

# Management Rapportage resultaten Qualiview

periode: Van 01-10-2017 tot 31-12-2017

In dit rapport staan de belangrijkste resultaten van het klantwaarderingsonderzoek Fysiotherapie van de afgelopen drie maanden voor Reflex Fysiotherapie Heteren. Elk kwartaal worden de meest relevante klantwaardering kpi's in deze management rapportage voor je beschikbaar gesteld.

Per onderdeel wordt een korte uitleg over de gepresenteerde resultaten gegeven.

In de online Qualiview rapportagetool (<https://rapportagetool.qualiview.nl>) heb je meer mogelijkheden om de resultaten te vergelijken en verder te verdiepen. De management rapportages van voorgaande kwartalen zijn hier ook te downloaden.

## Inhoudsopgave

### Inleiding

1. Praktijkoverzicht
  - 1.1 Algemene beoordeling
  - 1.2 NPS
2. Domeinen en effect behandeling
  - 2.1 Domein Contact (01-10-2017 – 31-12-2017)
  - 2.2 Domein Behandelplan (01-10-2017 – 31-12-2017)
  - 2.3 Domein Praktijk (01-10-2017 – 31-12-2017)
  - 2.4 Effect behandeling
3. Review
  - 3.1 Complimenten per zorgverlener (tips)
  - 3.2 Verbeterpunten per zorgverlener (tips)
4. Proces- en responsgegevens
5. Van data naar verbeteren

## Inleiding

Qualiview gelooft dat realtime inzicht in zorgkwaliteit leidt tot steeds betere zorg. Deze Qualiview management rapportage geeft een samenvattend overzicht (voor Reflex Fysiotherapie Heteren) van de waardering van je cliënten over de afgelopen drie maanden (periode 01-10-2017 tot en met 31-12-2017).

De informatie die in de Qualiview management rapportage op praktijk- en zorgverlenersniveau wordt weergegeven is eenvoudig te gebruiken voor coaching en verbetermaatregelen in het kader van kwaliteitsmanagement.

Het rapport bevat veel details die je kunt gebruiken voor je HRM, zoals het coachen van je medewerkers. Ook kun je de weergegeven informatie inzetten voor je marketing, bijvoorbeeld door je prestaties te delen met (potentiële) klanten en stakeholders. Daarnaast is de informatie te gebruiken voor een jaarverslag en voor het opstellen, uitvoeren en bewaken van je verbeterplan.

De Qualiview management rapportage is opgedeeld in vijf hoofdstukken met de volgende waardevolle informatie voor praktijk en zorgverleners:

1. Het hoofdstuk 'Praktijkoverzicht' geeft inzicht in de algemene beoordeling en nps scores.
2. Het hoofdstuk 'Domeinen en effect behandeling' geeft inzicht hoe er algemeen en per vraag wordt gewaardeerd op de vragen die in de vragenlijst worden gesteld.
3. Het hoofdstuk 'Review' geeft de ontvangen complimenten en tips weer.
4. Het hoofdstuk 'Proces- en responsgegevens' geeft informatie over het aantal aangeboden activiteiten, verstuurd enquêtes en respons.
5. In het hoofdstuk 'Van data naar verbeteren' vind je casussen hoe andere praktijken informatie inzetten voor HRM, marketing en kwaliteitsmanagement.

De management rapportage wordt één keer per kwartaal per e-mail toegezonden. Dit PDF-bestand is gemakkelijk te printen of verspreiden binnen Reflex Fysiotherapie Heteren. Alle eerdere management rapportages zijn eenvoudig te downloaden in de Qualiview rapportagetool via 'resultaten' en 'management rapportages'.

Gefeliciteerd met de positieve klantwaarderingresultaten van de afgelopen periode, succes met de door klanten aangegeven tips en verbeterpunten en geniet (met het team) van alle complimenten!

# 1. Praktijkoverzicht

## 1.1 Algemene beoordeling

De algemene beoordeling geeft de score weer op de vraag 'Welk cijfer geeft u uw fysiotherapeut?' Het betreft een score van 1 tot 10 en geeft weer hoe tevreden de cliënten zijn.

Op de volgende pagina's wordt achtereenvolgens weergegeven:

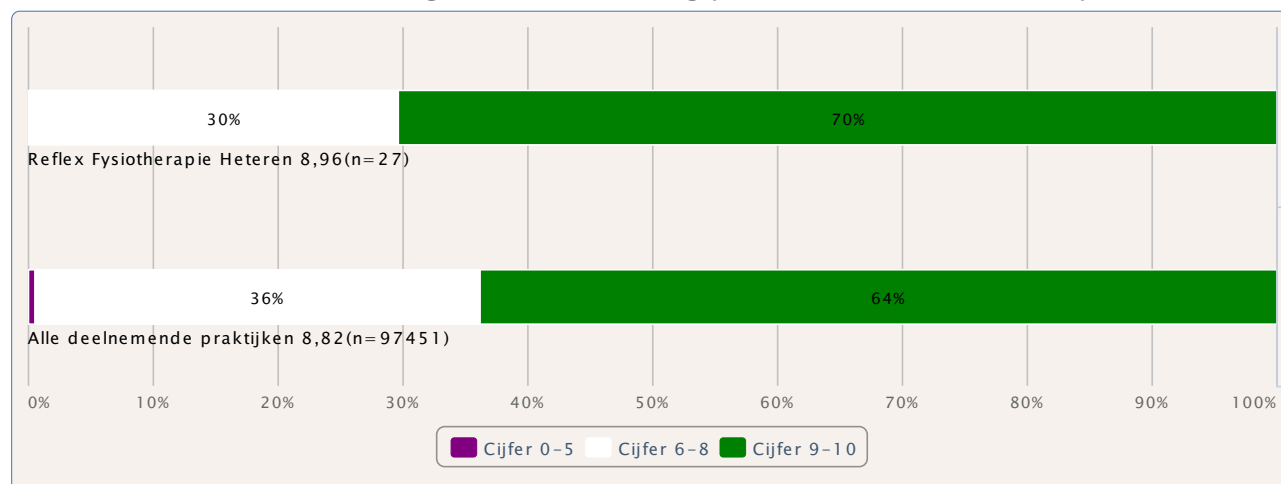
- Een kwartaaloverzicht van de algemene beoordeling van de praktijk, de benchmark en de actieve zorgverleners, waarbij de hoogste scores bovenaan staan
- Een trendgrafiek ten opzichte van de benchmark over het afgelopen jaar
- De op de algemene beoordeling ontvangen motivaties van cliënten per zorgverlener en gerangschikt op score over het afgelopen kwartaal

De resultaten worden weergegeven in een kwartaaloverzicht. Dit is een grafiek met een verdeling in percentages van de scores met daaronder het gemiddelde. De algemene beoordeling wordt in de grafiek afgezet tegen de benchmark (het gemiddelde cijfers van al onze deelnemende praktijken) en de actieve zorgverleners.

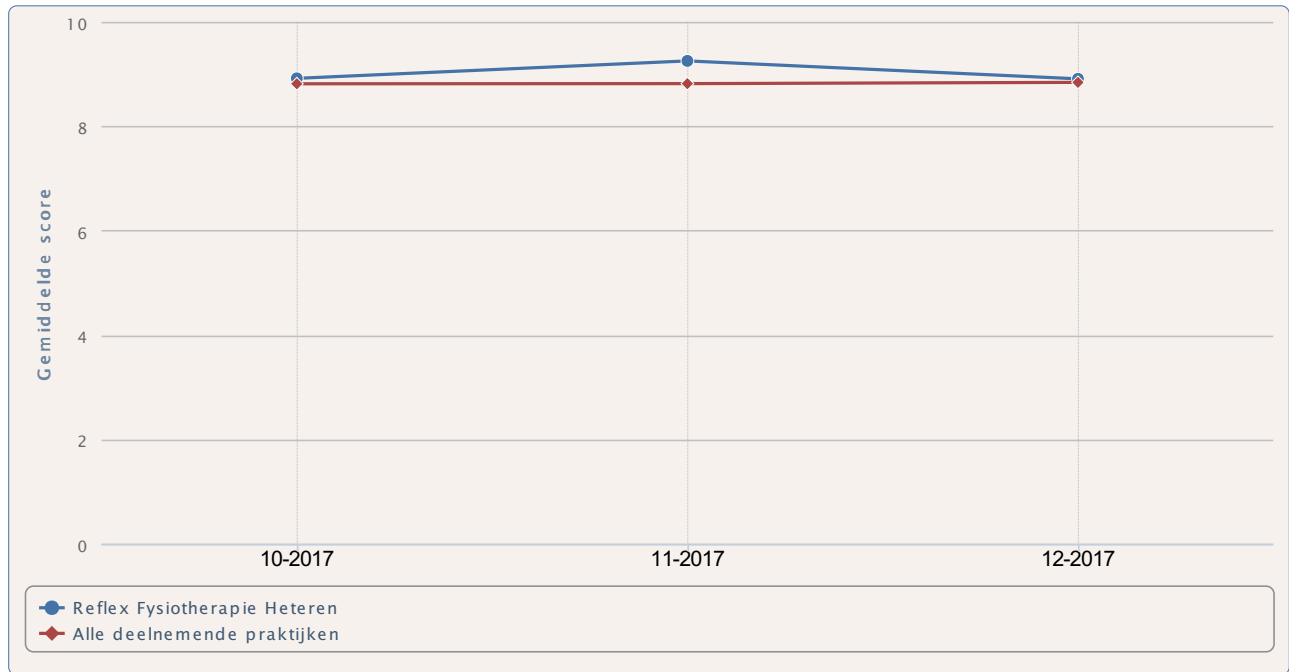
Je ziet dus wat je score is, of je het beter of minder goed dan de benchmark doet en hoe je collega's presteren. Een score boven de 8 lijkt mooi. Maar gemiddeld is een Nederlander heel tevreden over de zorg in ons land. Het is dan ook niet raar dat de gemiddelde van de benchmark rond een 8 ligt. Dat betekent ook, dat er vaak geen onderscheid wordt gezien tussen de ene en andere organisatie. Toch is zichtbaar onderscheidend vermogen van belang, want dit is er toch? Wat zou je er als praktijk dan aan kunnen doen om boven de benchmark gemiddelden uit te komen en daarmee als onderscheidend ten opzichte van andere praktijken ervaren te worden?

In de trendgrafiek zie je hoe je praktijk zich ontwikkelt ten opzichte van de benchmark. De ontvangen motivaties per zorgverlener geven je meer inzicht over de gegeven waardering van je cliënten en geeft je de mogelijkheid hier op te sturen. Door doelen en normen in te stellen stellen kun je kijken welke zorgverleners lager of hoger scoren. Met je collega's kun je vervolgens een dialoog aangaan om te kijken hoe je dit kunt verbeteren.

**Grafiek 1 – De scores van de Algemene beoordeling (01-10-2017 t/m 31-12-2017)**



Grafiek 2 – Trendgrafiek Algemene beoordeling (01-01-2017 t/m 31-12-2017)



**Motivaties cliënten bij algemene beoordeling per zorgverlener (01-10-2017 – 31-12-2017)**

Onderstaande informatie kun je gebruiken om je collega's te complimenteren met de behaalde resultaten en om van de ontvangen motivaties te leren. Met deze informatie en feedback kun je de resultaten borgen en nog verder verbeteren.

De zorgverleners zonder ingevulde vragenlijsten (N = 0) worden niet getoond.

**Arnoud Hoyng 9,67 (N = 3)**

Score	Motivatie	Cliënt (naam, alias of anoniem)
10	Vak bekwaam en resultaat	Anoniem
10	Goede therapie, netjes en fijn personeel!	Anoniem
9	Deskundig, luisterend oor en vriendelijk.	Anoniem

**Marloes Verploegen 9,33 (N = 3)**

Score	Motivatie	Cliënt (naam, alias of anoniem)
10	zeer deskundig ,vriendelijk en professioneel.	Anoniem
9	Omdat ik van mijn klachten af ben en aanwijzingen heb gekregen om ze zelf te voorkomen/behandelen	Anoniem
9	ze neem de tijd voor en vooral de deskundigheid heb ik als prettig ervaren.	Anoniem

**Bob Pellen 8,83 (N = 12)**

Score	Motivatie	Cliënt (naam, alias of anoniem)
10	Ik word zeer goed behandeld, krijg de juiste oefeningen voor thuis en kan vaak ondanks mijn leeftijd weer snel de sport hervatten. Ook wordt mij vaak na de stop van de behandeling nog gevraagd hoe het gaat als ik gesport heb, dat waardeer ik enorm. Ik adviseer daarom anderen ook naar Reflex te gaan bij blessures of andere fysieke klachten.	Anoniem
10		Anoniem
10	Klantgericht, respectvol, vertrouwd, laagdrempelig	Anoniem
9	Fijne therapeut, die goed luistert naar mijn verhaal en acties onderneemt die mijn klachten doen afnemen.	Anoniem
9	Behandeling heeft gewenste resultaat gehad. Ik ben pijnvrij en klachtenvrij. Zelfzorg en werken weer als voorheen.	Anoniem
9	Hij was zorgzaam en luisterde goed naar mijn klachten	Anoniem
9		Anoniem
8	Wordt altijd goed en snel geholpen en ben ook snel van mijn klachten af	Anoniem
8	Goede en duidelijke uitleg gehad over mijn situatie en wat we er aan gingen doen.	Anoniem
8	is prima want we proberen de mobiliteit te handhaven en dat lukt met 1 behandeling per maand	Anoniem
8		Anoniem
8		Anoniem

**Folkert Geurtz 8,50 (N = 2)**

Score	Motivatie	Cliënt (naam, alias of anoniem)
-------	-----------	---------------------------------

9	Omdat alle medewerkers van Reflex deskundig zijn.!!!!!	Anoniem
8	doet zijn best om mij zoveel mogelijk mobiel te houden.	Anoniem

**Buddy Boekhorst 8,50 (N = 4)**

Score	Motivatie	Clïënt (naam, alias of anoniem)
9	hij heeft duidelijk uitgelegd wat het probleem was en goede oefeningen voor geschreven.	Anoniem
9		Anoniem
8	Goede zorg	Anoniem
8	Prettige en deskundige behandeling.	Anoniem

## 1.2 NPS

De Net Promoter Score (NPS) laat zien in welke mate de cliënt je praktijk zal aanbevelen aan anderen. De Net Promoter Score is een score tussen de -100 en +100. De resultaten worden weergegeven in een grafiek met verdelingen in percentages van de scores en daarnaast wordt een gemiddelde weergegeven.

Cliënten die een 0 tot 6 geven worden criticasters genoemd. Deze ontevreden cliënten zullen gemiddeld genomen tegen negen anderen zeggen dat zij ontevreden zijn. De passief tevreden cliënten geven een score van 7 of 8. Met deze cliënten zul je meer moeten doen om ze ambassadeur van je praktijk te maken.

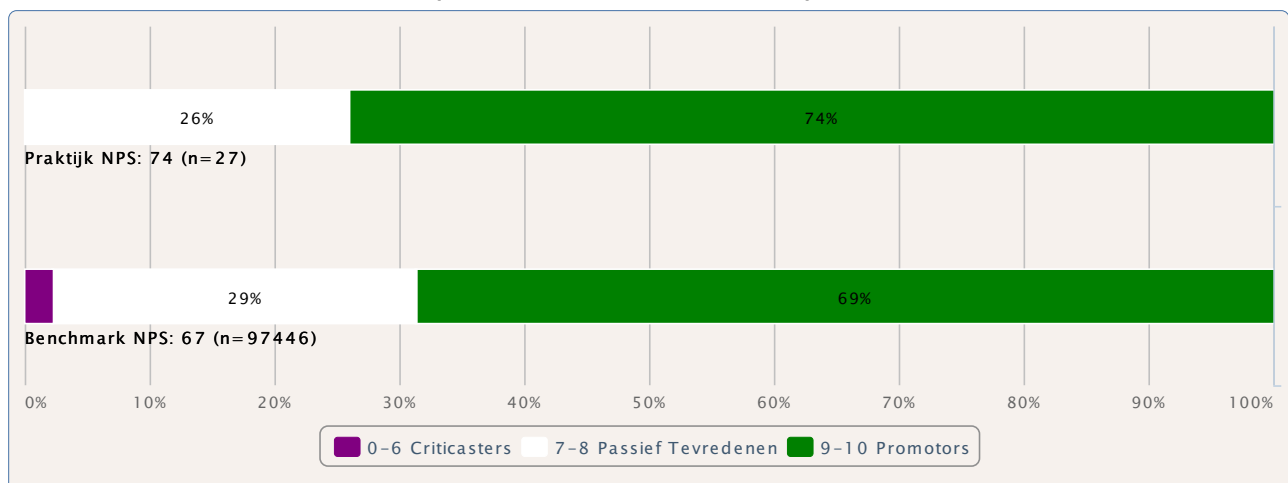
De promoters van je praktijk geven een score van een 9 of een 10. Zij zullen tegen circa twee anderen zeggen dat zij tevreden zijn. Bovendien kun je deze promoters inzetten om jouw praktijk te promoten, bijvoorbeeld door middel van een referentie op je website.

De uiteindelijk NPS wordt berekend door het percentage promoters te verminderen met het percentage criticasters. De uitkomst wordt als absoluut getal weergegeven, niet als percentage. Dit leidt tot een score tussen de -100 en +100. Een getal onder de 0 betekent dat je praktijk meer criticasters dan promoters heeft en dat levert negatieve reclame op. Ligt het getal tussen de 0 en de 100, dan heeft je praktijk meer promoters dan criticasters en wordt er positief over je praktijk gesproken.

Van boven naar beneden wordt weergegeven:

- de NPS van de praktijk en de benchmark (kwartaaloverzicht).
- De ontvangen motivaties op de NPS van cliënten per zorgverlener en gerangschikt op score over het afgelopen kwartaal

**Grafiek 3 – Net Promoter Score (01-10-2017 t/m 31-12-2017)**





### Motivaties cliënten bij NPS per zorgverlener (01-10-2017 – 31-12-2017)

De motivaties bij de NPS zijn gebaseerd op de vraag waarom óf wanneer een cliënt een zorgverlener of praktijk zal aanbevelen. Onderstaande informatie kun je gebruiken om je collega's te complimenteren met de behaalde resultaten en om van de ontvangen motivaties te leren. Met deze informatie en feedback kun je de resultaten borgen en nog verder verbeteren.

De zorgverleners zonder ingevulde vragenlijsten (N = 0) worden niet getoond.

#### Arnoud Hoyng 100,00 (N = 3)

Score	Motivatie	Cliënt (naam, alias of anoniem)
10	Deskundigheid en vriendelijk, stel je op je gemak.	Anoniem
10	Doeltreffende behandeling zonder teveel geneuzel	Anoniem
10	Top fysiotherapeut!	Anoniem

#### Marloes Verploegen 100,00 (N = 3)

Score	Motivatie	Cliënt (naam, alias of anoniem)
10	de prettiger wisselwerking tussen ons en de vriendelijkheid en dat je serieus word genomen m.b.t. de klachten.	Anoniem
10	weet precies wat ze doet .	Anoniem
9		Anoniem

#### Folkert Geurtz 100,00 (N = 2)

Score	Motivatie	Cliënt (naam, alias of anoniem)
10	De deskundigheid en de perfecte uitleg bij vragen.!!!	Anoniem
9		Anoniem

#### Bob Pellen 66,67 (N = 12)

Score	Motivatie	Cliënt (naam, alias of anoniem)
10	Prettig contact en helpende behandeling	Anoniem
10	Ik adviseer iedereen met fysieke klachten te bellen met Reflex Therapie, persoonlijk wordt ik altijd zeer goed behandeld met een snel herstel als gevolg van de oefeningen of dry needle	Anoniem
10	Ze zijn laagdrempelig en hebben begrip en een luisterend oor!.. zijn spontaan vriendelijk en werken doelbewust!.. goed met kinderen ook!.. top praktijk!..	Anoniem
10		Anoniem
10	Professioneel, weet waar over gepraat wordt, laagdrempelig, in voor een grapje.	Anoniem
9	Prettig persoon, die mij serieus nam en met succes behandelde.	Anoniem
9	Hij helpt heel erg goed en is behulpzaam en vrolijk naar de patiënten	Anoniem
9		Anoniem
8	moeilijke vraag	Anoniem
8		Anoniem
8		Anoniem

7	Als iemand de zelfde klachten heeft als mij, ik ben er uiteindelijk nu groot en deels vanaf. Moet nog iets meer trainen maar de behandelingen waren goed	Anoniem
---	--	---------

**Buddy Boekhorst 25,00 (N = 4)**

Score	Motivatie	Cliënt (naam, alias of anoniem)
9		Anoniem
8	Aardig en goed in werk	Anoniem
8		Anoniem
8	Het is kundig en prettig persoon voor de behandeling.	Anoniem

## 2. Domeinen en effect behandeling

Bij de ontwikkeling van de vragenlijst PREM Fysiotherapie zijn cliënten, fysiotherapeuten, zorgverzekeraars en beroepsverenigingen betrokken in iedere stap van de vragenlijstontwikkeling. Echter, alleen de cliënten hebben aangegeven wat zij belangrijke kenmerken vinden van goede fysiotherapie en een goede fysiotherapiepraktijk.

Het resultaat is de vragenlijst PREM Fysiotherapie. Deze bevat alle in dit rapport opgenomen informatie, inclusief drie domeinen waarop gerapporteerd wordt en wat cliënten dus belangrijk vinden aan je zorg. Deze drie domeinen omvatten verschillende items/vragen en vormen samen een gemiddelde, gemeten vanuit de ervaring van de cliënt.

De gemiddelden van de domeinen betreffen scores van 1 tot 5 en geven weer hoe de beoordeling van de cliënten is voor de afzonderlijke domeinen van het klantervaringsonderzoek voor fysiotherapie.

De volgende drie domeinen en bijbehorende vragen zijn te onderscheiden:

- **Contact:** Dit domein bestaat uit drie vragen met betrekking tot de benadering en de deskundigheid van de fysiotherapeut
- **Behandelplan:** Dit domein bestaat uit drie vragen met betrekking tot het behandelplan en de bijbehorende communicatie
- **Praktijk:** Dit domein bestaat uit drie vragen met betrekking tot de bereikbaarheid van de praktijk, de hygiëne en de ervaren privacy

**Effect behandeling** bestaat uit twee vragen die het effect van de behandeling meten en belangrijk geacht worden. Ze behandelen de mate waarin de klachten zijn veranderd sinds het begin van de behandeling en de mate waarin de mogelijkheid om activiteiten uit te voeren veranderd zijn.

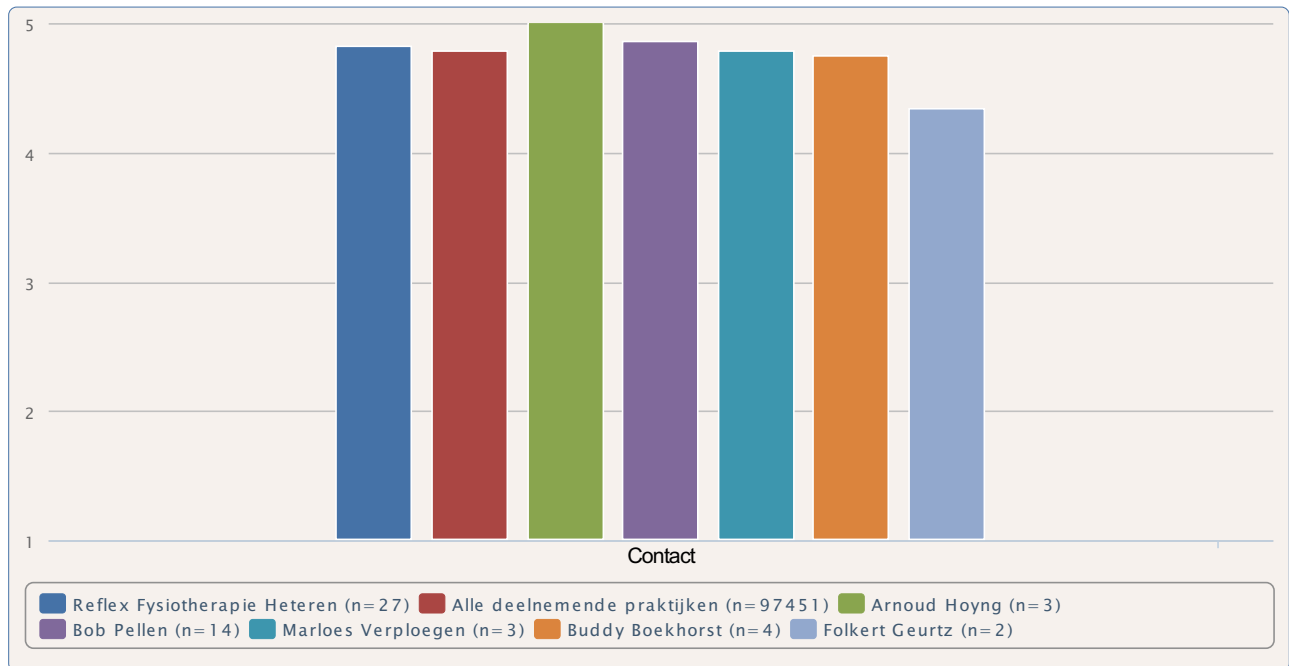
Van links naar rechts staan in de grafieken achtereenvolgens:

- De scores van de praktijk
- De benchmark van alle deelnemende praktijken
- De actieve zorgverleners binnen de praktijk

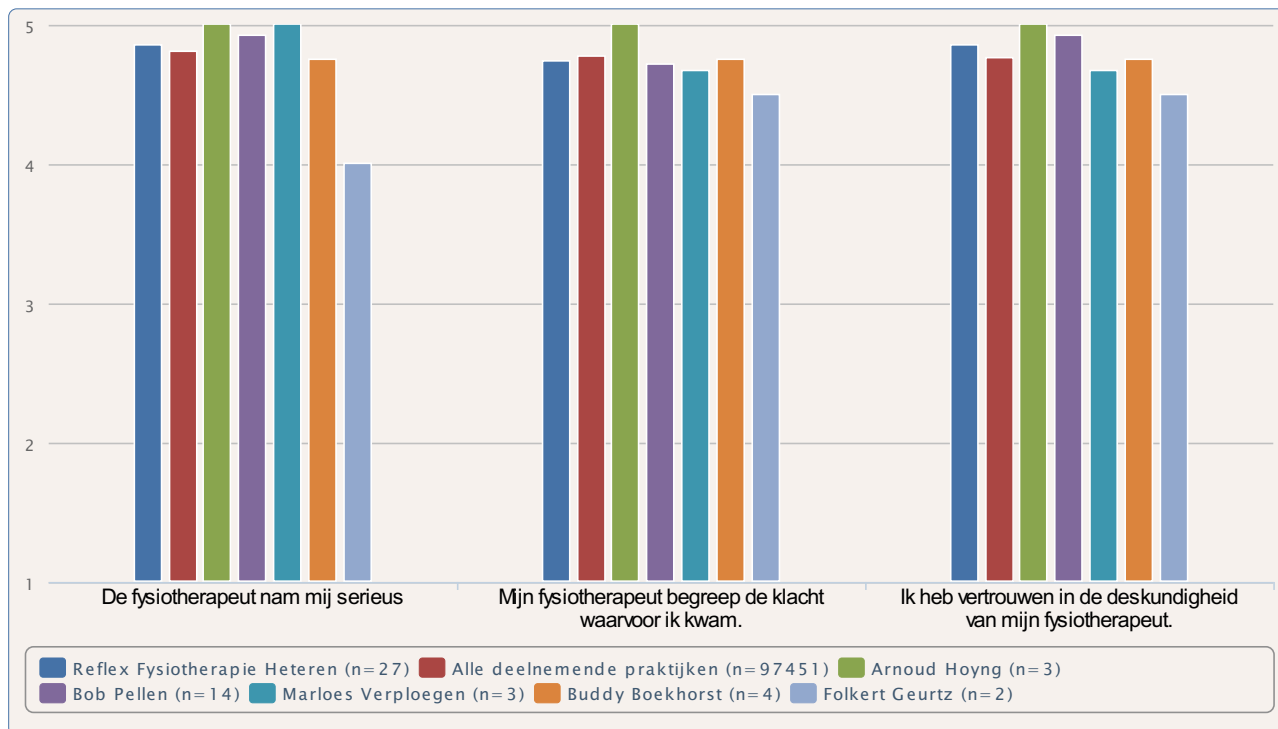
Onderaan het overzicht staat een trendgrafiek, met het verloop van de scores op de domeinen van het afgelopen jaar voor de praktijk in vergelijking tot de benchmark van alle deelnemende fysiotherapiepraktijken van Qualiview.

## 2.1 Domein Contact (01-10-2017 – 31-12-2017)

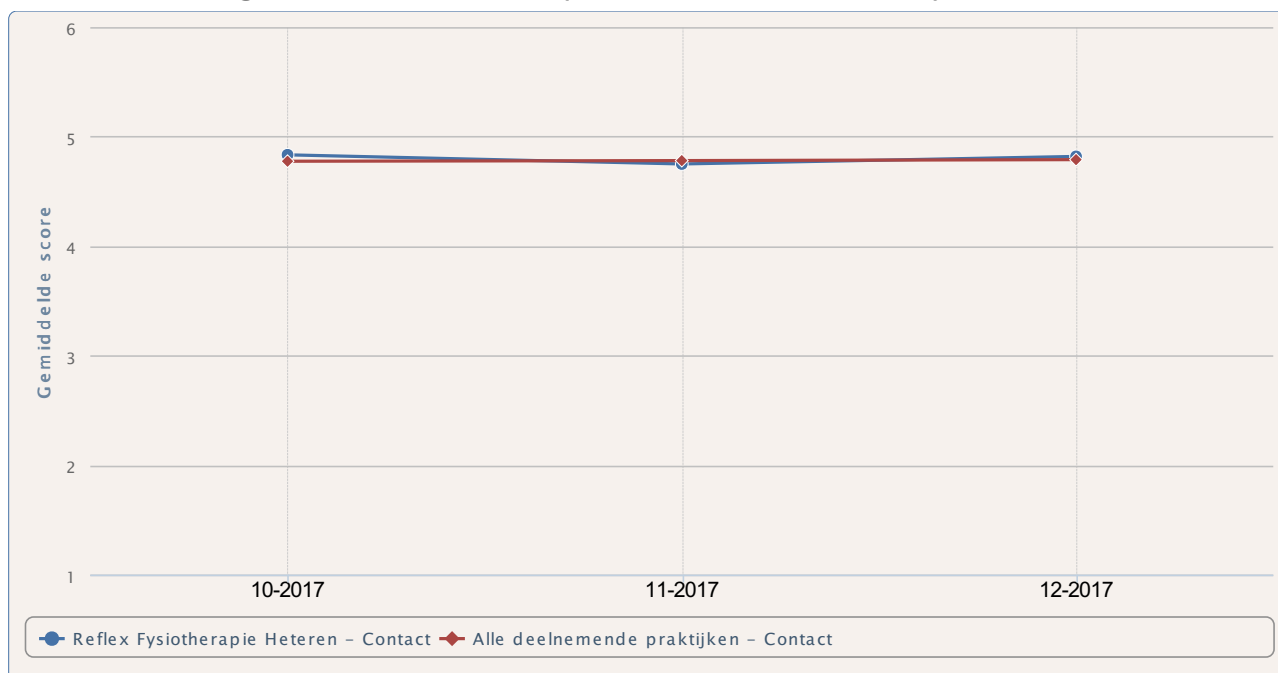
Grafiek 4 – Staafigrafiek domein Contact (01-10-2017 t/m 31-12-2017)



Grafiek 5 – Vragen domein Contact (01-10-2017 t/m 31-12-2017)

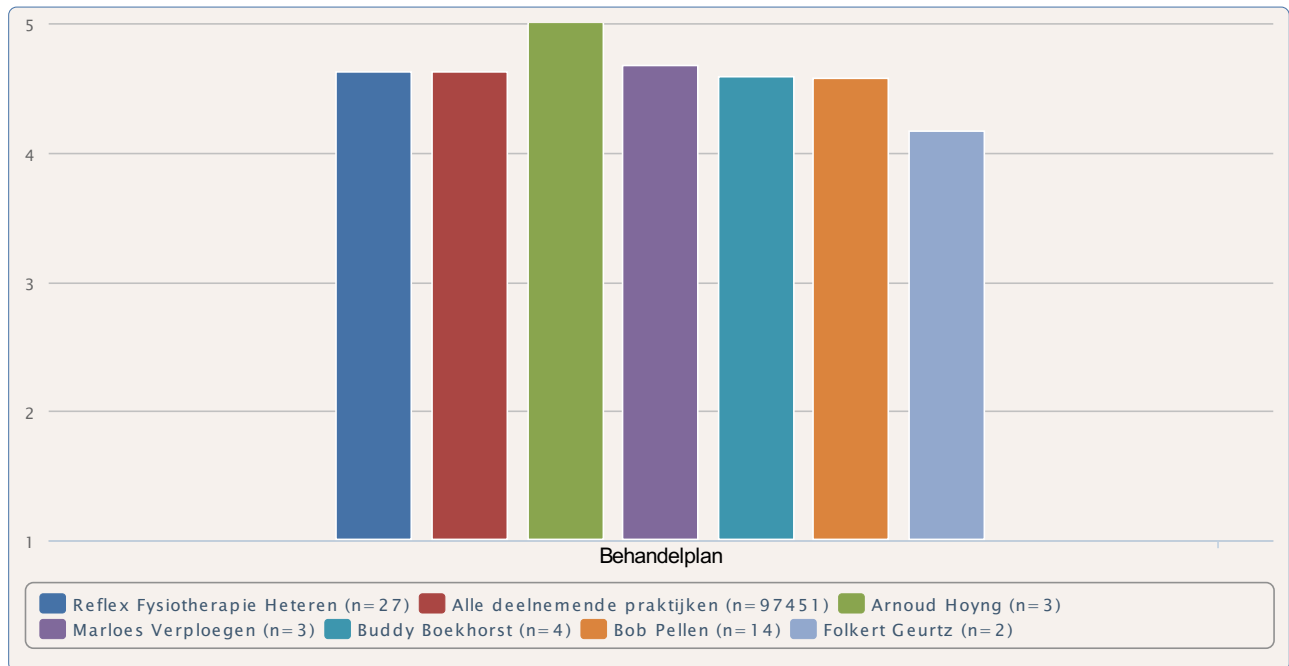


Grafiek 6 – Trendgrafiek domein Contact (01-10-2017 t/m 31-12-2017)

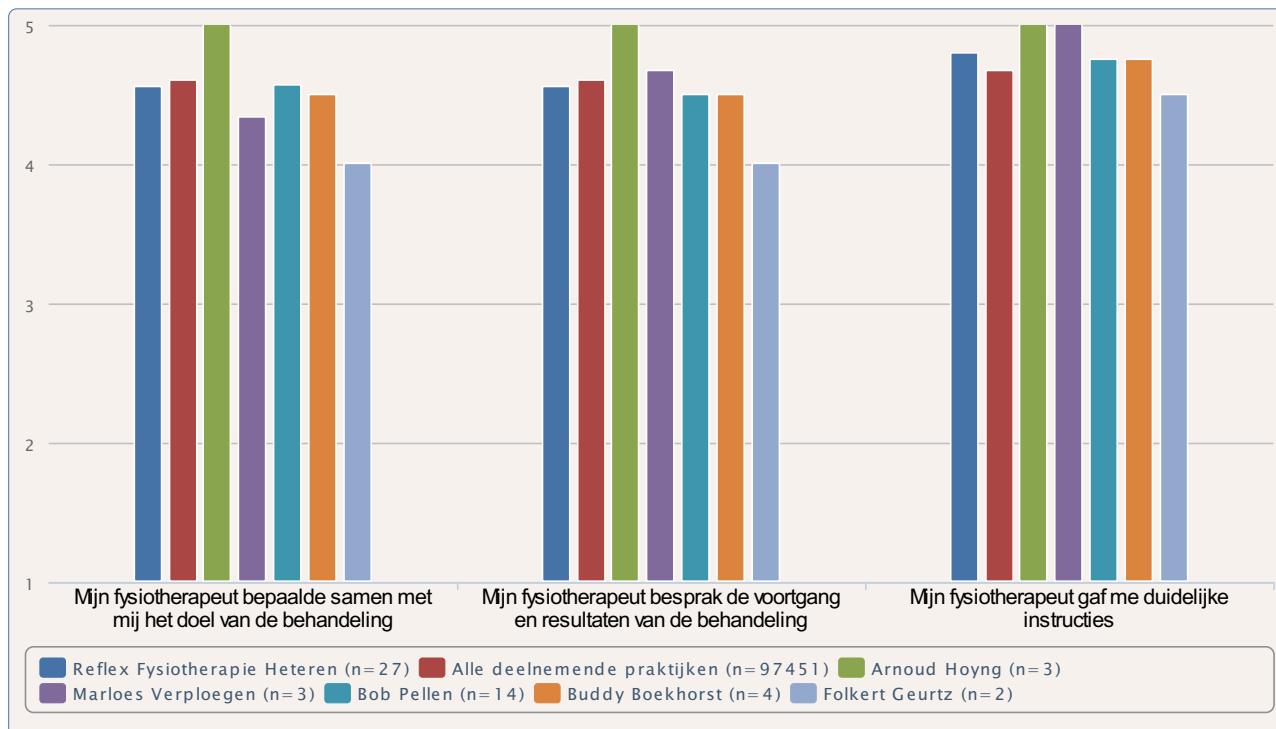


## 2.2 Domein Behandelplan (01-10-2017 – 31-12-2017)

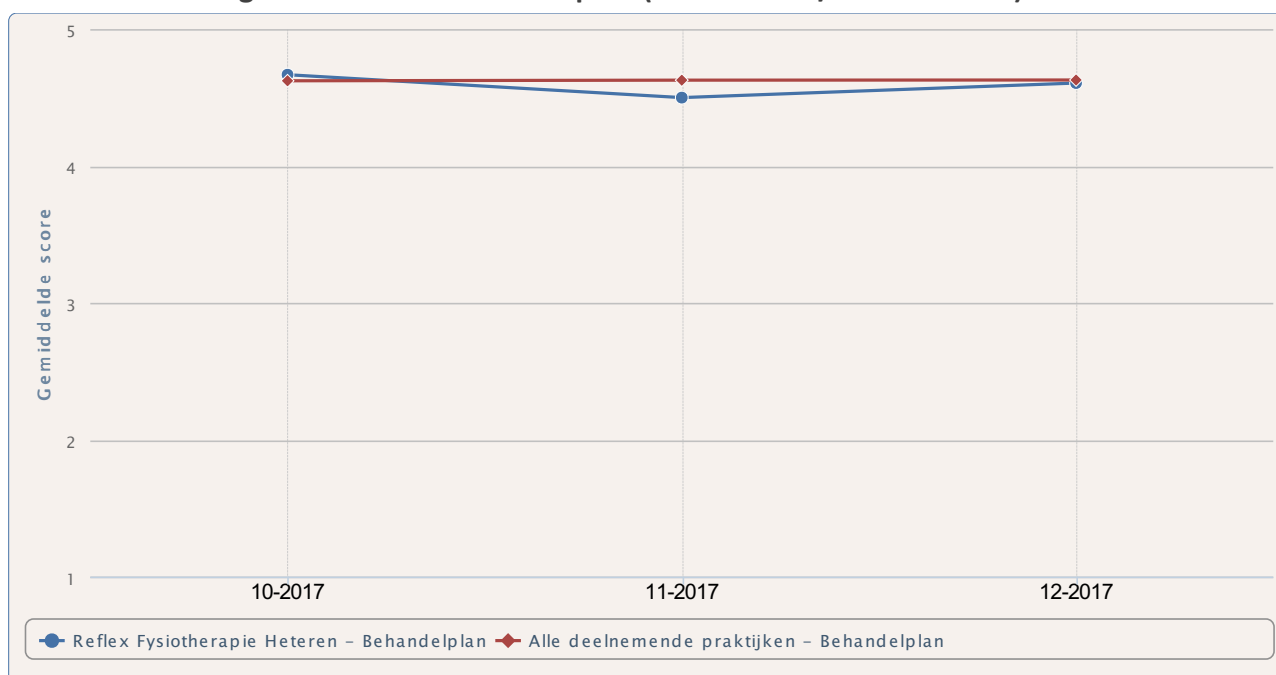
Grafiek 7 – Staafigrafiek domein Behandelplan (01-10-2017 t/m 31-12-2017)



Grafiek 8 – Vragen domein Behandelplan (01-10-2017 t/m 31-12-2017)

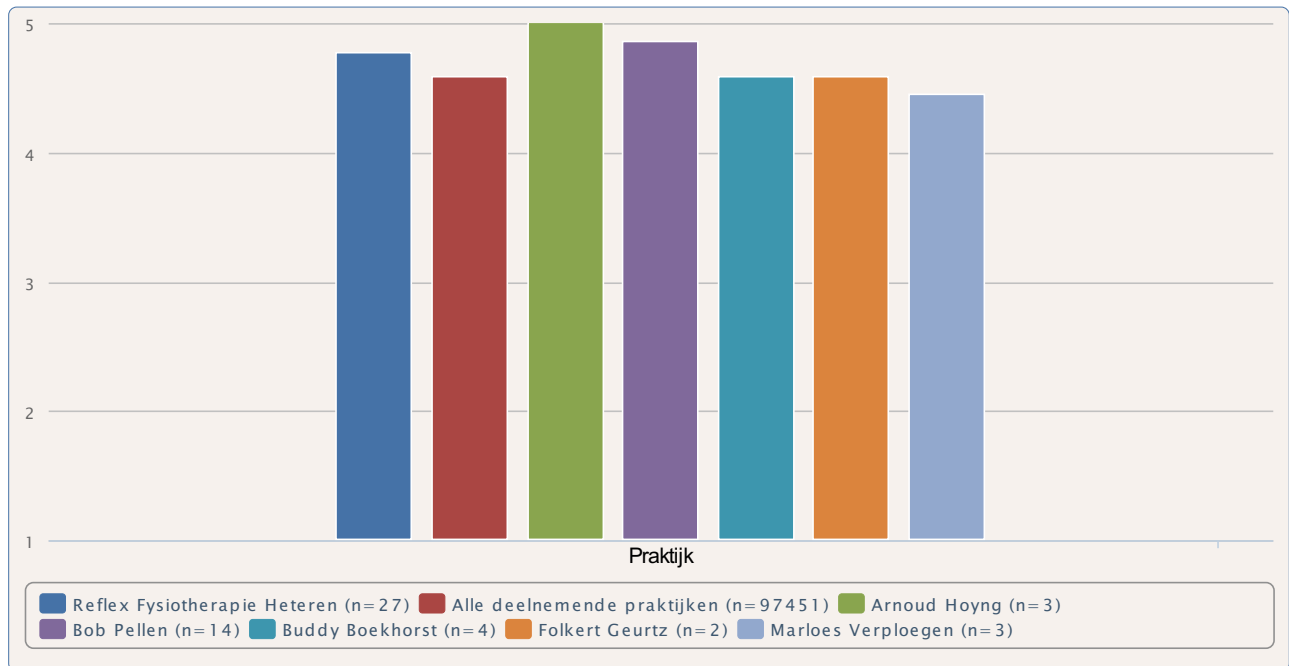


Grafiek 9 – Trendgrafiek domein Behandelplan (01-10-2017 t/m 31-12-2017)



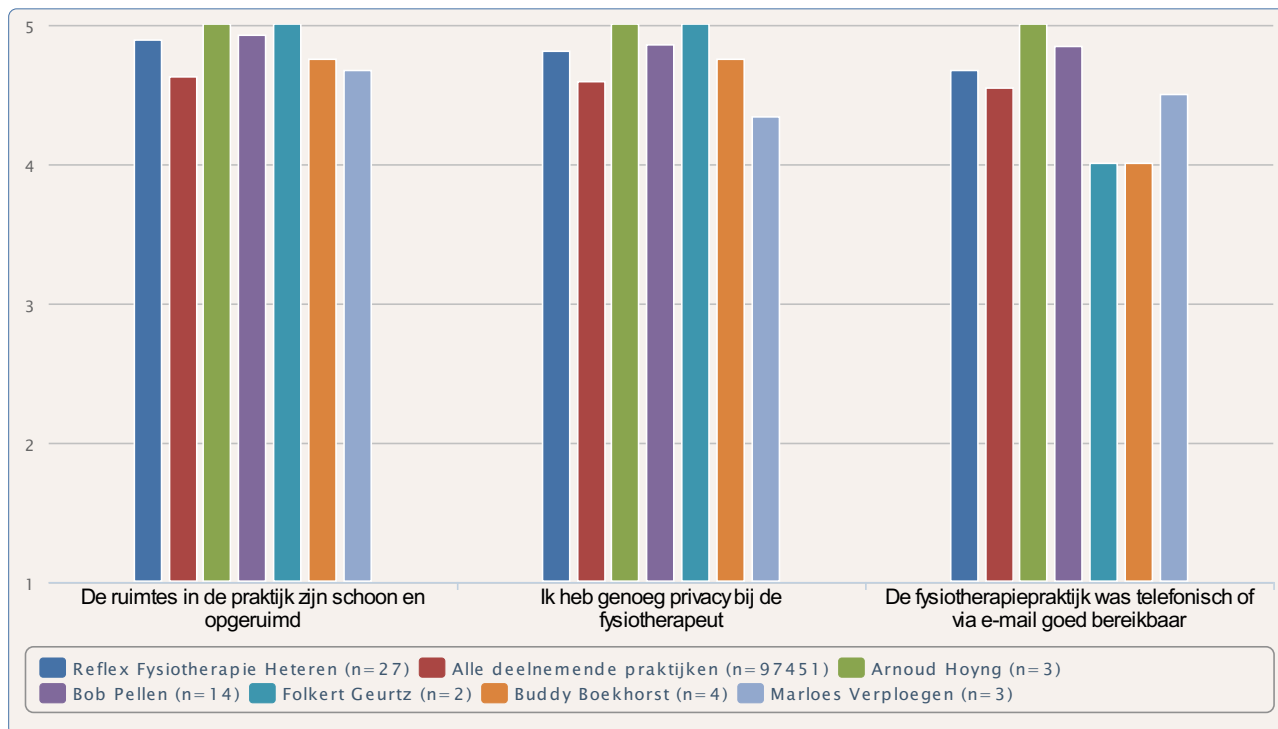
## 2.3 Domein Praktijk (01-10-2017 – 31-12-2017)

Grafiek 10 – Staafgrafiek domein Praktijk (01-10-2017 t/m 31-12-2017)

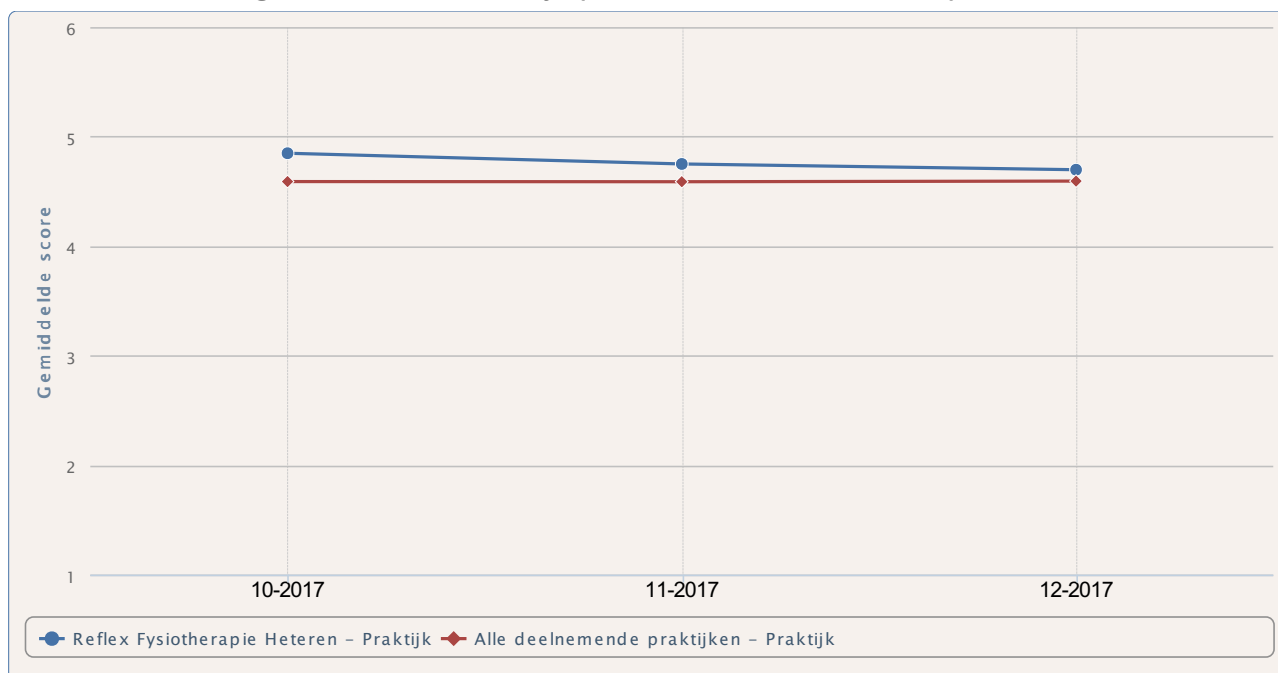




Grafiek 11 – Vragen domein Praktijk (01-10-2017 t/m 31-12-2017)

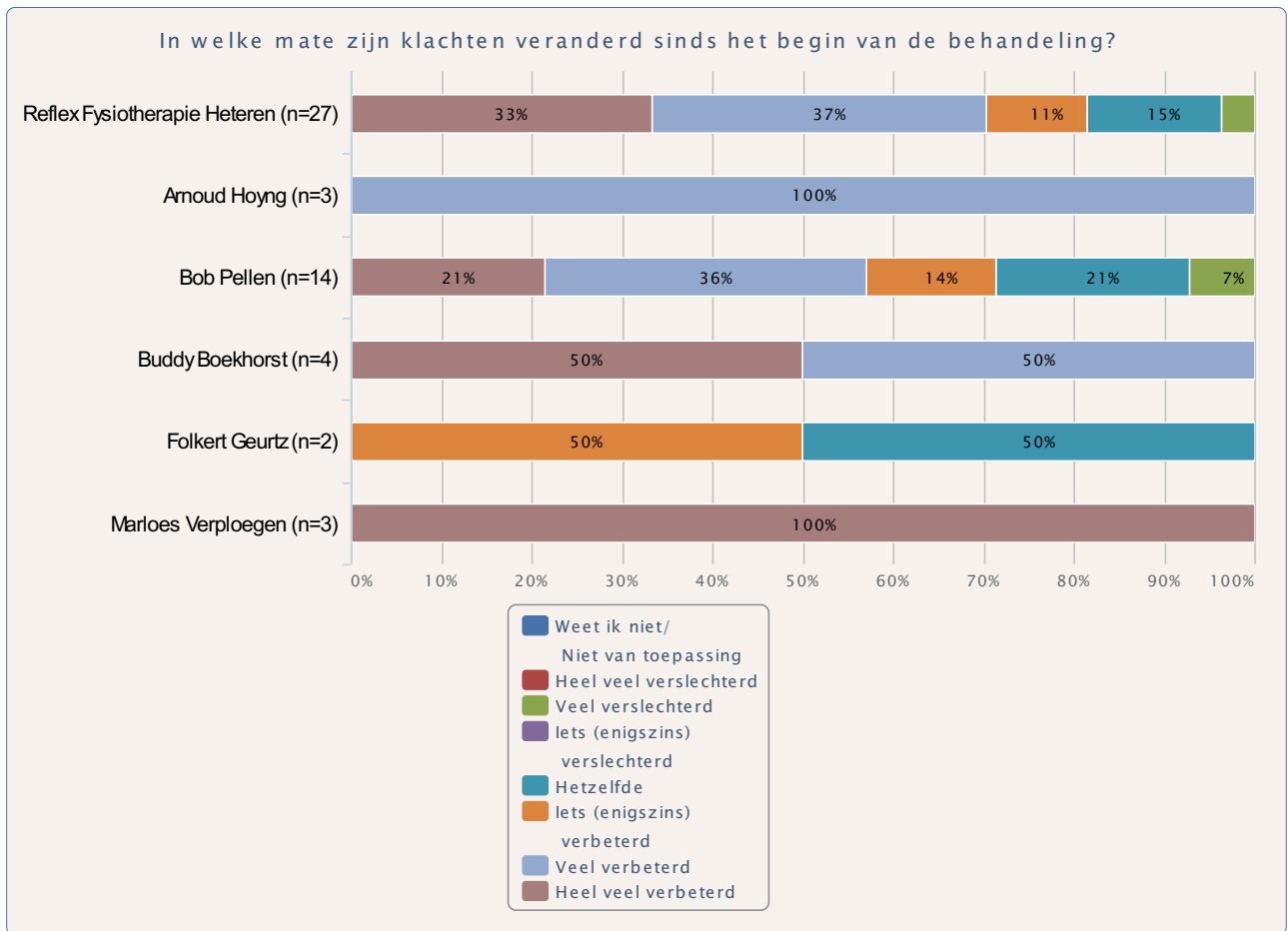


Grafiek 12 – Trendgrafiek domein Praktijk (01-10-2017 t/m 31-12-2017)

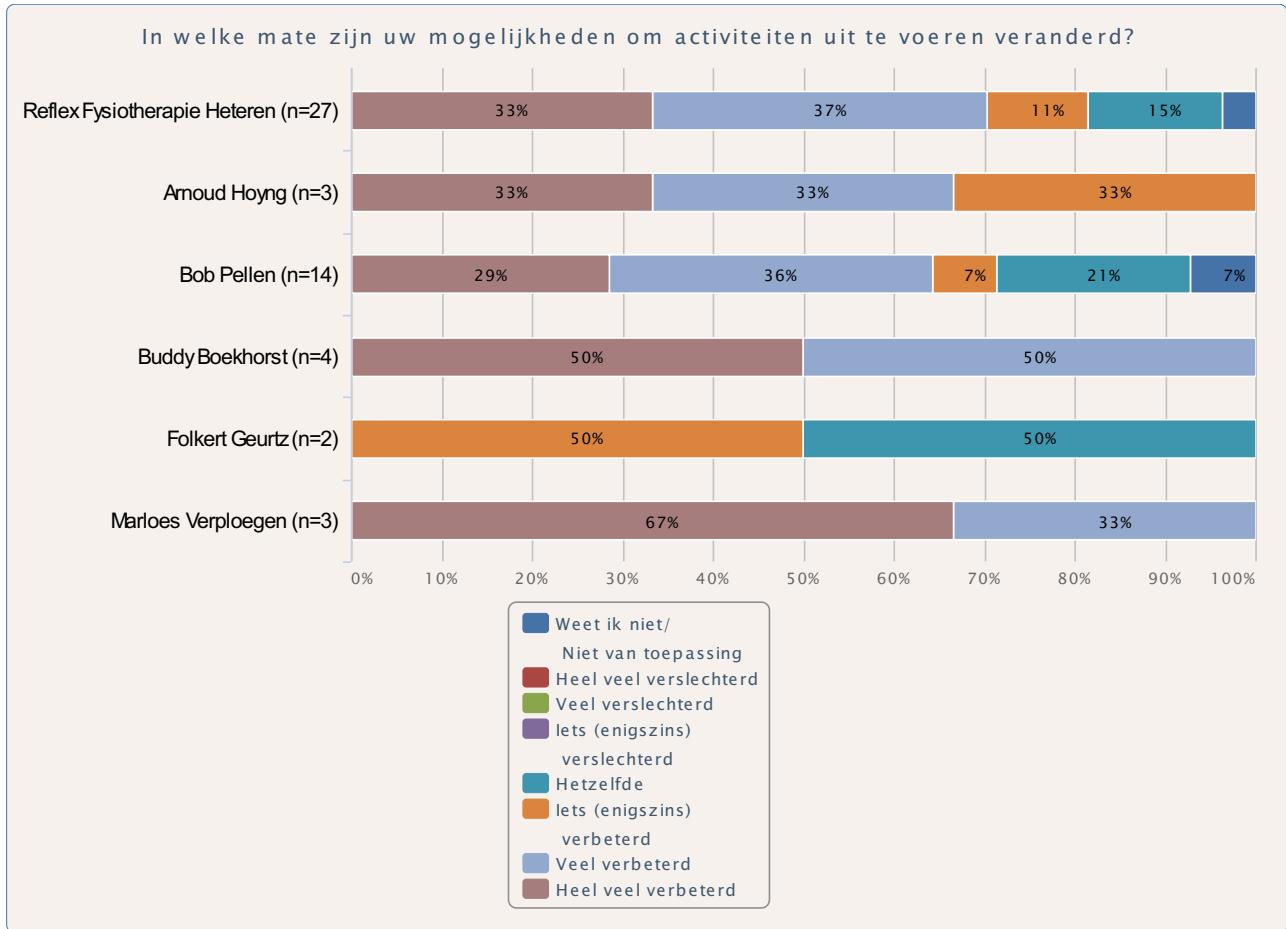


## 2.4 Effect behandeling

Grafiek 13 – Vraag: 'In welke mate zijn klachten veranderd sinds het begin van de behandeling?' (01-10-2017 t/m 31-12-2017)



Grafiek 14 – Vraag: 'In welke mate zijn uw mogelijkheden om activiteiten uit te voeren veranderd?' (01-10-2017 t/m 31-12-2017)



### 3. Review

In dit hoofdstuk vind je de ontvangen verbeterpunten en complimenten per zorgverlener over het afgelopen kwartaal. Betrek je collega's bij de feedback en het verbeterproces.

Met deze gegevens kun je zorgverleners beter stimuleren en positief motiveren. Betrokken zorgverleners zijn gemotiveerde zorgverleners. Aan de hand van de verbeterpunten en complimenten kun je het ontwikkelingsgebied voor je collega's bepalen en de vooruitgang door de ogen van klanten zien.

De zorgverleners zonder ingevulde vragenlijsten (N = 0) worden niet getoond.

#### 3.1 Complimenten per zorgverlener (tops)

##### Arnoud Hoyng (N = 2)

Compliment	Cliënt (naam, alias of anoniem)
Deskundig	Anoniem
Dat jullie zo door moeten blijven gaan! Ik ben erg enthousiast over de praktijk!	Anoniem

##### Bob Pellen (N = 8)

Compliment	Cliënt (naam, alias of anoniem)
professioneel werken	Anoniem
Perfekte behandeling, vriendelijke therapeuten en een tijdje na de behandelingen wordt nog wel eens gevraagd hoe het is gegaan met hervatten van de sport. Ik raad ook altijd mensen met klachten aan om even contact op te nemen met Reflex Therapie. Met vriendelijke groet, Marc Valk	Anoniem
Luisteren!.. Goed met kinderen! Behulpzaam	Anoniem
Ik vond het fijn dat we een herrinerings mail kregen van de afspraak en ik vond het ook fijn dat de fysio mij goed hielp	Anoniem
de kennis en de flexibiliteit van de therapeut	Anoniem
Fijn dat jij je werk zo enthousiast en professioneel kan uitvoeren!	Anoniem
Omdat het er allemaal netjes uit ziet, en je er goed geholpen word	Anoniem
Prima zorg	Anoniem

##### Marloes Verploegen (N = 3)

Compliment	Cliënt (naam, alias of anoniem)
Een competente fysiotherapeut met een resultaatgerichte behandeling, en uitleg hoe zelf de klachten te voorkomen/verminderen	Anoniem
op de manier dat je geholpen bent, en dat ze de volledige tijd neemt die voor een behandeling staat	Anoniem
prettig persoon en deskundig.	Anoniem

##### Folkert Geurtz (N = 2)

Compliment	Cliënt (naam, alias of anoniem)
Geduld, Perfectie en Duidelijkheid!!	Anoniem
fijne praktijk met ,aardige mensen!	Anoniem

**Buddy Boekhorst (N = 1)**

Compliment	Cliënt (naam, alias of anoniem)
Erg Vriendelijk en professioneel.	Anoniem

### 3.2 Verbeterpunten per zorgverlener (tips)

#### Arnoud Hoyng (N = 1)

Verbeterpunt	Cliënt (naam, alias of anoniem)
Bemaning van receptie is niet echt gastvrij	Anoniem




#### Bob Pellen (N = 1)

Verbeterpunt	Cliënt (naam, alias of anoniem)
Probeer een beetje aan de uitloop te denken.	Anoniem

## 4. Proces- en responsgegevens




In onderstaande tabel staan de belangrijkste proces- en responsgegevens van de praktijk en de zorgverleners over de afgelopen 3 maanden.

Per zorgverlener (en de praktijk) staan in deze tabel van links naar rechts:

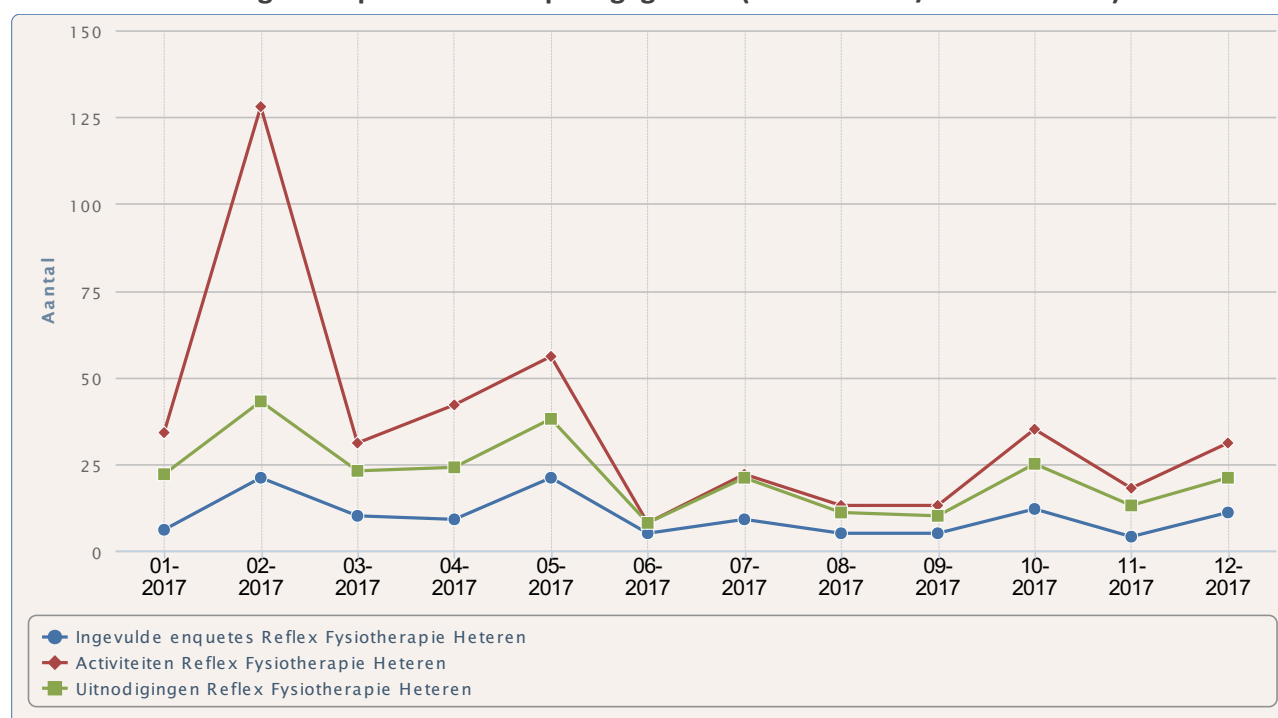
-  Het aantal aangeboden activiteiten. Dit betreft het aantal dossiers van cliënten dat vanuit uw software aan Qualiview is aangeboden door de hele praktijk (en per zorgverlener)
-  Het aantal verstuurd enquêtes door Qualiview voor de praktijk (of per zorgverlener)
-  Totale netto respons. Het totaal aan ingevulde enquêtes voor de praktijk (of per zorgverlener)

Daaronder wordt een trendgrafiek weergegeven met de belangrijkste proces- en responsgegevens van de afgelopen 12 maanden voor de praktijk.

Voor meer informatie en verdieping van de deze proces- en responsgegevens (met bijvoorbeeld redenen waarom bepaalde enquêtes niet zijn verstuurd of ingevuld), verwijzen wij je naar de Qualiview rapportagetool via <https://rapportagetool.qualiview.nl>.

Naam			
Reflex Fysiotherapie Heteren	84	59	27
Bob Pellen	41	34	14
Arnoud Hoyng	13	6	3
Buddy Boekhorst	10	8	4
Marloes Verploegen	9	4	3
Folkert Geurtz	5	2	2
Niek Janssen	5	4	0
Nienke	1	1	1

Grafiek 15 – Trendgrafiek proces- en responsgegevens (01-01-2017 t/m 31-12-2017)



Voor goede en betrouwbare informatie adviseren wij minimaal netto 100 ingevulde vragenlijsten per jaar of netto 50 ingevulde vragenlijsten per zorgverlener te hanteren als doelstelling.



## 5. Van data naar verbeteren

De Qualiview management rapportage geeft je veel nuttige informatie en is te gebruiken in je HRM, marketing en eigen onderzoek. Benut de informatie waaruit blijkt hoe je je onderscheidt ten opzichte van anderen bijvoorbeeld voor het promoten van je praktijk. En bespreek het verkregen inzicht uit de aangegeven verbeterpunten met je collega's, vertaal dit in je kwaliteitsmanagement en PDCA-cyclus, en verbeter zo stap voor stap je praktijk.

Benieuwd hoe anderen dit doen? Lees het in de volgende casussen.

1. [Qualiview voor marketing en profilering](#)
2. [Qualiview voor HRM](#)
3. [Qualiview voor inzicht in je loyale klanten](#)
4. [Qualiview voor je eigen onderzoeken](#)
5. [Qualiview voor kwaliteitsmanagement en jaarverslag](#)

De Qualiview management rapportage wordt één keer per kwartaal per e-mail toegezonden. Dit PDF-bestand is gemakkelijk te printen en/of te verspreiden binnen Reflex Fysiotherapie Heteren. Alle eerdere Qualiview management rapportages zijn eenvoudig te downloaden in de Qualiview rapportagetool via 'resultaten' en 'management rapportages'.

Gefeliciteerd met de positieve klantwaarderingsresultaten van de afgelopen periode. Veel succes met de door klanten aangegeven tips en verbeterpunten en geniet (met het team) van alle complimenten!

**Qualizorg BV**