



Verbeterpunten halen uit CQ-Index resultaten

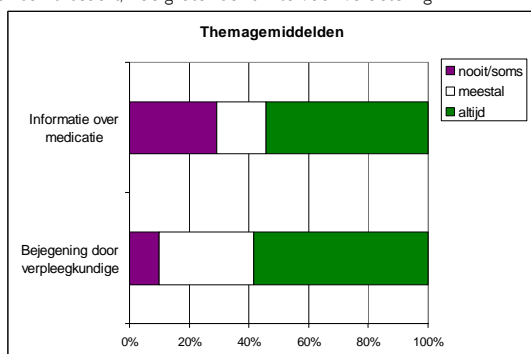
Clare Wilkinson en Lydia Vunderink

Inleiding

In een CQ-Index rapportage worden de resultaten weergegeven zowel van alle individuele vragen als van groepen van vragen in thema's (ook bekend als composieten). Een gemiddeld onderzoek heeft tientallen vragen en thema's. Een zorgaanbieder wil deze resultaten gebruiken om zijn eigen verbeterpunten uit te halen, maar waar moet hij/zij op letten?

Bekijk de absolute score

Allereerst zou men naar de absolute score moeten kijken. In tegenstelling tot sommige andere instrumenten kent de CQ-Index geen normscores. Wel geven de verschillen tussen vragen of thema's inzicht in de onderwerpen waarop relatief slecht gescoord wordt. Daarbij wordt vooral gelet op het percentage van de respondenten dat nooit of soms een (gewenste) ervaring meemaakt - zie figuur 1. Algemeen kan worden gesteld dat hoe hoger het percentage respondenten dat 'nooit' of 'soms' scoort, hoe groter de ruimte voor verbetering.



Figuur 1: fictief voorbeeld van de absolute scores op twee thema's. De absolute score op 'informatie over medicijnen' is lager dan de score op 'bejegening door verpleegkundigen'. Een derde van de respondenten ontvangt nooit of soms de gewenste informatie over medicijnen, tegenover circa 10% van de respondenten die nooit of soms goed bejegend wordt door verpleegkundigen

Vergelijk de score met andere zorgaanbieders

Naast de absolute score kan de zorgaanbieder verbeterpunten afleiden door de eigen score te vergelijken met de score van andere zorgaanbieders. Daarbij moet een onderscheid gemaakt worden tussen kleine, toevallige verschillen en grotere verschillen die statistisch significant zijn. Alleen wanneer een aanbieder significant lager (of hoger) scoort dan andere aanbieders, mag geconcludeerd worden dat er sprake is van een echt verschil.

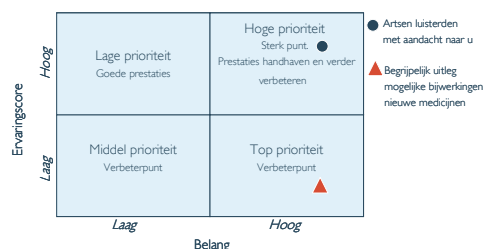
De zogenaamde 'sterrentabel' (figuur 2) geeft een overzicht van de significante verschillen op themaniveau. Zorgaanbieders met drie sterren scoren al hoger dan de gemiddelde aanbieder. Zorgaanbieders met één ster hebben een significant lagere score dan andere aanbieders. Voor deze zorgaanbieders is het thema een duidelijk verbeterpunt. Zorgaanbieders met twee sterren hebben een themascore die niet significant afwijkt van het populatiegemiddelde. De noodzaak tot verbetering is bij hen minder, maar zij kunnen streven naar een hoger dan gemiddelde score (drie sterren).

Nummer aanbieder	Thema					
	Toegankelijkheid	Bejegening verpleegkundige	Bejegening arts	Communicatie en informatie	Medicatie	Patiëntveiligheid
1	**	**	**	**	**	**
2	**	**	**	**	**	**
3	**	**	**	**	**	**
4	**	**	**	**	**	**
5	**	**	**	**	**	**
6	**	***	***	**	**	**
7	**	**	**	**	**	**
8	*	*	*	**	*	**
9	**	**	**	**	**	**
10	**	**	**	**	**	**

Figuur 2: fictief voorbeeld van een sterrentabel. Aanbieder nummer 8 behaalt relatief lage scores op vier thema's. Aanbieder nummer 6 behaalt juist relatief hoge scores op de twee thema's over bejegening

Kijk naar ervaring én belang

Bij de ontwikkeling van een CQ-Index wordt doorgaans het belang bepaald dat door patiënten of cliënten aan de verschillende onderwerpen wordt gehecht. Door deze belangsscores erbij te betrekken, kan de zorgaanbieder prioriteiten stellen in zijn verbeteracties. De matrix in figuur 3 is daarbij een hulpmiddel. Belangsscores en ervaringscores worden in de matrix geplot. Onderwerpen waaraan veel belang wordt gehecht maar met een lage ervaringscore verdienen de hoogste prioriteit.



Figuur 3: matrix om verbeterprioriteiten te identificeren met als voorbeeld twee vragen van de CQ-Index voor heup- of knieoperaties. Aan beide onderwerpen hechten patiënten relatief veel belang. Echter de ervaringscore voor 'begrijpelijk uitleg over bijwerkingen van medicijnen' is laag: dit onderwerp zou een verbeterpunt zijn

Conclusie

Zorgaanbieders kunnen verbeterpunten identificeren en prioriteren door te kijken naar de absolute ervaringscores, de verschillen ten opzichte van andere aanbieders en het belang dat patiënten aan de onderwerpen hechten. Hiermee wordt de CQ-Index niet alleen een meetinstrument maar ook een instrument voor verbeteringen van de zorg.

Referenties

The CAHPS® improvement guide. Practical strategies for improving the Patient Care Experience. CMS, 2003.
Kwaliteit van zorg rondom een totale heup- of knieoperatie vanuit het perspectief van patiënten. Meetinstrumentontwikkeling en validatie. Nivel, 2006.

Onderzoek uitgevoerd in samenwerking met: