

NIEUWSBRIEF
VOOR MEETORGANISATIES
DIE CQI ONDERZOEK UITVOEREN

Nieuwsbrief 4, juni 2009

Inhoud

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

Actueel

CQI Fysiotherapie levert veel verbeterinformatie op

Onderzoek met de CQ-index levert een schat aan verbetermogelijkheden op voor fysiotherapiepraktijken in Nederland. Dat blijkt uit onderzoek in opdracht van Stichting Miletus onder een aantal geselecteerde praktijken. De fysiotherapiepraktijken die Stichting Miletus in 2008 onderzocht scoren hoog op bejegening. Patiënten geven aan over het algemeen de zorg van de fysiotherapeut positief te waarderen en zeker de chronische patiënten. Praktijken scoren gemiddeld een 8.4.

Daarnaast scoren fysiotherapeuten hoog op informatievoorziening over begrijpelijke uitleg van klacht en ziekte, het uitvoeren van de oefeningen e.d. Ook de bereikbaarheid en toegankelijkheid van deze praktijken zijn over het algemeen goed met voldoende privacy, comfort e.d. Wel gaf ongeveer 1 op de 10 patiënten aan langer dan 15 minuten te moeten wachten na de afgesproken tijd.

Meer lezen? Klik [hier](#) voor het nieuwsbericht van Stichting Miletus.

Nieuw zorgstelsel zet instellingen aan tot verbetering

Consumenten kiezen in het nieuwe zorgstelsel nog niet massaal voor de best presterende zorgverleners. Toch kan openbaarmaking van prestaties leiden tot verbetering van de kwaliteit van zorg. Uit buitenlandse voorbeelden blijkt namelijk dat de publicatie van prestaties van zorginstellingen leidt tot initiatieven om de zorg te verbeteren. Dat concludeert hoogleraar Diana Delnoij in haar inaugurele rede op vrijdag 15 mei aan de Universiteit van Tilburg.

In het nieuwe zorgstelsel wordt van patiënten verwacht dat zij zich gedragen als consumenten, maar dat kan alleen als zij goed geïnformeerd zijn over de kwaliteit en de leveringsvoorwaarden van de zorg. Diana Delnoij onderzoekt aan de UvT wat het effect is van openbare informatie over de zorg op de positie van patiënten/cliënten en op de kwaliteit van de zorg.

Het publiceren van de prestaties van zorgaanbieders wordt nog niet op grote schaal door consumenten gebruikt om te kiezen, aldus Delnoij. Wel blijkt uit onderzoek in het buitenland dat instellingen naar aanleiding van de openbaarmaking van hun gegevens verbeterprojecten starten.

Bekendmaking van prestatiegegevens leidt dus tot veranderingen in kwaliteitsmanagement. Volgens Delnoij zouden daarom de externe verantwoording en het interne kwaliteitsmanagement van zorginstellingen direct op elkaar afgestemd moeten worden. Bijvoorbeeld door middel van een systeem waarbij prestatiegegevens worden afgetapt uit de interne registratie, of een systeem waarbij de interne registratie regelmatig wordt opgeschaald voor het meten van de prestaties.

Het verbinden van de openbare prestatiegegevens met de interne kwaliteitsmonitoring betekent wel dat alle belanghebbenden het eens moeten zijn over wat er gemeten wordt en hoe. Dat wil zeggen zowel patiënten- en cliëntenorganisaties en zorgverzekeraars als managers en professionals, en toezichhouders. De betrokkenheid van de zorggebruikers is daarbij essentieel, aldus de hoogleraar. Klik [hier](#) om naar de pdf van de oratie te gaan.

Ervaringen van patiënten met de zorg in ziekenhuizen

Patiënten geven aan dat zij in het algemeen goede ervaringen hebben in ziekenhuizen met de wijze van communicatie en bejegening met de artsen en verpleegkundigen, de uitleg over de behandeling, eenduidige informatieverstrekking, pijnbeleid en veiligheid. Ook goede afstemming van de zorg, bereikbaarheid van het ziekenhuis en ontvangst op de afdeling scoren over het algemeen goed. Ziekenhuizen, artsen en verpleegkundigen krijgen gemiddeld een ruime 8. Dat blijkt uit onderzoek dat is uitgevoerd in opdracht van Stichting Miletus in het kader van de ontwikkeling van de CQ-index Ziekenhuiszorg. Klik [hier](#) om meer te lezen over dit onderzoek.

Volgens Stichting Miletus geven patiënten aan dat er grote verschillen zijn tussen ziekenhuizen in bijvoorbeeld bereikbaarheid, de faciliteiten en kamers, de bejegening door de verpleegkundigen, het ervaren gevoel van veiligheid en informatie die wordt verstrekt bij ontslag. Deze vergelijkende informatie over ervaringen van patiënten met ziekenhuizen vindt u op de website van Agis. Klik [hier](#) om naar deze site te gaan.

Klik [hier](#) om naar het NIVEL-rapport over de ontwikkeling van de vragenlijst te gaan.

Nieuw op de site: de tot nu toe verschenen Nieuwsbrieven voor meetorganisaties

Eens in de drie, vier maanden brengt het CKZ een Nieuwsbrief uit met relevante en actuele informatie voor CQI meetorganisaties. [Hier](#) kunt u de tot nu toe verschenen Nieuwsbrieven downloaden.

Herziening VV&T vragenlijsten en procedures

Op verzoek van de Stuurgroep Kwaliteitskader Verantwoorde zorg VV&T zal het Centrum Klantervaring Zorg dit najaar de meetinstrumenten en procedures voor de metingen in verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorgorganisaties herzien. Daarbij worden de vragenlijsten waar mogelijk ingekort en worden verschillende procedures, bijvoorbeeld voor de selectie van cliënten en de afname van interviews, kritisch tegen het licht gehouden. De herziene vragenlijsten en procedures zullen in januari 2010 beschikbaar zijn voor toepassing door de meetbureaus. Uiteraard zullen de meetbureaus betrokken worden bij de herziening van de meetinstrumenten en procedures. Meer informatie hierover zullen wij geven op een workshop voor meetbureaus op 29 september aanstaande (zie Agenda).

Nieuwe CQI vragenlijsten

Sinds kort zijn twee nieuwe CQ-index meetinstrumenten beschikbaar op de CKZ site. Het gaat om de volgende CQ-indexen:

- *CQI Kortdurende ambulante GGZ en verslavingszorg*
Bij de vragenlijst kan een uitgebreide werkinstructie worden gedownload, waarin beschreven is hoe de vragenlijst moet worden toegepast.

Kijk voor meer informatie op:

<http://www.centrumklantervaringzorg.nl/vragenlijsten/kortdurende-ambulante-ggz-en-verslavingszorg.html>

- *CQI JGZ Consultatiebureau*
Ook de CQI JGZ Consultatiebureau is beschikbaar op de site van het CKZ. U kunt de vragenlijst en de bijhorende werkinstructie downloaden. Kijk voor meer informatie op: <http://www.centrumklantervaringzorg.nl/vragenlijsten/cqi-jeugdgezondheidszorg.html>

Nieuwe versies beschikbaar op CKZ website

De volgende nieuwe documenten zijn beschikbaar op de website van het CKZ:

- de CKZ richtlijn
uitbesteding (zie http://www.centrumklantervaringzorg.nl/fileadmin/site/ckz/documenten/procedures/accreditatie/CKZ_richtlijn_uitbesteding_dv_2.1_0811.pdf)

- de CKZ richtlijn aanbevelingen in rapportages (zie http://www.centrumklantervaringzorg.nl/fileadmin/site/ckz/documenten/procedures/accreditatie/CKZ_richtlijn_aanbevelingen_dv_2.0_0810.pdf)
- het model meetverantwoording CQI meting (concept versie) (zie <http://www.centrumklantervaringzorg.nl/procedures/model-meetverantwoording-cqi-meting.html>)

Publicaties

Jaarrapportage Klantervaringen in de Zorg 2008

Onlangs verscheen de Jaarrapportage Klantervaringen in de Zorg 2008; het tweede jaarverslag van het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ). Het jaar 2008 is voor het CKZ en de CQ-index een productief jaar geweest, waarin veel meetinstrumenten zijn ontwikkeld en verdiepend onderzoek is gedaan. In 2008 is bovendien een groot aantal meetorganisaties door het CKZ geaccrediteerd. De details van al deze werkzaamheden en wat daarbij in de praktijk komt kijken, kunt u nalezen in dit [jaarverslag](#).

Damman OC, Hendriks M, Sixma HJ. [Towards more patient centred healthcare: A new Consumer Quality Index instrument to assess patients' experiences with breast care](#). European Journal of Cancer 2008

M. van Greuning, M. Vervloet, L. van der Hoek, L. van Dijk
[Het discriminerend vermogen van de CQ-index Farmaceutische Zorg](#).
Utrecht: NIVEL, 2009

H. Sixma, P. Spreeuwenberg, M. Zuidgeest, J. Rademakers
[CQ-Index Ziekenhuisopname: meetinstrumentontwikkeling](#): kwaliteit van de zorg tijdens ziekenhuisopnames vanuit het perspectief van patiënten. De ontwikkeling van het instrument, de psychometrische eigenschappen en het discriminerend vermogen.
Utrecht: NIVEL, 2009

Verslagen van bijeenkomsten

Onderzoekersforum

Er zijn drie onderzoekersfora geweest, namelijk op:

- [3 februari 2009](#): met als thema De kiezende consument
- [21 april 2009](#): met als thema Het discriminerend vermogen van de CQ-Index
- [9 juni 2009](#): met als thema's Etniciteit en de CQI index en PROMS

De verslagen en presentaties kunt u vinden als u bovenstaande linken volgt.

Agenda

Aanleverdata VV&T

Vanuit het bureau Zichtbare Zorg (voorheen ZbTK) van de Inspectie hebben wij als uiterste aanleverdata voor de CQI VV&T bij Prismant de volgende 2 data doorgekregen: **15 juli 2009** en **15 januari 2010**.

Bijeenkomst voor alle meetbureaus:

Op 29 september organiseren wij een bijeenkomst voor alle meetbureaus. Onderwerpen zijn: evaluatie van metingen inclusief intervieweffecten en de aanpassing van het handboek aan de privacywetgeving. U kunt zich voor deze bijeenkomst aanmelden bij de accreditatiemedewerker Suzanne van der Meulen-Arts

(accreditatie@centrumklantervaringzorg.nl)

Gewijzigde veldcode

Informatiedag CKZ

Op donderdag 8 oktober van 9.30 tot 12.30 uur wordt er een informatieochtend voor CQI-sleutelfiguren gehouden. Voor meer informatie hierover en opgeven voor deze informatieochtend, kunt u contact opnemen met de accreditatiemedewerker Suzanne van der Meulen-Arts (accreditatie@centrumklantervaringzorg.nl)

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.

Meetorganisaties kunnen 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 15 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)
- Van Loveren & Partners BV (A+, B, C, D)
- Facit (A, B, C, D)
- MediQuest (A, B)
- Perspectief (C, D)
- ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV (A, B)
- Klanq (C, D)
- AMP (A, B)
- Bosscher & de Witte (A, B, C, D)
- Triqs (A, B)

Landelijke CQI-metingen

Op dit moment lopen drie landelijke CQI metingen met:

- De CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg
- De CQI Zorg en Zorgverzekering
- De CQI kortdurende ambulante GGZ en verslavingszorg

De CQI Kortdurende Ambulante GGZ/VZ (nieuw)

De CQI Kortdurende ambulante GGZ/VZ is gereed voor landelijke toepassing. De stuurgroep Zichtbare Zorg ggz/vz heeft de vragenlijst voor het verslagjaar 2009 als standaardinstrument benoemd voor het meten van de prestatie-indicatoren met betrekking tot cliëntervaringen. De verantwoordelijkheid voor het meten van de prestatie-indicatoren ligt bij de GGZ-aanbieders en het gebruik van de CQI Kortdurende ambulante GGZ daarmee ook.

De stuurgroep Zichtbare Zorg ggz/vz zal op korte termijn een meetbureau aanwijzen als TTP. Over de deadlines voor het aanleveren van gegevens aan deze TTP worden de GGZ-aanbieders en meetbureaus z.s.m. geïnformeerd via www.centrumklantervingzorg.nl en de nieuwsbrieven van het CKZ.

Meer informatie over de vragenlijst vindt u op:

<http://www.centrumklantervingzorg.nl/vragenlijsten/kortdurende-ambulante-ggz-en-verslavingszorg.html>

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

De meting met de CQI Zorg en Zorgverzekering vindt dit jaar plaats met een herziene lijst. Vragen die niet werden gebruikt in het proces van dataverwerking en analyse zijn verwijderd waardoor de lijst korter is geworden. Daarnaast is het algemene gedeelte over ervaringen met de zorg dit jaar vervangen door specifieke vragen over fysiotherapie en hulpmiddelen. Mogelijk lever dit extra informatie op over verschillen tussen zorgverzekeraars. De resultaten worden zoals altijd gepubliceerd op de zorgverzekeringssite van www.kiesbeter.nl. De meting wordt uitgevoerd op initiatief van het Centrum Klantervaring Zorg. De dataverzameling vindt plaats in de zomermaanden. De resultaten zijn te zien op de zorgverzekeringssite van www.kiesbeter.nl.

Vragenlijsten: stand van zaken

Er zijn er inmiddels 11 CQI meetinstrumenten vastgesteld:

- CQI Zorg en Zorgverzekeringen
- CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg
- CQI Staaroperatie
- CQI Heup-/Knieoperatie
- CQI Gehandicaptenzorg
- CQI Huisartsenzorg overdag (herziene versie)
- CQI Diabetes
- CQI Mammacare
- CQI Reumatoïde Artritis
- CQI Kortdurende ambulante GGZ en verslavingszorg
- CQI JGZ Consultatiebureau

Daarnaast is er een testversie van 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.

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
- war@centrumklantervaringzorg.nl 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@centrumklantervaringzorg.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

Mw. Drs. N. (Nicolien) Zwijnenberg

- Onderzoeker Wetenschappelijke Advies Raad (WAR)
- beschikbaar voor vragen over de CQ-index in het algemeen en over de richtlijnen in het CQI Handboek.
- n.zwijnenberg@nivel.nl
- 030 2729856

Andere relevante organisaties

Bureau Zichtbare Zorg (ZiZo)

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 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

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 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.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/>