

Datum: 13-11-2013

Auteur: Nanne Bos

Betreft: Concept werkinstructies (versie 2): CQI Farmacie (verkorte lijst) versie 1.2

Deze werkinstructie is afgeleid van de originele werkinstructie van het CKZ voor de oorspronkelijke CQI farmacie (versie 1.1 d.d. juni 2012).

1. De vragenlijst

Waarvoor is de CQI Farmacie (verkorte lijst) bedoeld?

De CQI Farmacie is bedoeld om de kwaliteit van farmaceutische zorg te meten vanuit het perspectief van de cliënt. De vragenlijst kan worden gebruikt om binnen een openbare apotheek in kaart te brengen op welke punten cliënten goede ervaringen hebben en waar nog verbetering mogelijk is. Daarnaast is de vragenlijst bedoeld om vergelijkend onderzoek te doen naar verschillen in prestaties tussen openbare apotheken.

Hoe ziet de CQI Farmacie (verkorte lijst) eruit?

De CQI Farmacie (verkorte lijst) bestaat uit 32 items. De vragenlijst is de verkorte versie van de gevalideerde CQI farmacie bestaande uit 69 items (CQ-index Farmacie versie 1.1). De verkorte vragenlijst is nog niet gevalideerd en voert de *in ontwikkeling* status. Er komt zowel een schriftelijke versie als een online versie van de CQI farmacie (verkorte lijst) versie 1.2 beschikbaar.

De vragenlijst begint met een vraag of de cliënt wel of niet recent geneesmiddelen kreeg afgeleverd in of via deze apotheek. Vervolgens komen verschillende thema's met betrekking tot de ervaringen met de zorg aan bod en de totaaloordelen van cliënten in de vorm van het geven van een cijfer. De lijst eindigt met achtergrondvragen en een vraag over de zelf ervaren gezondheid van de cliënt en of de vragenlijst alleen of met hulp van iemand anders is ingevuld.

Welke verschillen tussen instellingen kan ik met de CQI Farmacie (verkorte lijst) in kaart brengen?

In het NIVEL-onderzoek ter optimalisatie van de CQI Farmacie zijn de oorspronkelijke thema's vanuit het eerdere ARGO-NIVEL-onderzoek het uitgangspunt geweest. De CQI Farmacie (verkorte lijst) kan statistisch significante verschillen tussen apotheken aantonen op de vier thema's: ; 1. Begrijpelijke informatieverstrekking over geneesmiddelen; 2. 1. Bejegening 3. Privacy; 4. Bevorderen juist medicijngebruik.

Daarnaast zijn verschillen aantoonbaar op het algemene oordeel over de apotheek. De CQI Farmacie (verkorte lijst) kan gebruikt worden om inzicht te krijgen in deze verschillen.

Welke schalen bevat de CQI Farmacie (verkorte lijst)?

Tabel 1 Schalen van de CQI farmacie (verkorte lijst)

Vraagnummers	Thema	Cronbach's alpha
6, 7, 8	1. Informatievoorziening	0,88
10, 11, 12	2. Bejegening	0,84
13, 14, 15	3. Privacy	0,73
16,17,18	4. Bevorderen juist medicijngebruik	0,92

Over deze schalen kunnen schaalscores worden berekend zoals omschreven in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 07 en WIS 07.01.

Waar kan ik informatie vinden over de ontwikkeling van de CQI Farmacie?

De CQI Farmacie is ontwikkeld door ARGO en NIVEL. Er is over de ontwikkeling van de vragenlijst een publicatie geschreven.

[Zie het rapport over de psychometrische testfase en het discriminerend vermogen van de CQI Farmacie](#)

De verkorte versie is gebaseerd op de oorspronkelijke CQI Farmacie. Het optimalisatieproces staat beschreven in het rapport:

Van Dijk L. Optimaliseren van de CQI Farmacie Versie 1.1 februari 2012. Utrecht, NIVEL 2013.

Het rapport wordt als bijlage 1 toegevoegd aan de werkinstructie.

2. Algemene informatie

Moet een meting met de CQI farmacie (verkorte lijst) aangemeld worden bij het kwaliteitsinstituut?

Het Kwaliteitsinstituut is niet verantwoordelijk voor het controleren van de metingen zoals het voormalig CKZ dat deed. Voor reguliere metingen betekent dit dat, per direct, de metingen niet meer centraal aangemeld en verantwoord hoeven worden (verantwoording via intern logboek meetbureau blijft wel gelden), mits de resultaten ervan niet gebruikt worden voor landelijke/externe kwaliteitsinformatie. Meer informatie over het aanmelden van een CQI meting en het aanmeldingsformulier is te vinden op de website van het voormalige CKZ: www.centrumklantervaringzorg.nl, bij CQI Richtlijnen.

Een CQI-meting kan worden aangemeld via de [CQI aanmeld- en verantwoordapplicatie](#).

Moet bij een meting met de CQI farmacie (verkorte lijst) een meetverantwoording bijgehouden worden?

Ook het bijhouden van een meetverantwoording is alleen vereist als er sprake is van een landelijke verplichte meting. Meer informatie over de meetverantwoording en de toepassing ervan is te vinden op de website van het voormalige CKZ: www.centrumklantervaringzorg.nl, bij CQI Richtlijnen.

De meetverantwoording kan worden ingevuld via de [CQI aanmeld- en verantwoordapplicatie](#).

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, of bij onduidelijkheden in de richtlijnen kan het Kwaliteitsinstituut om advies worden gevraagd. Dat kan via e-mail CQI@CVZ.nl.

Bij een landelijke meting moeten afwijkingen van de richtlijnen gemeld worden bij de TTP. De TTP geven advies over de te nemen stappen.

3. Het uitvoeren van een meting met de CQI Farmacie (verkorte lijst)

Hoe groot moet de steekproef zijn bij een meting met de CQI Farmacie (verkorte lijst)?¹

Het onderzoek met de CQI Farmacie heeft laten zien, dat om verschillen tussen openbare apotheken aan te kunnen tonen er minimaal 70 respondenten per apotheek nodig zijn. Bij een verwachte respons van 25% bij een volledige online afname van de vragenlijst, moeten in dat geval 280, naar omhoog afgerond 300 cliënten van die apotheek worden aangeschreven. Indien de dataverzameling in zijn geheel schriftelijk of mixed mode wordt uitgevoerd, dan wordt er uitgegaan van een respons van 38% en moeten 185 cliënten per apotheek worden aangeschreven.

Hoeveel instellingen moeten deelnemen bij een vergelijkend onderzoek met de CQI Farmacie (verkorte lijst)?

Als het doel van de meting is om de prestaties van verschillende praktijken te vergelijken, dan is het wenselijk om 20 of meer praktijken mee te laten werken aan het onderzoek (zie het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 07.02).

Alle cliënten met een eerste, tweede of meerdere uitgifte van medicijnen worden benaderd. Instellingen die met de CQI Farmacie (verkorte versie) willen gaan werken, kunnen een steekproef trekken uit cliënten die maximaal 8 weken geleden nieuwe (eerste uitgifte) of herhalingsmedicatie (tweede uitgifte en vaker) ontvingen.

De exclusiecriteria voor de steekproef zijn als volgt. Cliënten worden uitgesloten als deze:

- Vooraf hebben aangegeven niet mee te willen doen aan onderzoek;
- Jonger zijn dan 16 jaar;
- Overleden cliënten.

Hoe trek ik een steekproef bij een meting met de CQI Farmacie (verkorte lijst)?

Bij het trekken van een steekproef dienen de richtlijnen beschreven in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 02 gevolgd te worden. Instellingen die met de CQI Farmacie verkorte lijst willen gaan werken, kunnen een steekproef trekken uit de populatie cliënten die medicijnen hebben ontvangen in de voorafgaande 8 weken.

¹ Indien een instelling voor eigen doeleinden (continu) aan het meten is binnen de instelling, maar ook verplicht is tot deelname aan een landelijke meting kan er 'achteraf' een steekproef worden getrokken, d.w.z. een steekproef trekken van respondenten die dit jaar al hebben deelgenomen aan een meting. Als een steekproef achteraf wordt getrokken, moeten 200 respondenten worden geselecteerd. Zie ook het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 02.03.

De exclusiecriteria voor de steekproef voor de CQI Farmacie voor volwassenen zijn als volgt.

Cliënten worden uitgesloten als deze:

- Vooraf hebben aangegeven niet mee te willen doen aan onderzoek;
- Jonger zijn dan 16 jaar.

De onderstaande stappen worden doorlopen bij het trekken en aanleveren van de steekproef CQI farmacie:

Stap 1

Optie 1: Apotheker of meetbureau maakt een bestand van alle patiënten die in de laatste 8 weken nieuwe (eerste uitgifte) of herhalingsmedicatie (tweede of meerdere uitgifte) ontvingen.

Optie 2: Continue meten: apotheken selecteren alle eerste opeenvolgende 300 cliënten vanaf een vooraf vastgestelde datum.

In dit bestand wordt opgenomen:

- o Achternaam cliënt
- o Tussenvoegsel(s)
- o Voorletter(s)
- o Adres
- o Postcode
- o Woonplaats
- o Geslacht
- o Geboortedatum cliënt
- o E-mailadres cliënt (indien bekend)

Kopieer de gegevens van alle personen in het gevraagde formaat naar een excelformat.

Stap 2

Voeg toe: steekproefdatum, of de cliënt benaderd kan worden en eventuele exclusiereden.

Stap 3a

Verwijder de mensen die niet benaderd mogen worden vanwege onderstaande exclusiecriteria uit het bestand. Bewaar verwijderde cliënten voor respons analyse.

- o Patiënt jonger dan 16 jaar
- o Patiënt overleden

Stap 3b

Verwijder vervolgens de gegevens van de mensen die niet benaderd willen worden. De cliënten worden gecodeerd ten behoeve van de non response analyse.

Stap 4 (deze stap wordt overgeslagen bij optie 2 selectie cliënten)

In het bestand staan meer dan 300 contacten voor de afgelopen 8 weken. Sorteert de cliënten op random nr. (Via Data>Sorteren, oplopend of aflopend maakt niet uit). Laat de 300 bovenste patiënten in het bestand staan; verwijder de rest. Dit is het bestand.

Stap 5

Stuur het bestand beveiligd met een wachtwoord aan het meetbureau (indien van toepassing).

Stap 6

Het meetbureau past een van de onderstaande methoden toe om de cliënten de vragenlijst toe te sturen: (afhankelijk van de bekende contactgegevens van de cliënten)

Hoe gaat de dataverzameling met de CQI Farmacie verkorte lijst in zijn werk?

De CQI Farmacie verkorte lijst wordt volgens een van de onderstaande methodieken afgenomen.

- Uitnodigen cliënten via e-mailadres met directe link naar vragenlijst
- Schriftelijke uitnodiging met een link naar de online vragenlijst en een inlogcode
- Schriftelijke uitnodiging met een link naar de online vragenlijst, een inlogcode en een papieren vragenlijst (mixed mode)

Volg hierbij de instructies in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 03.

Hoe gaat de data-invoer bij de CQI Farmacie verkorte lijst in zijn werk?

Bij schriftelijke dataverzameling vindt de data-invoer bij voorkeur plaats door middel van scannen. Gegevens die online worden verzameld dienen direct opgeslagen te worden in een databestand. Zie het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 05 voor de richtlijnen voor het verwerken van de gegevens. In het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 05.01 staat beschreven welke stappen uitgevoerd moeten worden om de kwaliteit van de data-invoer te controleren en in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 05.03 staat beschreven hoe databestanden op te leveren.

Hoe gaat de opschoning van de gegevens bij de CQI Farmacie verkorte lijst in zijn werk?

De stappen die uitgevoerd moeten worden voor het opschonen van het databestand staan beschreven in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 06, WIS 06.01 en BIJ 06.01.

Hieronder worden de stappen genoemd waarbij enkele stappen voor de CQI Farmacie nader gespecificeerd zijn. NB. Het kan zijn dat sommige opschoningstappen bij het online afnemen van de vragenlijst niet van toepassing zijn (bijv. het opschonen van screenvragen, omdat dit automatisch is ingebouwd).

Opschoning

1. Controle

- 1.1 Check op kwaliteit van de data-invoer
- 1.2 Controle op dubbel ingevoerde respondenten/vragenlijsten

2. Mensen verwijderen die ten onrechte zijn aangeschreven

- 2.1 Verwijderen van lijsten retour wegens 'overleden'
- 2.2 Verwijderen van lijsten 'onbestelbaar retour' (onjuist emailadres)
- 2.3 Verwijderen van respondenten die niet tot de doelgroep behoren.
Dit betreffen de respondenten die bij vraag 1 hebben aangegeven dat zij de afgelopen 8 weken geen medicijnen hebben ontvangen van de apotheek worden verwijderd.

3. Mensen verwijderen die wel behoren tot de doelgroep, maar die de vragenlijst onvoldoende of niet op de juiste manier hebben ingevuld

- 3.1 Verwijderen lege cases
- 3.2 Verwijderen van respondenten die de vragen niet zelf hebben beantwoord.
Respondenten die de vragen niet zelf hebben beantwoord moeten verwijderd worden. Het gaat om respondenten waarbij de optie 'heeft de vragen in mijn plaats beantwoord' op de vraag 'Hoe heeft die persoon u geholpen' (vraag 28) is aangevinkt. Ook respondenten die aangeven dat ze hulp bij het invullen van de vragenlijst hebben gehad (ja op vraag 27) en die bij de vervolgvraag (vraag 28) niet aangeven waaruit deze hulp bestond dienen verwijderd te worden.
- 3.3 Controle screenvragen en vervolgvragen
- 3.4 Verwijderen van respondenten die onvoldoende vragen hebben beantwoord
Respondenten die onvoldoende vragen hebben beantwoord moeten verwijderd worden. Het gaat om respondenten die 8 of meer van de sleutelvragen niet hebben ingevuld. De CQI Farmacie verkorte lijst versie 1.2 bestaat uit 29 vragen 16 vragen zijn sleutelvragen. Vraag 6 t/m 8 zijn geen sleutelvragen.
- 3.5 Verwijderen van respondenten bij wie één of meer van de variabelen voor casemix adjustment missing is.

Als praktijken met elkaar vergeleken worden, dan moeten van de respondenten alle case-mix variabelen bekend zijn. In de CQI farmacie wordt gevraagd naar de volgende case-mix variabelen: leeftijd (vraag 24), opleiding (vraag 25), en ervaren gezondheid (vraag 26). Respondenten die één of meer van de bijbehorende vragen niet ingevuld

hebben dienen verwijderd te worden. Ook respondenten die bij de vraag naar opleiding 'anders, namelijk' hebben aangevinkt moeten verwijderd worden.

Hoe zien de analyses bij een meting met de CQI Farmacie verkorte lijst eruit?

Het analyseren van gegevens verzameld met de CQI Farmacie verkorte lijst bestaat uit een aantal stappen. De richtlijnen voor het uitvoeren van de responsanalyses staan beschreven in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 06.03. Het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 07 en WIS 07.01 beschrijven hoe vervolgens per vraag en per schaal/kwaliteitsdimensie CQI scores berekend kunnen worden. Bij het vergelijken van praktijken moeten de richtlijnen beschreven in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 07.02 gevolgd worden.

Hoe ziet de case-mix adjustment met de CQI farmacie (verkorte lijst) eruit?

In de vergelijkende analyses dient bij de CQI farmacie (verkorte lijst) gecorrigeerd te worden voor de variabelen leeftijd (vraag 24), opleiding (vraag 25) en ervaren gezondheid (vraag 26) van de respondenten (de zogenaamde case-mix adjusters).

Let op: vraag 19 dient gecodeerd te worden. Het antwoord 'niet van toepassing, ik had geen probleem' wordt beschouwd als missende waarden, voordat de case-mix adjustment toegepast kan worden.

Bij de volgende vragen van de vragenlijst moet case-mix adjustment toegepast worden: Vragen 2 t/m 21.

Tabel 2 casemix-variabelen

Casemix variabele	Vraag	Opmerkingen
Leeftijd	24	
Opleiding	25	Het antwoord 'anders, namelijk' geldt als missende waarde.
Ervaren gezondheid	26	

Coderen

Let op: Vraag 19, antwoordcategorie 'weet ik niet'; moet als volgt gecodeerd worden, voordat zij meegenomen kan worden in de schaalscore: 1=1, 2=2, 3=3, 4=4 en 5=missing.

Poortvragen

Een aantal vragen moet bij bepaalde antwoorden op de voorafgaande vragen (poortvragen) worden overgeslagen. Als deze vragen onterecht ingevuld zijn, dienen de antwoorden te worden gecodeerd in missende waarden. In de onderstaande tabel staan de poortvragen, het antwoord

op de poortvraag waarbij de vervolgvraag moet worden leeg gelaten, en de vervolgvraag die moet worden leeg gelaten bij die waarde.

Poortvraag	Antwoord	Vervolgvragen leeglaten
Vraag 5	A	6 t/m 8

Aanbevelingsvraag

De CQI farmacie verkorte lijst bevat een aanbevelingsvraag, vraag 3. Hier wordt gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat men de apotheek bij vrienden of familie aanbeveelt op een schaal van 0 tot 10 (11 antwoordcategorieën). Op basis van deze vraag wordt de netto promotor score berekend. Hiertoe worden de respondenten in drie categorieën ingedeeld:

1. Criticasters: respondenten één van de categorieën 0 t/m 6 hebben ingevuld;
2. Passieven: respondenten die 7 of 8 hebben ingevuld;
3. Promotors: respondenten die 9 of 10 hebben ingevuld.

De netto promotor score wordt berekend door van het percentage promotors het percentage criticasters af te trekken.

Sleutelvragen

De volgende vragen zijn sleutelvragen: vraag 3, vraag 4, vraag 5, vraag 9 t/m vraag 21.

Hoe zien de rapportages over een meting met de CQI Farmacie verkorte lijst eruit?

De vorm van de rapportage wordt in belangrijke mate bepaald door de achterliggende doelstelling bij de meting met de CQI Farmacie verkorte lijst. In het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 08.01 & WIS 08.02 worden de richtlijnen en aanbevelingen voor drie soorten rapportages besproken: zorginkooprapportage voor verzekeraars, kwaliteitsrapportage voor zorgaanbieders en keuze-informatie voor (toekomstige) zorggebruikers. Het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 08.03 geeft meer informatie over de verschillende typen metingen en de bijbehorende vorm van rapporteren.

Bijlage 1

Van Dijk L. Optimaliseren van de CQI Farmacie Versie 1.1 februari 2012. Utrecht, NIVEL 2013.