

# De ontwikkeling van de CQ Index gehandicaptenzorg



Hella Brandt, Marloes Zuidgeest, Herman Sixma, Janine Stubbe

NIVEL-Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg  
e-mail: m.zuidgeest@nivel.nl – telefoon: 030 2 729 772

## Achtergrond

Onder invloed van maatschappelijke ontwikkelingen is de behoefte aan vraagsturing in de gezondheidszorg toegenomen. De zorg dient tegemoet te komen aan de individuele behoeften van cliënten. Hierbij speelt flexibiliteit op veranderde behoeften van cliënten een cruciale rol. Om inzicht te krijgen in deze behoeften moeten de cliënten en cliëntvertegenwoordigers aan het woord komen. Voor dit doel is de CQ Index gehandicaptenzorg ontwikkeld.

## Vragenlijsten

Er zijn 4 vragenlijsten ontwikkeld voor:

1. Cliënten (af te nemen via interviews)
2. Cliënten ambulante ondersteuning
3. Vertegenwoordigers kinderen <18 jaar
4. Vertegenwoordigers mensen met een verstandelijke beperking van 18 jaar en ouder

De vragenlijsten zijn geschikt voor cliënten en hun vertegenwoordigers uit de verschillende groepen binnen de gehandicaptensector:

- verstandelijk gehandicapten (VG),
- lichamenlijk gehandicapten (LG),
- zintuiglijk gehandicapten (ZG),
- lichtverstandelijk gehandicapten (LVG),
- sterk gedragsgestoorde licht verstandelijk gehandicapten (SGLVG).

## Ontwikkeling

De vragenlijsten zijn ontwikkeld in samenwerking met:

- experts uit verschillende groepen in de gehandicaptenzorg,
- cliëntenorganisaties (CG-raad, FvO, LSR en LFB),
- brancheorganisaties (VGN en ZN),
- uitvoeringsorganisaties (Klanq en Stichting Perspectief),
- betrokken pilot-instellingen,
- onafhankelijke adviseurs.

## Resultaten pilot

Uit de pilot bleek dat de mondelinge vragenlijst bij 70-100% van de beoogde respondenten afgenomen kon worden. De respons van de schriftelijke vragenlijsten was gemiddeld 32%.

Vragenlijsten uit de pilot zijn aangepast. De meeste aanpassingen hebben betrekking op de formulering en systematiek van de vragen. Daarnaast zijn de vragenlijsten toegespitst op die zaken waar instellingen voor verantwoordelijk zijn. Ook kunnen interviewers de vragen nu verduidelijken middels een mondeling toelichting.

Tabel 1 geeft de betrouwbaarheid van de schalen uit de vier uiteindelijke vragenlijsten weer.

## Conclusie

De vier ontwikkelde en geteste vragenlijsten bieden een goede basis voor het meten van de kwaliteit van zorg in de gehandicaptensector.

De ontwikkelde vragenlijsten worden momenteel toegepast in de Benchmark gehandicaptenzorg 2006, onderdeel cliëntenraadpleging. Deze toepassing van de aangepaste CQ Index zal worden geëvalueerd in het najaar van 2007 onder verantwoordelijkheid van de Stuurgroep Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg.

Daarnaast zal middels verdiepende studies onderzocht worden of het mogelijk is te werken met (ondersteunende) pictogrammen of toepassing door interviewers met een verstandelijke beperking waarmee wordt nagegaan of afname van de mondelinge vragenlijst door méér mensen met een verstandelijke beperking haalbaar is.

Tabel 1 Schalen (inclusief betrouwbaarheidscoëfficiënten en aantal items per schaal)

Schalen	Vragenlijst	Interviewvragenlijst	Cliënten ambulante ondersteuning	Vertegenwoordigers kinderen < 18 jaar	Vertegenwoordigers mensen VG > 18 jaar
Bejegening	-	-	$\alpha = 0.86$ (5)	$\alpha = 0.81$ (4)	$\alpha = 0.84$ (4)
Bejegening & deskundigheid	-	$\alpha = 0.81$ (6)	-	-	-
Deskundigheid	-	-	$\alpha = 0.73$ (4)	$\alpha = 0.76$ (6)	$\alpha = 0.78$ (6)
Zeggenschap	-	$\alpha = 0.61$ (8)	$\alpha = 0.64$ (2)	-	-
Voortgang	-	-	$\alpha = 0.72$ (2)	$\alpha = 0.64$ (2)	$\alpha = 0.65$ (2)
Informatie	-	-	$\alpha = 0.77$ (4)	$\alpha = 0.80$ (8)	$\alpha = 0.85$ (8)
Ondersteuning	-	-	$\alpha = 0.72$ (2)	-	-
Dagactiviteiten	-	$\alpha = 0.63$ (5)	-	$\alpha = 0.78$ (3)	$\alpha = 0.72$ (3)
Woonsituatie	-	$\alpha = 0.67$ (6)	-	$\alpha = 0.63$ (4)	$\alpha = 0.60$ (4)
Bereikbaarheid	-	-	-	$\alpha = 0.61$ (3)	$\alpha = 0.61$ (3)
Ondersteuning thuis	-	-	-	$\alpha = 0.77$ (3)	$\alpha = 0.65$ (3)
Logeeropvang instelling	-	-	-	$\alpha = 0.81$ (5)	$\alpha = 0.84$ (5)
Persoonlijke verzorging	-	-	-	-	$\alpha = 0.74$ (2)
Veiligheid	-	-	-	$\alpha = 0.77$ (2)	$\alpha = 0.63$ (3)

ZonMw ondersteunt