

# NIEUWSBRIEF

## VOOR MEETORGANISATIES DIE CQI ONDERZOEK (GAAN) UITVOEREN

### en andere geïnteresseerden

Nieuwsbrief 7, oktober 2010

## Inhoud

- Actueel
- CQI Hulp bij Huishouden
- Bericht van Zichtbare Zorg
- Publicatie
- Agenda
- Accreditatieprocedure (stand van zaken)
- Landelijke CQI-metingen
- CQI vragenlijsten (stand van zaken)
- Contactgegevens CKZ en andere relevante organisaties
- Links

## Actueel

### Nieuwe privacyrichtlijnen voor het uitvoeren van CQI metingen

Op 16 september jl is een workshop georganiseerd over de vernieuwde privacyrichtlijnen. Tijdens de workshop zijn de nieuwe werkinstructies en richtlijnen verder uitgelegd en verduidelijkt. De presentaties die zijn gegeven staan op de website van het CKZ (<http://www.centrumklantervaringzorg.nl/cqi-richtlijnen/handboek.html>).

Voor vragen en ondersteuning hierover kunt u mailen naar de secretaris van de WAR van het CKZ: [war@centrumklantervaringzorg.nl](mailto:war@centrumklantervaringzorg.nl)

### Implementatie van de nieuwe privacyrichtlijnen en werkinstructies binnen de meetorganisatie

*De meetverantwoording op de website van het CKZ zal worden aangepast zodat ook de manier van steekproeftrekken kan worden ingevuld.*

Voor de meetbureaus gelden de volgende zaken inzake de implementatie:

1. Vanaf 1 oktober is het verplicht om voor nieuwe metingen de nieuwe richtlijnen te gebruiken.
2. Bij reguliere audits wordt gekeken in hoeverre meetbureaus de nieuwe richtlijnen hebben geïmplementeerd. Er volgen nog geen sancties als dat nog niet is gedaan.
3. Voor 1 december moeten meetbureaus op papier zetten hoe ze de richtlijnen hebben geïmplementeerd.

4. Vanaf 1 januari kan de accreditatiemedewerker een implementatieverslag opvragen bij meetbureaus.
5. Rond die tijd volgt ook een evaluatie van de richtlijnen.
6. In januari wordt gekeken op basis van de evaluatie in hoeverre de richtlijnen (moeten) worden aangepast en vanaf wanneer de richtlijnen vast onderdeel worden van audits waarbij er wel sancties volgen als meetbureaus zich er niet aan houden.

Voor vragen en ondersteuning hierover kunt u mailen naar de accreditatiemedewerker van het CKZ: [accreditatie@centrumklantervaringzorg.nl](mailto:accreditatie@centrumklantervaringzorg.nl)

### Aangepaste werkinstructies en webteksten

De werkinstructies en webteksten worden binnenkort aangepast omdat nu in alle CQI-metingen ook mixed-mode dataverzameling uitgevoerd kan worden (tenzij in een landelijke meting anders is voorgeschreven). Ook voldoen de werkinstructies aan de nieuwe privacy richtlijnen.

### Nieuw Formulier Aanmelding CQI meting

Vanaf 10 mei 2010 kunnen CQI metingen digitaal worden aangemeld. U hoeft het ingevulde formulier dus niet meer te mailen naar het CKZ. Bovendien kunt u nu zelf een code voor uw meting aanmaken, gebaseerd op uw klantnummer, het jaar van de meting en een uniek (volg)nummer van de meting binnen uw organisatie.

Het is echter niet meer mogelijk om meerdere metingen tegelijk aan te melden, hiervoor moet u meerdere formulieren invullen. Klik [hier](#) voor de link naar het nieuwe formulier of kijk op: <http://www.centrumklantervaringzorg.nl/cqi-richtlijnen/aanmelden-cqi-meting.html>

### Nieuwe CQI vragenlijsten

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

- *CQI Revalidatiezorg*

De vragenlijst kan van de website van het CKZ worden gedownload. Hier kan ook de werkinstructie waarin staat beschreven hoe de vragenlijst moet worden toegepast worden gedownload. Klik [hier](#) voor meer informatie.

- *CQI Gehandicaptenzorg*

Ook de CQI Gehandicaptenzorg is op de site van het CKZ beschikbaar. U kunt de vragenlijst hier downloaden. De bijbehorende werkinstructie waarin beschreven is hoe de vragenlijst moet worden toegepast, volgt later. Klik [hier](#) voor meer informatie.

- *CQI Langdurige/Klinische GGZ*

De vragenlijst kan van de website van het CKZ worden gedownload. Klik [hier](#) voor meer informatie. De bijbehorende werkinstructie waarin beschreven is hoe de vragenlijst moet worden toegepast, volgt later.

Binnenkort verschijnen ook de CQI Astma/COPD, CQI Hartfalen en de CQI Nierdialyse. Momenteel wordt nog hard gewerkt aan de werkinstructies. Zodra deze CQI's op de website staan, wordt u hiervan op de hoogte gebracht.

## CQI Hulp bij Huishouden

Er is gebleken dat vraag 50 ("Is het een probleem als uw hulp uw taal niet spreekt") in de CQI Hulp bij Huishouden soms leidt tot verwarring bij respondenten. De antwoordcategorieën bij deze vraag worden daarom aangepast en wel als volgt:

Is het een probleem als uw hulp uw taal niet spreekt?

- een groot probleem
- een klein probleem
- geen probleem
- niet van toepassing (**mijn hulp spreekt mijn taal**)

Indien er nog andere vragen in de CQI Hulp bij Huishouden zijn die mogelijk aangepast dienen te worden, dan kunt u dit doorgeven aan het CKZ. Zo kunnen veranderingen in één keer doorgevoerd worden.

U kunt uw suggesties voor verandering van vragen uiterlijk twee weken na het versturen van deze nieuwsbrief doorgeven aan het CKZ ([d.deboer@nivel.nl](mailto:d.deboer@nivel.nl)).

## Publicaties

In het internationale wetenschappelijke blad *Health Expectations* is een artikel gepubliceerd waarin is bekeken in hoeverre de ervaringen van patiënten doorklinken in het rapportcijfer dat zij geven voor de zorg of het ziekenhuis. Voor dit artikel is gebruik gemaakt van data die verzameld zijn met CQ-index vragenlijsten onder vijf verschillende patiëntengroepen. Het artikel laat zien dat het rapportcijfer deels bepaald wordt door de ervaringen van patiënten, maar ook dat er soms aspecten zijn die patiënten erg belangrijk vinden en die niet meewegen in het algemene oordeel. Het rapportcijfer zegt dus niet alles. Een uitgebreidere samenvatting en referentie zijn te vinden onder de volgende [link](#).

## Agenda

### Open Dag CKZ op 25 november

Op 25 november vindt een open dag plaats van het CKZ. Er kunnen die dag o.a. een aantal workshops worden gevolgd. Verdere details over het programma en de precieze locatie worden later bekend gemaakt. Houd deze dag vrij in uw agenda!!

### EUPHA Pre-conference op 10 november

'*Integrating the patients' perspective in public health and health care*'. Het programma van de pre-conference en van het EUPHA congres, vindt u via deze link:

[http://www.eupha.org/programme/dynamic\\_programme.php?programme=day&day=2010-](http://www.eupha.org/programme/dynamic_programme.php?programme=day&day=2010-)

11-10. Als u geïnteresseerd bent, kunt u zich aanmelden via [http://www.eupha.org/cgi-files/mem\\_db.cgi?action=startreg](http://www.eupha.org/cgi-files/mem_db.cgi?action=startreg). De kosten van deelname bedragen €100. De online-inschrijving sluit op 26 oktober. U kunt zich nog wel op de dag zelf inschrijven voor de conferentie aan de registratiebalie.

### TILEC-Tranzo Annual Conference op 2 december 2010

'Consumer Choice in healthcare Markets'. Kijk voor meer informatie (programma, inschrijven .e.d) op [http://www.tilburguniversity.nl/tilec/events/conferences/2dec2010\\_tilec-tranzo/](http://www.tilburguniversity.nl/tilec/events/conferences/2dec2010_tilec-tranzo/)

### **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](http://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 16 meetorganisaties die geaccrediteerd zijn. Tussen haakjes staan de activiteiten waarvoor de accreditatie geldt.

1. Significant BV (A+)
2. Regioplan Beleidsonderzoek (A, B, C, D)
3. Mailstreet BV (B)
4. Bureau de Bok (A, B, C)
5. Prismant (A, B, B online, C, D)
6. Van Loveren & Partners BV (A+, B, C, D)
7. Facit (A, B, B online, C, D)
8. MediQuest (A, B, B online)
9. Perspectief (C, D)
10. ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV (A, B, B online, C)
11. AMP (A, B)
12. Bosscher & de Witte (A, B, C, D)
13. Triqs (A, B, B online)
14. Kleemans Zorg (A, B)
15. ADV Market Research (A, B online)
16. Zorg DNA (A, B, B online, C)

## Landelijke CQI-metingen

### Nieuwe landelijke metingen

Dit jaar is voor drie nieuwe vragenlijsten een landelijke meting gestart. Het gaat om:

- CQI Hulp bij Huishouden
- CQI Kraamzorg
- CQI Gehandicaptenzorg

### CQI Hulp bij Huishouden

Vanaf 2010 is het voor zorginstellingen die huishoudelijke hulp verlenen verplicht om 1x per 2 jaar de CQI Hulp bij Huishouden te laten uitvoeren.

### CQI Kraamzorg

Onlangs is de CQI Kraamzorg in gebruik genomen. Deze CQ-index zal online worden afgenomen bij cliënten van kraamzorginstellingen. CKZ geaccrediteerde meetbureaus die deze metingen willen gaan uitvoeren moeten ten minste geaccrediteerd zijn voor scope A en B online.

### CQI Gehandicaptenzorg

Vanaf dit najaar zal de herziene versie van de CQI Gehandicaptenzorg in gebruik worden genomen. Dit zal gefaseerd gebeuren waarbij begonnen wordt met de vragenlijsten voor verstandelijk gehandicapten. Instellingen voor verstandelijk gehandicapten kunnen dan door geaccrediteerde meetbureaus hun klantervaringen laten meten. De eerste meetronde gaat plaatsvinden van oktober tot half februari. Instellingen die willen publiceren in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording in 2011 dienen deze periode aan te leveren. Dit kan door een CQI meting te laten uitvoeren door een CKZ-geaccrediteerd meetbureau. Er komen meerdere aanleverdata. De eerst zal waarschijnlijk zijn tussen half januari en half februari 2011.

In deze CQI worden de data verzameld middels interviews met cliënten, middels schriftelijke vragenlijsten voor de ouders, en middels schriftelijke vragenlijsten bij cliënten in de ambulante zorg. Meetbureaus die met deze CQI willen gaan werken, zullen 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 (dat de vragenlijst heeft ontwikkeld) een cursus van ongeveer een dagdeel gegeven. Om de vergelijkbaarheid van gegevens te waarborgen, is deze cursus verplicht voor meetbureaus die deze CQI metingen willen uitvoeren.

Interviewers die de vragenlijsten afnemen moeten een cursus hebben gevolgd. Dit kan door mee te doen met trainingen van het ITS. Om kennisdeling te verhogen is het daarna ook mogelijk dat iemand (bv een sleutelfiguur) die de cursus heeft gevolgd, binnen de eigen meetorganisatie andere interviewers instrueert. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van het lesmateriaal dat op de trainingen per meetbureau verstrekt wordt. Voor het aanmelden voor deze cursus kan gemaild worden naar Evelien Sombekke van het ITS. Zij coördineert de trainingen. Haar e-mailadres is: E.Sombekke@its.ru.nl.

### Lopende landelijke metingen

Op dit moment lopen zeven landelijke CQI metingen met:

- De CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg
- De CQI Zorg en Zorgverzekering
- De CQI kortdurende ambulante GGZ en verslavingszorg
- De CQI Palliatieve zorg
- De CQI Hulp bij Huishouden
- De CQI Kraamzorg
- De CQI Gehandicaptenzorg

### 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. Resultaten staan op [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl). Klik [hier](#) voor meer informatie over de gebruikte vragenlijsten.

### De CQI Zorg en Zorgverzekering

De resultaten van 2010-meting met de CQI Zorg en Zorgverzekering worden binnenkort gepubliceerd o.a. op de zorgverzekeringssite van [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl). De meting vindt plaats op initiatief van het Centrum Klantervaring Zorg.

### De CQI kortdurende ambulante GGZ en verslavingszorg

De aangepaste werkinstructies voor dit jaar komen volgende week op de website. Klik [hier](#) voor een link.

## **Vragenlijsten: stand van zaken**

Er zijn er inmiddels 21 CQI meetinstrumenten vastgesteld:

- |  |  |
|--|--|
| 1. CQI Diabetes  | 11. CQI Langdurige klinische GGZ               |
| 2. CQI Fysiotherapie                                   | 12. CQI Mammacare                              |
| 3. CQI Gehandicaptenzorg                               | 13. CQI Palliatieve Zorg                       |
| 4. CQI Heup-/Knieoperatie                              | 14. CQI Revalidatiezorg                        |
| 5. CQI Huisartsenzorg overdag<br>(herziene versie)     | 15. CQI Reumatoïde Artritis                    |
| 6. CQI Huisartsenposten                                | 16. CQI Rughernia                              |
| 7. CQI Hulp bij het Huishouden                         | 17. CQI Spataderzorg                           |
| 8. CQI JGZ Consultatiebureau                           | 18. CQI Staaroperatie                          |
| 9. CQI Kortdurende ambulante GGZ<br>en verslavingszorg | 19. CQI Verpleging, Verzorging en<br>Thuiszorg |
| 10. CQI Kraamzorg                                      | 20. CQI Ziekenhuisopname                       |
|  | 21. 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.

## **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](mailto:info@centrumklantervaringzorg.nl)
- 030 2729800

Medewerkers van het CKZ met hun contactgegevens zijn:

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

- directeur
- [d.delnoij@centrumklantervaringzorg.nl](mailto:d.delnoij@centrumklantervaringzorg.nl)
- 030 2729800

#### **Mw. T. (Thea) Visser**

- secretaresse
- [t.visser@centrumklantervaringzorg.nl](mailto: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 de richtlijnen het CQI Handboek. 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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 informatiedag voor sleutelfiguren
- [accreditatie@centrumklantervaringzorg.nl](mailto: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 de richtlijnen in het CQI Handboek.
- [n.zwijnenberg@nivel.nl](mailto:n.zwijnenberg@nivel.nl)
- 030 2729856

**Mw drs L. (Lea) Donselaar**

- junior onderzoeker CQ-Index
- beschikbaar voor vragen over de CQI Gehandicaptenzorg
- beschikbaar voor vragen over de CQI Zorg en Zorgverzekering
- [l.donselaar@nivel.nl](mailto:l.donselaar@nivel.nl)
- 030-2729617

**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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:h.sixma@nivel.nl) of mw. dr. M. (Michelle) Hendriks: [m.hendriks@nivel.nl](mailto: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. Laatste geldt ook voor Palliatieve zorg en GGZ.

Contactgegevens van het NIVEL zijn:

- <http://www.nivel.nl>
- [info@nivel.nl](mailto: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/>