

Rapport meldactie 'Fysiotherapie'

Susan Harnas, junior beleidsadviseur Patiëntenfederatie Nederland
Jan-Willem Mulder, senior beleidsmedewerker Patiëntenfederatie Nederland

December 2016

COLOFON

Patiëntenfederatie Nederland

Postbus 1539
3500 BM Utrecht
Churchillaan 11
3524 GV Utrecht

Telefoon: (030) 297 03 03
Email: info@patientenfederatie.nl
Website: www.patientenfederatie.nl

De in dit rapport opgenomen informatie mag worden gebruikt met bronvermelding.

Utrecht, december 2016

Inhoudsopgave

| | | |
|----------|--------------------------------------|----|
| 1 | Meldactie 'Fysiotherapie' | 4 |
| | 1.1 Interpretieren van de resultaten | 4 |
| | 1.2 Opzet vragenlijst | 4 |
| 2 | Profiel deelnemers | 5 |
| 3 | Resultaten | 7 |
| 4 | Conclusies en aanbevelingen | 12 |

1 Meldactie 'Fysiotherapie'

Van 5 november t/m 15 november 2016 liep de meldactie 'Fysiotherapie'. Om inzicht te krijgen in de uitwerking van contractafspraken tussen fysiotherapeuten en zorgverzekeraars voor patiënten, vroegen wij aan de deelnemers van het Zorgpanel om hun ervaringen met fysiotherapie te delen. De vragen gingen voornamelijk over hoeveel behandelingen fysiotherapie mensen in het afgelopen jaar hebben gehad, waarom een behandeling werd gestopt of juist werd voortgezet en hoe dat verliep. Ook gaan de vragen in op vergoedingen.

Wat doen we met de resultaten van deze meldactie?

De inzichten van deze meldactie zijn waardevol, om te weten of mensen in de praktijk knelpunten ervaren. Dat laat zien waar verbeteringen vanuit patiënten perspectief nodig en wenselijk zijn. Die knelpunten en de verbetermogelijkheden die daarbij passen reiken we aan (organisaties van) fysiotherapeuten en zorgverzekeraars aan.

1.1 Interpreteren van de resultaten

De groep deelnemers van deze meldactie is niet volledig representatief voor de Nederlandse bevolking. Jonge mensen zijn ondervertegenwoordigd en deelnemers zijn iets vaker hoog opgeleid (IQ Healthcare, 2013). Daarnaast hebben relatief veel mensen een chronische aandoening.

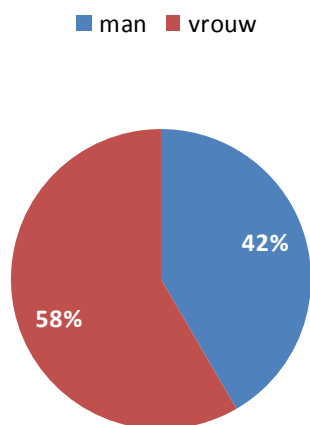
1.2 Opzet vragenlijst

De resultaten geven inzicht in ervaringen met fysiotherapie, met name op het gebied van het aantal behandelingen dat men gemiddeld krijgt en waarom een behandeling wordt gestopt of juist wordt voortgezet. Daarbij is tevens aandacht voor de wijze waarop de behandelingen worden vergoed of niet. De vragenlijst bestond uit 13 vragen.

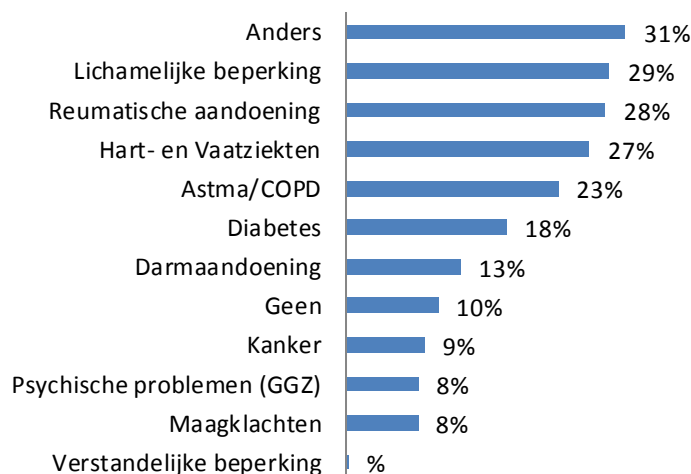
2 Profiel deelnemers

In totaal zijn er 3324 mensen geweest die hadden aangegeven in 2016 bij een fysiotherapeut te zijn geweest. Het profiel van deze respondenten is als volgt samen te vatten:

- 58% van de deelnemers is vrouw en 42% is man (figuur 1).
- De gemiddelde leeftijd van de deelnemers is 62,87 jaar.
- Van de deelnemers heeft 90% één of meer chronische aandoeningen (figuur 2). Deze deelnemers hebben met name te maken met een lichamelijke beperking (29%), een reumatische aandoening (28%), hart- en vaatziekten (27%) en astma/COPD (23%). Ook konden mensen 'anders' aanvinken, wanneer een bepaalde chronische aandoening er nog niet bij zat. Hier vielen antwoorden onder als MS, ziekte van Parkinson, osteoporose (botontkalking), schildklierproblemen, spierziekten, psoriasis (chronische huidziekte), neuropathie, fibromyalgie, hernia enzovoorts.
- Van de deelnemers is 13% lager opgeleid, 46% middelbaar opgeleid en 41% hoger opgeleid (figuur 3).
 - Lager onderwijs: deelnemers met geen onderwijs afgerond, lagere school, lager beroepsonderwijs en voorbereidend of kort middelbaar beroepsonderwijs.
 - Middelbaar onderwijs: deelnemers met middelbaar algemeen onderwijs, middelbaar beroepsonderwijs en voortgezet algemeen onderwijs.
 - Hoger onderwijs: deelnemers met hoger beroepsonderwijs, wetenschappelijk onderwijs.
- De deelnemers komen voornamelijk uit Zuid-Holland (19%), Noord-Brabant (16%), Noord-Holland (15%) en Gelderland (13%; figuur 4).
- De deelnemers zijn met name verzekerd bij CZ (15%), Zilveren Kruis Achmea (15%), Menzis (12%) en VGZ (12%).

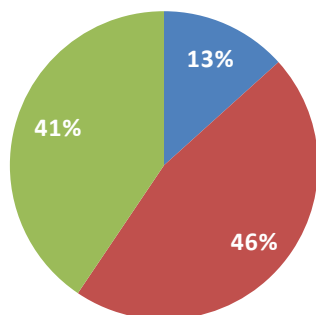


Figuur 1. Bent u een man of een vrouw? (N=3324)

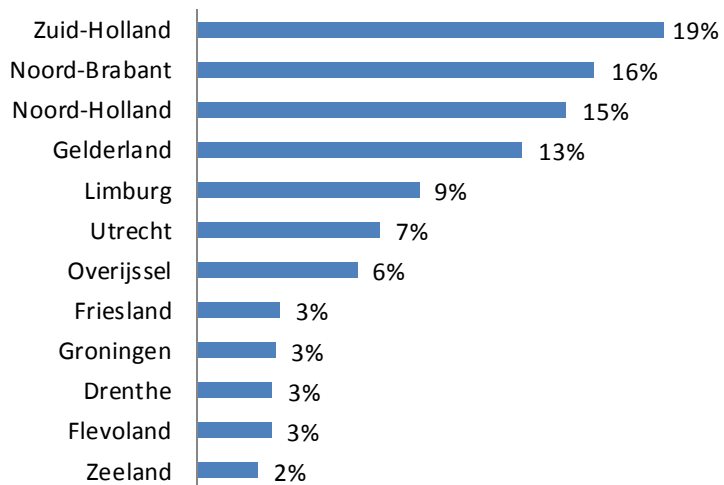


Figuur 2. Welke chronische aandoeningen heeft u? (N=3229)

- lager onderwijs
- middelbaar onderwijs
- hoog opgeleid



Figuur 3. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond?



Figuur 4. In welke provincie woont u?

3 Resultaten

Zoals genoemd waren er in totaal 3324 mensen die aangaven dat zij in 2016 bij een fysiotherapeut zijn geweest. Dat was vooral voor een behandeling voor een chronische aandoening (54%) of voor een tijdelijke behandeling van een (sport) blessure (19%). Andere redenen die onder meer naar voren kwamen:

- Revalidatie na bijvoorbeeld een operatie (bijvoorbeeld aan de knie, heup, voeten of hart) of na de behandeling van een ziekte als bijvoorbeeld kanker.
- Fysiotherapiebehandeling i.v.m. pijnklachten, met name in de rug-, schouder en/of nekregio.
- Fysiotherapiebehandeling i.v.m. een hernia.
- Fysiotherapiebehandeling i.v.m. artrose.
- Fysiotherapiebehandeling i.v.m. bekkenbodempromblematiek.

Een aantal ervaringen van mensen met fysiotherapie:

"Ik heb reuma en ben zeer blij met de fysiotherapeut, vanwege het kunnen blijven doen van de dagelijkse werkzaamheden en het voorkomen van meerdere klachten op lichamelijke en geestelijk gebied."

"Mijn ervaring is prettig. Adequaat geholpen voor de tijdelijke aandoening. Door de beperkingen opgelegd door de zorgverzekering kan de chronische aandoening echter helaas niet blijvend behandeld worden."

"Mijn ervaringen zijn uitstekend. Als het plotseling slechter met mij (de klachten) gaat, kan ik altijd zo terecht. En door de behandeling is mijn leven wat aangener door alle pijn heen..."

"Ik heb goede ervaringen. Wat alleen opvalt is dat de therapeut veel meer tijd nodig heeft voor het invullen en bijwerken van dossiers. Dit heeft ook te maken met de eisen van de zorgverzekeraars."

"De fysiotherapeut kent mij al 5 jaar. Ik ben chronisch rugpatiënt en heb af en toe hulp en ondersteuning nodig om mijn problemen de baas te kunnen. Zij denkt met mij mee, is een ervaren dame en zeer goed."

"Na een aantal behandelsessies kreeg ik te horen dat de sessies 5 minuten werden ingekort, omdat de administratieve handelingen t.b.v. de zorgverzekeraar zoveel tijd in beslag namen."

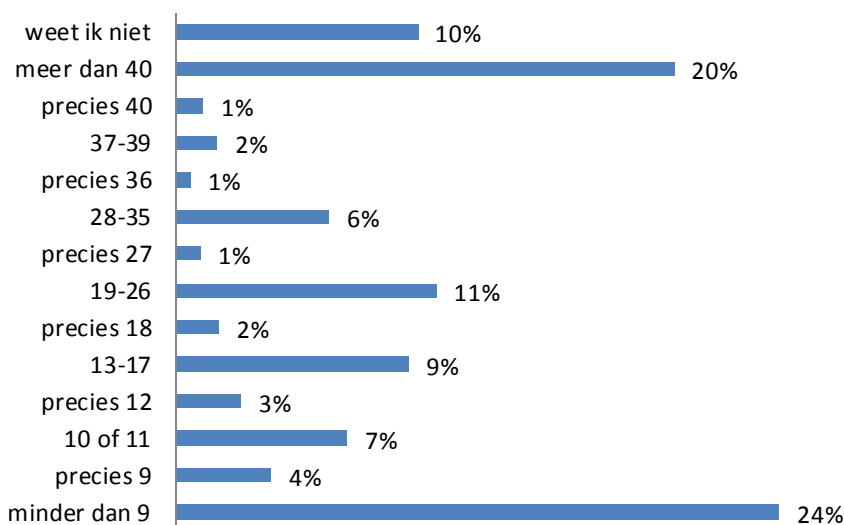
"Ik heb een goede ervaring met de fysiotherapeut. De fysiotherapeut is betrokken bij de medische klacht van de patiënt, bespreekt de voortgang en overlegt met de patiënt. Daar waar mogelijk wordt er iets extra's gedaan."

"Mijn ervaringen zijn goed. Ik heb recht op onbeperkte fysiotherapie, maar ondanks mijn voorschrift van de specialist, kon ik niet meer behandelingen krijgen dan 2x per week. Dit had de zorgverzekering zo bepaald in het contract wat was afgesloten tussen de zorgverzekeraar en de fysiotherapeut."

Om verder een beeld te krijgen van de manier waarop de fysiotherapiebehandelingen werden vergoed, is gevraagd aan de deelnemers of de behandelingen werden vergoed vanuit de basisverzekering, de aanvullende verzekering of dat men de behandelingen zelf moest betalen. Ook kon men de optie 'weet ik niet' aanvinken. Het was mogelijk om meerdere antwoorden te selecteren. De antwoorden laten de volgende resultaten zien:

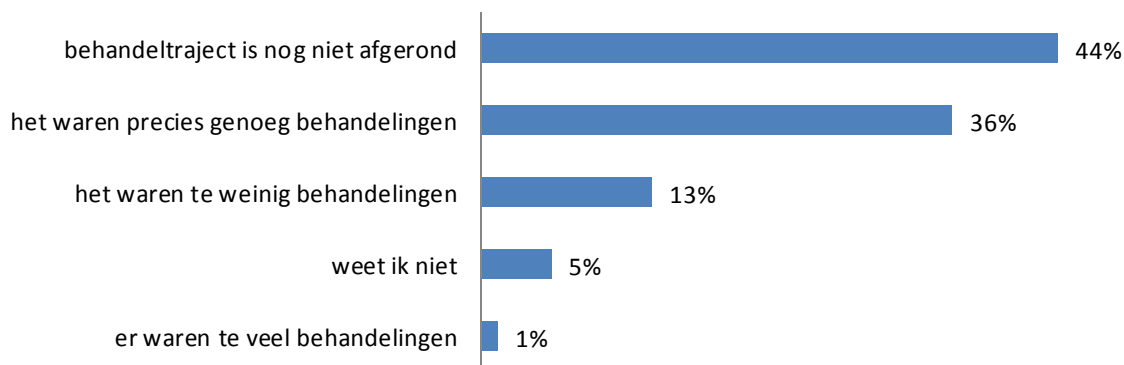
- In 74% van de gevallen werden de behandelingen vanuit de aanvullende verzekering vergoed.
- In 39% van de gevallen werden de behandelingen vanuit de basisverzekering vergoed.
- 9% geeft aan de behandelingen zelf te hebben betaald.
- 5% geeft aan dit niet te weten.

Vervolgens is gevraagd hoeveel fysiotherapiebehandelingen men uiteindelijk heeft gehad. Uit deze vraag blijkt dat 24% minder dan 9 behandelingen heeft gehad en 20% meer dan 40 behandelingen (figuur 5).



Figuur 5. Hoeveel behandelingen heeft u in 2016 gehad bij de fysiotherapeut? (N=3292)

We hebben mensen gevraagd wat zij vonden van het aantal behandelingen dat zij kregen. Het blijkt dat 13% het gevoel had dat er te weinig behandelingen waren gegeven. 36% gaf aan dat het aantal behandelingen precies genoeg was en 44% gaf aan dat het behandeltraject nog lopend was.



Figuur 6. Wat vindt u van het aantal behandelingen dat u kreeg? (N=3315)

Aan de mensen die het gevoel hadden dat er te weinig behandelingen waren gegeven (13%, n= 432), is vervolgens gevraagd of zij de achterliggende reden wisten van waarom zij minder behandelingen kregen dan nodig was. Hierbij zijn er een aantal keuzemogelijkheden voorgelegd. Men kon meerdere antwoorden selecteren. Van de 432 mensen gaf de helft aan dat zij minder behandelingen kregen dan nodig was, omdat zij het maximale aantal behandelingen bereikt hadden, dat zij vergoed zouden krijgen. 27% van deze groep gaf 'anders' aan. Daarbij konden mensen in een open veld aangeven welke reden zij hebben ervaren. Hier kwam met name naar voren dat:

- Men zelf was gestopt met de behandelingen, omdat hij of zij niet tevreden was met de vooruitgang.
- Men zelf was gestopt met de behandelingen, omdat hij of zij het zelfstandig wilde proberen.
- Men was gestopt, omdat hij of zij nog niet alle behandelingen wilde opmaken die vergoed zouden worden. Men wilde nog een aantal behandelingen bewaren voor later in het jaar.
- Men is gestopt, omdat ze de behandelingen niet zelf wilde betalen.



Figuur 7. Weet u wat de reden was dat u minder behandelingen kreeg dan nodig was? (N=427)

Vervolgens hebben we verder ingezoomd op de mensen die optie 4 (vanwege contract tussen fysiotherapeut en verzekeraar) en/of 5 (fysiotherapeut wilde of vond het niet nodig verder te gaan) hadden aangegeven. Aan die groepen hebben we gevraagd of de fysiotherapeut heeft gezegd niet verder te willen behandelen, omdat dit ten koste zou gaan van de hoogte van zijn betaling door de zorgverzekeraar.

Hieruit kwam het volgende naar voren:

- Van de mensen die aangaven minder behandelingen te krijgen dan nodig was, omdat de fysiotherapeut het niet nodig vond om verder te behandelen, zei 14% dat de fysiotherapeut heeft gezegd niet verder te willen behandelen vanwege invloed daarvan op de hoogte van zijn betaling door de zorgverzekeraar.
- Van de mensen die zeiden minder behandelingen te krijgen dan nodig was, vanwege het contract van de fysiotherapeut met de zorgverzekeraar gaf 40% aan dat dit was omdat het ten koste zou gaan van de vergoeding door de zorgverzekeraar aan de fysiotherapeut.
- Als we optie 4 en 5 samen nemen was dit in 29% van de gevallen zo.

Uiteindelijk is ongeveer 90% van deze groep (die optie 4 en/of 5 hadden aangegeven) nog behandeld door een andere fysiotherapeut.

- De fysiotherapeut wilde of vond het niet nodig verder te behandelen, omdat dat ten koste zou gaan van de hoogte van zijn betaling door de zorgverzekeraars (N=36)



Figuur 8a. Verdeling van de groep die aangaf dat de fysiotherapeut niet verder wilde behandelen, over of de fysiotherapeut wel of niet zei dat het ten koste zou gaan zijn betaling door zorgverzekeraars.

- Vanwege het contract van de fysiotherapeut met de zorgverzekeraar, kreeg ik minder behandelingen dan nodig was, omdat dat volgens de fysiotherapeut ten koste zou gaan van de hoogte van zijn betaling door de zorgverzekeraars (N=50)



Figuur 8b. Verdeling van de groep die aangaf vanwege het contract tussen de fysiotherapeut en de zorgverzekeraar minder vaak dan nodig te worden behandeld, over of de fysiotherapeut wel of niet zei dat het ten koste zou gaan zijn betaling door zorgverzekeraars.

Hieronder een aantal antwoorden van mensen op de vraag wat het voor hen betekende dat de fysiotherapiebehandeling stopte:

"Ik moet nu onnodig met heel veel pijn lopen."

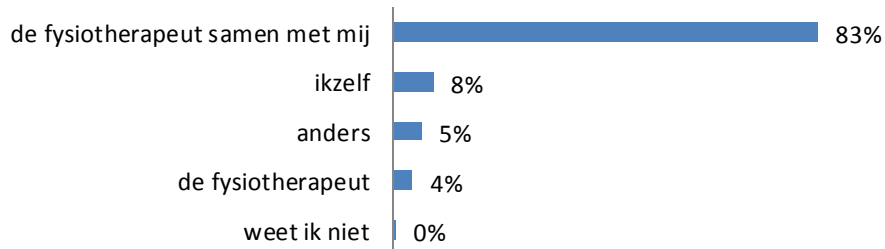
"Eerst nam ik aan dat het prima was, maar mijn klachten werden nadien erger en toen baalde ik."

"Ellende. Veel pijn en klachten. Maar blijkbaar kan de fysiotherapeut mij niet verder helpen."

"Als ik geen fysio therapie krijg ben ik veel stijver en heb ik veel meer pijn en moet ik meer pijnstillers moet slikken."

"Grote toename van klachten, meer beperking van mijn mobiliteit en intensievere mantelzorg."

Tot slot is aan de deelnemers van de meldactie gevraagd wie er volgens hen zou moeten bepalen wanneer een fysiotherapeut klaar is met behandelen. Hieruit komt duidelijk naar voren dat men vindt dat de fysiotherapeut dit samen met de patiënt zou moeten bepalen.



Figuur 9. Wie zou er naar uw idee moeten bepalen wanneer een fysiotherapeut klaar is met behandelen? (N=3318)

4 Conclusies en aanbevelingen

Deze meldactie ging over de ervaringen van mensen met het aantal behandelingen fysiotherapie dat zij hebben gehad. Daarbij was oog voor of mensen vonden dat een juist aantal behandelingen kregen, hoe(lang) ze werden vergoed, waarom een behandeling stopte en hoe mensen dat hebben ervaren.

Zodoende geven de resultaten van deze meldactie inzichten die waardevol zijn om te betrekken bij actuele vraagstukken binnen de fysiotherapie. Wij denken hierbij aan vergoedingen, richtlijnen over de behandeling en de duur van de behandeling en tenslotte ook aan het geven van rekenschap over de toegevoegde waarde van fysiotherapeutische behandelingen.

We zien te vaak dat mensen andere dan zorginhoudelijke redenen ervaren voor het stoppen van hun behandeling. Dat is een ongewenste situatie.

Daarom roepen wij op tot het volgende:

- Patiëntenfederatie Nederland vindt dat voorop moet staan dat mensen de **juiste behandeling** krijgen van de **juiste duur**.
 - Daarvoor is **inzicht in de kwaliteit** van de fysiotherapie voor patiënten nodig. De Patiëntenfederatie stelt dan ook dat er goede kwaliteitsstandaarden moeten komen.
 - Daarvoor moeten er heldere en inzichtelijke **criteria zijn voor de duur** van fysiotherapeutische behandelingen komen, die zijn gebaseerd op het functioneren en persoonlijke doelen.
- Patiëntenfederatie Nederland vindt dat de fysiotherapeut en de patiënt **samen moeten beslissen** over het doorgaan of stoppen van een behandeling. Die beslissing moet worden gebaseerd op inzichten in de (verwachte) voortgang van de behandeling, persoonlijke doelen, mogelijkheden en wensen van de patiënt. Goede informatie over de kwaliteit en toegevoegde waarde van fysiotherapeutische behandeltrajecten is daarbij cruciaal.

Belangrijkste uitkomsten

Dat is gebaseerd op de volgende uitkomsten van de meldactie. Ruim 1 op de 10 mensen gaf aan dat het aantal behandelingen dat zij hadden te weinig was en slechts 1 op de 3 zei dat het precies voldoende waren. De overige mensen waren nog in behandeling (1 op de 4) en een 1% gaf aan dat er te veel behandelingen waren.

Dit laat zien dat de duur van het fysiotherapeutisch behandeltraject voor de patiënt niet altijd naar tevredenheid is. Mogelijke verklaringen daarvoor kunnen zijn:

- a. Het maximum aantal vergoedingen binnen de verzekering die iemand heeft is bereikt (de helft van de mensen die minder behandelingen dan zij nodig achten kreeg gaf dit aan)
- b. De behandeling loste het probleem niet op (er kwam een doorverwijzing)
- c. Het niet meer zelf kunnen betalen van de behandelingen.
- d. Het contract van de fysiotherapeut met de zorgverzekeraar.

- e. De fysiotherapeut wilde of vond het niet nodig verder te behandelen.
- f. Overige oorzaken die mensen noemde in een open veld waren: de wens om het zelfstandig te proberen, de wens om nog niet alle behandelingen die vergoed zouden kunnen worden direct in te zetten en het niet zelf willen betalen van de behandelingen.

Het is zorgelijk dat mensen zoveel andere redenen dan zorginhoudelijke redenen rapporteerden voor het stoppen van de behandeling. We hebben gekeken of bij mensen die oorzaak (d) of (e) aangaven, de fysiotherapeut zei dat het niet verder behandelen komt doordat wél verder behandelen ten koste zou gaan van zijn vergoeding door de zorgverzekeraar. Bij optie (d) was dit in vier op de 10 gevallen zo en bij optie (e) in bijna 1 op de 3.

Financiële drempels

Financiële drempels lijken een belangrijke verklaring voor het aantal behandelingen dat iemand doet. Dat kan wijzen op het midden van zorg (vooral als iemand niet zelf wil / kan betalen) of andere prikkels die ertoe leiden dat het aantal behandelingen of het moment belangrijker is dan de verwachting van de behandeling en de bereikte resultaten. Om het moment te bepalen waarop een behandeling stopt is inzicht in de kwaliteit van behandelingen, hun toegevoegde waarde voor de patiënt en in de resultaten nodig. Alleen zo wordt de beslissing over de behandelduur op de juiste en complete set van argumenten gemaakt.