

Clëntenraadpleging met de CQ-index Fysiotherapie

FACIT KAN U VAN DIENST ZIJN!

CQ-index en kwaliteitsindicatoren

In november 2009 is de CQ-index Fysiotherapie beschikbaar gekomen. Deze CQ-index is ontwikkeld door het Nivel in samenwerking met het Centrum Klantervaring Zorg en IQ Health Care (UMC St. Radboud). De ontwikkeling van de CQ-index maakt onderdeel uit van het vaststellen van kwaliteitsindicatoren voor de fysiotherapie. In opdracht van het ministerie van VWS is in 2006 gestart met de ontwikkeling van kwaliteitsindicatoren, met als doel de kwaliteit van fysiotherapie transparant te maken.

De ontwikkeling van kwaliteitsindicatoren heeft plaatsgevonden onder leiding van de Nederlandse Zorg autoriteit (NZa). Ook vertegenwoordigers van het KNGF, Zorgverzekeraars Nederland (ZN), de Nederlandse Patiënten en Consumenten Federatie (NPCF), het ministerie van VWS, bureau Zichtbare Zorg en de Inspectie voor de Gezondheidszorg waren bij de ontwikkeling van de kwaliteitsindicatoren betrokken.

Wat meet de CQI Fysiotherapie?

De CQI Fysiotherapie meet de kwaliteit van zorg rond fysiotherapeutische behandelingen, vanuit het perspectief van de patiënt. Het brengt in kaart waar patiënten goede ervaringen mee hebben en waar volgens patiënten verbetering mogelijk is. Onderwerpen die aan bod komen zijn o.a. bereikbaarheid, accommodatie, communicatie, effecten van de behandelingen en samenwerking. De CQI Fysiotherapie kan ook gebruikt worden om prestaties van verschillende praktijken in kaart te brengen.

De resultaten leveren o.a. aangrijpingspunten voor de verbetering van de kwaliteit van individuele fysiotherapeuten in de praktijk of van de praktijk als geheel. Tevens biedt de CQI de mogelijkheid om kwaliteit transparant te maken voor patiënten, verzekeraars en de overheid.

Voor wie?

De CQI Fysiotherapie is bedoeld voor fysiotherapiepraktijken. De doelgroep betreft patiënten, die voldoen aan de volgende criteria:

- 18 jaar of ouder en
- in de afgelopen 12 maanden twee of meer behandelingen ontvingen.

Op welke wijze wordt de CQI Fysiotherapie uitgevoerd?

De gegevensverzameling kan plaatsvinden middels schriftelijke dataverzameling of via online dataverzameling.

Bij schriftelijke dataverzameling verstuurd Facit de vragenlijsten per post naar de patiënten, namens de betreffende fysiotherapiepraktijk en met briefpapier en enveloppen van de praktijk. De patiënten sturen de ingevulde vragenlijsten rechtstreeks retour naar Facit. Aan patiënten die de vragenlijst nog niet hebben geretourneerd, stuurt Facit maximaal 3 herinneringen.

Bij online dataverzameling ontvangt de patiënt van Facit een email met daarin een link naar de vragenlijst. Ook hierbij ontvangen patiënten die de vragenlijst nog niet hebben ingevuld maximaal 3 herinneringen.

Tijdens het ontwikkeltraject is gebleken dat de respons bij een schriftelijke cliëntenraadpleging onder fysiotherapiecliënten 49% is, en bij een online raadpleging 24%. Omdat voor betrouwbare analyses 100 respondenten nodig zijn, betekent dit dat voor een schriftelijke raadpleging circa 205 patiënten aangeschreven dienen te worden en voor een online raadpleging 417 patiënten.

De ondersteuning door Facit

Tot de standaard werkzaamheden bij de uitvoering van een cliëntenraadpleging met de CQ-index behoren:

- het houden van een startgesprek of presentatie voor alle betrokkenen binnen de fysiotherapiepraktijk;
- het opstellen van informatiebrieven voor patiënten en medewerkers;
- het verrichten van de steekproeftrekking;
- het verzenden van schriftelijke vragenlijsten naar patiënten;
- het verwerken van de resultaten en het analyseren van gegevens;
- het opstellen van een rapportage;
- het formuleren van conclusies en aanbevelingen;
- het presenteren en bespreken van de eindrapportage.

In aanvulling hierop kan Facit u ook ondersteunen middels:

- het toevoegen van enkele aanvullende vragen aan de raadpleging;
- presentaties in uw organisatie;
- het opstellen van een verkorte 'populaire' samenvatting voor bv. verspreiding onder uw patiënten.

Planning

De doorlooptijd voor een cliëntenraadpleging met de CQ-index fysiotherapie bedraagt circa 10 weken.

Meer informatie?

De CQ-vragenlijst Fysiotherapie en de bijbehorende Richtlijnen voor meetorganisaties zijn te downloaden van de site van het Centrum Klantervaring Zorg:
www.centrumklantervaringzorg.nl.

Wilt u meer wilt weten over de ondersteuning die Facit kan bieden bij het uitvoeren van het cliëntenraadpleging met de CQ-index, dan kunt u contact opnemen met Dorine Duwel of Ans Dalenberg. Zij zijn bereikbaar op telefoonnummer 0251 - 212202.



Dorine Duwel
E-mail: dorine.duwel@facit.nl



Ans Dalenberg
E-mail: ans.dalenberg@facit.nl

