

# CQ Index Huisartsenzorg: de Eerste Resultaten

Liesbeth Meuwissen, Judith Wijnands, Dinny de Bakker

NIVEL - Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg, Utrecht  
e-mail: l.meuwissen@nivel.nl – telefoon 030 2 729 842



## Achtergrond

De huisartsenpraktijk heeft een belangrijke plaats binnen de gezondheidszorg. Om de kwaliteit van de zorg zoals die door de patiënten wordt ervaren in kaart te brengen, wordt momenteel de CQ huisartsenzorg ontwikkeld. De informatie is bedoeld als benchmarkinformatie, waarbij de kwaliteit van de zorg tussen huisartsen onderling vergeleken kan worden en verbetertrajecten ingezet kunnen worden.

## Methode

### Vragenlijstontwikkeling

- Literatuur en bestaande vragenlijsten. Bestaande vragenlijsten naar de huisartsenzorg (CEP, EUROPEP, CAHPS, QUOTE).
- Vragenlijst uitgebreid met vragen gericht op het functioneren van de huisartsenpraktijk in zijn geheel, inclusief de assistentes, praktijkondersteuners, gespecialiseerd verpleegkundigen en hun onderlinge samenwerking.
- Vragen geformuleerd in CQ formaat, waarbij wordt gevraagd naar de frequentie van de ervaring.
- Drie focusgroepsdiscussies met patiënten: twee groepen geworven via consumentenpanel, één groep via een gezondheidscentrum.
- Goedkeuring door Wetenschappelijke Raad CQ.

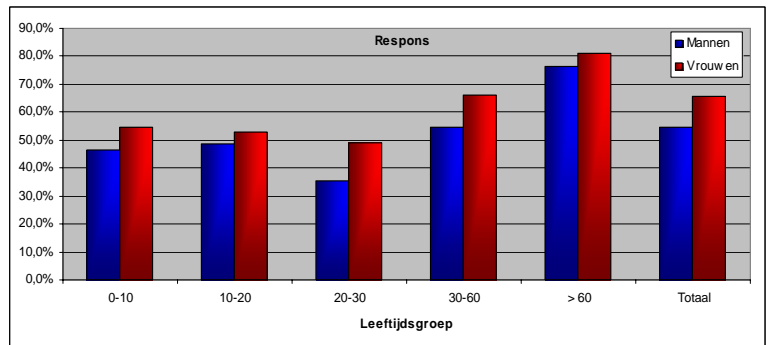
### Pilot

- Pilot bij 17 huisartsenpraktijken in Rotterdam en 15 in Drenthe (praktijk gedefinieerd op basis van huisartsgebonden patiëntenbestand).
- Partners in Rotterdam: GGD, Huisartsenkring district Rotterdam, patiëntenvereniging RPCP Rijnmond, ZKA, Zorgimpuls. Partners in Drenthe: ProGez.
- Dataverzameling van december '06 – april '07.
- Aselecte steekproef uit patiëntenbestand.
- Per praktijk 400 vragenlijsten over ervaring met zorg en 100 vragenlijsten over het belang van de diverse aspecten van de zorg.
- Vragenlijst in het Nederlands, uitnodiging namens de huisarts in 4 talen.
- Na 2 weken eerste reminder en na 4 weken tweede reminder.
- Mogelijkheid ervaringslijst via Internet in te vullen.

## Voorlopige resultaten

### Respons

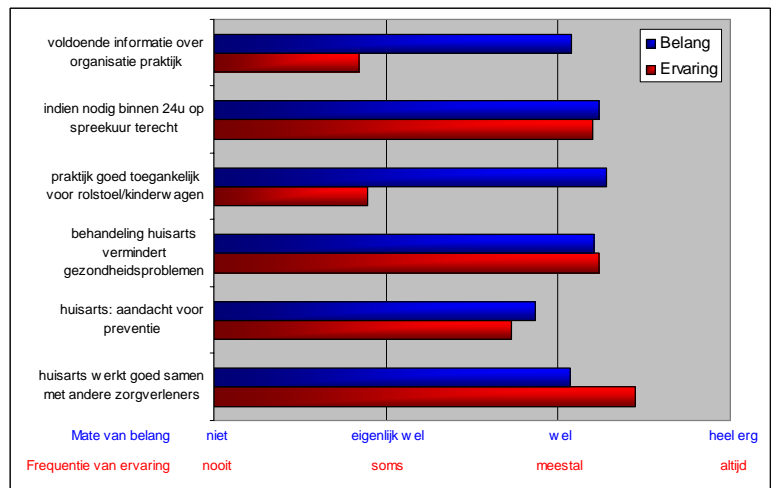
Afgeronde mailings 21 praktijken: 10650 vragenlijsten.  
Respons Rotterdam: 57,6%, Drenthe 65,0%.



### Enkele scores huisartsenpraktijken: de eerste 8304 getourneerde vragenlijsten

(Ervaring N=5083, Belang N=1349, Niet ingevuld/0 keer contact/ongeldig N=1872)

Patiënten zijn over het algemeen tevreden over zorg.  
Cijfer praktijken Rotterdam: 8,1 Sd 1,3. Drenthe: 8,1 Sd 1,2.



## En verder...

- Huisartsen ontvangen een persoonlijk feedbackrapport.
- Huisartsen in Rotterdam bespreken resultaten na met enkele eigen patiënten onder begeleiding RPCP Rijnmond.
- Psychometrische testfase zomer 2007.
- Test op discriminerend vermogen 2007.
- Eindrapport september 2007.

## Lessons learnt

- **Kan worden uitgevoerd zonder huisarts te belasten**
- **Huisartsen zijn enthousiast**
- **Ook mogelijk om jongeren te bevragen**
- **Nabespreking met patiënten veelbelovend**