



Algemene informatie voor het meten van de cliëntgebonden indicatoren VV&T voor de landelijke meting

1.1 Inleiding

De cliëntgebonden indicatoren uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg voor de Verpleging Verzorging en Thuiszorg (VV&T) worden gemeten met CQ-index¹ vragenlijsten. De CQ-index voor de Verpleging Verzorging & Thuiszorg (CQI VV&T of CQ-index VV&T) is ontwikkeld door het NIVEL in overleg met de Stuurgroep Verantwoorde Zorg². De Stuurgroep bestaat inmiddels niet meer zijn oorspronkelijke vorm, maar de partijen uit de voormalige Stuurgroep werken nog steeds samen. Op initiatief van drie partijen uit de voormalige Stuurgroep, nl. de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ), Zorgverzekeraars Nederland (ZN) en de Landelijke Belangenorganisatie cliënten Zorg en Welzijn (LOC) zijn er in april 2012 een aantal wijzigingen aan de indicatoren en vragenlijsten gemaakt. Verenso, Branchebelang Thuiszorg Nederland (BTN), Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland (V&VN), ActiZ en Sting zijn hier in een adviserende rol bij betrokken geweest.

Zorgorganisaties in de VV&T zijn verplicht om eens per twee jaar een cliëntenraadpleging uit te voeren met de CQ-index. Hiertoe zijn drie vragenlijsten beschikbaar voor verschillende doelgroepen binnen de VV&T: de CQI Interviews met Bewoners van Verpleeg- en Verzorgingshuizen (VV-IV), de CQI voor Vertegenwoordigers van Bewoners van Verpleeg- en Verzorgingshuizen (VV-PG) en de CQI voor de Zorg Thuis (VV-ZT).

De CQ-index VV&T is ontwikkeld om in verschillende informatiebehoeften te voorzien. De uitkomsten van een cliëntenraadpleging met dit instrument kunnen voor organisaties waardevolle informatie opleveren voor het eigen kwaliteitsbeleid. Omdat het instrument op landelijke schaal wordt toegepast kunnen door benchmarking kwaliteitsverschillen tussen organisaties worden aangetoond. Dat is bruikbare informatie voor interne verbeteringen - de organisatie kan zien hoe zij presteert ten opzichte van andere organisaties, en waar dus de aandachtspunten liggen -, maar ook voor het opstellen van keuze-informatie voor consumenten, en voor verantwoording aan partijen zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en het Zorgkantoor. Met één vragenlijst wordt dus informatie verzameld voor meerdere doelen.

Dit document beschrijft de richtlijnen waaraan onderzoek met de CQI VV&T moet voldoen om in aanmerking te komen voor publieke verantwoording. De richtlijnen vormen een aanvulling op het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen (zie ook onze website, bij CQ-index > Handboek Eisen en Werkwijzen CQI metingen). De richtlijnen zijn opgesteld om te garanderen dat de gerapporteerde cliëntervaringen van verschillende aanbieders (organisatorische eenheid; OE) met elkaar te vergelijken zijn. De resultaten van metingen met de CQI VV&T worden tevens verzameld in een centrale database om door middel van case-mix correctie de prestaties van de verschillende OE's vergelijkbaar te maken.

¹ CQ-index staat voor Consumer Quality Index (CQI), een methodiek voor het meten van ervaringen van cliënten met zorg.

² De Stuurgroep Verantwoorde Zorg bestond uit cliëntenorganisatie LOC, de beroepsorganisaties NVVA, V&VN en Sting, brancheorganisaties ActiZ, IGZ, Zorgverzekeraars Nederland en het Ministerie van VWS.



1.2 Informatie over de ontwikkeling van de CQI VV&T

De CQI VV&T is ontwikkeld door het NIVEL en een aantal indicatoren voor de langdurige zorg zijn op de CQI VV&T gebaseerd. Door het NIVEL, het voormalige CKZ en de relevante veldpartijen zijn een aantal publicaties over de vragenlijst geschreven. Hieronder vindt u de deze publicaties die te vinden zijn op onze website, bij CQ-index > CQI Vragenlijsten.

Zie het NIVEL rapport over de ontwikkeling van de CQI VV&T.

Zie het rapport voor Verantwoording aanpassing vragenlijsten en indicatoren CQI VV&T.

Zie de meetverantwoording over de landelijke meting met de CQI VV&T.

1.3 Voorwaarden aan meting met CQI VV&T

Indien men aan de resultaten de tekst “Dit onderzoek is uitgevoerd volgens de richtlijnen van de CQ-index (of CQI of Consumer Quality Index)” wil toevoegen moet aan de volgende voorwaarden worden voldaan:

- (1) De meting met de CQI VV&T is aangemeld bij het Kwaliteitsinstituut (zie paragraaf 1.5);
- (2) De CQI VV&T is integraal overgenomen³;
- (3) De meting met de CQI VV&T is uitgevoerd volgens de vragenlijstspecifieke werkinstructies (zie paragraaf 1.9), de algemene richtlijnen beschreven in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen en richtlijnen in dit document;
- (4) De meting is uitgevoerd door een geaccrediteerd meetbureau (zie paragraaf 1.4).

Als aan bovenstaande voorwaarden is voldaan mogen de gegevens aangeleverd worden bij de centrale database. De gegevens worden dan gebruikt voor publieke verantwoording.

1.4 Accreditatie

Het CIIO is verantwoordelijk voor de accreditering van meetbureaus die onderzoek met de CQ-index mogen uitvoeren. Zie voor meer informatie over accreditatie of over geaccrediteerde meetorganisaties de website van [CIIO](#). VV&T-instellingen zijn vrij in het benaderen en contracteren van een geaccrediteerd meetbureau van hun keuze. Voor de meting met de CQI VV&T dient een meetbureau wel voor de vereiste scopes te zijn geaccrediteerd. Indien het onderzoek zich beperkt tot schriftelijke vragenlijsten zijn dit scope A (Onderzoeksactiviteiten zonder vergelijkende analyses) en B (Schriftelijke dataverzameling). Indien het onderzoek zich beperkt tot interviews met patiënten / cliënten zijn dit scope A en scope C (Dataverzameling d.m.v. interviews). En indien het onderzoek zowel interviews met cliënten als een schriftelijke dataverzameling omvat zijn het scope A, B én C. Bureaus die niet voor alle benodigde scopes geaccrediteerd zijn, werken vaak met elkaar samen bij het uitvoeren van metingen. VV&T-instellingen kunnen dus ook bij deze bureaus informeren naar de mogelijkheden voor onderzoek met de CQI VV&T.

³ Instellingen / meetbureaus kunnen een beperkt aantal vragen toevoegen aan de lijst.



1.5 Aanmelding meting bij CKZ

Iedere meting met de CQI VV&T dient door het meetbureau te worden aangemeld bij het Kwaliteitsinstituut met behulp van CQI aanmeld- en verantwoordapplicatie. Via CQI aanmeld- en verantwoordapplicatie geeft u aan wie de opdrachtgever voor de meting is, bij welke VV&T-aanbieders u de meting gaat uitvoeren en dat u de CQI VV&T gaat gebruiken. U kunt meerdere metingen aanmelden. Meer informatie over het aanmelden van een CQI meting en de CQI aanmeld- en verantwoordapplicatie is te vinden op onze website, bij CQ-index > meten met de CQ-index.

1.6 Onderzoeksplan

Voor metingen met de CQI VV&T die worden uitgevoerd binnen de landelijke meting hoeft **geen** onderzoeksplan ingediend te worden. Voor de landelijke meting met de CQI VV&T is namelijk centraal geregeld welk meetinstrument wordt ingezet, wat de steekproefomvang is, op welke wijze de steekproef getrokken wordt, hoe de data worden verwerkt en welke rapportages worden opgesteld op basis van de meting. De hieruit voortgekomen richtlijnen staan in dit document en de vragenlijstspecifieke werkinstructies (zie paragraaf 1.9) beschreven. Het volstaat dat u als meetbureau de richtlijnen onderschrijft. Daarnaast moet u kunnen aantonen (onder meer via de Meetverantwoording) dat het onderzoek is uitgevoerd conform de richtlijnen en het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen.

1.7 Meetverantwoording

Voor elke meting met de CQI VV&T moet het meetbureau een Meetverantwoording bijhouden. De Meetverantwoording wordt na afloop van de meting opgestuurd naar het Kwaliteitsinstituut en dient door het meetbureau tenminste 5 jaar bewaard te worden. Meer informatie over de Meetverantwoording en de toepassing ervan is te vinden op onze website, bij CQ-index > meten met de CQ-index.

1.8 Wanneer mag van de CQI richtlijnen afgeweken worden?

De richtlijnen zijn bedoeld om zoveel mogelijk tot standaardisatie te komen. Als in de praktijk blijkt dat het om welke reden dan ook niet mogelijk is om bepaalde onderdelen van de richtlijnen te volgen, dan moet dit worden gemeld bij het Kwaliteitsinstituut. Het Kwaliteitsinstituut geeft advies over de te nemen stappen. Ook bij onduidelijkheden in de richtlijnen kan het Kwaliteitsinstituut om advies worden gevraagd. Dat kan door uw vragen te stellen via onze [website](#).

1.9 Vragenlijstspecifieke werkinstructies voor het meten van de cliëntgebonden indicatoren VV&T voor de landelijke meting

De CQ-index VV&T bestaat uit drie verschillende vragenlijsten: de CQI voor Interviews met Bewoners van Verpleeg- en Verzorgingshuizen, de CQI voor Vertegenwoordigers van Bewoners van Verpleeg- en Verzorgingshuizen en de CQI voor de Zorg Thuis. Voor elk van deze vragenlijsten zijn specifieke werkinstructies opgesteld voor de landelijke meting. De werkinstructies voor deze vragenlijsten zijn te vinden op onze website, bij CQ-index > CQI Vragenlijsten.