

CQI accreditatie in de praktijk

Deel I	Accreditatie van meetbureaus en uitgevoerde CQI onderzoeken (Cijfers)
Deel II	Evaluatie van accreditatieprocedure

Deel I **Accreditatie van meetbureaus en uitgevoerde CQI onderzoeken (Cijfers)**

Accreditatie van meetbureaus

Het CKZ accrediteert meetbureaus die met de CQ-index mogen werken. Meetorganisaties kunnen kiezen voor welke onderzoeksactiviteiten zijn accrediteert aanvragen (scope A, A+, B, C, D en E). Tot en met juni 2008 was er sprake van een overgangsregeling waarin ook niet-geaccrediteerde bureaus de CQ-index mochten afnemen, maar na deze datum is dat voorbehouden aan die bureaus die de accreditatieprocedure van het CKZ met succes hebben doorlopen. In 2008 zijn 10 meetbureaus geaccrediteerd. Eind 2008 waren 4 meetbureaus in de laatste fase van accreditatie, zaten er 7 meetbureaus nog in de procedure en heeft 1 meetbureau zich voor een extra scope geaccrediteerd.

Meetbureaus kunnen geaccrediteerd worden voor één of meerdere scopes (onderzoeksactiviteiten):

- A - Onderzoeksactiviteiten (exclusief dataverzameling)
- A+ - Categorie A inclusief de competentie voor vergelijkende analyses m.b.v. multilevel methoden
- 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 staat een overzicht van de in 2008 geaccrediteerde meetbureaus met daarachter de scope(s) waarvoor zij geaccrediteerd zijn.

Naam organisatie	Scope
Significant	A
Regioplan Beleidsonderzoek	A,B,C,D
Intomart	A,B,C,D
Mailstreet	B
Bureau de Bok	A,B,C
Prismant	A+, B,C,D
van Loveren & partners	A+, B,C,D
Facit	A,B,C,D
Mediquest	A,B
Perspectief	C,D

Het accrediteert van het CKZ garandeert dat de betrokken meetorganisatie voldoende expertise bezit om een onderzoek met de CQ-index volgens de richtlijnen uit te voeren. In 2008 is er gewerkt aan een nieuwe versie van het handboek met CQI richtlijnen. Een belangrijke verandering is dat er niet langer één handboek is, maar twee. De richtlijnen en voorschriften voor het ontwikkelen van een CQI meetinstrument staan nu beschreven in een apart Handboek CQI Ontwikkeling. Richtlijnen en voorschriften voor het uitvoeren van een

meting met een bestaand CQI meetinstrument staan beschreven in het Handboek CQI Metingen.

Daarnaast heeft elk CQI meetinstrument eigen specifieke richtlijnen, bijvoorbeeld met betrekking tot de steekproefomvang. Het is belangrijk om de richtlijnen te kennen en op te volgen, omdat alleen op die manier gewaarborgd is dat de meetresultaten betrouwbaar zijn. Vooral bij landelijke metingen die door meerdere meetbureaus worden uitgevoerd (bijvoorbeeld de landelijke meting met de CQ-index Verpleging, Verzorging en Thuiszorg) is het noodzakelijk dat alle bureaus op dezelfde wijze te werk gaan. De data moeten immers vergelijkbaar zijn.

Om kennis van de richtlijnen te bevorderen vormt deelname aan de informatiedag “CQ-metingen voor sleutelfiguren” een verplicht onderdeel van de accreditatieprocedure. Deze informatiedag wordt door het CKZ georganiseerd en door CKZ-medewerkers en andere ervaren CQI onderzoekers gegeven. De informatiedag is in 2008 drie twee keer gehouden, in maart, juni en oktober. In totaal namen 33 sleutelfiguren eraan deel.

Metingen

In 2008 zijn 285 reguliere metingen bij het CKZ aangemeld door in totaal 19 meetbureaus. Hieronder zijn dus enkele meetbureaus die (nog) niet geaccrediteerd zijn en gebruik maakten van de overgangsregeling. De hoeveelheid metingen per meetbureau varieerde van 1 tot 92 in het jaar, met een gemiddelde van 15 metingen per meetbureau. Bijna alle metingen (98,9%) zijn uitgevoerd met de CQI PG (psychogeriatric), de CQI VV (verpleeg- en verzorgingshuizen⁰) en de CQI TZ (thuiszorg) in de sector VV&T (Verpleging, Verzorging, Thuiszorg). De overige 3 metingen waren met de CQI Huisartsenzorg, de CQI Heup/Knie en de CQI Cataract.

Deel II Evaluatie van accreditatieprocedure

Als meetbureaus eenmaal geaccrediteerd zijn, worden ze gevraagd om een evaluatieformulier in te vullen naar hun ervaringen tijdens de accreditatieprocedure. Elf meetbureaus hebben het evaluatieformulier ingevuld. Ook werd gevraagd naar verbeteringsuggesties en was er ruimte voor andere opmerkingen. Hieronder volgt een samenvatting.

Accreditatie-elementen

Het handboek CQI metingen:

Alle meetbureaus oordelen over het algemeen positief over het handboek. Het merendeel vindt het handboek uitgebreid en helder, maar sommigen meetbureaus vinden het ook erg voorschrijvend en niet altijd helder en nog niet volledig (hoofdstuk mondelinge interviews ontbrak nog, geen richtlijnen voor rapportage VV&T, geen beschrijvingen voor online en telefonisch interviews).

Als verbeteringsuggestie werd genoemd: een duidelijke inhoudsopgave zou het iets eenvoudiger maken om gericht te zoeken naar specifieke procedures c.q. richtlijnen

Normenkader

Over het normenkader wisselden de meningen. Het normenkader werd beoordeeld als helder en duidelijk, wanneer je bekend bent met de ISO 20252. Maar soms was, voor bepaalde meetbureaus, het verband tussen de ISO norm en het onderdeel uit het

normenkader moeilijk te vinden, en soms was het ook niet duidelijk hoe de ISO normen zich verhielden tot de toevoegingen van het CKZ.

Als verbeteringsuggestie werd genoemd: het normenkader zou aan inzichtelijkheid kunnen winnen door meer met schema's, tabellen of checklisten te werken

Indeling in scopes

Voor de meeste meetbureaus is de gehanteerde indeling in scopes (A+, A, B, C, D) logisch, nuttig en terecht. De indeling geeft duidelijkheid voor afnemers bij welke organisatie ze terecht kunnen voor een bepaald onderzoek. Wel vinden sommigen meetbureaus dat het onderscheid tussen scope A en scope A+ minder sterk is. Scope A+ werd na een jaar geïntroduceerd en dat was niet voor iedereen duidelijk.

Eén meetbureau vindt de indeling niet helemaal duidelijk. Zij zijn van mening dat scope A+ en scope D tot verwarring leiden.

De vermelding van de eigen scope op de website: ...

Wat betreft de vermelding van de scope(s) van de geaccrediteerde meetbureaus, zijn alle meetbureaus unaniem: "het is duidelijk, vooral voor de afnemers".

Accreditatieprocedure

Aanmeldingsprocedure en -formulier

De meeste meetbureaus waren positief over de aanmeldingsprocedure en het aanmeldingsformulier. "Het was helder en duidelijk en verliep snel".

Eén meetbureau beschreef dat het formulieren van de juiste scope(s) niet vlot verliep en een ander meetbureau vond het formulier vrij complex en uitgebreid.

Als verbeteringsuggestie werd genoemd: een webapplicatie waarop het aanmeldingsformulier ingevuld kan worden, kan/zou nog beter werken

Zelfevaluatieformulier

Het formulier

Het invullen van het zelfevaluatieformulier (ZEF) was voor de meeste meetbureaus goed te doen en één meetbureau vond het handig opgezet. Eén meetbureau vond de ZEF erg uitgebreid en soms moeilijk te overzien wat er precies bedoeld werd. Bij een ander meetbureau leek het formulier niet altijd aan te sluiten bij de praktijk.

Het proces van zelfevaluatie:

Over het proces waren een viertal meetbureaus iets kritischer: hoge eisen; spraakverwarring over terminologie, verwachtingen en impact; proces stakte af en toe; en redelijk lang!! Vier andere meetbureaus oordeelden positief over het proces (goed verlopen, snel, nuttig). Drie meetbureaus hebben hierop niet geantwoord. De laatste 2 meetbureaus gaven de volgende verbetersuggesties:

- Voor instellingen die ISO gecertificeerd zijn: aangeven per onderdeel waar CQI van ISO afwijkt en hoe je daar als organisatie mee omgaat.
- Er ontbrak informatie over wat toe doen als het oordeel niet positief is, en of en hoe je bezwaar kunt maken

De rapportage:

Over de terugkoppeling op het ZEF waren de meetbureaus unaniem: dit gebeurde goed, volledig, praktisch en snel. "De rapportage geeft duidelijk aan waar de knelpunten zitten"

vertelde een meetbureau. Ook werd het door een ander meetbureau gezien als goede voorbereiding op het onderzoek ter plaatse.

Onderzoek ter plaatse

Het proces van het onderzoek ter plaatse::

De meetbureaus oordeelden voornamelijk positief over het onderzoek ter plaatse (OtP) dat bij hen had plaatsgevonden. Men vond het proces “goed, nauwkeurig, gestructureerd, verliep in goede sfeer, er werden relevante/scherpe vragen gesteld, heel plezierig en leuk om te ondergaan”. Een aantal meetbureaus was iets minder positief: “het programma was te algemeen waardoor niet duidelijk was wat we konden verwachten; het programma is niet goed gegaan, er waren onervaren auditors en het was onduidelijk wat men precies wilde weten. Tot slot ging de aandacht uit naar accenten die m.i. minder relevant zijn”.

Als verbetersuggestie werd genoemd:

- Meer nadruk leggen op de deskundigheid en professionaliteit van medewerkers in het doen van analyse werk.
- Gelegenheid bieden voor meetbureau om uitleg te geven over eigen kwaliteitshandboek en de manier waarop processen van onderzoeken verlopen.

De rapportage:

Over de terugkoppeling over het OtP waren de meetbureaus unaniem: helder, duidelijk, volledig met concrete verbeterpunten. Sterk punt is dat de rapportage aan het meetbureau wordt voorgelegd ter wederhoor, voordat deze aan het CKZ werd toegestuurd. Eén meetbureau vond dat de rapportage lang op zich liet wachten.

Mening over de gehele procedure

Het merendeel van de meetbureaus die deze vraag beantwoordde had een positief oordeel over de gehele accreditatieprocedure. Een paar minpuntjes die genoemd waren, zijn: “procedure duurt vrij lang en er moeten documenten overlegd worden zonder noodzaak om ze al te maken”, “voor verbetering vatbaar”, “zonder externe adviseur voor opzetten kwaliteitssysteem had het traject veel langer geduurd”.

Naast de al eerder genoemde verbetersuggesties betreffende de procedure, volgen hieronder nog een paar suggesties:

- Bezwaarprocedure beschrijven en duidelijkere vraagstelling
- Inrichten van een helpdesk voor vragen rondom het accreditatietraject, daar het voor ons niet altijd helder was bij wie we voor vragen terecht konden.

Het accreditatieteam

Algemene ervaringen:

Algemene ervaringen met het accreditatieteam waren voornamelijk positief: prima en deskundig team, leuke gesprekken, ontspannen ontmoeting

Kwaliteitsauditor:

Ook had men voornamelijk goede ervaringen met de kwaliteitsauditor: goed, deskundig, betrokken en bereid om mee te denken met organisatiespecifieke oplossingen.

CQI auditor:

De meningen over de CQI auditor waren wisselend. Enerzijds goed, deskundig, veel kennis van CQI en plezierige gesprekspartner, en anderzijds nog onervaren met auditproces, mag meer doorpakken, twijfelachtig, geen gesprekspartner.

De accreditatiemedewerker

Over het algemeen is de accreditatiemedewerker positief beoordeeld: “Het contact verliep goed, plezierig en de accreditatiemedewerker reageerde snel en (zeer) adequaat op mailtjes, verzoeken en telefonische vragen”. Eén meetbureau ervaart het als zeer prettig dat de accreditatiemedewerker hen goed op de hoogte houdt van zaken als nieuwe cursussen e.d.

Twee meetbureaus gaven als verbeteringsuggesties om het secretariaat beter bereikbaar te maken (of zelfs het accreditatieteam uit te bereiden). Ook in geval van vakantie blijft op die manier de continuïteit gewaarborgd

Toegevoegde waarde

Het merendeel van de meetbureaus gaf aan een toegevoegde waarde van het accreditatietraject te ervaren. Voorbeelden die genoemd zijn, zijn: “Het zet het kwaliteitsbewustzijn en proces matig denken weer op scherp”, “een aantal zaken in het onderzoeksproces zijn weer aangescherpt (controle, back-up, versiebeheer)”, “het heeft geleid tot meer standaardisatie in werkwijzen”, “het proces is weer doorgelicht en gestroomlijnd”. Voor twee meetbureaus biedt de CKZ-accreditatie nieuwe mogelijkheden (o.a. in andere sectoren werken). Een paar meetbureaus merkt de toegevoegde waarde nog niet.

Twee meetbureaus vertelden over andere spin offs die zij ervaren na de accreditatie:

- Dankzij overlap met ISO zijn we op een hoger niveau terecht gekomen
- Mogelijkheden om ook buiten de sector VVT onderzoeken uit te voeren.

Investing en kosten

De meeste meetbureaus hebben veel geld en mankracht gestopt in het behalen van de CKZ accreditatie. Allen hopen dat deze investering zich terugverdient. Eén van hen zegt dat de kosten en de investering het bereikte resultaat wel waard is. Een ander zet vraagtekens bij de inzet van de CQI.

Tot slot vindt één meetbureau het moeilijk te beoordelen, een ander meetbureau vindt de kosten over het algemeen prima