



Kwaliteits- Indicatoren Eerstelijns Fysiotherapie

Feedbackrapport
van uw praktijklocatie

Oktober 2011

Inleiding

Uw fysiotherapiepraktijk Centrum Oost Manueeltherapie en Fysiotherapie neemt deel aan het project "KwaliteitsIndicatoren Eerstelijns Fysiotherapie" (Kwaliefy). Dit project wordt in opdracht van de stuurgroep Zichtbare Zorg Fysiotherapie uitgevoerd door het KNGF, in samenwerking met IQ healthcare (UMC St Radboud) en het ITS (Radboud Universiteit).

Gegevensverzameling

U heeft (met uw collega's) in een periode van drie maanden tussen 1 april en 1 september 2011 patiëntendossiers aangeleverd. Ook heeft u patiënten uitgenodigd om een vragenlijst over patiëntervaringen in te vullen. Daarnaast heeft de contactpersoon van iedere praktijklocatie een vragenlijst ingevuld over de praktijkorganisatie en de etalage-informatie. Met de verzamelde gegevens zijn 23 indicatoren berekend, verdeeld naar:

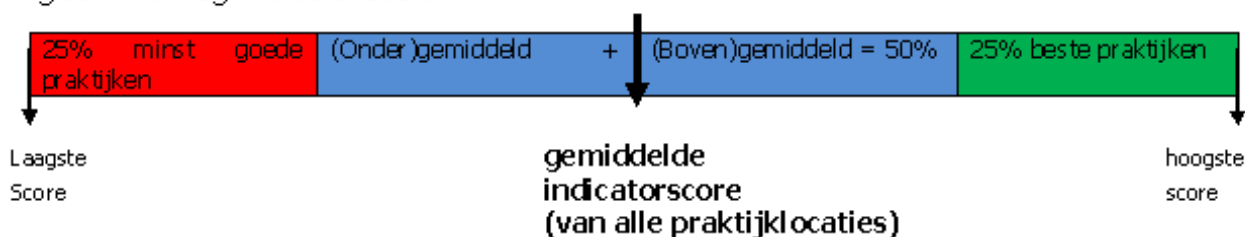
1. Fysiotherapeutisch handelen; 5 (sub)indicatoren die ook voorkomen in de openbare database en 3 subindicatoren die alleen in het feedbackrapport voorkomen.
2. Praktijkorganisatie en etalage-informatie; 5 indicatoren.
3. Patiëntervaringen; 10 indicatoren.

Bij de berekening van de indicatoren van het fysiotherapeutisch handelen (FH) lieten de resultaten variatie zien bij een aantal subindicatoren. Uit een analyse blijkt dat er voor drie (sub)indicatoren verschillen bestaan tussen de softwarepakketten. Deze verschillen leiden ertoe dat praktijken met een verschillend softwarepakket niet met elkaar vergeleken kunnen en mogen worden. Alleen de indicatoren waarvoor het mogelijk is om de scores landelijk te vergelijken (scores die niet afhankelijk zijn van het type EPD) zijn openbaar gemaakt. De andere 3 subindicatoren (waarvan de scores te veel verschillen laten zien tussen de typen EPD) zijn wel opgenomen in dit feedbackrapport.

Resultaten

Dit rapport bevat een aantal algemene gegevens van uw praktijk(locatie) en patiëntkenmerken van uw 'deelnemende' patiënten. Bijvoorbeeld het aantal ingevulde vragenlijsten en de gemiddelde leeftijd van de patiënten. De landelijke gegevens staan in dezelfde tabellen. Vervolgens worden per thema de indicatorscores van uw praktijklocatie gepresenteerd. Deze indicatoren zijn berekend met de via u aangeleverde gegevens. De scores worden vergeleken met de gemiddelde scores van alle deelnemende praktijklocaties (landelijke scores). De scores van de praktijk(locatie) worden in de tabel met een kleur weergegeven (groen, blauw of rood). Aan de kleur van de score kunt u zien hoe u scoort ten opzichte van het landelijk gemiddelde (zie figuur 1). Als een indicatorscore groen is, behoort uw praktijklocatie voor die indicator bij de beste praktijklocaties. Als uw indicatorscore in een rood vlak staat, hoort uw praktijk(locatie) bij de minst goede praktijklocaties. Blauw betekent dat u op of rondom het landelijk gemiddelde scoort. Een 'witte' indicatorscore wil zeggen dat de score niet betrouwbaar is omdat de score gebaseerd is op gegevens van te weinig patiënten. In de meeste gevallen is er wel een indicatorscore ingevuld, maar u moet bij de interpretatie rekening houden met een lage betrouwbaarheid van de 'witte' scores.

Figuur 1: Uitleg indicatorscore



Herleidbaarheid van de gegevens

In sommige gevallen bleek het niet mogelijk om de binnengekomen gegevens te herleiden naar alle locaties of individuele therapeuten binnen een praktijk. Wanneer hiervan sprake was zijn de gegevens alleen teruggegeven op de praktijklocatie waarvan de gegevens zijn aangeleverd.

Lege velden

Het kan het voorkomen dat bepaalde gegevens in de tabellen ontbreken. Dit kan komen doordat er geen gegevens van patiënten zijn aangeleverd die aan de criteria voldoen voor het berekenen van een bepaalde indicator. Bijvoorbeeld bij het onderdeel FH indicator 1b; DTF patiënten 'niet pluis'. Een andere reden kan zijn dat er met het aanleveren van de data door onvolkomenheden geen gegevens zijn aangeleverd (bijvoorbeeld 'geslacht'). Bij het onderdeel PE kan het ontbreken van een score veroorzaakt worden doordat bij vragen de categorie 'niet van toepassing' is ingevuld.

Actieplan

U kunt uw resultaten op een heldere en directe wijze spiegelen aan die van uw collega's. Als uw praktijk bijvoorbeeld twee keer een 'rode score' heeft, dan kunt u met uw collega's voor deze twee indicatoren een verbeterplan maken. Ook bij scores rondom het gemiddelde kunt u aanleiding zien om verbeteringen door te voeren. Wij hopen dat dit feedbackrapport u op een heldere wijze aanknopingspunten biedt voor verbeteringen in uw praktijkorganisatie en zorgverlening.

Vragen?

Voor vragen over deze feedbackrapportage kunt u de veelgestelde vragen op de Kwaliefy-site (www.kwaliefy.nl) en op Fysionet (www.fysionet.nl) raadplegen. U kunt ook bellen of mailen met de helpdesk (033-4672929, keuze 4) of kwaliefy@kngf.nl. Houd u er wel rekening mee dat uw telefoontje of mail soms niet direct beantwoord kan worden door drukte.

Veel genoegen met de resultaten!

Met vriendelijke groet,

Projectteam Kwaliefy

Algemene gegevens en patiëntkenmerken

Hieronder volgen enkele algemene gegevens en de patiëntkenmerken over uw praktijklocatie in vergelijking met de andere deelnemende praktijken en hun patiënten.

Algemene gegevens	Uw Praktijk	Alle praktijken
Aantal fysiotherapeuten in de praktijk ¹	3	17.086
Aantal deelnemende fysiotherapeuten bij het onderdeel Fysiotherapeutisch Handelen ²	1	15.600
Totaal aantal ingevulde vragenlijsten Fysiotherapeutisch handelen	59	197.961
Aantal deelnemende fysiotherapeuten bij het onderdeel Patiëntervaringen ³	3	14.487

¹ Zoals ingevuld door de contactpersoon in de vragenlijst over de praktijkorganisatie.

² Aantal fysiotherapeuten dat minstens 1 dossier Fysiotherapeutisch handelen heeft aangeleverd.

³ Aantal fysiotherapeuten waarover minstens 1 lijst Patiëntervaringen is ingevuld. Wanneer uw praktijk vragenlijsten via een ander meetbureau heeft laten aanleveren, kan het aantal therapeuten hier minder zijn of ontbreken.

Hieronder worden de patiëntkenmerken genoemd van de patiënten van wie dossiers zijn aangeleverd van het Fysiotherapeutisch handelen in uw praktijk. Wanneer er lege velden aanwezig zijn in de kolommen van uw praktijk betekent dit dat deze gegevens niet zijn aangeleverd door een onvolkomenheid in de software.

Patientkenmerken thema Fysiotherapeutisch handelen (FH)	Uw praktijk		Alle praktijken	
	%	Aantal patiënten	%	Aantal patiënten
% man		0	44	105.264
Leeftijd patiënten		0		104.336
- % jonger dan 15 jaar			3	
- % 15-45 jaar			37	
- % 45-64 jaar			37	
- % 65 jaar en ouder			23	
% chronische patiënten	5	59	9	197.961
% niet chronische patiënten	95	59	91	197.961
% patiënten via Directe Toegankelijkheid Fysiotherapie	42	59	45	197.961
% verwezen patiënten	58	59	55	197.961

Hieronder worden de patiëntkenmerken genoemd van de patiënten die de vragenlijst Patiëntervaringen hebben ingevuld over de fysiotherapeut die hen behandelt of behandeld heeft.

Patientkenmerken thema Patiëntervaringen(PE)	Uw praktijk		Alle praktijken	
	%	Aantal patiënten	%	Aantal patiënten
% man	46	87	40	221.207
Leeftijd		87		226.223
- % jonger dan 15 jaar	1		7	
- % 15-45 jaar	38		32	
- % 45-64 jaar	43		43	
- % 65 jaar en ouder	18		19	
Aantal patiënten via Directe Toegankelijkheid Fysiotherapie	46	85	41	223.989
Aantal verwezen patiënten	54	85	59	223.989
Opleidingsniveau		85		223.874
- % Laag ('geen opleiding' t/m mavo)	15		33	
- % Midden (mbo, havo, vwo)	26		32	
- % Hoog (hbo, wo)	58		33	
- % Anders	1		2	

Fysiotherapeutisch handelen

Het methodisch fysiotherapeutisch handelen is een belangrijke peiler voor de systematiek van werken in de dagelijkse praktijk en vormt de basis in alle KNGF-richtlijnen. Het dossier van de patiënt waarin systematisch de gegevens zijn vastgelegd, is essentieel om het handelen van de fysiotherapeut te spiegelen aan de kwaliteitsindicatoren voor het fysiotherapeutisch zorgproces.

De drie cursief gedrukte indicatoren zijn niet in de openbare database opgenomen. De scores zijn niet gekleurd omdat ze niet vergeleken zijn met een landelijk gemiddelde.

Het kan voorkomen dat bepaalde velden geen score bevatten. Dit kan komen doordat er geen gegevens van patiënten zijn aangeleverd die aan de criteria voldoen voor het berekenen van een bepaalde indicator. Een andere reden kan zijn dat er met het aanleveren van de data door onvolkomenheden geen gegevens zijn aangeleverd.

Indicatoren en scores Fysiotherapeutisch handelen(FH)				
Indicator	Uw praktijk		Alle praktijken	
	Indicator-score	Aantal patiënten	Gemiddelde indicator-score	Aantal patiënten
1a. Screening en diagnostiek bij DTF patiënten	100	19	96	82.808
Contactreden	100	19		
Hulpvraag	100	19		
Medische voorgeschiedenis	100	19		
Fysiotherapeutische diagnose	100	19		
1b. Screening van DTF patiënten met de conclusie 'niet pluis'	100	6	97	6.253
1c. <i>Diagnostiek bij verwezen patiënten</i>	100	34		
<i>Hulpvraag</i>	100	34		
<i>Medische voorgeschiedenis</i>	100	34		
<i>Fysiotherapeutische diagnose</i>	100	34		
2. Behandelplan	100	50	99	173.348
3. Meetinstrumenten	0	50		
4. Behandelresultaat		0		
<i>Inventarisatie hoofdoel</i>		0		
<i>Inventarisatie subdoel</i>		0		
5a. Screening besproken en akkoord	96	25	89	89.113
5b Behandelplan besproken en akkoord	100	50	97	173.348

Indicator 1a Screening en diagnostiek bij DTF patiënten:

Deze indicator geeft het % patiënten weer waarbij methodisch is gehandeld bij DTF patiënten met conclusie 'pluis' ten aanzien van screening en diagnostiek. Hieronder valt het volgende:

- De mate van het inventariseren van de contactreden van de patiënt;
- De mate van het inventariseren van de hulpvraag van de patiënt;
- Het vastleggen van de medische voorgeschiedenis van de patiënt;
- Het vastleggen van de fysiotherapeutische diagnose en indicatie fysiotherapie.

Indicator 1b Screening van DTF patiënten met de conclusie 'niet pluis':

Deze indicator geeft het % patiënten weer waarbij methodisch is gehandeld bij DTF patiënten met de conclusie 'niet pluis'. Hieronder valt het volgende:

- De mate van het inventariseren van de contactreden/hulpvraag van de patiënt;
- Het vastleggen van de conclusie 'niet pluis' van de screening.

Indicator 1c Diagnostiek bij verwezen patiënten:

Deze indicator betreft het % verwezen patiënten waarbij methodisch is gehandeld ten aanzien van diagnostiek. Hieronder valt het volgende:

- De mate van het inventariseren van de contactreden/hulpvraag van de patiënt;
- Het vastleggen van de medische voorgeschiedenis van de patiënt;
- Het vastleggen van de fysiotherapeutische diagnose en indicatie fysiotherapie

Indicator 2 Behandelplan:

Deze indicator betreft het % patiënten waarbij methodisch is gehandeld bij het opstellen van het behandelplan. Hieronder valt het volgende:

- Het formuleren van een hoofddoel;
- Het vastleggen van de verwachting van het hoofddoel;

Indicator 3 Meetinstrumenten:

Onder deze indicator valt het % patiënten bij wie één of meer meetinstrumenten zijn gebruikt.

Indicator 4 Behandelresultaat:

Onder deze indicator valt het % patiënten bij wie het behandelresultaat van het hoofddoel en van ten minste één subdoel is vastgelegd.

Indicator 5a Screening besproken en akkoord:

Onder deze indicator valt het % patiënten bij wie het resultaat van de screening is besproken met en akkoord bevonden door de patiënt.

Indicator 5b Behandelplan besproken en akkoord:

Onder deze indicator valt het % patiënten bij wie het behandelplan is besproken met en akkoord bevonden door de patiënt.

Praktijkorganisatie en Etalage-informatie

De praktijkorganisatie is opgedeeld in veiligheid, kwaliteitsbeleid, professionele samenwerking en vertrouwelijkheid patiëntgegevens. Etalage-informatie zegt niet echt iets over de kwaliteit van de geleverde zorg, maar geeft wel inzicht in bijvoorbeeld de openingstijden, het zorgaanbod en de tarieven. Ook dit kan van invloed zijn op de keuze van patiënten.

De vragenlijst is 1 keer ingevuld per praktijk.

Indicatoren en scores praktijkorganisatie en etalage-informatie(POEI)			
Indicator	Uw praktijk	Alle praktijken	
	Indicator-score	Gemiddelde indicatorscore	Totaal aantal praktijken
1. Mate van beschikbaarheid etalage-informatie	100	69	4.577
2. Mate waarin veiligheidproblemen worden opgespoord en opgelost	75	78	4.600
3. Mate waarin activiteiten plaatsvinden ten behoeve van het kwaliteitsbeleid	83	64	4.528
4. Mate van (multi-disciplinaire) professionele samenwerking	100	68	4.587
5. Mate waarin vertrouwelijkheid van patiëntgegevens is gewaarborgd	88	50	4.584

Indicator 1 Mate van beschikbaarheid etalage-informatie:

Deze indicator betreft de beschikbaarheid van:

- Praktijkadres;
- Website-adres;
- Type praktijk;
- Aantal fysiotherapeuten die werkzaam zijn in de praktijk;
- Aantal oefenruimtes in de praktijk;
- Aansluiting van praktijk bij een keten;
- Kenmerken van de fysiotherapeuten in de praktijk;
- Bezit van een geldig keurmerk;
- Openingstijden;
- Mogelijkheid tot behandeling aan huis;
- Beschikbaarheid van een prijslijst.

Daarnaast valt onder deze indicator de manier waarop deze informatie beschikbaar is voor (potentiële) patiënten, zoals: niet beschikbaar, website, folder in wachtkamer, folder via balie op te vragen.

Indicator 2 Mate waarin veiligheidproblemen worden opgespoord en opgelost:

Onder deze indicator valt het jaarlijks nalopen en uitvoeren van de procedures (mondelijke afspraken) uit de protocollen ten aanzien van:

- EHV (Eerste Hulp Vaardigheden) in de praktijk;
- ARBO-voorschriften (onder andere RI&E gedaan), inclusief ijking en onderhoud van apparatuur;
- Veiligheidsuitrusting (brandblussers, rookalarm e.d.);
- Hygiënisch werken.

Indien uw praktijk in het bezit is van een HKZ-certificaat is de score op deze indicator als maximaal beschouwd.

Indicator 3 Mate waarin activiteiten plaatsvinden ten behoeve van het kwaliteitsbeleid:

Onder deze indicator vallen de volgende onderdelen:

- Of de praktijk is aangesloten bij een externe klachtencommissie conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ); of er op verzoek deze officiële klachtenprocedure beschikbaar is voor patiënten (via website, folder of mondeling) en of de praktijk verbeteracties onderneemt naar aanleiding van klachten;
- Of de praktijk een register heeft van kritische incidenten en actie onderneemt naar aanleiding hiervan. Onder register van kritische incidenten wordt verstaan een register van kritische incidenten en fouten, zowel klinische als organisatorische die door het team in de praktijk worden geconstateerd;
- Of de praktijk een patiëntenforum of een patiëntparticipatie groep raadpleegt en naar aanleiding hiervan actie onderneemt;
- Of de praktijk een procedure heeft voor de updating van lokale protocollen en richtlijnen;
- Of de praktijk een kwaliteitsjaarverslag maakt waarin het kwaliteitsbeleid beschreven staat;
- Of de praktijk doelen voor kwaliteitsverbetering heeft gesteld.

Indicator 4 Mate van (multidisciplinaire) professionele samenwerking:

Onder deze indicator vallen de volgende twee onderdelen:

- Het structureel overleggen binnen uw praktijk met collega's over patiëntenzorg bij bepaalde aandoeningen, individuele patiënten binnen uw

praktijk en de organisatie (deze items gelden niet voor solopraktijken);

- Het maken van structurele afspraken tussen (potentiële) behandelaars (zoals huisartsen, medisch specialisten en bedrijfsartsen). Hieronder valt het uitwisselen van informatie over de behandeling van individuele patiënten, patiëntenzorg bij bepaalde aandoeningen en organisatorische aspecten van de behandeling.

Indicator 5 Mate waarin vertrouwelijkheid van patiëntgegevens is gewaarborgd:

Indicator 5 betreft het hebben van een protocol in de praktijk waarin de volgende onderwerpen zijn vastgelegd:

- Vertrouwelijkheid behandeling patiëntgegevens (alleen inzage voor behandelend fysiotherapeut, waarnemer of stagiaire, derden alleen met toestemming);
- Uitwisseling elektronische gegevens patiënt (met toestemming van de patiënt) (bijvoorbeeld afschrift naar de huisarts);
- Vernietiging patiëntgegevens na 15 jaar (met uitzondering van chronische patiënten);
- Bewaren van financiële gegevens apart van behandelgegevens (of apart opslaan op computer);
- Computerbeveiliging (netwerk binnen praktijk volgens NEN norm);
- Alleen inzage wanneer er een behandelrelatie is tussen patiënt en zorgverlener.

Wanneer er alleen mondelinge afspraken zijn gemaakt (die nergens zijn vastgelegd) is de score lager.

Patiëntervaringen

Voor het meten van de patiëntervaringen hebben patiënten uit uw praktijk hun ervaringen aangegeven. De vragenlijst is ontwikkeld door IQ healthcare in overleg met het Centrum Klantervaring Zorg. De vragenlijst voor volwassen patiënten is gelijk aan de CQI Fysiotherapie die ook door andere meetbureaus is afgenomen. Indien van toepassing in uw praktijk, zijn de gegevens van deze meetbureaus meegenomen in de berekening van de Kwaliefy-indicatoren.

Indicatoren en scores Patientervaring				
Indicator	Uw praktijk		Alle praktijken	
	Indicator-score	Aantal patiënten	Gemiddelde indicator-score	Aantal patiënten
1. Bereikbaarheid en toegankelijkheid	92	63	94	154.586
2. Accommodatie	100	63	97	151.456
3. Communicatie en informatie	97	67	94	164.512
4. Bejegening	100	87	96	223.230
5. Samenwerking	100	38	83	88.917
6. Zelfstandigheid	92	62	89	151.242
7. Resultaat van de behandeling algemeen (subjectief)	100	60	84	98.374
8. Resultaat van de behandeling specifiek (objectief)	89	60	90	99.271
9 Behandelperiode	100	60	93	99.287
10. Patiëntenrechten	94	60	89	155.612

Algemeen oordeel(rapportcijfer)

Het algemene oordeel (0=heel slecht – 10=heel goed) van uw patiënten over hun fysiotherapeut in uw praktijk is één van de vragen in de vragenlijst van de patiëntervaringen.

De gemiddelde score in uw praktijk bedraagt 9,2. Dit is gemeten over 87 patiënten.

Indicator 1 Bereikbaarheid en toegankelijkheid:

Onder deze indicator vallen de volgende onderdelen:

- Een goede telefonische bereikbaarheid;
- Het zelf kunnen kiezen van een fysiotherapeut;
- Een goede bereikbaarheid van de praktijk met eigen vervoersmiddel;
- Aantal dagen waarbinnen patiënt terecht kan;
- Binnen 15 minuten na afspraak geholpen worden;
- Het besteden van voldoende tijd aan de patiënt door de fysiotherapeut;
- Afspraak op een door de patiënt gewenst tijdstip;
- Voldoende specialistische deskundigheid van de fysiotherapeut.

Indicator 2 Accommodatie:

Onder deze indicator vallen de volgende onderdelen:

- Het schoon zijn van de verschillende ruimtes in de praktijk;
- Comfort van de oefenruimte;
- Voldoende privacy in de praktijk (bij het omkleden, bij gesprekken, tijdens de behandeling en met betrekking tot gegevens);
- De aanwezigheid van voldoende comfortabele zitplaatsen voor wachtenden;
- Manieren om het wachten aangenamer te maken;
- Toegankelijkheid van de praktijk.

Indicator 3 Communicatie en informatie:

Onder deze indicator vallen de volgende onderdelen:

- Fysiotherapeut informeert de patiënt over de duur van de behandeling;
- Duur behandelperiode komt overeen met de verwachting van de patiënt;
- Fysiotherapeut probeert het probleem van de patiënt goed te begrijpen;
- Fysiotherapeut geeft patiënt goede informatie over het verloop van de ziekte/klacht;
- Fysiotherapeut geeft goede uitleg over de oefeningen;
- Fysiotherapeut geeft adviezen die de patiënt dagelijks kan gebruiken;
- Patiënt heeft de mogelijkheid tot vragen stellen aan de fysiotherapeut;
- Fysiotherapeut geeft uitleg op een voor de patiënt begrijpelijke manier;

- Fysiotherapeut geeft duidelijke uitleg over wat hij/zij aan het doen is;
- Fysiotherapeut bespreekt behandelresultaten met patiënt.

Indicator 4 Bejegening:

Onder deze indicator vallen de volgende onderdelen:

- Fysiotherapeut vraagt regelmatig aan de patiënt hoe het met hem gaat;
- Fysiotherapeut behandelt de patiënt met beleefdheid;
- Fysiotherapeut luistert aandachtig naar de patiënt;
- Fysiotherapeut neemt de patiënt serieus;
- Fysiotherapeut zorgt ervoor dat de patiënt zich op zijn gemak voelt;
- Fysiotherapeut houdt rekening met specifieke omstandigheden en wensen van de patiënt;
- Patiënt en fysiotherapeut worden niet gestoord tijdens de behandeling.

Indicator 5 Samenwerking:

Onder deze indicator vallen de volgende onderdelen:

- Of de patiënt steeds opnieuw hetzelfde verhaal moet vertellen (alleen voor patiënten die door meerdere therapeuten behandeld zijn. Dit item geldt niet voor solopraktijken);
- Of de fysiotherapeut informatie gaf die strijdig was met eerdere informatie;
- Of de fysiotherapeut in overleg met de patiënt de behandeling met de huisarts heeft besproken.

Indicator 6 Zelfstandigheid:

Onder deze indicator vallen de volgende onderdelen:

- De fysiotherapeut werkt samen met de patiënt aan het bereiken van de behandel doelstellingen;
- De fysiotherapeut geeft de patiënt advies om nieuwe klachten te voorkomen;
- De fysiotherapeut vraagt of oefeningen thuis goed gaan;
- Fysiotherapeut vraagt de patiënt wat gedaan is met adviezen.

Indicator 7 Resultaat van de behandeling algemeen (subjectief):

Onder deze indicator vallen de volgende twee onderdelen:

- Door de behandeling is de patiënt dagelijkse bezigheden beter gaan uitvoeren. Hierbij wordt gecorrigeerd voor het eerder aangegeven doel van de behandeling (volledig herstel, afname van klachten, stabilisatie);
- In hoeverre het eindresultaat van de behandeling (tot nu toe) overeenkomt met de verwachting van de patiënt. Dit kan variëren van niet, enigszins, grotendeels, tot volledig.

Indicator 8 Resultaat van de behandeling specifiek (objectief):

Voor het berekenen van deze indicator is aan de patiënt gevraagd in welke mate de klachten zijn veranderd ten opzichte van de periode voor de behandeling. Hierbij is rekening gehouden met of de behandeling reeds was afgerond, wat het doel van de behandeling was en of het resultaat van de behandeling overeenkwam met de verwachting van de patiënt.

Indicator 9 Behandelperiode:

Bij het berekenen van deze indicator is aan de patiënt gevraagd of de behandelperiode overeenkwam met zijn/haar verwachting. Hierbij is rekening gehouden met of de behandeling reeds was afgerond en of de fysiotherapeut de patiënt heeft geïnformeerd over de duur van de behandelperiode.

Indicator 10 Patiëntenrechten:

Onder deze indicator vallen de volgende onderdelen:

- Het zelf kunnen kiezen van een fysiotherapeut;
- Voldoende specialistische deskundigheid van de fysiotherapeut;
- Voldoende privacy in de praktijk (bij het omkleden, bij gesprekken, tijdens de behandeling en met betrekking tot gegevens);
- In hoeverre het eindresultaat van de behandeling (tot nu toe) overeenkomt met de verwachting van de patiënt. Dit kan variëren van niet, enigszins, grotendeels, tot volledig;
- In welke mate de klachten zijn veranderd ten opzichte van de periode voor de behandeling en of dit volgens verwachting van de patiënt is;
- Of de patiënt heeft overwogen een andere fysiotherapeut te nemen.