



Werkinstructies voor CQI Vertegenwoordigers van Bewoners van Verpleeg- en Verzorgingshuizen voor de landelijke meting

1. De vragenlijst

Waarvoor is de CQI Vertegenwoordigers van Bewoners bedoeld?

De CQI Vertegenwoordigers van Bewoners is bedoeld om de kwaliteit van zorg te meten zoals die wordt waargenomen door vertegenwoordigers van bewoners van verpleeg- en verzorgingshuizen (organisatorische eenheden; OE's). De vragenlijst kan worden gebruikt om voor een OE in kaart te brengen op welke punten vertegenwoordigers goede ervaringen hebben en waar nog verbetering mogelijk is. Daarnaast is de vragenlijst bedoeld om vergelijkend onderzoek te doen naar de prestaties van verschillende OE's.

Hoe ziet de CQI Vertegenwoordigers van Bewoners eruit?

De CQI Vertegenwoordigers van Bewoners bestaat uit 35 items. Deze vragenlijst meet de kwaliteit van zorg zoals die wordt waargenomen door vertegenwoordigers van bewoners van verpleeg- of verzorgingshuizen (OE's). De vragenlijst begint met enkele vragen over de bewoner¹. Vervolgens komen de verschillende thema's over de ervaringen met de zorg aan bod gevolgd door de vraag of de vertegenwoordiger de OE zou aanbevelen bij anderen. De lijst eindigt met enkele vragen over de vertegenwoordiger zelf.

Let op: bij vraag 30 dient de naam van de instelling te worden ingevuld door het meetbureau. Zie de CQI Vertegenwoordigers van Bewoners (VV-PG) op onze website, bij CQ-index > CQI Vragenlijsten.

Welke verschillen tussen instellingen kan ik met de CQI Vertegenwoordigers van Bewoners in kaart brengen?

De indicatoren die gemeten worden met de CQI vragenlijst zijn dusdanig gekozen dat zij verschillen kunnen aantonen tussen OE's (zie Verantwoording aanpassing vragenlijsten en indicatoren CQI VV&T op onze website, bij CQ-index > CQI Vragenlijsten). De volgende thema-indicatoren² worden gemeten: 1.1 eten en drinken, 3.1 zinvolle dag, 4.3 Respect voor mensen: ervaren bejegening, 5.4 Ervaren kwaliteit personeel, 6.1 Ervaren inspraak, 6.2 Ervaren informatie. Daarnaast kunnen verschillen op de volgende enkelvoudige indicatoren³ worden getoetst: 2.1 omgang met elkaar, 2.2 Gastvrijheid: ervaringen met schoonmaak, 2.3 Gastvrijheid: ervaringen met inrichting, 2.4 Gastvrijheid: ervaren privacy, 5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel, 6.3 PILOT: aanbeveling⁴. De CQI Vertegenwoordigers van Bewoners kan gebruikt worden om inzicht te krijgen in deze verschillen.

¹ In de vragenlijst wordt niet gevraagd naar land van herkomst. Indien een instelling veel allochtone cliënten heeft kan overwogen worden hierover vragen toe te voegen t.b.v. verdiepende analyses.

² Met 'thema-indicator' bedoelen we een indicator die uit meer dan één vraag bestaat

³ Met 'enkelvoudige indicator' bedoelen we een indicator die uit één vraag bestaat

⁴ Deze vraag is niet eerder gesteld in de VV&T en krijgt derhalve een pilot status. Daaruit zal moeten blijken of deze ook in staat is om verschillen tussen OE's te meten.



Werkinstructies voor de CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg CQI VV&T (VV-PG)

versie: 4.3
d.d. : december 2013

Uit welke vragen bestaan de indicatoren voor de CQI Vertegenwoordigers van Bewoners?

Hieronder zijn de indicatoren die zijn gebaseerd op vragen uit de CQI Vertegenwoordigers van Bewoners weergegeven. Daarnaast staat vermeld uit welke vragen de indicator bestaat.

Indicator	Vra(a)g(en)
1.1 Ervaringen met eten en drinken	27, 28, 29
2.1 Omgang met elkaar	24
2.2 Gastvrijheid: ervaringen met schoonmaken	20
2.3 Gastvrijheid: ervaringen met inrichting	22
2.4 Gastvrijheid: ervaringen met privacy	21
3.1 Zinvolle dag	23, 25, 26
4.3 Respect voor mensen: Ervaren bejegening	13, 14, 15,
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	16
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	17, 18, 19
6.1 Ervaren inspraak	6, 7, 11
6.2 Ervaren informatie	8, 9, 10, 12
6.3 PILOT: Aanbevelingsvraag	30

Indien een indicator bestaat uit meer dan één vraag kunnen de indicatorscores worden berekend zoals omschreven in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 07 en WIS 07.01 (in dit hoofdstuk wordt ook wel gesproken over 'schaalscores' of 'kwaliteitsdimensies').

Let op: vraag 22 is een ja/nee vraag en dient te worden gehercodeerd voorafgaand aan de indicatorberekening. De volgende hercodering moet plaatsvinden: 1=1, 2=4. Bij de vragen 7, 9 t/m 19 en 22 t/m 29 staan extra antwoordcategorieën zoals 'weet ik niet' en 'niet van toepassing'. Deze antwoordcategorieën moeten eerst omgecodeerd worden in missende waarden voordat indicatorgemiddelden bepaald kunnen worden.

Let op: vanaf augustus 2012 zijn de antwoordcategorieën van de aanbevelingsvraag (vraag 30) in de VV&T vragenlijsten veranderd. De antwoorden beslist niet-waarschijnlijk niet-waarschijnlijk wel- beslist wel zijn veranderd in een 0-10 puntschaal. Deze vraag heeft een pilotstatus; aan de hand van toekomstige resultaten zal worden bepaald of deze vraag standaard in deze lijst wordt opgenomen.



2. Het uitvoeren van een meting met de CQI Vertegenwoordigers van Bewoners

Hoe groot moet de steekproef zijn bij een meting met de CQI Vertegenwoordigers van Bewoners?

Voor de landelijke meting waarbij prestaties van verschillende OE's met elkaar worden vergeleken, dienen 70 vertegenwoordigers per OE worden aangeschreven. Bij een verwachte respons van 78% wordt het aantal respondenten dat benodigd is om verschillen tussen OE's te kunnen aantonen voor de meeste indicatoren ruimschoots gehaald (Wiegers et al., 2007).

Hoe trek ik een steekproef bij een meting met de CQI Vertegenwoordigers van Bewoners?

De CQI Vertegenwoordigers van Bewoners dient opgestuurd te worden naar 70 vertegenwoordigers per OE. Voor de steekproeftrekking gelden de algemene regels van steekproeftrekking zoals beschreven in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 02. Het meetbureau is samen met de OE verantwoordelijk voor het goed verlopen van de steekproeftrekking. In het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) dient de steekproeftrekking zoveel mogelijk plaats te vinden ten kantore van de OE (zie het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen BIJ 02.03). Bij voorkeur zorgt de OE voor de selectie van bewoners die in aanmerking komen voor de steekproef. Als daar te grote risico's aan vast zitten (zie het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen BIJ 02.01), dan selecteert een medewerker van het meetbureau de bewoners. Vervolgens wordt uit de geselecteerde bewoners een steekproef van 70 bewoners getrokken, waarvan vervolgens de vertegenwoordigers worden benaderd. Onderstaande stappen dienen per OE uit te worden gevoerd. De OE is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de benodigde gegevens in digitale cliëntenlijsten. Voor een goede voorbereiding van de steekproeftrekking is het van belang dat de OE tijdig wordt geïnformeerd welke gegevens wanneer van alle cliënten beschikbaar moeten zijn. Alle stappen van de steekproeftrekking dienen door het meetbureau zorgvuldig gedocumenteerd te worden in de Meetverantwoording.

Stap 1: Beschikbaar stellen van gegevens door de OE

De OE zorgt dat onderstaande gegevens beschikbaar zijn van alle bewoners die staan ingeschreven bij de instelling (OE).

Cliëntenbestand:

- Uniek cliëntnummer bewoner
- Geboortedatum of geboortjaar bewoner
- Geslacht bewoner
- Startdatum verblijf
- Gegevens die nodig zijn voor toepassen van de inclusie- en exclusiecriteria. (Dit zijn: bewoner heeft geen naaste/familielid, kortdurend verblijf, terminale zorg en/of verblijf op palliatieve zorgunit, andere zwaarwegende redenen; zie ook de beschrijving van de steekproefcriteria in stap 2)
- OE-code/naam van verpleeg- of verzorgingshuis

Stap 2: Het opstellen van het populatiebestand

Een medewerker van de OE of het meetbureau verwijderd uit het cliëntenbestand de bewoners die voldoen aan de exclusiecriteria van de steekproeftrekking. De medewerker van



het meetbureau noteert in de Meetverantwoording hoeveel bewoners om welke reden uitgesloten worden van de steekproef.

De volgende bewoners worden uitgesloten van de steekproef:

- Cliënten die vooraf hebben aangegeven niet mee te willen doen aan onderzoek;
- Cliënten die korter dan één maand in het verpleeg- of verzorgingshuis verblijven (reken vanaf de verzenddatum van de vragenlijst). Hiervoor kijkt u naar de startdatum verblijf van de cliënt.
- Bewoner heeft geen naaste/familielid, maar alleen een wettelijke vertegenwoordiger;
- Er is sprake van kortdurend verblijf: probeerverblijf, respijtzorg of intervalopname;
- Er is sprake van terminale zorg en/of verblijf op palliatieve zorgunit;
- Cliënten die in de voorgaande 12 maanden al zijn aangeschreven voor een andere CQI meting.
- Andere zwaarwegende redenen (documenteer hierbij een korte omschrijving).

Na het toepassen van de in- en exclusiecriteria worden gegevens die niet nodig zijn voor de controle van de representativiteit of voor de responsanalyses verwijderd uit het bestand. Dit resulteert in het populatiebestand en dit bestand bestaat uit onderstaande gegevens:

Populatiebestand:

- Uniek cliëntnummer
- Geboortedatum of geboortjaar bewoner
- Geslacht bewoner

Stap 3: Controleren populatiebestand op actualiteit

De medewerker van de OE/het meetbureau gaat na of het bestand actueel is; hij/zij controleert het bestand op overledenen, non-mailing en verhuizingen.

Stap 4: Vastleggen kenmerken cliëntenbestand en populatiebestand

Het meetbureau noteert in de Meetverantwoording uit hoeveel cliënten het cliëntenbestand bestaat en hoeveel bewoners om welke reden uitgesloten worden van de steekproef. Daarnaast noteert het meetbureau het aantal bewoners in het populatiebestand, de gemiddelde leeftijd (neem hiervoor de datum waarop de steekproef is getrokken) en het aantal mannen en vrouwen in deze groep. De OE geeft hiertoe indien van toepassing de benodigde informatie door aan het meetbureau.

Stap 5: Steekproeftrekking

Uit het populatiebestand worden random 70 bewoners geselecteerd. Dit kan op de volgende manier:

- 1) Gebruik een functie in een administratieprogramma voor het random selecteren van de groep. In Excel werkt deze procedure bijvoorbeeld als volgt: Maak een extra kolom aan in het selectiebestand genaamd 'selectie' en vul de cellen in deze kolom met de functie '=ASELECT'. Er verschijnen nu getallen tussen 0 en 1 in de cellen. Sorteer het bestand van groot naar klein op basis van de kolom 'selectie'. Selecteer de eerste 70 bewoners in het bestand.
- 2) Zet de bewoners op volgorde van cliëntnummer. Deel het aantal bewoners door 70. De uitkomst van deze berekening (afgerond naar beneden op een heel getal) noemen we X.



Werkinstructies voor de CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg CQI VV&T (VV-PG)

versie: 4.3
d.d. : december 2013

Vervolgens selecteert u iedere X^e bewoner (bijvoorbeeld iedere 3^e bewoner als het bestand 210 bewoners telt, of iedere 2^e bewoner als er 140 bewoners zijn)

Let op: Indien minder dan 70 bewoners, maar meer dan 15 bewoners voldoen aan de steekproefcriteria worden voor alle bewoners de vertegenwoordigers benaderd. Indien er tussen de 10 tot 15 bewoners voldoen aan de steekproefcriteria adviseert het Kwaliteitsinstituut geen meting uit te voeren tenzij de respons naar verwachting 100% is. Indien er minder dan 10 bewoners voldoen aan de steekproefcriteria kan geen meting worden uitgevoerd omdat de anonimiteit van respondenten niet te garanderen is bij zulke kleine aantallen.

Deze stap resulteert in het zogenaamde achtergrondbestand. Dit bestand bestaat enkel uit bewoners die in de steekproef voorkomen en bevat de gegevens die nodig zijn voor de controle op representativiteit en voor de responsanalyses.

Achtergrondbestand:

- Uniek cliëntnummer
- Geboortedatum of geboortjaar bewoner
- Geslacht bewoner

Stap 6: Controle representativiteit steekproef

Stap 1 tot en met 5 hebben geleid tot een steekproef van maximaal 70 bewoners waarvan de vertegenwoordigers worden benaderd. De controle van de representativiteit van de steekproef wordt uitgevoerd door het meetbureau. Het meetbureau noteert in de Meetverantwoording het aantal bewoners in het achtergrondbestand en hun gemiddelde leeftijd (neem hiervoor de datum waarop de steekproef is getrokken) en het aantal mannen en vrouwen. Met de gegevens van het achtergrondbestand en het populatiebestand (zie stap 4 van de steekproeftrekking) controleert het meetbureau of de steekproef (bewoners in het achtergrondbestand) representatief is voor de populatie (bewoners in populatiebestand). Zie het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 02 en WIS 02.02 voor de richtlijnen van deze controle. Als de kenmerken van de steekproef significant afwijken van de kenmerken van de populatie, dient de steekproef opnieuw te worden getrokken (met een andere ordening), net zolang tot wel sprake is van een representatieve steekproef.

Stap 7: Opstellen steekproefbestand

De OE of het meetbureau in samenwerking met de OE stelt op basis van de cliëntnummers in het achtergrondbestand het steekproefbestand op. Het steekproefbestand bestaat enkel uit bewoners die zijn geselecteerd in de steekproef en bevat de communicatiegegevens die nodig zijn voor de dataverzameling.

Steekproefbestand:

- Uniek cliëntnummer bewoner zoals vermeld in achtergrondbestand
- Achternaam bewoner (*optioneel**)
- Tussenvoegsels bewoner (*optioneel**)
- Voorletters bewoner (*optioneel**)
- Geslacht bewoner (o.a. voor aanschrijftitel) (*optioneel**)
- Achternaam vertegenwoordiger



Werkinstructies voor de CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg CQI VV&T (VV-PG)

versie: 4.3
d.d. : december 2013

- Tussenvoegsels vertegenwoordiger
- Voorletters vertegenwoordiger
- Geslacht vertegenwoordiger (o.a. voor aanschrijftitel)
- Straat vertegenwoordiger
- Huisnummer vertegenwoordiger
- Huisnummertoevoeging vertegenwoordiger
- Postcode vertegenwoordiger
- Plaats vertegenwoordiger
- Buitenland vertegenwoordiger (indien van toepassing)
- OE-code verpleeg- of verzorgingshuis

* Indien in het begeleidend schrijven wordt verwezen naar de bewoner, zijn gegevens over de bewoner nodig. Indien niet wordt verwezen naar de bewoner, hoeven deze gegevens niet in het steekproefbestand opgenomen te worden.

Stap 8: Opleveren steekproefbestand en achtergrondbestand

Aan het einde van de steekproeftrekking dienen het steekproefbestand en het achtergrondbestand opgeleverd te worden bij het betrokken meetbureau. Verzending van de bestanden gebeurt conform het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen BIJ 00.04 (zie website, bij CQ-index > Handboek Eisen en Werkwijzen CQI metingen). Het steekproefbestand wordt door de OE/meetbureau opgeleverd aan het meetbureau dat de dataverzameling verzorgt. Het achtergrondbestand wordt door de OE/meetbureau opgeleverd aan het meetbureau dat verantwoordelijk is voor de analyses. De opgemaakte (tussen)bestanden moeten op elk moment beveiligd worden opgeslagen conform het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen BIJ 00.04 (zie website, bij CQ-index > Handboek Eisen en Werkwijzen CQI metingen) door zowel de OE als het meetbureau.

Stap 9: Toekenning enquêtenummers

De medewerker van het meetbureau kent aan iedere vertegenwoordiger van de bewoner in de steekproef een unieke code toe, het zogenaamde enquêtenummer. Dit enquêtenummer wordt gebruikt om tijdens de dataverzameling bij te houden welke respondenten de vragenlijst hebben ingevuld of anderszins hebben gereageerd op de vragenlijst. Het enquêtenummer dient op elke vragenlijst en brief te staan en moet met de gegevens van de vragenlijst worden ingevoerd, zodat de resultaten uiteindelijk per OE kunnen worden geanalyseerd. Het enquêtenummer dient uit onderstaande aspecten en in deze volgorde te worden samengesteld:

1. Code meetbureau afgegeven door CIIO
2. OE-code verpleeg- of verzorgingshuis.
3. Uniek volgnummer vertegenwoordiger. De volgnummers voor vertegenwoordigers worden door de meetbureaus toegekend, onder de voorwaarde dat elke respondent per OE een uniek nummer krijgt. NB. dit is dus niet hetzelfde nummer als het unieke cliëntnummer van de bewoner uit de administratie van de OE.

Stap 10: Bewaren gegevens steekproef

Van de steekproef worden de volgende gegevens bewaard: het verzendbestand en het achtergrondbestand. Van het achtergrondbestand dient een back-up gemaakt te worden. Het bestand wordt in een veilige omgeving opgeslagen. Het bestand dient niet voor iedereen toegankelijk te zijn. Zie voor verdere verwerkingen en bewaarinstructies voor het



Werkinstructies voor de CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg CQI VV&T (VV-PG)

versie: 4.3
d.d. : december 2013

achtergrondbestand het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 02 en BIJ 00.04.

LET OP: Het uniek cliëntnummer moet uit het achtergrondbestand worden verwijderd!

Achtergrondbestand met uniek enquêtenummer:

- Uniek enquêtenummer
- Geboortedatum of geboortejahr bewoner
- Geslacht bewoner

Daarnaast wordt er een verzendbestand (als steekproefbestand maar dan met uniek enquêtenummer) opgesteld die gebruikt wordt voor het verzenden van de vragenlijsten aan de vertegenwoordigers van bewoners. Dit bestand dient gescheiden van het achtergrondbestand te worden opgeslagen (bijv. in een andere map) en beveiligd te worden volgens het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen BIJ 00.04. (zie website, bij CQ-index > Handboek Eisen en Werkwijzen CQI metingen). Dit bestand is alleen toegankelijk voor medewerkers die zich bezighouden met de verzending van de vragenlijsten.

LET OP: Het uniek cliëntnummer moet uit het verzendbestand worden verwijderd!

Verzendbestand:

- Uniek enquêtenummer
- Achternaam bewoner
- Tussenvoegsels bewoner
- Voorletters bewoner
- Geslacht bewoner (o.a. voor aanschrijftitel)
- Achternaam vertegenwoordiger
- Tussenvoegsels vertegenwoordiger
- Voorletters vertegenwoordiger
- Geslacht vertegenwoordiger (o.a. voor aanschrijftitel)
- Straat vertegenwoordiger
- Huisnummer vertegenwoordiger
- Huisnummertoevoeging vertegenwoordiger
- Postcode vertegenwoordiger
- Plaats vertegenwoordiger
- Buitenland vertegenwoordiger (indien van toepassing)
- OE-code verpleeg- of verzorgingshuis

Hoe gaat de dataverzameling met de CQI Vertegenwoordigers van Bewoners in zijn werk?

De CQI Vertegenwoordigers van Bewoners is bedoeld om te worden gebruikt als schriftelijke vragenlijst. Volg hierbij de instructies in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 03.

Hoe gaat de data-invoer bij de CQI Vertegenwoordigers van Bewoners in zijn werk?

De data-invoer vindt bij voorkeur plaats door middel van scannen. 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 Vertegenwoordigers van Bewoners in zijn werk?

De stappen die uitgevoerd moeten worden voor het opschonen van het databestand staan beschreven in de aanlever- en validatiespecificaties voor aanlevering aan de TTP. Deze stappen worden centraal gecontroleerd en, waar nodig, gecorrigeerd.

Hoe zien de analyses bij een meting met de CQI Vertegenwoordigers van Bewoners eruit?

Het analyseren van gegevens verzameld met de CQI Vertegenwoordigers van Bewoners 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 indicator (ook wel schaal of kwaliteitsdimensie genoemd) CQI scores berekend kunnen worden. Bij het vergelijken van instellingen moeten de richtlijnen beschreven in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 07.02 gevolgd worden. Het berekenen van de indicatorscores en het vergelijken van instellingen voor publicatie in het JMV en op www.kiesbeter.nl wordt centraal uitgevoerd.

Waar kan ik de gegevens aanleveren?

De stappen die uitgevoerd moeten worden voor het opschonen van het databestand staan beschreven in de aanlever- en validatiespecificaties voor aanlevering aan de TTP. Deze stappen worden centraal gecontroleerd en, waar nodig, gecorrigeerd. Op dit moment is nog niet duidelijk welke partij de TTP-functie gaat vervullen.

Hoe zien de rapportages over een meting met de CQI Vertegenwoordigers van Bewoners eruit?

Het meetbureau kan voor de OE een kwaliteitsrapportage opstellen. In het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 08.01 & WIS 08.02 staan de richtlijnen voor een dergelijke rapportage beschreven. Het is belangrijk om in de rapportage aan te geven dat er verschillen kunnen bestaan tussen de resultaten van het meetbureau en de resultaten van de TTP. Centraal wordt een case-mix correctie uitgevoerd en hierbij worden wellicht andere beslissingen genomen over de opschoningprocedure.