



QDNA

PREM

FYSIOTHERAPIE



Interview:

Marije de Leur, Keurmerk Fysiotherapie

“Sturen op kwaliteit”

HET NIEUWE METEN

'FYSIOTHERAPEUTEN GAAN STUREN OP KWALITEIT.'

Er waait een frisse wind door het zorglandschap van “de fysiotherapie”. Voorheen werd de dagelijkse bedrijfsvoering grotendeels bepaald door de bedrijfseconomische inkoopkaders van de zorgverzekeraars. De QDNA-Fysiotherapie App van ZorgDNA brengt daar met ingang van januari 2017 verandering in. De kwaliteit van de zorgverlening en de uitkomst van de behandeling wordt bepalend voor de waardering van fysiotherapiepraktijken. Wat betekent dat voor “de fysiotherapeut” en “de cliënt”? Marije de Leur, bestuurder Keurmerk Fysiotherapie, schetst de nieuwe horizon. ‘Dankzij de PREM-vragenlijst en de inzet van ZorgDNA kunnen fysiotherapeuten écht sturen op kwaliteit.’

Aan fysiotherapeuten geen gebrek in Nederland, keuze genoeg. Maar beschikt de cliënt ook over voldoende gegevens op basis waarvan gekozen kan worden voor de beste fysiotherapeut voor de behandeling van de klacht? Op dit moment niet, stelt Marije de Leur, fysiotherapeut en bestuurslid van Keurmerk Fysiotherapie. ‘En dat moet echt anders’, zegt ze. ‘Je ziet gelukkig wel dat steeds meer aandacht ontstaat voor een doelgroepbenadering. Fysiotherapeuten die willen aansluiten bij het schoudernetwerk bijvoorbeeld moeten

de door dit netwerk aangewezen opleiding hebben gevolgd. Dat is een goede ontwikkeling, maar het is nog niet genoeg. Tot voor kort hadden fysiotherapeuten maar één manier om de tevredenheid van cliënten in kaart te brengen en dat was de CQ-index. Een vragenlijst met maar liefst 34 vragen, die bovendien vooral iets zeggen over randvoorwaarden zoals de bejegening, de vraag of de praktijk schoon is en de snelheid waarmee iemand wordt geholpen, maar niets over de kwaliteit en uitkomsten van zorg.’

De cliënt van de fysiotherapeut vindt de kwaliteit en de uitkomst van de behandeling veel belangrijker dan randvoorwaarden als de accommodatie en de bejegening. De CQI-vragenlijst speelt daar in mindere mate op in, de PREM-vragenlijst wel. Bovendien wijst die de weg naar gerichte kwaliteitsverbetering van iedere fysiotherapiepraktijk.

Kwaliteitsvragen

Een groep fysiotherapeuten, verenigd in het Keurmerk Fysiotherapie, zag mooie kansen voor de vragenlijst PREM: Patient Reported Experience Measure. 'Deze vragenlijst zegt veel meer over de deskundigheid van de fysiotherapeut', legt De Leur uit. Hier gaat het om vragen als: "Legt hij begrijpelijk uit hoe ik oefeningen moet doen?", "Is hij betrokken bij de behandeling?" en "Geeft hij me bruikbare informatie over de gewenste behandeluitkomsten die ik mag verwachten?". Dat zijn de taken waar het om gaat. De

vragenlijst is veel meer gericht op de kwaliteit van zorg en is bovendien veel korter.' In de validatie hebben 56 praktijken meegewerkt, die ieder minimaal 50 concept vragenlijsten moesten aanleveren. De Leur: 'In die pilotfase heeft 33 procent van de cliënten de vragenlijst ingevuld. Misschien had dat percentage hoger kunnen zijn, maar in deze fase was de vragenlijst nog vrij lang. Maar als je bedenkt dat aan 10.590 cliënten de vragenlijst is voorgelegd en dat 3.683 die volledig hebben ingevuld, vind ik dat bepaald geen slecht resultaat.'

Deskundigheid centraal

Om de vragenlijsten goed te kunnen valideren, is een selectie gemaakt van wat cliënten echt belangrijk vinden. 'Voorop staat de deskundigheid en de kennis van de fysiotherapeut', zegt De Leur. 'Dit wordt direct gevolgd door de communicatie en de informatieverstrekking, het behandelplan en het contact met de fysiotherapeut. Verder vinden cliënten ook de accommodatie, de samenwerking met andere disciplines en de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de praktijk belangrijk. Hieraan zie je dus dat voor de cliënt de deskundigheid en kennis van de fysiotherapeut echt op één staan. De CQ-vragenlijst gaat vooral over de randvoorwaarden en komt daar dus niet aan tegemoet.'

Door Nivel zijn de PREM-vragen zorgvuldig geanalyseerd op begrijpelijkheid en belang. ‘Ze zeggen iets over de kwaliteit van het werk en er zit geen overlap in’, legt De Leur uit. ‘Uiteindelijk bleef een vragenlijst over met vier categorieën: het contact met de fysiotherapeut, het behandelplan, de praktijk en het resultaat van de behandeling. Het aantal vragen is sterk teruggebracht, maar niet té ver want ze moeten wel onderscheidend zijn.’

Vragenlijst als norm

Met deze nieuwe PREM-vragenlijst gaan de fysiotherapiepraktijken die bij Keurmerk Fysiotherapie zijn aangesloten in januari 2017 aan de slag. ‘Inmiddels hebben de zorgverzekeraars de vragenlijst geaccepteerd als de geldende norm’, zegt De Leur. ‘Ons doel is de sterke kanten en de expertise van fysiotherapeuten zichtbaar te maken. Het is in dit kader heel waardevol dat we van het Innovatiefonds Zorgverzekeraars

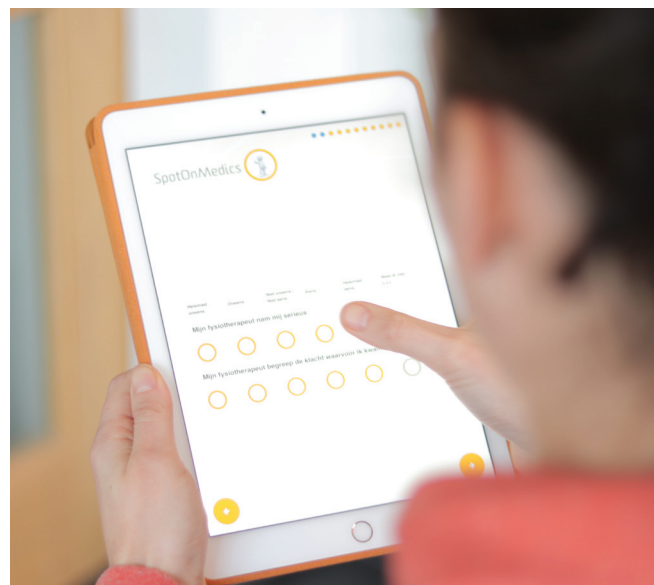
subsidie hebben ontvangen om de klantervaringen ook te publiceren op onze Zorgzoeker. Op termijn willen we de beoordeling die cliënten geven nog verder uitsplitsen naar een cijfer per aandoening.’

Kwaliteitsverbetering

Keurmerk Fysiotherapie stelde zich op het standpunt dat de uitkomsten van de vragenlijst de mogelijkheid moeten bieden om stappen voor gerichte kwaliteitsverbetering te zetten in de praktijk. De Leur vertelt: ‘Alle fysiotherapeuten beschikken over een dashboard met kwaliteitsinformatie en daarop wilden we de klanttevredenheid ook een plaats geven. Daarvoor bleek ZorgDNA de ideale partij. Je kunt cliënten na afloop van de behandeling een mail sturen met de vraag of ze een vragenlijst willen invullen, maar dat is een onhandig moment en het gevolg is dat de respons laag is. Zeker omdat het geen rekening houdt met het feit dat een deel van de cliëntenpopulatie van de fysiotherapeut – denk aan ouderen - internet niet of in ieder geval niet routinematig gebruikt. ZorgDNA heeft er daarom voor gezorgd dat we de vragenlijst direct op een tablet aan de cliënt kunnen voorleggen of via een meetzuil in de praktijk kunnen aanbieden. De bereidheid om meteen na de laatste behandeling een vragenlijst in te vullen is veel groter dan wanneer twee weken later per mail een verzoek wordt ingediend.’

Basis voor contractering

Het doel van deze werkwijze is dat iedere praktijk zijn kwaliteit spiegelt aan die van collega's en op basis daarvan gerichte stappen zet voor kwaliteitsverbetering. 'De uitkomst van zorg zoals de cliënt die ervaart biedt daarvoor een goed ijkpunt', zegt De Leur. 'En natuurlijk vinden we het ook terecht als de zorgverzekeraars het actief gebruiken van meetgegevens door fysiotherapeuten meenemen in de contracteringsafspraken die met de fysiotherapiepraktijken worden gemaakt.' De Leur zegt dat fysiotherapeuten positief reageren op deze aanpak. 'De PREM-vragenlijst biedt grote meerwaarde', zegt ze. 'Niet alleen om de cliëntervaringen in kaart te brengen en te kunnen benchmarken trouwens. Er zijn ook PREM-vragenlijsten voor huisartsen- en ziekenhuiszorg. Van alle vragen komt achttien procent overeen met de PREM-vragen voor de ziekenhuiszorg en met 47 procent van de vragen voor de huisartsenzorg. De opzet maakt dus ook vergelijking met andere disciplines mogelijk. Bovendien wordt de cliënt in de dataverzameling van het Keurmerk niet geanonimiseerd maar gepseudonimiseerd. Het is hierdoor ook mogelijk te onderzoeken hoe de cliënt zich door de eerste en tweede lijn heen beweegt. Dat biedt weer opties voor kwaliteitsverbetering in de keten.'



Wil je meer weten over het nieuwe meten van klantervaringen in 2017 of aansluiten bij de QDNA-Fysiotherapie kopgroep? Mail naar info@zorgdna.nl. Vaar je eigen koers met oog voor bedrijfseconomische aspecten en maak je unieke expertise zichtbaar. Leer van klantervaringen, deel kennis en lever de beste zorg. Kijk op www.qdna.nl voor meer informatie. Beter meten met QDNA-Fysiotherapie is meer weten.