

NIEUWSBRIEF

VOOR MEETORGANISATIES

DIE CQI ONDERZOEK UITVOEREN

Nieuwsbrief 2, oktober 2008

Inhoud

- Actueel
- Publicaties
- Verslagen laatste workshops/bijeenkomsten
- Agenda
- Accreditatieprocedure (stand van zaken)
- CQI onderzoek
- CQI vragenlijsten (stand van zaken)
- Contactgegevens CKZ en andere relevante organisaties
- Links

Actueel

Nieuwe aanleverdata CQI VV&T

De resultaten van de eerste groep instellingen zijn in de afgelopen maanden geanalyseerd en staan op www.kiesBeter.nl. Instellingen die later dit jaar hun CQI meting afronden, kunnen hun gegevens dit jaar nog op 2 momenten aanleveren voor bewerking voor kiesBeter.nl. Vanuit het bureau Zichtbare Zorg (voorheen ZbTK) van de Inspectie hebben wij als uiterste aanleverdata daarvoor **17 oktober** en **12 december** doorgekregen.

Accreditatie meetbureaus

Vanaf 1 juli 2008 is het uitvoeren van CQI metingen voorbehouden aan geaccrediteerde organisaties. Inmiddels zijn 7 meetorganisaties geaccrediteerd (zie www.centrumklantervaringzorg.nl/accreditatie). Dat zullen er snel meer worden, aangezien bij een aantal meetorganisaties de accreditatieprocedure in de afrondende fase verkeert.

Handboek CQI Meetinstrument

Het Handboek CQI Meetinstrument wordt momenteel aangepast. Op 1 november wordt het nieuwe handboek gepubliceerd. Op 11 november zullen de voornaamste wijzigingen worden toegelicht in een workshop voor alle meetorganisaties (voor meer informatie: zie hieronder).

Publicaties

Jaarrapportage Klantervaringen in de Zorg

Het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ) is op 6 december 2006 opgericht onder het motto: 'Vergelijken maakt het verschil'. Dit is ook het onderwerp van de eerste Jaarrapportage Klantervaringen in de Zorg 2007. De jaarrapportage beschrijft de activiteiten van het CKZ in 2007 en laat resultaten zien van onderzoek rond de CQ-index. Als u meer wilt lezen over deze onderzoekresultaten, verwijzen wij u graag naar de [Jaarrapportage Klantervaringen in de Zorg](#) en naar de bijbehorende [achtergrondstudie](#) van het NIVEL.

Bruikbaarheid van de CQ-index.

Het NIVEL heeft onderzoek gedaan naar de gebruikswaarde van de CQ-index: 'De wetenschappelijke onderbouwing van de gebruikswaarde van de CQ-index'. Dit heeft geresulteerd in drie rapporten. Rapport 1 gaat over de verschillende methoden van dataverzameling die worden toegepast in CQI onderzoek en biedt aanknopingspunten voor het kiezen van een bepaalde methode van dataverzameling. Rapport 2 gaat over de achtergronden van door consumenten gerapporteerde verschillen tussen zorgverzekeraars: representeren de verschillende ervaringen bestaande verschillen in dienstverlening of spelen andere processen zoals perceptie een rol? In rapport 3 worden de resultaten beschreven van een kwantitatief en kwalitatief onderzoek naar de beste presentatiewijze van keuze-informatie voor consumenten.

De betreffende deelrapporten vindt u op onderstaande links:

[Rapport 1](#), [Rapport 2](#), [Rapport 3](#)

Meetverantwoording clientgebonden indicatoren VV&T

Het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ) heeft op verzoek van de Stuurgroep Verantwoorde Zorg, statistische bewerkingen en correcties uitgevoerd op de VV&T data ten behoeve van de jaardocumenten en publicatie op kiesBeter. Deze bewerkingen, waaronder casemix correcties, zijn nodig alvorens resultaten van zorgaanbieders direct met elkaar vergeleken kunnen worden. Hiertoe heeft Prismant data aangeleverd aan het CKZ. De meetverantwoording (die u [hier](#) kunt lezen), beschrijft hoe deze bewerkingen en analyses zijn uitgevoerd

Meting in de VV&T

Ten slotte heeft de stuurgroep Kwaliteitskader Verantwoorde zorg een rapport gepubliceerd over de meting in de VV&T. U kunt dit rapport [hier](#) lezen.

Verslag van bijeenkomsten

Onderzoekersforum 18 september jl.

18 September jl. is er weer een onderzoekerforum geweest. Het thema van deze workshop was "Online enquêteren". Jon Schaefer van Mediquest, Niels de Vries en Carol Richel van ADV, Marloes Zuidgeest van het NIVEL, en Ronnie Slijkhuis van de Universiteit Twente hebben hierover een presentatie verzorgd. Een verslag van deze bijeenkomst kunt u downloaden via [deze](#) link.

Agenda

Cursus

9 oktober 2008

Op 9 oktober wordt de 5e CQI cursus voor sleutelfiguren gehouden worden. Deze cursus is in het kader van de accreditatieprocedure verplicht voor projectleiders van meetbureaus. U kunt zich aanmelden voor de cursus via accreditatie@centrumklantervaringzorg.nl. Klik [hier](#) voor het programma.

Deadline benchmark

17 oktober en 12 december 2008

Er zijn 2 nieuwe data bekend voor het aanleveren van de gegevens van de VV&T metingen bij Prismant ten behoeve van het jaardocument en publicatie op www.kiesbeter.nl. De deadlines zijn 17 oktober en 12 december 2008.

Workshop

11 november 2008

Op 11 november van 9.30 tot 12.30 uur wordt een workshop georganiseerd voor alle meetorganisaties die CQI-onderzoek uitvoeren. Locatie: NIVEL te Utrecht. Op de agenda staan o.a. het herziene handboek incl. het hoofdstuk over mondelinge interviews, de nieuwe meetverantwoording, de nieuwe schoningsregels voor data uit de VV&T metingen, de uitkomsten van de vergelijkende analyses in de VV&T, de verplichting tot het opnemen van een "bijsluiter" in de klantrapportages. U kunt zich aanmelden voor de workshop via accreditatie@centrumklantervaringzorg.nl

Onderzoekersforum

12 november 2008

De volgende workshop van het forum is op 12 november van 10.30-13.30 uur. Locatie: NIVEL in Utrecht. Het thema van het forum is nog niet bekend.

Accreditatieprocedure: stand van zaken

Het Centrum Klantervaring Zorg accrediteert meetorganisaties die onderzoek met de CQ-index mogen uitvoeren. Na 1 juli 2008 komt alleen onderzoek dat is uitgevoerd door geaccrediteerde meetbureaus nog in aanmerking voor het keurmerk CQ-index. Dat keurmerk is nodig als de resultaten van de meting moeten worden gebruikt voor de maatschappelijke verantwoording of voor www.kiesbeter.nl.

Op basis van de ervaringen met de vier meetorganisaties die als eerste het hele traject doorlopen hebben, is het normenkader en de procedure op onderdelen licht aangepast. Een belangrijke wijziging betreft het onderscheid dat vanaf nu binnen scope A wordt gemaakt in 'A+' (multilevel analyses ten behoeve van het vergelijken van prestaties van zorgaanbieders) en 'A' onderzoeksactiviteiten zonder vergelijkende analyses. De bureaus die reeds voor scope A geaccrediteerd zijn, hebben een A+ registratie. Bij deze bureaus is ook getoetst of er kennis en ervaring met multilevel analyses aanwezig is.

Meetorganisaties kunnen dus geaccrediteerd zijn voor één of meer van de onderstaande activiteiten:

- A+ Onderzoeksactiviteiten (excl.dataverzameling) incl. multilevel analyses
- A Onderzoeksactiviteiten (excl.dataverzameling) zonder vergelijkende analyses
- B Schriftelijke dataverzameling
- C Dataverzameling d.m.v. interviews
- D Dataverzameling d.m.v. interviews bij bijzondere doelgroepen (bijvoorbeeld mensen met verstandelijke beperkingen of met zware psychiatrische of psychogeriatrische problematiek)

Hieronder vindt u een overzicht van de meetorganisaties die geaccrediteerd zijn. Tussen haakjes staan de activiteiten waarvoor de accreditatie geldt.

- Significant BV (A+)
- Regioplan Beleidsonderzoek (A+, B, C, D)
- Intomart GfK BV (A+, B, C, D)
- Mailstreet BV (B)
- Bureau de Bok (A, B, C)
- Prismant (A+, B, C, D)
- Client & Kwaliteit (A+, B, C, D)
- Van Loveren & Partners BV (A+, B, C, D)
- Facit (A, B, C, D)
- MediQuest (A, B)

CQI onderzoek

Op dit moment lopen twee landelijke CQI metingen met:

- De CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg
- De CQI Zorg en Zorgverzekering

Een derde landelijke meting met de CQI ambulante GGZ gaat volgend jaar lopen.

De CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg

Deze meting vindt plaats op initiatief van de Stuurgroep Verantwoorde Zorg. Alle instellingen in deze sector zullen eens in de twee jaar een cliëntenraadpleging uitvoeren met de CQ-index. Metingen worden nu uitgevoerd in de eerste tranche van 400 instellingen. Resultaten staan op www.kiesbeter.nl

Klik [hier](#) voor meer informatie over de gebruikte vragenlijsten.

De CQI Zorg en Zorgverzekering

Deze meting heeft in 2008 voor de 4e keer plaatsgevonden onder alle Nederlandse zorgverzekeraars. De resultaten worden zoals altijd gepubliceerd op de zorgverzekeringsite van www.kiesbeter.nl. De meting wordt uitgevoerd op initiatief van het Centrum Klantervaring Zorg. De dataverzameling heeft plaatsgevonden in de zomermaanden. De publicatie staat gepland voor eind oktober of begin november 2008.

Klik [hier](#) voor meer informatie over de gebruikte vragenlijst.

De CQI Ambulante GGZ

Naar verwachting wordt nog dit jaar de CQI Ambulante GGZ vastgesteld. Volgend jaar gaat er vervolgens een landelijke meting lopen met de CQI Ambulante GGZ. GGZ instellingen zullen één keer per jaar een cliëntenraadpleging uitvoeren en de CQI Ambulante GGZ is door de stuurgroep Transparantie GGZ benoemt tot het standaardinstrument hiervoor.

Meer informatie over de vragenlijst volgt binnenkort op de CKZ-website.

Vragenlijsten: stand van zaken

Er zijn er inmiddels 6 CQI meetinstrumenten vastgesteld:

- CQI Zorg en Zorgverzekeringen
- CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg
- CQI Staaroperatie
- CQI Heup-/Knieoperatie
- CQI Gehandicaptenzorg
- CQI Huisartsenzorg overdag

De ontwikkeling van CQI meetinstrumenten vindt plaats bij diverse onderzoeksinstituten en universiteiten. Klik [hier](#) voor meer informatie over het lopende ontwikkelprogramma.

Contactgegevens Centrum Klantervaring Zorg en andere relevante organisaties

Centrum Klantervaring Zorg

Het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ) levert een essentiële bijdrage aan permanente kwaliteitsverbetering van de zorg. Het doet dit door klantervaringen in de zorg zichtbaar te maken. Hierbij is het belangrijk dat de gegevens betrouwbaar, valide en vergelijkbaar zijn. Dit is mogelijk dankzij systematische toepassing van de CQ-index, de algemene meetstandaard. Het centrum meet niet zelf, maar coördineert de ontwikkeling van vragenlijsten en stelt deze vast. Daarnaast houdt de organisatie toezicht op het meetproces en zorgt zij ervoor dat de meetresultaten vergelijkbaar zijn.

Contactgegevens van het CKZ zijn:

- <http://www.centrumklantervaringzorg.nl/>
- info@centrumklantervaringzorg.nl
- 030 2729800

Medewerkers van het CKZ met hun contactgegevens zijn:

Mw. prof. dr. D. (Diana) Delnoij

- directeur
- d.delnoij@centrumklantervaringzorg.nl
- 030 2729800

Mw. T. (Thea) Visser

- secretaresse
- t.visser@centrumklantervaringzorg.nl
- 030 2729800

Mw. dr. M. (Michelle) Hendriks

- onderzoeker/secretaris Wetenschappelijke Advies Raad (WAR)
- beschikbaar voor vragen over de CQ-index in het algemeen en over de richtlijnen in het CQI Handboek. Onderzoeksvoorstellen, conceptmeetinstrumenten en rapporten die aan het CKZ voorgelegd worden, kunnen bij haar ingediend worden
- m.hendriks@nivel.nl
- war@centrumklantervaringzorg.nl (speciaal WAR-secretaris e-mail)
- 030 2729863

Dr. D. (Dolf) de Boer

- onderzoeker
- beschikbaar voor vragen over de CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg
- contactpersoon voor de landelijke meting met de CQI Zorg en Zorgverzekering
- d.deBoer@nivel.nl
- 030 2729658

Drs. A. (Alfons) Nederkoorn

- beleidsmedewerker Klantenperspectief
- houdt zich bezig met de relatie tussen CQI metingen en patiënten/cliënten organisaties. Beschikbaar voor vragen over het klantenperspectief binnen CQI metingen
- a.nederkoorn@nivel.nl
- 030 2729804

Mw. dr. S. (Suzanne) van der Meulen-Arts

- accreditatiemedewerker/klantenbeheerder
- beschikbaar voor vragen van meetorganisaties over de accreditatieprocedure/ het accreditatieproces, de bijbehorende formulieren en de CQI cursus voor sleutelfiguren
- accreditatie@centrumklantervaringzorg.nl
- 0345 582914

Andere relevante organisaties

Bureau Zichtbare Zorg (voorheen: bureau Zorgbrede Transparantie van Kwaliteit)

Vanaf 15 september 2008 heet het bureau Zorgbrede Transparantie van Kwaliteit (ZbTK) bureau Zichtbare Zorg. De nieuwe naam is makkelijk te onthouden en geeft in 1 oogopslag aan

waar het bureau voor staat. De werkzaamheden van het bureau blijven onveranderd: namelijk om de zorgsectoren te ondersteunen bij het bereiken van deze ambitieuze doelstelling. Het bureau ondersteunt de sectoren en verbindt de ontwikkelingen. Daarnaast zal het bureau zich inzetten om maximaal te waarborgen dat de gepubliceerde informatie valide, betrouwbaar en daadwerkelijk vergelijkbaar is. Alleen dan kunnen cliënten, verzekeraars, inspectie en overheid varen op de informatie en kunnen de zorgaanbieders er op vertrouwen dat zij op basis van echt vergelijkbare informatie met elkaar vergeleken worden. Bureau Zichtbare Zorg is ondergebracht bij de IGZ

Contactgegevens van BZTVK zijn:
<http://www.zichtbarezorg.nl>
helpdesk@zichtbarezorg.nl
070 3406900

Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)

De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) bevordert de volksgezondheid door effectieve handhaving van de kwaliteit van zorg, preventie en medische producten. De inspectie adviseert de bewindspersonen en maakt ten opzichte van de zorgaanbieders gebruik van advies, stimulans, drang en dwang als bijdrage aan verantwoorde zorg. De inspectie onderzoekt en oordeelt onpartijdig, deskundig, zorgvuldig en onafhankelijk van politieke kleur of heersend zorgstelsel.

Contactgegevens van IGZ zijn:

- <http://www.igz.nl>
- loket@igz.nl
- 088 1205000

Miletus

De Stichting Miletus is een samenwerkingsverband van zorgverzekeraars voor het meten van de ervaringen van de patiënt in de zorg. Doel daarvan is, ten behoeve van verzekeraars, zorgaanbieders en patiëntenorganisaties sturingsinformatie te verkrijgen om de kwaliteit van de zorgverlening te bevorderen.

Contactgegevens van Miletus zijn:

- <http://www.stichtingmiletus.nl>
- info@stichtingmiletus.nl
- 030 6988320

NIVEL

Stichting NIVEL is het kennis- en expertisecentrum voor de ontwikkeling van de CQ-index. Voor vragen over onderzoeksmethoden en lopende projecten kunt u contact opnemen met dr. H (Herman) Sixma: h.sixma@nivel.nl of mw. Dr. J (Jany) Rademakers: j.rademakers@nivel.nl.

Daarnaast heeft het NIVEL binnen het onderzoek met de CQI Zorg & Zorgverzekering een coördinerende rol. Dat wil zeggen dat het NIVEL de zorgverzekeraars benadert voor deelname,

de adressen van de verzekerden verzamelt en de dataverzameling regelt. Tevens is het NIVEL de trusted third party (TTP) in het onderzoek. Dit houdt in dat het NIVEL de vergelijkende analyses doet en de resultaten terugkoppelt aan de zorgverzekeraars en kiesbeter.

Contactgegevens van het NIVEL zijn:

- <http://www.nivel.nl>
- info@nivel.nl
- 030 2729700

Prismant

Prismant heeft binnen het onderzoek met de CQI Verpleging, Verzorging & Thuiszorg de rol van trusted third party (TTP). Dit betekent dat Prismant de data van alle organisaties verzamelt en verantwoordelijk is voor de vergelijkende analyses.

Contactgegevens van Prismant zijn:

- <http://www.prismant.nl/prismant/>
- prismant@prismant.nl
- 030 2345678

Links

<http://www.nivel.nl/cqindex>

<http://www.nivel.nl/quote>

<http://www.amc.nl>

<http://www.agisweb.nl>

<http://www.kiesbeter.nl>

<http://www.zonmw.nl/metenpatientenervaringen>

<https://www.cahps.ahrq.gov/default.asp>

<http://www.pickereurope.org/>

<http://www.pickerinstitute.org/>