

# Management Rapportage resultaten Oefentherapie Prestatie Monitor

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

In dit rapport staan de belangrijkste resultaten van het klantervaringsonderzoek Oefentherapie van de afgelopen 365 dagen voor uw praktijk. Elk kwartaal worden de meest recente resultaten in een dergelijke rapportage automatisch via e-mail beschikbaar gesteld.

In dit rapport staan achtereenvolgens:

- De scores van de algemene beoordeling
- De scores van de thema's van het klantervaringsonderzoek Oefentherapie
- De belangrijkste proces- en responsgegevens

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

Voor meer mogelijkheden om de resultaten te vergelijken en verdere verdieping hiervan, evenals een mogelijkheid tot download van de vorige kwartaalrapportages, verwijzen wij u naar uw eigen online resultaten monitor via <https://www.zorgmonitor.eu>.

## Algemene beoordeling

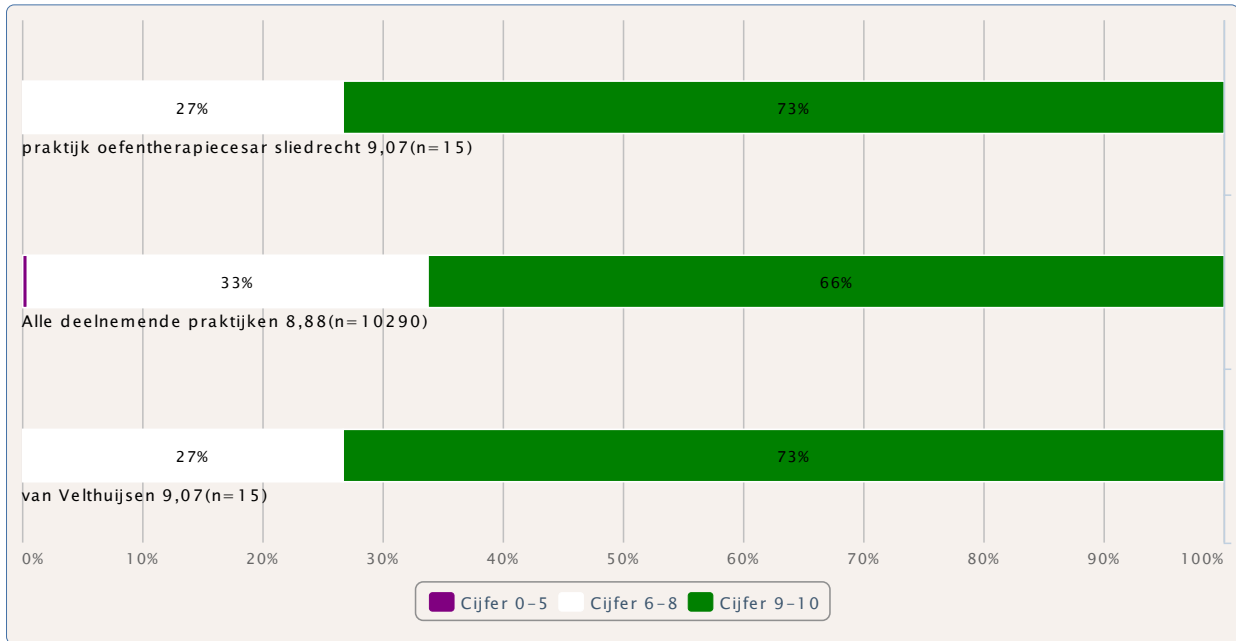
De algemene beoordeling betreft een score van 0 tot 10 en geeft weer hoe de beoordeling van de patiënten over de praktijk is. De resultaten worden weergegeven in een grafiek met verdelingen in percentages van de scores en daarnaast wordt een gemiddelde weergegeven.

Van boven naar beneden staan achtereenvolgens:

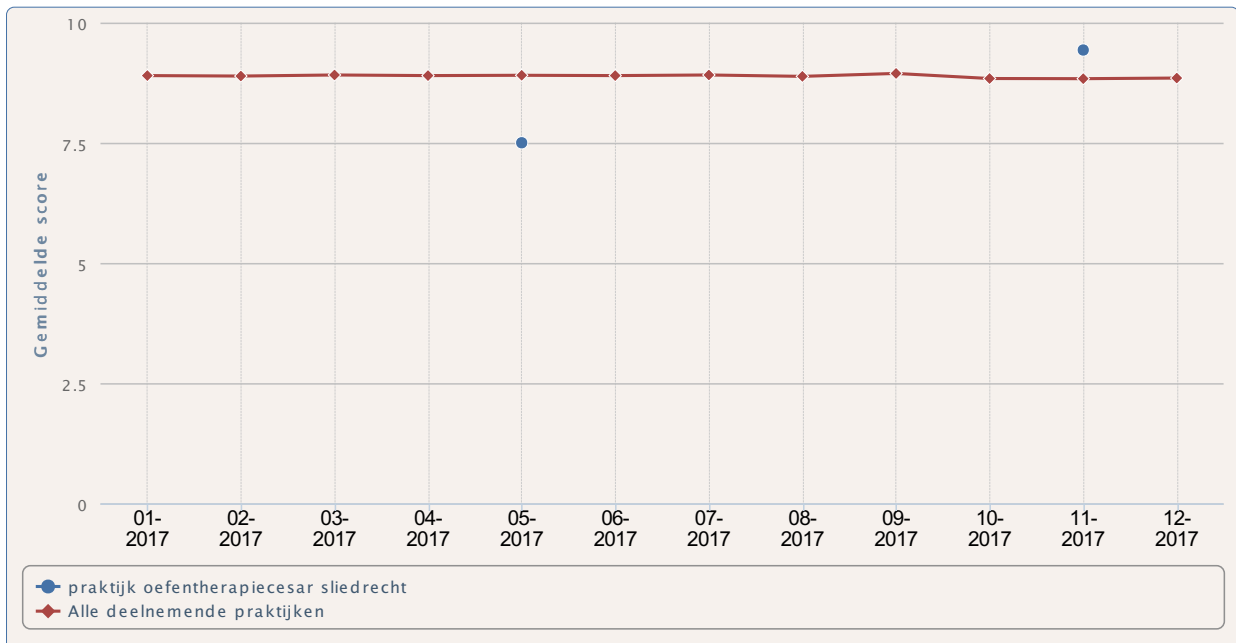
- de scores van de praktijk,
- de benchmark van alle deelnemende praktijken
- de actieve therapeuten binnen de praktijk, waarbij de hoogste scores bovenaan staan en de laagste onderaan

Onderaan het overzicht staat een trendgrafiek, met het verloop van de scores op de algemene beoordeling van het afgelopen jaar voor de praktijk in vergelijking tot de benchmark van alle deelnemende praktijken van de Oefentherapie Prestatie Monitor.

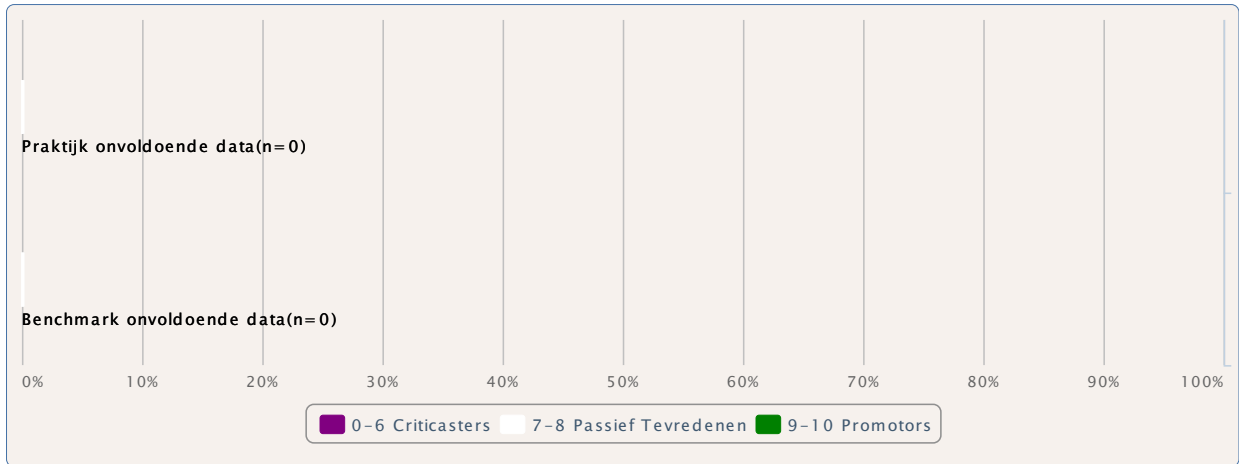
Grafiek 1 – De scores van de Algemene beoordeling (01-01-2017 t/m 31-12-2017)



Grafiek 2 – Trendgrafiek Algemene beoordeling (01-01-2018 t/m 31-12-2017)



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



## Themascores klantervaringsonderzoek Oefentherapie

De gemiddelden van de thema's betreffen scores van 1 tot 4 en geven weer hoe de beoordeling van de patiënten is voor de afzonderlijke thema's van het klantervaringsonderzoek Oefentherapie. De resultaten worden weergegeven in een staafgrafiek met de bijbehorende gemiddelden.

Het klantervaringsonderzoek Oefentherapie bevat 4 thema's waarop gerapporteerd wordt. Deze 4 thema's omvatten verschillende items/vragen en vormen samen een gemiddelde, gemeten vanuit de ervaring van de patiënt.

De volgende 4 thema's en bijbehorende vragen zijn te onderscheiden:

- Informatievoorziening. Dit thema bestaat uit 6 vragen met betrekking tot begrijpelijke uitleg en advies vanuit de oefentherapeut.
- Bejegening. Dit thema bevat 7 vragen met betrekking tot de benadering, aandacht en het actief luisteren van de oefentherapeut.
- Participatie & Therapietrouw. Dit thema bevat 4 vragen met betrekking tot (controle van) advies over voorkomen van klachten en thuisoefeningen.
- Ervaren behandelkwaliteit. Dit thema bevat 3 vragen met betrekking tot het ervaren resultaat van de behandelingen en de tevredenheid/vertrouwen van de patiënt hierbij.

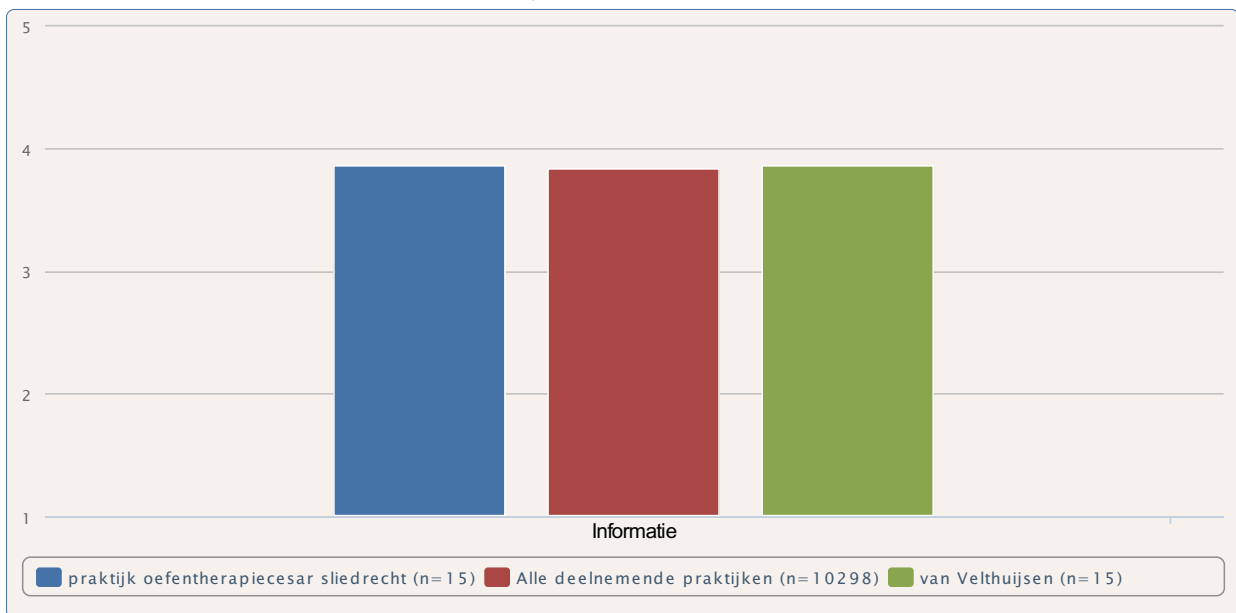
De gemiddelden van de thema's betreffen scores van 1 tot 4.

Van links naar rechts staan achtereenvolgens:

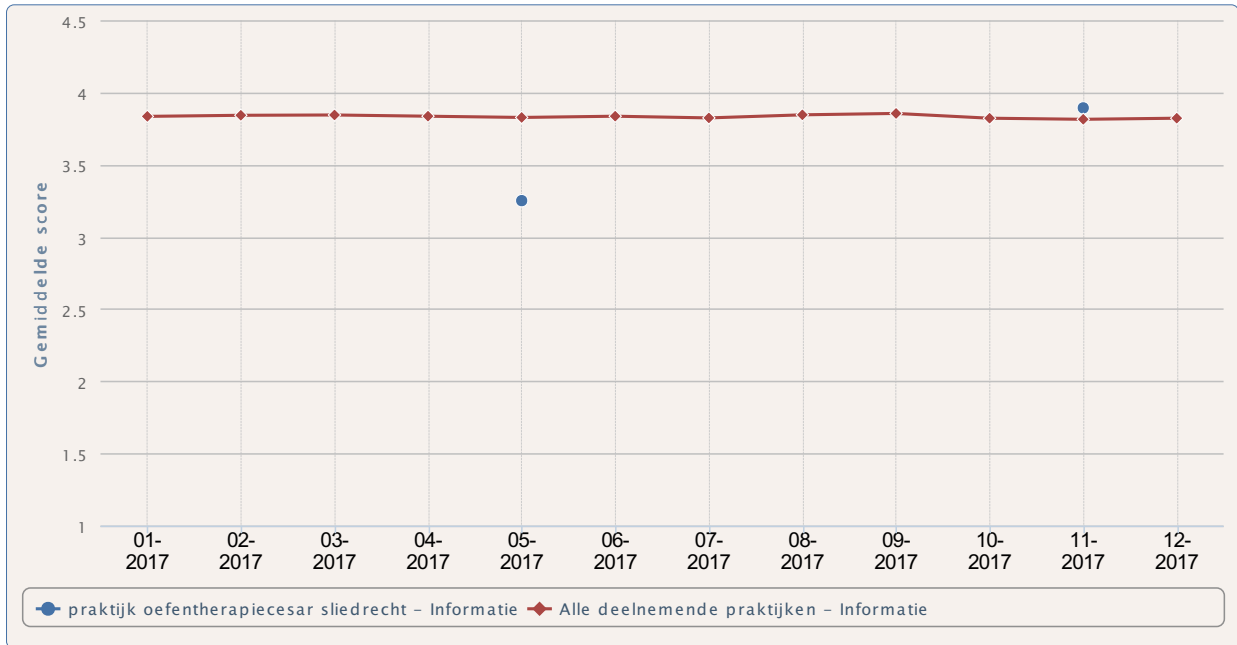
- de scores van de praktijk,
- de benchmark van alle deelnemende praktijken
- de actieve therapeuten binnen de praktijk, waarbij de hoogste scores links staan en de laagste scores rechts

Onderaan het overzicht staat een trendgrafiek, met het verloop van de scores op de thema's van het afgelopen jaar voor de praktijk in vergelijking tot de benchmark van alle deelnemende praktijken van de Oefentherapie Prestatie Monitor.

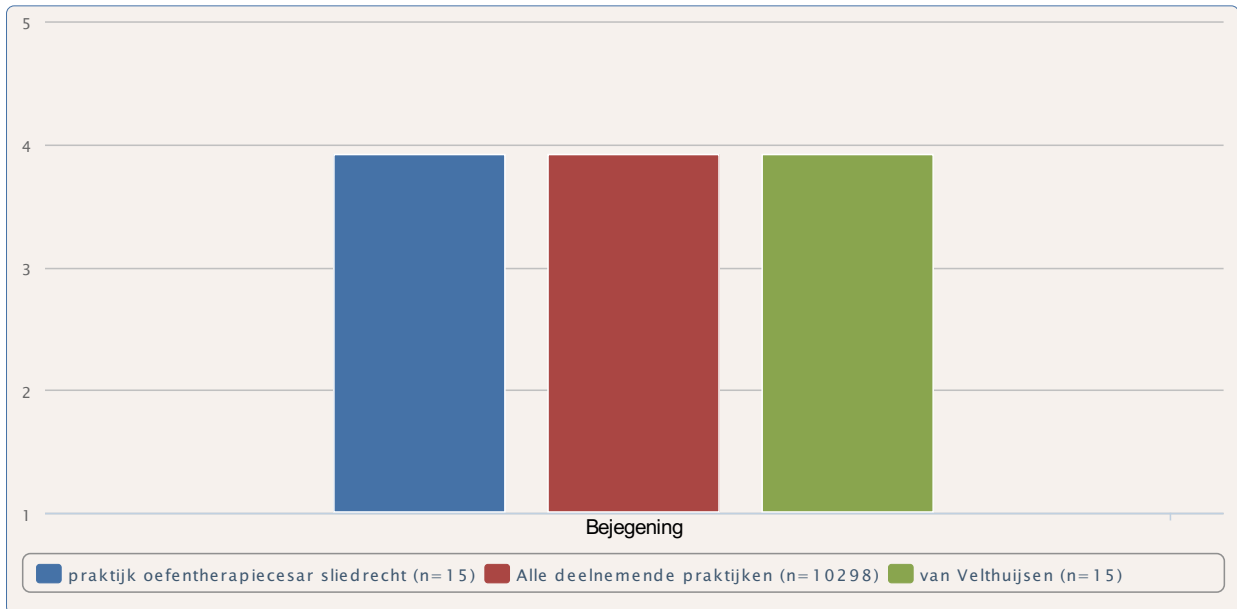
Grafiek 4 – Staafgrafiek thema Informatie (01-01-2017 t/m 31-12-2017)



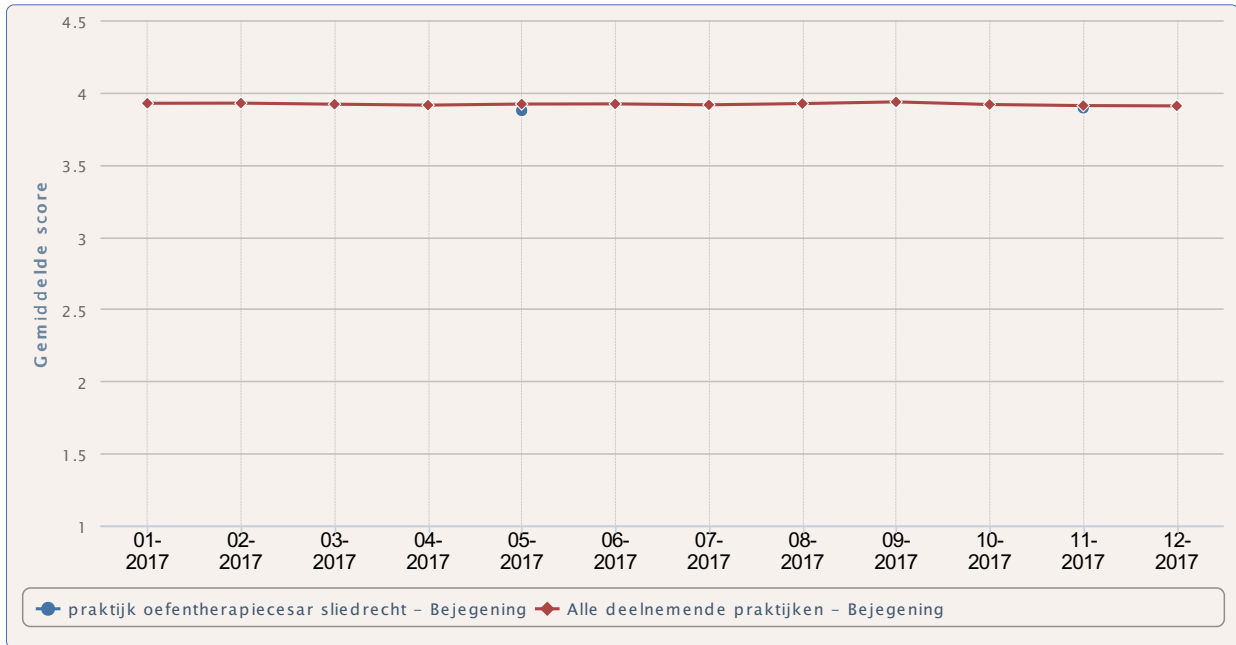
Grafiek 5 – Trendgrafiek thema Informatie (01-01-2017 t/m 31-12-2017)



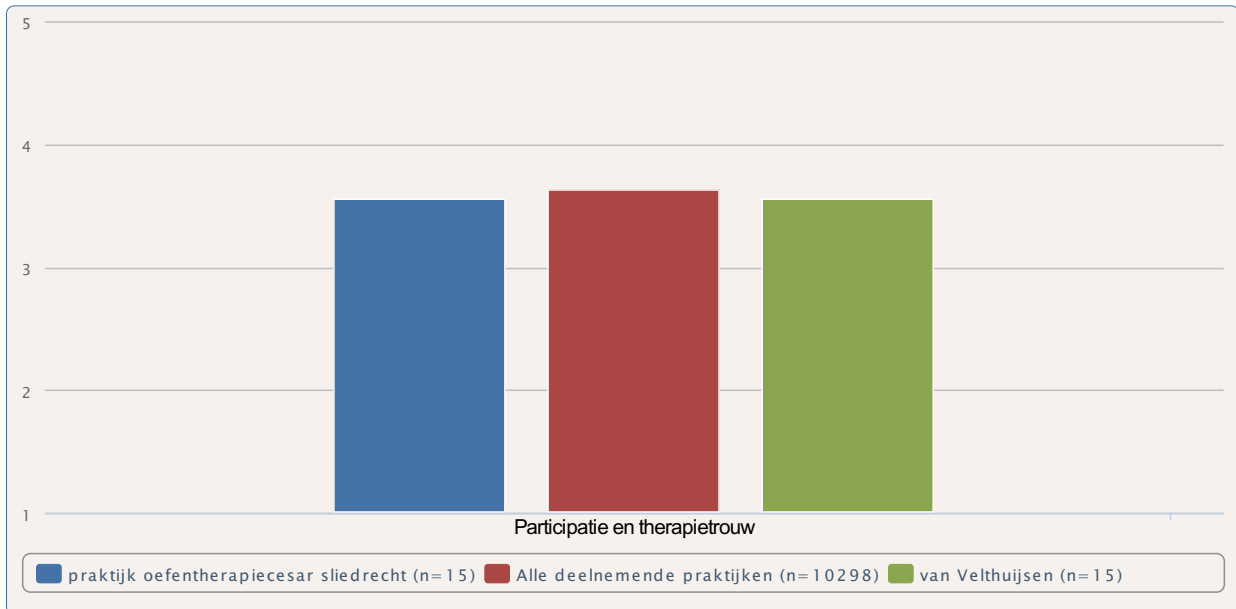
Grafiek 6 – Staafgrafiek thema Bejegening (01-01-2017 t/m 31-12-2017)



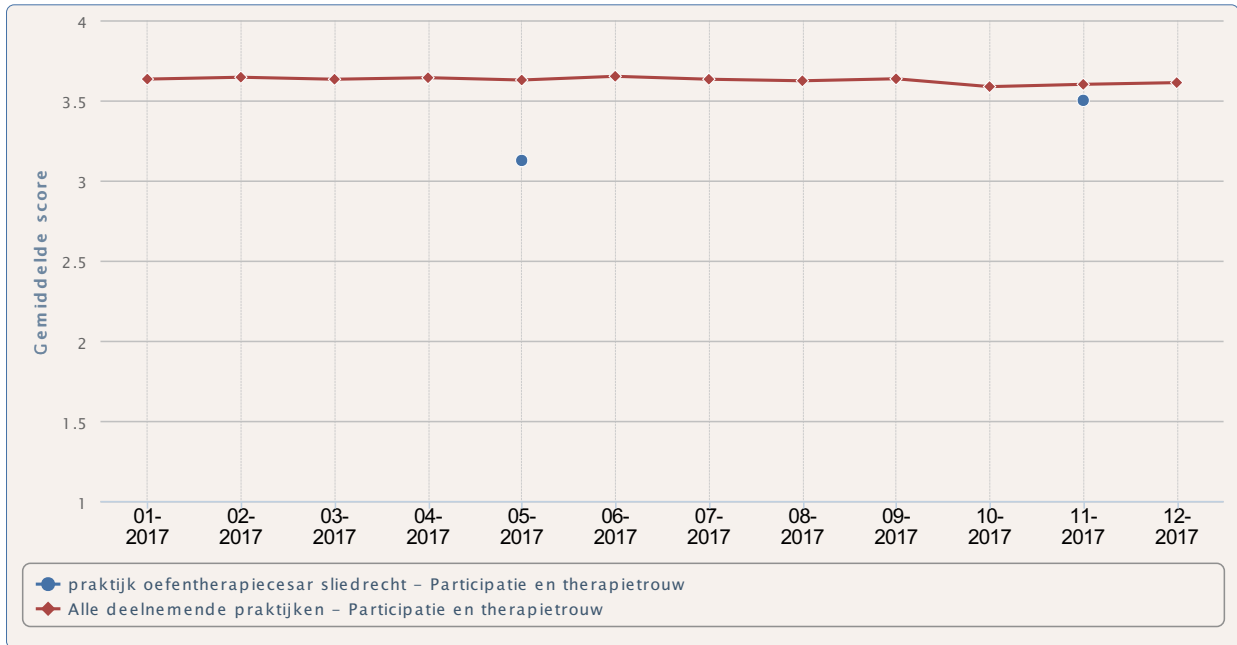
Grafiek 7 – Trendgrafiek thema Bejegening (01-01-2017 t/m 31-12-2017)



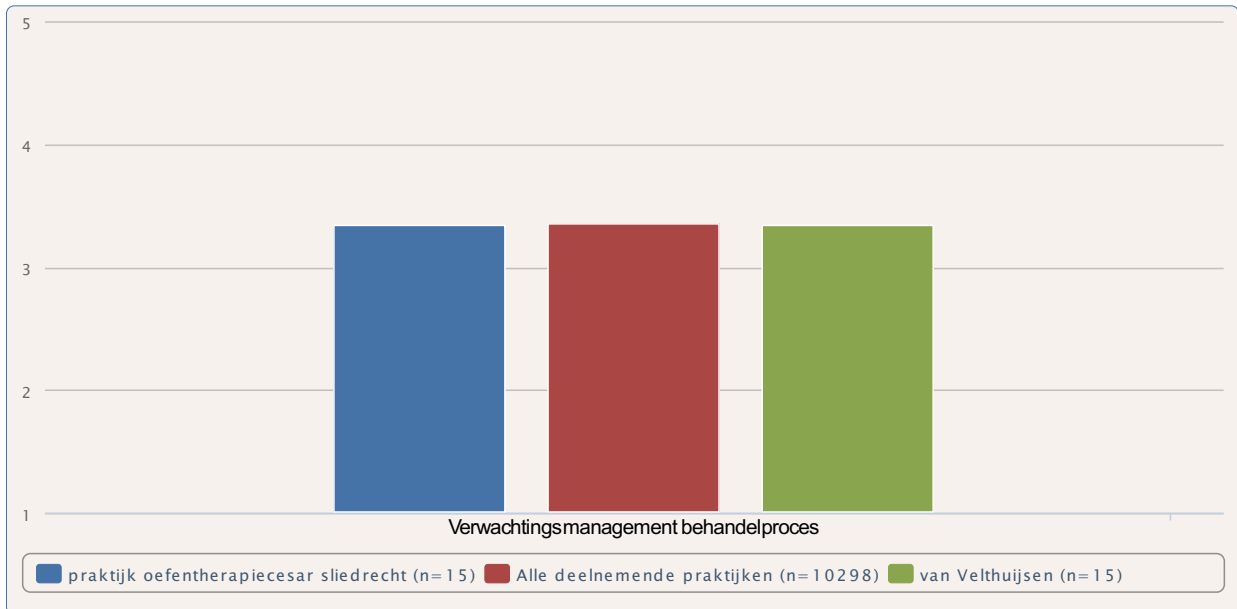
Grafiek 8 – Staafgrafiek thema Participatie en therapietrouw (01-01-2017 t/m 31-12-2017)



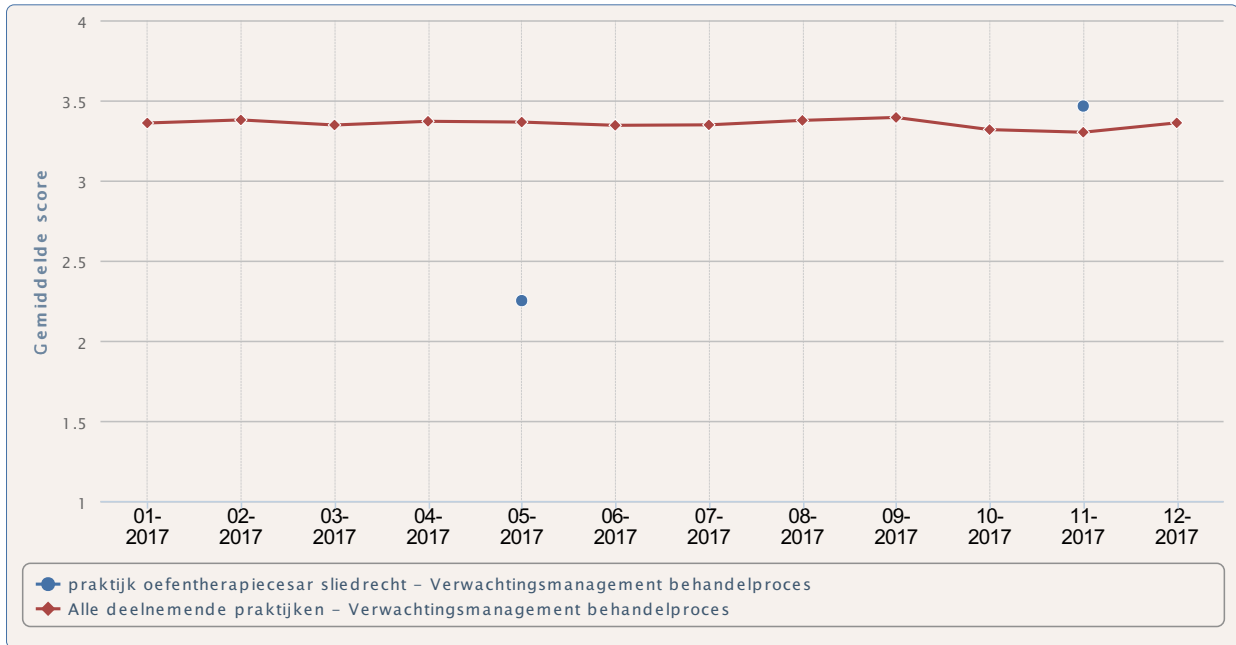
Grafiek 9 – Trendgrafiek thema Participatie en therapietrouw (01-01-2017 t/m 31-12-2017)



Grafiek 10 – Staafgrafiek thema Verwachtingsmanagement behandelproces (01-01-2017 t/m 31-12-2017)



Grafiek 11 – Trendgrafiek thema Verwachtingsmanagement behandelproces (01-01-2017 t/m 31-12-2017)








## Proces- en responsgegevens



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

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

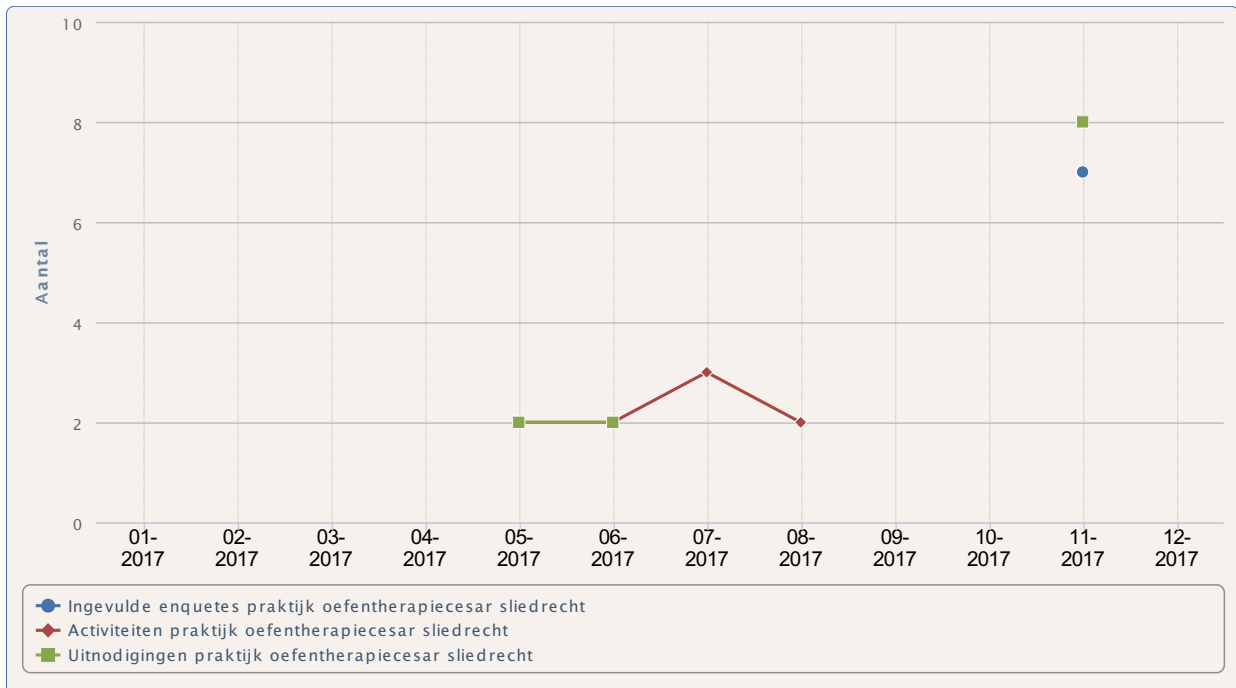
-  Het aantal aangeboden activiteiten. Dit betreft het aantal dossiers van patiënten dat vanuit uw software aan FPM is aangeboden door de hele praktijk (en per medewerker)
-  Het aantal verstuurd enquêtes door de Fysio Prestatie Monitor voor de praktijk (of per medewerker)
-  Totale respons. Het totaal aan ingevulde enquêtes voor de praktijk (of per medewerker)

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 u naar uw eigen online resultaten monitor via <https://www.zorgmonitor.eu>.

Naam			
praktijk oefentherapiecesar sliedrecht	23	19	15
van Velthuisen	23	19	15

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



## Tips & Tops

In onderstaand overzicht vindt u de complimenten (tops) en verbeterpunten (tips) die uw patiënten aan uw medewerkers geven.

### *van Velthuisen*

Wilt u uw oefentherapeu een tip geven?

Onvoldoende data (n= 6)