

NIEUWSBRIEF
VOOR MEETORGANISATIES
DIE CQI ONDERZOEK UITVOEREN

Nieuwsbrief 5, november 2009

Inhoud

- Actueel
- Publicaties
- Verslagen van bijeenkomsten
- Agenda
- Accreditatieprocedure (stand van zaken)
- CQI Handboek
- Landelijke CQI-metingen
- CQI vragenlijsten (stand van zaken)
- Toepassing van 4 CQI's voor klantervaringen
- Verslag themabijeenkomst 'Een CQ-index! En dan?'
- Contactgegevens CKZ en andere relevante organisaties
- Links

Actueel

De bewerkersovereenkomst en de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Ingevolge de Wet Bescherming Persoonsgegevens (artikel 14) dient de zorgaanbieder (de verantwoordelijke) met het meetbureau (de bewerker) een overeenkomst aan te gaan met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens die de verantwoordelijke toebehoren.

Dit behoeft geen aparte overeenkomst te zijn zoals onderstaand voorbeeld, maar het mag ook onderdeel uitmaken van een grotere overeenkomst of de algemene voorwaarden.

Klik [hier](#) voor een voorbeeld van een bewerkersovereenkomst.

Informatie over zorgverzekeraars op kiesBeter.nl weer up to date

Voor de huisartsenzorg maakt het niet uit bij welke zorgverzekeraar je zit. Maar voor de toegankelijkheid van de fysiotherapeut of de vergoeding voor hulpmiddelen wel. Over het algemeen doen de Nederlandse zorgverzekeraars het goed. Onduidelijkheid over bijbetaling en over de vergoeding van niet-gecontracteerde zorg, blijven echter verbeterpunten.

Zorgverzekeraars verschillen in kwaliteit van de dienstverlening, maar de verschillen zijn niet groot. Niet één zorgverzekeraar scoort gemiddeld lager dan een 7,4. Het NIVEL (Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg) verzamelde in samenwerking met het Centrum Klantervaring Zorg voor het vijfde achtereenvolgende jaar informatie bij verzekerden over de kwaliteit van zorgverzekeraars en geleverde zorg. De resultaten zijn te vinden op de website www.kiesBeter.nl. Meer lezen over dit onderzoek? Klik dan [hier](#).

Openbaarheid verbetert prestaties zorgverzekeraars

Het nieuwe zorgstelsel en publicatie van vergelijkende kwaliteitsinformatie gaat in Nederland samen met betere prestaties van de zorgverzekeraars, zo blijkt uit een publicatie van onderzoekers van het NIVEL en het Centrum Klantervaring Zorg in *BMC Health Services Research*. De zorgverzekeraars zijn het beter gaan doen. Er bestaat minder onduidelijkheid over wanneer consumenten moeten bijbetalen voor de zorg, de bejegening van klanten is verbeterd, de informatie is duidelijker. Verzekerden beoordelen de verzekeraars in het algemeen positiever dan voorheen. Dit blijkt uit een vergelijking van de prestaties van de zorgverzekeraars over de afgelopen vier jaar. Het onderzoek is uitgevoerd met de CQI Zorg en Zorgverzekering. In een landelijk onderzoek zijn de prestaties van de verzekeraars volgens hun verzekerden naast elkaar gezet. Opmerkelijk is dat de verzekeraars naar elkaar zijn toegegroeid. De onderlinge verschillen zijn kleiner geworden doordat de verzekeraars die voorheen onder gemiddeld presteerden, meer vooruit zijn gegaan dan verzekeraars die al gemiddeld of bovengemiddeld presteerden. Meer lezen? Klik [hier](#).

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. Hiertoe heeft reeds een bijeenkomst plaatsgevonden met meetbureaus op 29 september. Mocht u vragen of suggesties hebben met betrekking tot de evaluatie, dan kunt u contact opnemen met Dolf de Boer (d.deboer@nivel.nl) of 030-2729658).

Nieuwe CQI vragenlijsten

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

- *CQI Fysiotherapie*

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/fysiotherapie.html>

- *CQI Hulp bij het huishouden*

Ook de CQI Hulp bij het huishouden is op de site van het CKZ beschikbaar. U kunt de vragenlijst en de werkinstructie hier downloaden. Kijk voor meer informatie op:

<http://www.centrumklantervaringzorg.nl/vragenlijsten/hulp-bij-het-huishouden.html>

Daarnaast zijn onderstaande vragenlijsten aangepast aan de meest recente versie van het CQI Handboek Ontwikkeling. Dit wil zeggen dat de formulering van de vragen waar nodig is aangepast. Zo is bijvoorbeeld overal 'hoe vaak' aan het begin van de vraag verwijderd. De nieuwe versies van de vragenlijsten zijn beschikbaar op de CKZ site en dienen vanaf nu gebruikt te worden:

[CQI Diabetes](#)

[CQI Heup/knie-operatie](#)

[CQI Staaroperatie](#)

Publicaties

Meuwissen LE, de Bakker DH. Consumer quality-index Huisartsenzorg meet patiëntervaringen en vergelijkt huisartspraktijken. Nederlands Tijdschrift Geneeskunde 2009;153:A180

Verslagen van bijeenkomsten

Op 15 september is er een onderzoekersforum geweest, met als thema: Het gebruik van de CQI bij inkoop zorgverzekeraars. Het verslag en de presentaties vindt u [hier](#).

Agenda

Aanleverdata VV&T

Vanuit het bureau Zichtbare Zorg (voorheen ZbTK) van de Inspectie hebben wij als uiterste aanleverdatum voor de CQI VV&T bij Prismant de volgende datum doorgekregen: **15 januari 2010**.

Informatiedag CKZ

Bij aanmeldingen zal er in maart 2010 weer een informatiedag voor CQI sleutelfiguren plaatsvinden. Voor meer informatie hierover en voor opgeven voor deze informatiedag, kunt u contact opnemen met de accreditatiemedewerker van het CKZ: Suzanne van der Meulen (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)

Op korte termijn is het ook mogelijk om het 'online dataverzameling accreditaat' te halen (B-online). Als u al heeft aangegeven hierin geïnteresseerd te zijn, dan ontvangt u binnenkort een e-mail met daarin welke stappen u hiervoor moet ondernemen. Als u dit nog niet gedaan heeft, dan kunt u een e-mail sturen naar de accreditatiemedewerker Suzanne van der Meulen (accreditatie@centrumklantervaringzorg.nl)

Hieronder vindt u een overzicht van de 16 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)
- Kleemans Zorg

CQI Handboek

Op 29 september jl. is er een bijeenkomst geweest over aanstaande wijzigingen in het Handboek CQI Metingen. Het ging hierbij om wijzigingen die samenhangen met de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) en om het toevoegen van richtlijnen voor online metingen.

Wet Bescherming Persoonsgegevens

Het doorvoeren van alle nodige wijzigingen die samenhangen met de WBP blijkt ingewikkelder en arbeidsintensiever dan voorzien. Het heeft namelijk niet alleen gevolgen voor het Handboek CQI Metingen, maar ook voor het normenkader en richtlijnen van de accreditatieprocedure. Dit betekent dat het CKZ pas medio/eind december met nieuwe richtlijnen komt.

In de tussentijd dienen de volgende wijzigingen doorgevoerd te worden bij elke nieuwe opdracht:

Een zorgaanbieder mag de gegevens van de steekproef alleen doorsturen naar een meetbureau als voldaan is aan het transparantievereiste en wanneer er een bewerkersovereenkomst is afgesloten (zie informatie onder Actueel). Aan het transparantievereiste is voldaan als in een poster en/of folder in de openbare ruimte van de zorgaanbieder opgenomen wordt dat de zorgaanbieder gebruik maakt van een extern bureau voor cliëntervaringonderzoek. Bij voorkeur wordt dit ook in de schriftelijke cliënteninformatie of praktijkfolder vermeldt. Het gaat erom dat de gemiddelde cliënt de informatie gezien kan hebben. Als meetbureau is het belangrijk om na te gaan of een zorgaanbieder heeft voldaan aan het transparantievereiste of dat dit alsnog dient te gebeuren.

De steekproeftrekking dient te gebeuren op locatie (bij klant) in aanwezigheid van het meetbureau. Mocht dit te ingewikkeld worden, dan is het toegestaan om de steekproeftrekking met assistentie op afstand te doen. Het uiteindelijke steekproefbestand dient beveiligd (minimaal met een niet voor de hand liggend wachtwoord) opgestuurd worden naar het meetbureau. Het heeft de voorkeur om dit te doen per email in plaats van met een losse informatiedrager (laptop, CD rom, usb stick ed.). In alle gevallen dient het meetbureau de standaardcontrole op representativiteit uit te voeren.

Online metingen

Naast het accreditaat voor online dataverzameling (B-online) zijn ook de CQI richtlijnen voor het uitvoeren van online metingen bijna af. Deze zullen naar alle waarschijnlijkheid volgende week naar de meetbureaus opgestuurd worden en ook op de CKZ site gepubliceerd worden. Tijdens de bijeenkomst van 29 september zijn er verschillende vragen en opmerkingen gemaakt. Deze zijn zo veel mogelijk in het Handboek CQI Metingen verwerkt. Antwoorden op de overige vragen zullen in de begeleidende email vermeld worden.

Landelijke CQI-metingen

Nieuwe landelijke metingen

Volgend jaar start voor twee nieuwe vragenlijsten een landelijke meting. Het gaat om:

CQI Gehandicaptenzorg

CQI Palliatieve zorg

CQI Gehandicaptenzorg

Volgend jaar wordt de herziene versie van de CQ-index Gehandicaptenzorg in gebruik genomen. Dit zal gefaseerd gebeuren waarbij begonnen wordt met de vragenlijsten voor verstandelijk gehandicapten. De vragenlijsten voor lichamelijk gehandicapten en voor zintuiglijk gehandicapten volgen later.

Instellingen voor verstandelijk gehandicapten kunnen dan door geaccrediteerde meetbureaus hun klantervaringen laten meten. Het is de bedoeling dat alle instellingen voor gehandicaptenzorg voor juli 2011 een CQI meting laten uitvoeren door een CKZ-geaccrediteerd meetbureau. Er komen meerdere aanleverdata, waarschijnlijk in mei 2010, september 2010 en januari 2011.

In deze CQI worden de data verzameld middels interviews met cliënten en middels schriftelijke vragenlijsten voor de ouders. Meetbureaus die met deze CQI willen gaan werken, zullen dus geaccrediteerd moeten zijn voor scopes A, B en D. Het is ook mogelijk dat de CQI Gehandicaptenzorg wordt uitgevoerd door een combinatie van meetbureaus (bv. door een meetbureau met scope A en B i.s.m. meetbureau met scope D)

Bij de interviews wordt gebruikt gemaakt van pictogrammen om de vragen en de antwoordmogelijkheden voor de cliënten te verduidelijken. Om deze pictogrammen te leren toepassen wordt door het ITS (die de vragenlijst heeft ontwikkeld) een cursus van ongeveer een dag gegeven. Het CKZ acht deze cursus van groot belang voor het goed uitvoeren van deze CQI metingen, en raadt de meetbureaus dan ook aan de betreffende interviewers hiervoor op te geven.

Meer informatie over de cursus volgt als de data bekend zijn. De verwachting is dat in februari/maart de cursus zal plaatsvinden. Het is nog niet bekend of er op meerdere momenten in het jaar cursussen worden gegeven.

CQI Palliatieve zorg

Het NIVEL heeft voor de palliatieve zorg een set van 43 kwaliteitsindicatoren ontwikkeld. Deze set bestaat uit zorginhoudelijke indicatoren en cliëntgebonden indicatoren. De cliëntgebonden indicatoren worden gemeten met de CQI Palliatieve Zorg, bestaande uit 1 vragenlijst voor patiënten en 1 voor nabestaanden. Beide vragenlijsten hebben de zogenaamde psychometrische testfase doorlopen. Om de laatste ontwikkelfase (test van het discriminerend vermogen) uit te kunnen voeren is het nodig om een landelijk databestand op te bouwen.

Aan zorgaanbieders die volgend jaar de kwaliteitsindicatoren gaan meten, zal daarom gevraagd worden om de data over de zorginhoudelijke indicatoren evenals de CQI data beschikbaar te stellen voor opname in een landelijk databestand. Dit databestand wordt beheerd door het NIVEL en het CKZ. De gegevens over de zorginhoudelijke indicatoren mogen zorgaanbieders zelf verzamelen, maar de gegevens van de CQ-index worden

alleen opgenomen in het landelijk databestand als ze zijn verzameld door een CKZ-geaccrediteerd meetbureau. De patiëntenlijst van de CQI Palliatieve Zorg wordt mondeling afgenomen in intramurale settings, en schriftelijk ingevuld door patiënten thuis. De nabestaandenlijst wordt schriftelijk ingevuld door nabestaanden thuis. Voor de interviews onder patiënten geldt scope C van het CKZ-accreditaat. Eind december/begin januari zullen de vragenlijsten en de bijbehorende werkinstructies op de CKZ website gepubliceerd worden.

Lopende landelijke 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 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 2009-meting met de CQI Zorg en Zorgverzekering is inmiddels afgerond. Het NIVEL/CKZ-rapport over de meting is op 18 november jl. verschenen (zie ook actueel). De resultaten zijn zoals gebruikelijk vanaf die dag ook te vinden op de zorgverzekeringssite van www.kiesBeter.nl. De meting heeft plaatsgevonden op initiatief van het Centrum Klantervaring Zorg.

De CQI Kortdurende Ambulante GGZ/VZ

Voor het verslagjaar 2009 beveelt de Stuurgroep Zichtbare zorg ggz/vz aan dat GGZ-aanbieders de CQI Kortdurende ambulante GGZ/VZ gebruiken 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 gegevens van metingen met de CQI Kortdurende ambulante GGZ/VZ dienen aangeleverd te worden bij een landelijke database, zodat de prestaties van GGZ-aanbieders onderling vergeleken kunnen worden. De TTP die deze landelijke database gaat beheren en die de vergelijkende analyses gaat uitvoeren is tot op heden niet bekend. De stuurgroep Zichtbare Zorg ggz/vz is verantwoordelijk voor het aanwijzen van de TTP. Zodra meer bekend is over de TTP en over de deadlines voor het aanleveren van gegevens zullen wij de meetbureaus z.s.m. hierover informeren.

Meer informatie over de vragenlijst vindt u op:

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

Vragenlijsten: stand van zaken

Er zijn er inmiddels 13 CQI meetinstrumenten vastgesteld:

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

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.

Toepassing van 4 CQI's voor klantervaringen

Het meten en in kaart brengen van ervaringen van patiënten in de gezondheidszorg is relevant voor verschillende partijen: voor patiënten bij het kiezen van een zorgaanbieder; voor zorgaanbieders om de kwaliteit van de zorg te verbeteren; en voor zorgverzekeraars voor de zorginkoop. Voor hun taak als belangenbehartiger zijn deze gegevens echter ook belangrijk voor een vierde partij, namelijk de patiëntenorganisaties. Op dit moment lopen 4 projecten waarin bestaande CQI's worden aangepast voor toepassing door patiëntenorganisaties. Van deze 4 projecten wordt hieronder een korte beschrijving gegeven.

De Nederlandse Federatie van Kankerpatiëntenorganisaties (NFK) en het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ) werken samen aan de ontwikkeling van een generieke set CQ-index vragen die voor alle vormen van kanker relevant is. Met de CQI Zorg voor Kankerpatiënten worden de ervaringen van kankerpatiënten gemeten met de ziekenhuiszorg, de verwijzing van de huisarts naar het ziekenhuis en de verwijzing naar de nazorg na ontslag. Het doel van de CQI Zorg voor kankerpatiënten is om gegevens te verzamelen die relevant zijn als keuze-informatie voor kankerpatiënten en hun naasten, voor de zorginkoop en voor belangenbehartiging door de NFK. Door het gebruik van dezelfde vragenlijst bij verschillende tumorsoorten kan de kwaliteit van zorg tussen

verschillende tumorsoorten worden vergeleken en kunnen uitspraken worden gedaan over de kwaliteit van de zorg aan kankerpatiënten op ziekenhuis-, regio- en landelijk niveau.

Het tweede project richt zich op een reeds bestaande vragenlijst die op dit moment ingezet wordt tijdens de visitaties van reumatologenpraktijken om patiëntervaringen te meten. Samen met de Reumapatiëntenbond wordt de CQI Reumatoïde Artritis aangepast zodat deze gebruikt kan worden tijdens deze visitaties en de huidige lijst kan aanvullen. Het doel is om een methodiek te ontwikkelen die de kwaliteit van zorg vanuit het patiëntenperspectief in de reumatologenpraktijken gaat meten. Uiteindelijk kan deze methodiek gebruikt worden door andere ngo's om ook andere CQI's aan te passen.

In het derde project wordt de pas ontwikkelde CQI Hulpmiddelen en daarbij behorende module 'Hoortoestellen' aangepast voor gebruik op Hoorwijzer.nl, een internettool die is ontwikkeld door de Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden (NVVS). Op deze website kunnen slechthorenden keuze-informatie van hoortoestellen, audiciens en verzekeraars vinden. De reeds bestaande vragen op de website zullen worden vervangen door de vernieuwde module Hoortoestellen zodat de algemeen geaccepteerde CQI methodiek gebruikt wordt bij het verzamelen van ervaringen door de NVVS.

Tot slot zal op basis van eerder ontwikkelde CQI meetinstrumenten een aantal modules CQI Spierziekten worden ontwikkeld in samenwerking met de Vereniging Spierziekten Nederland (VSN). Deze modules richten zich op de ziekenhuis-, revalidatie- en eerstelijnszorg. Bovendien wordt er een vragenlijst voor kinderen ontwikkeld. De VSN kan deze vragenlijst vervolgens uitzetten om de ervaringen van patiënten in kaart te brengen en deze informatie te gebruiken in gesprekken met brancheorganisaties.

Verslag themabijeenkomst 'Een CQ-index! En dan?

Begin oktober heeft het CKZ in samenwerking met PGOsupport een themabijeenkomst georganiseerd voor patiënten/cliëntenorganisaties. Het doel van deze bijeenkomst was met elkaar te inventariseren wat de stand van zaken is rond de CQ-index. Bij de bijeenkomst waren 12 organisaties aanwezig.

In de discussies is een aantal aandachtspunten aangedragen die !!! ZOWEL !!! ten aanzien van het ontwikkeltraject als ook van het gebruik van de CQ-index van belang zijn:

- CQ-index instrument voor PGO organisaties? Welke toegevoegde waarde heeft de CQ-index ten opzichte van kosten en tijd die gevraagd worden van de patiënten- cliëntenorganisaties? Het betekent bijvoorbeeld dat voor een meting een professioneel BEDOELT ALPFONS GEACCREDITEERD bureau moet worden ingeschakeld. De grootte van het ledenaantal en de financiële middelen geven ook de ruimte aan voor het inzetten van de CQ-index. De scope van de CQ-index zou beter afgestemd kunnen worden met de patiëntenorganisatie (wat kun je ermee, hoe te gebruiken en wat is er voor nodig?)
De waarde van de CQ-index zit in het onafhankelijk meten en het objectief kunnen vergelijken van data.
- Inbreng van patiënten-, cliëntenorganisaties in het ontwikkeltraject. Op verschillende wijze is er betrokkenheid in het ontwikkeltraject. Er is vaak zelf

onderzoek gedaan. Er wordt deelgenomen aan de begeleidende werkgroep en/of worden focusgroepen mee voorbereid en georganiseerd. Er is sprake van eigen initiatief om een ontwikkeltraject te starten of er vindt afstemming plaats met een eigen monitor of keurmerk.

De ervaring in de ontwikkeltrajecten is dat de tijdsdruk het de patiënten- en cliëntenorganisaties lastig maakt om te overleggen met achterbannen. Dit uitte zich soms in het gevoel dat 'het (de CQ-index) ons overkwam'. Input is afhankelijk van de grootte van de organisatie en van financiële middelen. Naarmate er meer ideeën ontwikkeld zijn over het gebruik van de CQ-index, kan de inbreng in de werkgroep gericht zijn.

- Over de dataverzameling is opgemerkt dat er verschillende manieren zijn, een continue meting of via een afgebakende periode in een jaar. Keuze voor een van de twee mogelijkheden is afhankelijk van hoe een meting wordt uitgevoerd en waarvoor de data gebruikt worden. Ten aanzien van de vragenlijst wordt de lengte van de lijst als bezwaarlijk ervaren. Opknippen van de lijst in modules of kortere lijsten worden als alternatief genoemd. Ook is gesproken over onderscheid tussen aandoenings specifieke lijsten en generieke lijsten.
- Het belang van effectvragen wordt onderkend maar is lastig bij chronische ziekte en bij een bepaalde mate van zorgzwaarte. In dit kader is ook de relatie genoemd tussen CQ-index en normen waaraan de zorg dient te voldoen. Moeten er vooraf normen aan de CQ-index gehangen worden en gaan we testen of de normen (indicatoren) gehaald worden? Of juist niet? Moet er sprake zijn van streefnormen die ten grondslag liggen aan de vragenlijst?
- Wie zorgt er voor voldoende metingen?
- Er is een beeldvorming van het CKZ dat er veel regels zijn waar niet teveel van afgeweken mag worden. Het handboek geeft de richtlijnen aan met de te volgen methodiek maar er is ook flexibiliteit mogelijk. Onderbouwd en beargumenteerd kunnen er voorstellen gedaan worden om op onderdelen van de methodiek af te wijken.
- Wat zegt het gebruik van rapportcijfers en bijvoorbeeld de sterrensystematiek over de ervaren kwaliteit van zorg? Moet er niet kritischer gekeken worden naar scoringsuitkomsten als een 7 of een 7 ½? En hoe kan de consument kwaliteit van zorg interpreteren met al die sterren, lijstjes en tabellen?

Oprichting voor patiënten- cliëntenorganisaties zou moeten zijn het ontwikkelen van een gezamenlijke visie op kwaliteit. Hierin passen initiatieven voor de ontwikkeling van indicatoren; het inventariseren van verwachtingen van patiënten en meer zicht op effectiviteit van behandeling en zorg.

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

Mw Drs L. (Lea) Donselaar

- Junior onderzoeker CQ-Index
- l.donselaar@nivel.nl
- 030-2729617

Drs. T. (Timon) Sibma

- Onderzoeker Toepassing CQI's voor klantervaringen
- Beschikbaar voor vragen over de ontwikkeling en toepassing van CQI's door het CKZ in nauwe samenwerking met patiëntorganisaties en belangenverenigingen
- t.sibma@nivel.nl
- 030 2729846

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 teruggoppelt 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/>