genoemd. Betrek bij uw antwoorden geen andere behandelingen.

53. Waren er meerdere behandelingsmogelijkheden voor de gezondheidsklachten waarvoor u in behandeling bent?

- ☐ Nee → **Indien Nee: ga naar vraag 55**
- ☐ Ja
- ☐ Weet ik niet → **Ga naar vraag 55**

54. Heeft uw fysiotherapeut u in de gelegenheid gesteld zelf een keuze voor de behandeling te maken?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

55. Heeft uw fysiotherapeut u geïnformeerd over uw recht om uw behandeldossier in te zien?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

56. Heeft uw fysiotherapeut u gevraagd of u tevreden bent over de behandeling?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

57. Hoe vaak tijdens deze behandelperiode was u helemaal tevreden met de manier waarop u door uw fysiotherapeut behandeld werd?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd → Indien Altijd: ga naar vraag 63
58. Heeft u het met uw fysiotherapeut besproken als u niet helemaal tevreden was?
- ☐ Nee → Indien nee: ga door naar vraag 63
 - ☐ Ja
59. Heeft uw fysiotherapeut u verteld over de mogelijkheid om een andere fysiotherapeut om advies te vragen?
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
 - ☐ Niet van toepassing
60. Heeft u informatie gekregen over de mogelijkheid om een klacht in te dienen (over de behandeling)?
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
 - ☐ Niet van toepassing
61. Hoe snel werd er gereageerd nadat u een klacht had ingediend?
- ☐ Binnen een week
 - ☐ Binnen twee weken
 - ☐ Binnen vier weken
 - ☐ Na meer dan vier weken
 - ☐ Niet, ik wacht nog steeds op een reactie
 - ☐ Niet van toepassing, ik heb geen klacht in gediend
62. Heeft uw fysiotherapeut uw ontevredenheid serieus genomen?
- ☐ Nee
 - ☐ Ja

Groepsbehandelingen

De volgende vragen hebben betrekking op de fysiotherapie behandelingen die u **in de afgelopen 12 maanden** heeft gekregen. Dit

wordt 'de behandelperiode' genoemd. Betrek bij uw antwoorden geen andere behandelingen.

63. Welke behandelvorm heeft u gekregen bij deze fysiotherapeut?

- ☐ Altijd individueel → **Ga naar vraag 67**
- ☐ Altijd in een groep (met groepsbehandeling wordt bedoeld dat meerdere personen in dezelfde ruimte worden begeleid door 1 fysiotherapeut)
- ☐ Zowel individueel als in een groep

64. Als u in een groep werd behandeld, met hoeveel personen was dat?

- ☐ 2 tot 4 personen
- ☐ 5 tot 10 personen
- ☐ Meer dan 10 personen

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

- ☐ Nee
- ☐ Ja

66. Hoe vaak heeft groepsbehandeling voor u meerwaarde gehad door de sociale contacten met andere patiënten?

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

Effecten van de behandelingen

De volgende vragen hebben betrekking op de fysiotherapie behandelingen die u **in de afgelopen 12 maanden** heeft gekregen. Dit wordt 'de behandelperiode' genoemd. Betrek bij uw antwoorden geen andere behandelingen.

67. Hoe vaak had u vertrouwen in de vakbekwaamheid van uw fysiotherapeut?

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

- 68. Hoe vaak vond u dat u door de behandelingen van uw fysiotherapeut uw dagelijkse bezigheden beter kon uitvoeren?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Niet van toepassing: herstel of verbetering van mijn klachten is niet mogelijk
- 69. Heeft de fysiotherapeut bij de eerste behandeling voldoende doorgevraagd over wat u met de behandelingen hoopte te bereiken?**
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
- 70. Welke lichamelijke klachten had u? (meer antwoorden mogelijk)**
- ☐ Rugklachten
 - ☐ Nekklachten
 - ☐ Schouderklachten
 - ☐ Knieklachten
 - ☐ Enkelklachten
 - ☐ Anders, namelijk:
- 71. Zijn bij aanvang van de behandelingen gezamenlijke afspraken gemaakt en vastgelegd over het behandelplan?**
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
- 72. Hoe vaak werden de resultaten van het fysiotherapeutisch behandelen tussentijds met u besproken?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
- 73. Bent u klaar met uw behandelingen bij de fysiotherapeut?**
- ☐ Nee → Indien Nee: Ga door naar vraag 75
 - ☐ Ja

74. Werden de resultaten van het fysiotherapeutisch behandelen aan het eind van de behandelperiode met u besproken?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

75. In hoeverre kwam het (eind)resultaat van de behandelingen overeen met uw verwachtingen?

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

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

De klachten zijn

- ☐ Weg
- ☐ Heel veel minder
- ☐ Veel minder
- ☐ Matig minder
- ☐ Iets minder
- ☐ Hetzelfde
- ☐ Iets meer
- ☐ Matig meer
- ☐ Veel meer
- ☐ Heel veel meer

dan voor de behandelingen

TOTALE BEOORDELING FYSIOTHERAPIE

77. Geef hieronder uw totale oordeel over uw fysiotherapeut, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke fysiotherapeut is.

- ☐ 0 slechtst mogelijke fysiotherapeut
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 best mogelijke fysiotherapeut

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

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

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

Over uzelf

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

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

81. Gebruikt u hulpmiddelen in verband met een lichamelijke beperkingen of een handicap?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, namelijk
 - ☐ Wandelstok, krukken of rollator
 - ☐ Rolstoel of scootmobiel
 - ☐ Anders, namelijk

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

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

83. Wat is momenteel uw leeftijd?

- ☐ 18 tot en met 24 jaar
- ☐ 25 tot en met 34 jaar
- ☐ 35 tot en met 44 jaar
- ☐ 45 tot en met 54 jaar
- ☐ 55 tot en met 64 jaar
- ☐ 65 tot en met 74 jaar
- ☐ 75 jaar en ouder

84. Bent u een man of een vrouw?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

85. 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:

86. In welk land heeft u deze opleiding afgerond?

- ☐ Nederland
- ☐ Anders, namelijk:

87. Wat is het geboorteland van uzelf?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

88. Wat is het geboorteland van uw vader?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

89. Wat is het geboorteland van uw moeder?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

90. Welke taal spreekt u thuis meestal?

- ☐ Nederlands
- ☐ Fries
- ☐ Nederlands dialect
- ☐ Anders, namelijk:

91. Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst?

- ☐ Nee → Hartelijk bedankt voor het invullen van de vragenlijst. Stuur u de ingevulde vragenlijst a.u.b. terug in de bijgevoegde enveloppe. Een postzegel is niet nodig.
- ☐ Ja → **Indien ja: ga naar vraag 92**

92. Hoe heeft die persoon u geholpen? Kruis alles aan wat van toepassing is.

- ☐ Heeft de vragen voorgelezen
- ☐ Heeft mijn antwoorden opgeschreven
- ☐ Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord
- ☐ Heeft de vragen in mijn taal vertaald
- ☐ Heeft op een andere manier geholpen, namelijk:

Hartelijk bedankt voor het invullen van de vragenlijst

Bijlage 4 Verschil tussen CQ-index Fysiotherapie Versie 1.3 en CQ-index Fysiotherapie Online Versie 2.3

Zoals in de inleiding is beschreven, is de CQ-index Fysiotherapie Versie 1.3 tussen januari en april 2008 ingrijpend herzien op geleide van het commentaar van onder meer het KNGF, de NPCF en IQ Healthcare. In deze bijlage wordt een beknopt overzicht gegeven van de belangrijkste verschillen tussen Versie 1.3 (zie Bijlage V) en de Online Versie 2.3 (zie Bijlage II).

Wijzigingen in Versie 1.3

- Uit alle ervaringsvragen is de toevoeging “tijdens deze behandelperiode” verwijderd. Dit is conform de richtlijnen voor de formulering van CQ-index vragen.
- De volgende vragen zijn - afgezien van de verwijdering van “tijdens deze behandelperiode” - gehandhaafd: 2, 5, 9, 10, 12, 13, 15, 18, 23, 24, 27, 32, 33, 34, 35, 36, 39, 40, 41, 42, 43, 47, 48, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74 en 75 (vraagnummers corresponderen met Versie 1.3).
- Van de volgende vragen is het onderwerp van de vraag min of meer gelijk gebleven, maar is de formulering van de vraag of antwoordcategorieën aangepast. Sommige onderwerpen zijn daarbij in twee nieuwe vragen ondergebracht: vraag 1, 4, 6, 8, 11, 14, 17, 19, 20, 21, 24, 28, 29, 30, 37, 38, 45, 51, 52, 53 en 61 (vraagnummers corresponderen met Versie 1.3).
- De volgende vragen zijn komen te vervallen: 3, 7, 16, 22, 25, 26, 31, 44 en 46 (vraagnummers corresponderen met Versie 1.3).

Nieuw toegevoegde vragen in Online Versie 2.3:

- De volgende vragen zijn nieuw in Versie 2.3 ten opzichte van Versie 1.3: 3, 4, 6, 8, 14, 17, 18, 20, 33, 34, 44, 47, 49, 55, 56, 61, 67, 69, 71, 73, 75, 76 en 79 (vraagnummers corresponderen met Online Versie 2.3).

Vragen die gelijk gebleven zijn:

vraagnummer in Versie 1.3	vraagnummer in Online Versie 2.3
2	2
5	5
9	11
10	38
12	12
13	13
15	19
18	23
23	68
27	27
32	24
33	29
34	30
35	31
36	32
39	35
40	36
41	37
42	39
43	40
47	48
48	50
49	51
50	52
54	60
55	62
56	53
57	54
58	63
59	64
60	65
62	77
63	78
64 t/m 75 (Over uzelf)	80 t/m 92 (Over uzelf)

Vragen waarvan het onderwerp gelijk gebleven is, maar waarvan de formulering is aangepast:

vraagnummer in Versie 1.3	vraagnummer(s) in Online Versie 2.3
1	1
4	70
6	7
8	10
11	43
14	15 en 16
17	21 en 22
19	22
20	22
21	9
24	22
28	72 en 74
29	28
30	53 en 54
37	45 en 46
38	25 en 26
45	41 en 42
51	57
52	58
53	59
61	66

Bijlage 5 Discriminerend vermogen per vraag

Het beperkte discriminerende vermogen van de schalen en het algemene oordeel was een veelbesproken thema binnen de werkgroep. Besloten werd om ook het discriminerende vermogen te toetsen van vragen die nog niet in een schaal vertegenwoordigd waren. Van vragen met een hoog discriminerend vermogen kan men dan overwegen deze als kwaliteitsindicator toe te voegen aan de schalen en het algemene oordeel. Van vragen met een beperkt discriminerend vermogen kan dan worden overwogen ze te verwijderen uit de vragenlijst. Bij de berekening van de ICC's is gecorrigeerd voor leeftijd, opleiding, ervaren gezondheid en soort meting (zie ook tabel 3.7 uit het rapport).

Tabel B5.1 Het discriminerend vermogen van vragen uit de CQ-index Fysiotherapie die niet in de schalen of het algemene oordeel zijn vertegenwoordigd

vraag	ICC (%) ^a	nummer
In hoeverre was het een probleem om voor uw behandelingen naar de praktijk van de fysiotherapeut te gaan?	0,0	008s ^b
In hoeverre heeft u een probleem ervaren rond de verwijzing?	0,0	016s
Heeft uw fysiotherapeut voor de behandelingen onderzocht of fysiotherapie een goede behandeling is voor uw klachten?	0,0	017s
Heeft uw fysiotherapeut u goed geïnformeerd over de duur van de behandelperiode?	0,0	024s
Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u informatie gegeven die tegenstrijdig was met informatie die hij/zij eerder gaf?	0,0	045s ^d
Hoe vaak heeft uw fysiotherapeut u informatie gegeven die tegenstrijdig was met informatie van andere zorgverleners?	0,0	046s ^d
Waren er meerdere behandelingsmogelijkheden voor uw klacht waarvoor u in behandeling bent?	0,0	053s
Heeft u het met uw fysiotherapeut besproken als u niet helemaal tevreden was?	0,0	058o ^c
Heeft uw fysiotherapeut u geattendeerd op de mogelijkheid om een andere fysiotherapeut om advies te vragen?	0,0	059o
Heeft uw fysiotherapeut uw ontevredenheid serieus genomen?	0,0	062o
Heeft u voldoende persoonlijke aandacht van uw fysiotherapeut gekregen tijdens uw groepsbehandelingen?	0,0	065o
Heeft uw fysiotherapeut u in de gelegenheid gesteld zelf een keuze voor de behandeling te maken?	0,1	054s
Hoe vaak was er voldoende specialistische deskundigheid binnen de fysiotherapiepraktijk beschikbaar?	0,3	014s

vraag	ICC (%) ^a	nummer
Hoe vaak kon u een afspraak maken op een door u gewenst tijdstip?	0,5	013s
In welke mate zijn uw klachten veranderd ten opzichte van de periode voor de behandelingen?	1,1	067s
Bent u voor uw klachten door verschillende fysiotherapeuten behandeld?	1,2	043s ^e
Hoe vaak bent u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd geholpen?	1,5	011s ^d
Hoe vaak werden de resultaten van het fysiotherapeutisch behandelen tussentijds met u besproken?	1,9	063s
In hoeverre kwam het (eind)resultaat van de behandelingen overeen met uw verwachtingen?	1,9	066s
Zou u deze fysiotherapeut bij uw vrienden en familie aanbevelen?	2,1	069s
Werden de resultaten van het fysiotherapeutisch behandelen aan het eind van de behandelperiode met u besproken?	2,3	065s
Heeft uw fysiotherapeut u gevraagd of u tevreden bent over de behandeling?	2,3	056s
Binnen hoeveel dagen na aanmelding kon u terecht bij uw fysiotherapeut?	2,9	010s
Heeft u informatie gekregen over de mogelijkheid om een klacht in te dienen (over de behandeling)?	3,4	060o
Heeft de fysiotherapeut bij de eerste behandeling voldoende doorgevraagd over wat u met de behandelingen hoopte te bereiken?	4,3	060s
Heeft uw fysiotherapeut u geïnformeerd over de praktische gang van zaken in de praktijk?	4,4	004s
Zijn bij aanvang van de behandelingen gezamenlijke afspraken gemaakt en vastgelegd over het behandelplan?	4,4	062s
Hoe vaak heeft u aan verschillende fysiotherapeuten steeds opnieuw hetzelfde verhaal moeten vertellen?	4,4	044s
Heeft u fysiotherapeut u geïnformeerd over uw recht om uw behandeldossier in te zien?	4,4	055s
Hoe vaak werd u of uw fysiotherapeut gestoord terwijl u onder behandeling was?	5,7	041s
Hoe vaak vond u de fysiotherapiepraktijk schoon?	6,0	019s
Hoe vaak kon u de fysiotherapiepraktijk telefonisch goed bereiken?	6,3	005s
Heeft uw fysiotherapeut u, wanneer u daarom vroeg, voldoende geïnformeerd over de vergoeding van de behandelingen door uw zorgverzekeraar?	6,3	026s
Hoe vaak kon uw fysiotherapeut u ook buiten kantooruren (voor 9.00 en na 17.00 uur) behandelen?	6,3	012s
Had u de mogelijkheid om in uw omgeving zelf een fysiotherapeut te kiezen?	6,5	007s
Vond u dat de praktijk voldoende privacy bood?	6,7	021s
Bent u naar de fysiotherapeut verwezen door een arts?	7,6	015s
Zijn uw behandelingen afgerond?	8,8	064s
Hoe vaak bood de oefenruimte tijdens de behandelingen voldoende comfort (grootte, temperatuur, licht, ondergrond)?	10,0	020s

vraag	ICC (%) ^a	nummer
Hoe vaak heeft groepsbehandeling voor u meerwaarde gehad door de sociale contacten met andere patiënten?	10,0	066o
Heeft uw fysiotherapeut de voortgang van uw behandeling met uw huisarts of specialist besproken?	11,4	047s
Welke behandelvorm heeft u gehad bij deze fysiotherapeut?	12,7	163s
Hoe vaak kon u de fysiotherapiepraktijk via de e-mail goed bereiken?	13,5	006s
Was de fysiotherapiepraktijk fysiek goed toegankelijk voor u?	18,8	009s
Indien u in een groep bent behandeld, met hoeveel personen was dat?	29,1	164s
Had de praktijk voorzieningen om het wachten voor u prettiger te maken?	29,3	023s
Hing er een prijslijst in de praktijk?	45,0	025s

^a intraclass correlatiecoëfficiënt

^b s: schriftelijke vragenlijst

^c o: online vragenlijst

^d dit is een verplichte vraag uit de vragenlijst

^e deze vraag is van belang voor doorverwijzing binnen de vragenlijst

Bijlage 6 CQ-index Fysiotherapie, versie 3.0

Onderstaande vragenlijst is onverkort overgenomen uit een rapport van IQ Healthcare waarin een vragenlijst werd samengesteld waarbij de CQ-index Fysiotherapie versie 2.3 diende als uitgangspunt (Neeleman-van der Steen et al., 2009). De vragenlijst is zodanig samengesteld dat naast de schalen die gevonden zijn in dit rapport ook de prestatie-indicatoren voor de fysiotherapie worden gemeten. Deze prestatie-indicatoren zijn ontwikkeld door IQ Healthcare in samenwerking met het KNGF en de werkgroep Fysiotherapie achtte het wenselijk dat de CQ-index ook deze prestatie-indicatoren zou omvatten.

Aangezien de CQI Fysiotherapie gebruikt gaat worden voor een landelijke meting via internet is de onderstaande vragenlijst gericht op online enquêteren. Hierbij is gebruik gemaakt van een routing die niet geschikt is voor schriftelijk gebruik. Dit betekent dat wanneer er schriftelijke metingen gaan plaatsvinden, de lijst moet worden aangepast voor schriftelijk gebruik.

Naast de onderstaande vragenlijst bevat het rapport van IQ Healthcare tevens een adolescentversie en een kindversie van de vragenlijst. Nader onderzoek zal moeten uitwijzen of de eigenschappen van de CQ-index Fysiotherapie zoals in dit rapport beschreven ook van toepassing zijn op de adolescent- en kindversie van de vragenlijst.

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 behandeldossier 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.]

