

NIEUWSBRIEF VOOR MEETORGANISATIES

DIE CQI ONDERZOEK (GAAN) UITVOEREN

en andere geïnteresseerden

Nieuwsbrief 10, december 2011

Inhoud

- Actueel pag. 1
- Berichten van Zichtbare Zorg pag. 5
- Agenda pag. 6
- Publicaties pag. 6
- Accreditatieprocedure: stand van zaken pag. 6
- Landelijke CQI-metingen pag. 7
- CQI vragenlijsten: stand van zaken pag. 8
- Contactgegevens CKZ en andere relevante organisaties pag. 8
- Links pag. 12

ACTUEEL

Kritiek op CQ-index

In een [reactie op Zorgvisie.nl](#) reageert Diana Delnoij, directeur van het CKZ, op de kritische geluiden en artikelen van de afgelopen tijd over de CQ-index. Zij betoogt dat het inkorten van CQI-vragenlijsten tot maximaal 10 vragen geen recht doet aan het patiëntenperspectief op kwaliteit van zorg. Patiënten/cliënten verdienen beter. Instellingen die hun cliënten serieus nemen, houden het dan ook niet bij een CQ-index. Om de uitkomsten van de CQ-index te begrijpen en ermee aan de slag te gaan, zijn aanvullende kwalitatieve gegevens nodig, bijvoorbeeld verzameld in spiegelgesprekken, of in evaluatiegesprekken met cliënten. Ook de cliëntenraad kan daarbij een belangrijke bijdrage leveren.

Alternatieve websites

De site waar het CKZ naar verwijst voor het berekenen van de betrouwbaarheid van de gemiddelde leeftijd en de proportie mannen en vrouwen (*WIS 02.02, par 4.2. Controle representativiteit steekproef*) bestaat niet meer. Er zijn op dit moment twee alternatieven bij ons bekend.

- <http://www.pedro.org.au/english/downloads/confidence-interval-calculator/>
- <http://www.mccallum-layton.co.uk/stats/ConfidenceIntervalCalcProportions.aspx>

Voor beiden geldt dat zij geen rekening houden met de populatiegrootte waaruit je steekproef afkomstig is. Bij kleinere populaties zou het betrouwbaarheidsinterval kleiner moeten worden, dat gebeurt niet bij deze internetcalculatoren.

CQI-Promotie

Op woensdag 21 december aanstaande om 14.00 uur zal Marloes Zuidgeest in de Aula van Universiteit Tilburg gaan promoveren. De titel van haar proefschrift luidt: 'Measuring and improving the quality of care from the healthcare user perspective: the Consumer Quality Index'.

Dit proefschrift biedt wetenschappelijke onderbouwing voor de ontwikkeling en het gebruik van de CQ- Index, de Nederlandse standaard voor het meten van klantervaringen in de zorg.

Nieuw Handboek

Mocht u opmerkingen hebben over het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen (tekstuele fouten, onduidelijkheden, onjuistheden of dingen die ontbreken), horen wij dat graag van u. U kunt dit **tot eind december 2011** doorgeven aan de secretaris van de WAR, Laura Koopman (war@centrumklantervaringzorg.nl). Begin 2012 zal op basis hiervan een eerste update van de procedures, werkinstructies en bijlagen plaatsvinden.

Aanpassingen in CQI-vragenlijsten en/of werkinstructies en/of aanleverspecificaties

- CQI Kraamzorg en CQI-GGZ

Ook in de werkinstructie van de CQI-Kraamzorg en de CQI-GGZ is het opschoningscriterium "behoort niet tot de doelgroep" versoepeld door niet meer alleen naar vraag 1 in de vragenlijst te kijken, maar ook naar een aantal andere vragen in de vragenlijst. Pas als respondenten vraag 1 én één of meerdere andere vragen niet hebben ingevuld worden respondenten verwijderd. De aangepaste werkinstructie voor de CQI-Kraamzorg vindt u [hier](#).

Voor de CQI-GGZ gaat deze regel per direct in. Meetbureaus mogen de data over 2011 dus volgens de nieuwe richtlijnen aanleveren. De aangepaste werkinstructies vindt u [hier](#).

- CQI-Dialyse

De vragenlijsten en werkinstructies van de CQI-Dialyse zijn aangepast. De open vraag in de vragenlijst had namelijk geen vraagnummer. Dit is in zowel de thuisdialyse- als in de dialysecentrum-lijst aangepast. Beide vragenlijsten hebben hierdoor nu een extra vraag gekregen en vraagnummers bij twee screenervragen zijn daarom aangepast. In de werkinstructies is de grootte van het aantal items van beide vragenlijsten gewijzigd evenals

een beschrijving van twee stappen van de opschoning (beschrijving van de sleutelvragen en beschrijving van vragen niet zelf beantwoord). De aangepaste vragenlijst vindt u [hier](#).

- CQI-GGZ: Begeleid zelfstandig wonen

De vragenlijst CQI Begeleid zelfstandig wonen is als volgt aangepast: Het onderschrift bij vraag 34 "(u mag meer dan één vakje aankruisen)" was dubbelop met de laatste antwoordcategorie en is daarom weggelaten. De aangepaste vragenlijst vindt u [hier](#).

- CQI-GGZ: Klinische GGZ en VZ

De vragenlijst CQI klinische GGZ en VZ is als volgt aangepast: Van de dubbele antwoordcategorie 'anders, namelijk' bij vraag 73 is de tweede verwijderd. De aangepaste vragenlijst vindt u [hier](#).

- CQI- Palliatieve zorg

De aanleverspecificatie en twee aanleverformats voor de CQI-Palliatieve Zorg zijn aangepast. Er zijn twee kleine wijzigingen doorgevoerd: de variabele 'datum' (datum dat de vragenlijst retour is gekomen) en 'opschoning' (valt de case uit na opschoning?) zijn toegevoegd. De aangepaste bestanden vindt u [hier](#).

Twitter

Volg het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ) op Twitter: <http://twitter.com/ckznieuws>. Via Twitter attenderen wij u op nieuwe ontwikkelingen rond de CQ-index en transparantie in de zorg vanuit het perspectief van de patiënt.

Nieuwe aanmeld- en verantwoordapplicatie

Met ingang van 29 november is voor de meetbureaus de nieuwe [CQI aanmeld- en verantwoordapplicatie](#) beschikbaar. Zie hiervoor: <http://www.centrumklantervaringzorg.nl/cqi-richtlijnen.html>

Bijgaand het overzicht van de definities en berekeningen van de bruto en netto respons die voorheen bij de meetverantwoording te vinden was.

In het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen (*BIJ 06.01 Overzicht Opschoningsprocedure bij schriftelijke en of online dataverzameling* en *BIJ 06.02 Overzicht Opschoningsprocedure bij mondelinge dataverzameling*) staat de term 'blanco lijsten' nog niet zo toegelicht als in onderstaande overzichten. Dit gebeurt bij de eerstvolgende update ronde, welke gepland staat voor januari 2012.

Definities bruto- en nettorespons bij schriftelijke, mixed mode en online dataverzameling

<u>Term</u>	<u>Definitie</u>
Totaal benaderd	Het totaal aantal benaderde mensen
Netto benaderd	Het totaal aantal benaderde mensen minus: <ul style="list-style-type: none">• gevallen waar de cliënt overleden is• gevallen waar de cliënt niet tot de onderzoekspopulatie behoort• vragenlijsten die onbestelbaar retour komen• gevallen die op de rip-lijst stonden
Bruto respons	Het aantal ingevulde vragenlijsten, oftewel 'netto benaderd' minus de blanco lijsten (d.w.z. lijsten die niet retour of blanco retour zijn, lijsten met minder dan 5 vragen beantwoord: <i>non respondenten</i>)
Netto respons	Het aantal bruikbare en ingevulde vragenlijsten, oftewel 'bruto respons' minus het aantal vragenlijsten die in de schoningsacties als onbruikbaar zijn bepaald
Netto benaderd percentage	$100 \times ('netto\ benaderd' / 'totaal\ benaderd')$
Bruto responspercentage	$100 \times ('bruto\ respons' / 'netto\ benaderd')$
Netto responspercentage	$100 \times ('netto\ respons' / 'netto\ benaderd')$

Definities bruto- en nettorespons bij mondelinge dataverzameling

<u>Term</u>	<u>Definitie</u>
Totaal benaderd	Het totaal aantal benaderde mensen
Netto benaderd	Het totaal aantal benaderde mensen minus: <ul style="list-style-type: none">• gevallen waar de cliënt overleden is• gevallen waarvan blijkt dat de cliënt niet aan de in- en exclusiecriteria voldoet
Bruto respons	Het aantal interviews, oftewel 'netto benaderd' minus de blanco lijsten (d.w.z. cliënten die niet aanwezig waren, hebben geweigerd deel te nemen, minder dan 5 vragen hebben beantwoord: <i>non respondenten</i>)
Netto respons	Het aantal bruikbare en ingevulde interviews, oftewel 'bruto respons' minus het aantal interviews die in de schoningsacties als onbruikbaar zijn bepaald
Netto benaderd percentage	$100 \times ('netto\ benaderd' / 'totaal\ benaderd')$
Bruto responspercentage	$100 \times ('bruto\ respons' / 'netto\ benaderd')$
Netto responspercentage	$100 \times ('netto\ respons' / 'netto\ benaderd')$

BERICHTEN VAN ZICHTBARE ZORG

Nieuwsbrieven ZiZo

Na een periode van ruim vier jaar komt er in 2012 een einde aan het Programma Zichtbare Zorg. Zichtbare Zorg, in 2007 door het ministerie van VWS opgericht als tijdelijk programma, gaat per 1 januari 2013 op in het kwaliteitsinstituut voor de zorg. Voor meer informatie, verwijzen u naar de [website](#) van Zichtbare Zorg.

Aanleverkalender

Hieronder vindt u een aanleverkalender voor ZiZo, waarin voor sectoren waarvoor dat al bekend is, is aangegeven wanneer de aanleverperiode begin 2012 is en waar men de aanleverspecificaties kan vinden.

SECTOR	AANLEVERPERIODE 2011		AANLEVER-SPECIFICATIES BESCHIKBAAR
	startdatum	einddatum	
VVT	continu	15-01-2012	Ja*
Kraamzorg	continu	15-01-2012	Ja*
GZ	continu	16-02-2012	Ja*
GGZ	1-1-2012	22-02-2012	Ja*

* = <https://zichtbarezorg.xsarus.nl>, onder het kopje 'Bestandsspecificaties'

In de komende weken worden besluiten genomen over welke CQ-index volgend jaar verplicht moeten worden uitgevraagd voor het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording. Eind december wordt hierover gepubliceerd op <https://www.jaarverslagenzorg.nl> (via 'documentatie' > 'bestanden jaarverantwoording 2011').

In de **Gehandicaptenzorg** zijn 5 lijsten ontwikkeld die momenteel worden uitgevraagd in de sector. De branchevereniging VGN heeft in de sector de leiding genomen over de uitvraag en meetinstrumenten. De CQI-VG maakt momenteel ook onderdeel uit van deze instrumenten, die tot en met meetperiode 3 (16 februari 2012) aangeleverd kunnen worden aan Xsarus in opdracht van Zichtbare Zorg. U kunt de vragenlijsten voor de CQI-VG aanleveren tot deze datum.

In de nieuwe werkwijze van de VGN is het de bedoeling dat de CQI-VG ook uitgevraagd gaat worden, echter de besluitvorming hierover en welke tijdsplanning daaraan gekoppeld is, zijn nog in volle gang. Te zijner tijd zal meer informatie beschikbaar komen via deze nieuwsbrief.

Mogelijk wordt u de komende tijd vanuit Zichtbare Zorg gebeld met de vraag of u nog gegevens voor de CQI Gehandicaptenzorg gaan aanleveren na 16 februari 2012.

GGZ: Over 2011 zal er een benchmark worden gehouden van alle 4 de GGZ-vragenlijsten. In 2012 is alleen de afname van de CQI Kortdurende ambulante GGZ en VZ wettelijk verplicht, de andere CQI's van de GGZ zijn facultatief.

AGENDA

- 21 december 2012

Promotie Marloes Zuidgeest, Universiteit Tilburg, 14.00 uur

- 2 februari 2012

Op donderdag 2 februari wordt door het CKZ een 'Night of the PROMS' georganiseerd van 17.00-19.00 uur (locatie wordt nog bekend gemaakt).

PUBLICATIES

Onderzoekersforum:

Op 8 november jl. heeft een onderzoekersforum plaatsgevonden met als thema: "Meten van klantervaringen: de methodiek". Het verslag hiervan en de presentaties, staan op de website van het CKZ ([hier](#) klikken).

ACCREDITATIEPROCEDURE: stand van zaken

Het CKZ accrediteert meetorganisaties die onderzoek met de CQ-index mogen uitvoeren. Alleen onderzoek dat is uitgevoerd door geaccrediteerde meetbureaus komt 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.

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

- A+ Onderzoeksactiviteiten (excl.dataverzameling) incl. vergelijkende (multilevel)
- analyses
- A Onderzoeksactiviteiten (excl.dataverzameling) zonder vergelijkende
- analyses
- B Schriftelijke dataverzameling
- B Online 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 23 meetorganisaties die geaccrediteerd zijn. Tussen haakjes staan de activiteiten waarvoor de accreditatie geldt.

1. Significant BV (A+)
2. Mailstreet BV (B)
3. Bureau de Bok (A, B, C, D)
4. Kiwa Prismant (A, B, B online, C, D)
5. Van Loveren & Partners BV (A+, B, B online, C, D)
6. Facit (A, B, B online, C, D)
7. MediQuest (A, B, B online)
8. Perspectief (C, D)
9. ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV (A, B, B online, C, D)
10. AMP (A, B)
11. Bosscher & de Witte (A, B, C, D)
12. Triqs (A, B, B online)
13. Kleemans Zorg (A, B)
14. ADV Market Research (A, B online)
15. Zorg DNA (A, B, B online, C)
16. ITS (A+, B, B online)
17. SiRM (A+)
18. Effactory (A, B, B online)
19. Qualizorg (B online)
20. Integron (A, B, B online)
21. Hans Mak instituut (A, B)
22. Tevreden (B online)
23. BMC (A, B, B online, C)

LANDELIJKE CQI-METINGEN

Lopende landelijke metingen

Op dit moment lopen zeven landelijke CQI metingen met:

1. De CQI-Verpleging, Verzorging en Thuiszorg
2. De CQI-Zorg en Zorgverzekering
3. De CQI-Kortdurende ambulante GGZ en verslavingszorg
4. De CQI-Palliatieve zorg
5. De CQI-Hulp bij Huishouden
6. De CQI-Kraamzorg
7. De CQI-Gehandicaptenzorg VG

De CQI-Kraamzorg

De Stuurgroep Kraamzorg heeft besloten dat de meting met de CQI Kraamzorg in 2012 niet verplicht is. De Stuurgroep heeft besloten om eens in de 2 jaar te gaan meten en de meetfrequentie begint in 2013. In de werkinstructie zal dit binnenkort worden opgenomen.

VRAGENLIJSTEN: stand van zaken

De volgende (groepen van) CQI meetinstrumenten zijn inmiddels vastgesteld:

1. CQI CVA
2. CQI Diabetes
3. CQI Dialyse
4. CQI Fysiotherapie
5. CQI Gehandicaptenzorg (ambulant, dagbesteding, wonen)
6. CQI GGZ (kortdurend ambulante GGZ en VZ, langdurig klinische GGZ en VZ, begeleid zelfstandig wonen, beschermd wonen)
7. CQI Heup-/Knieoperatie
8. CQI Huisartsenzorg overdag
9. CQI Huisartsenposten
10. CQI Hulp bij het Huishouden
11. CQI JGZ Consultatiebureau
12. CQI Kraamzorg
13. CQI Mammacare
14. CQI Opvang
15. CQI Palliatieve Zorg
16. CQI Revalidatiezorg
17. CQI Reumatoïde Artritis
18. CQI Rughernia
19. CQI Spataderzorg
20. CQI Staaroperatie
21. CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg
22. CQI Ziekenhuisopname
23. CQI Zorg en Zorgverzekering

Daarnaast is er de [CQI Vragenbank](#). Dit is een database van vragen uit de CQI-vragenlijsten die tot nu toe ontwikkeld zijn. In deze database kunt u vragen zoeken, bijvoorbeeld op thema, trefwoord of type zorgverlener. Voor elke vraag wordt de exacte formulering weergegeven met de daarbij behorende antwoordcategorieën. De CQI Vragenbank kan gebruikt worden door onderzoekers die CQI-meetinstrumenten ontwikkelen en door meetorganisaties die aanvullende vragen in CQI-stijl willen toevoegen aan bestaande meetinstrumenten. 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. L. (Laura) Koopman

- onderzoeker/secretaris Wetenschappelijke Advies Raad (WAR)
- beschikbaar voor vragen over de CQ-index in het algemeen en over het Handboek Eisen & Werkwijzen CQI-metingen. Onderzoeksvoorstellen, conceptmeetinstrumenten en rapporten die aan het CKZ voorgelegd worden, kunnen bij haar ingediend worden
- beschikbaar voor vragen over de CQI GGZ
- war@centrumklantervaringzorg.nl
- 030 2729750

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@centrumklantervaringzorg.nl
- 030 2729804

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

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

Mw. drs. N. (Nicolien) Zwijnenberg

- junior onderzoeker
- beschikbaar voor vragen over de CQI Kraamzorg
- beschikbaar voor vragen over de CQ-index in het algemeen en over het Handboek Eisen & Werkwijzen CQI-metingen
- n.zwijnenberg@nivel.nl
- 030 2729856

Drs. M. (Maarten) Krol

- junior onderzoeker CQ-Index
- beschikbaar voor vragen over de CQI Hulp bij het Huishouden
- m.krol@nivel.nl
- 030-2729761

Dr. J. (Judith) Booij

- onderzoeker CQ-Index
- j.booij@nivel.nl
- 030-2729651

Drs. J. (Jolanda) Asmoredjo

- junior onderzoeker CQ-Index
- j.asmoredjo@nivel.nl
- 030-2729857

Andere relevante organisaties

Bureau Zichtbare Zorg (ZiZo)

Zichtbare Zorg ondersteunt zorgsectoren bij het bereiken van de ambitieuze doelstelling om de gezondheidszorg transparant te maken. 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 Zichtbare Zorg 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

Stichting Miletus

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 Stichting 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. M. (Michelle) Hendriks: m.hendriks@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. Laatstegeldt ook voor Palliatieve zorg en GGZ.

Contactgegevens van het NIVEL zijn:

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

LINKS

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