

## Consumer Quality Index (CQi)

### Geestelijke Gezondheidszorg of verslavingszorg (GGZ & VZ)

Ervaringen met de ambulante geestelijke gezondheidszorg (GGZ) of  
verslavingszorg (VZ)

Versie 5.1a Akwa GGZ

#### **Informatiedocument**

In dit document wordt informatie gegeven over de doorontwikkeling van de CQi.

**Datum:**

5 november 2020 5.1a

10 september 2020 versie 5.1

7 juli 2020 versie 5.0

**Meer informatie:** [secretariaat@akwaggz.nl](mailto:secretariaat@akwaggz.nl)

**Inhoud**

1 Inleiding .....	3
2 Informatie over de ontwikkeling .....	3
3 Wat is anders?.....	4
4 Opbouw vragenlijst .....	5
5 Aanleveren GGZ Dataportaal .....	8

## 1 Inleiding

Deze Consumer Quality Index (CQi) GGZ & VZ meet kwaliteitsaspecten van de ambulante geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en verslavingszorg (VZ) vanuit het perspectief van de cliënt. De CQi GGZ & VZ wordt gebruikt om binnen een zorgaanbieder in kaart te brengen op welke punten cliënten goede ervaringen hebben en waar nog verbetering mogelijk is.

De CQi GGZ & VZ is (gratis) beschikbaar in het publieke domein.

## 2 Informatie over de ontwikkeling

In 2006-2007 is door het Trimbos-instituut in opdracht van het Ministerie van VWS en in samenwerking met het NIVEL, een eerste versie van een CQ-index (CQi) voor gebruik in de geestelijke gezondheidszorg (ggz) en verslavingszorg (vz) ontwikkeld (versie 1.0).

De CQi GGZ & VZ is afgelopen jaren steeds verder doorontwikkeld en gewisseld van beheer. Via (voormalig) Stichting Miletus (verkorte versie 2012) en (voormalig) Stichting Benchmark GGZ (doorontwikkeling 2016) ligt het beheer nu bij Akwa GGZ.

In 2019 is een begeleidingsgroep vastgesteld met daarin vertegenwoordigers van MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid, de Nederlandse ggz (voorheen GGZ Nederland) en Zorgverzekeraars Nederland. Gezamenlijk hebben ze de pilot vragenlijst vastgesteld. De leden van SynQuest hebben de pilot uitgevoerd. De data zijn geanalyseerd door Akwa GGZ en in juni 2020 is de CQi Consumer Quality Index (CQi) Geestelijke Gezondheidszorg of verslavingszorg (GGZ & VZ) Versie 5.0 vastgesteld.

### 2.1 versiebeheer

De in juni 2020 gelanceerde versie is goed door het veld ontvangen. Tijdens de voorbereidingen van het veld zijn enkele verbeterpunten naar voren gekomen. In versie 5.1 zijn deze wijzigingen verwerkt. Hieronder staan de wijzigingen in de tabel:

	Verzoek / probleem	Aanpassing
1	P2. Graag <instelling/afdelingsnaam> aanvullen of vervangen door <naam zorgaanbieder>	<Instelling/afdelingsnaam> is aangepast naar <naam zorgaanbieder>
2	P2. Vanuit de verslavingszorg is er de vraag gekomen om ook de verslavingsarts, en de verpleegkundig specialist en de verpleegkundige toe te voegen aan de lijst en het woord verslavingszorg door te voeren.	Wijzigingen in de inleiding van de vragenlijst doorgevoerd
3	Vraag 7 informatie over cliëntenorganisaties: De verslavingszorg zou daar graag zelfhulpgroepen aan toevoegen. Deze worden veel gebruikt en zijn belangrijk in de VZ.	De vraag is uitgebreid met: cliëntenorganisaties en/of zelfhulpgroepen.
4	Vraag 15 over medicijnen voor psychische klachten. In de VZ schrijft een verslavingsarts of	Vraag 15 is aangepast: Misschien heeft u tijdens uw behandeling medicijnen gekregen, zijn

	verpleegkundig specialist ook somatische medicatie voor.	de mogelijke (lichamelijke) bijwerkingen met u besproken? <input type="checkbox"/> niet van toepassing, ik heb tijdens mijn behandeling geen medicijnen gekregen
5	Antwoordcategorie vraag 21 Hoger beroepsonderwijs en Wetenschappelijk onderwijs stonden op 1 regel.	Antwoorden zijn aangepast: 7. Hoger beroepsonderwijs 8. Wetenschappelijk onderwijs

In versie 5.1a wordt een aantal suggesties meegegeven om implementatie in de praktijk te ondersteunen, deze zijn opgenomen in paragraaf 7. Daarnaast heeft vraag 0 twee antwoord categorieën gekregen: Dit wordt vastgelegd onder vraag 0 (De scores zijn: 1=geen terugkoppeling naar de behandelaar, 2=terugkoppeling naar de behandelaar). Dit is terug te vinden in paragraaf 5.

### 3 Wat is anders?

- Uit de vorige versie pakte de schaal 'Samen beslissen' niet als construct, de schaal kenmerkt zich door een lage interne consistentie en lijkt uit 2 type vragen te bestaan: vragen over informatie en vragen over gezamenlijk bespreken. Deze 2 type vragen worden zeer scheef beantwoord: heel laag of heel hoog. De schaal is opgesplitst in tweeën: een gedeelte over informatievoorziening en een ander stuk over samen beslissen.
- De schaal 'informatie behandeling' stond in eerdere versies van de vragenlijst, maar is er toen uitgehaald om het construct 'samen beslissen' te vormen. Zoals hierboven omschreven. De schaal 'informatie behandeling' is nu opnieuw opgenomen.
- De vorige versie van de CQi GGZ & VZ kende antwoordcategorieën op een vijfpuntschaal die waren uitgeschreven. De antwoorden varieerden door de vragenlijst heen. In de nieuwe versie is gekozen voor een visuele analoge schaal (de smileys) die het gebruikersgemak bevorderen.
- Twee losse ervaringsvragen over het *bespreken van bijwerkingen* en *het bespreken van ingevulde vragenlijsten*, zorgden voor verwarring omdat niet duidelijk was waar de antwoordcategorie 'niet van toepassing' op sloeg. Deze zijn geherformuleerd.
- Achtergrondvariabele 'algemene ervaren gezondheid' is uit de vragenlijst gehaald, omdat deze mede een uitkomst is van de behandeling.
- Toevoeging van de vraag over waarvoor men in behandeling is geweest, waardoor de resultaten meer inzicht verschaffen voor de zorgaanbieders.

#### 4 Opbouw vragenlijst

De vragenlijst bestaat uit 4 schalen, 6 losse ervaringsvragen en 5 achtergrondvariabelen. De vragenlijst eindigt met een open vraag waarin de respondent om algemene feedback wordt gevraagd.









































Vraag 1 t/m 15 worden weergegeven met smileys:



Nee, helemaal niet 1 2 3 4 5 Ja, helemaal





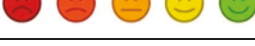
Deze worden als volgt gescoord: 1 2 3 4 5

De missing items worden met 99 gescoord  
Bij vragen 14 en 15 is er sprake van een n.v.t. optie, deze wordt gescoord met 88

Bij de overige vragen (16 t/m 21) staan de scores in onderstaande tabel weergegeven.

Schalen		
Schaal	Vragen	Antwoorden
Bejegening	V1 Nam uw behandelaar u serieus?	Nee, helemaal niet      Ja, helemaal
	V2 Heeft uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?	Nee, helemaal niet      Ja, helemaal
Informatie behandeling	V4 Zijn de voor- en/of nadelen uitgelegd van de behandelingen die er voor uw klachten zijn?	Nee, helemaal niet      Ja, helemaal
	V5 Kreeg u informatie over hoe u met uw klachten om kunt gaan?	Nee, helemaal niet      Ja, helemaal
	V6 Kreeg u informatie over het resultaat dat u van de behandeling kon verwachten?	Nee, helemaal niet      Ja, helemaal
Samen beslissen	V8 Kon u meebeslissen over de behandeling?	Nee, helemaal niet      Ja, helemaal
	V9 Heeft u samen met uw behandelaar het doel van de behandeling vastgesteld?	Nee, helemaal niet      Ja, helemaal
	V10 Is er rekening gehouden met uw wensen binnen de behandeling? <i>(Bijvoorbeeld de plek, het aantal sessies, het tijdstip,</i>	Nee, helemaal niet      Ja, helemaal

	<i>alleen of in een groep, man of vrouw als behandelaar</i>	
Uitvoering behandeling	V12 Was de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?	Nee, helemaal niet  Ja, helemaal
	V13 Bent u tevreden over <i>het resultaat</i> van uw behandeling?	Nee, helemaal niet  Ja, helemaal

Losse ervaringsvragen	
Vragen	Antwoorden
V3 Kreeg u makkelijk contact met uw behandelaar? ( <i>telefonisch, per e-mail, of anders</i> )	Nee, helemaal niet  Ja, helemaal
V7 Kreeg u informatie over cliëntenorganisaties en/of zelfhulpgroepen?	Nee, helemaal niet  Ja, helemaal
V11 Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) betrokken werden bij de behandeling?	Nee, helemaal niet  Ja, helemaal
V14 Mogelijk heeft u vragenlijsten ingevuld over hoe het met u ging, zijn deze met u besproken?	Niet van toepassing, ik heb geen vragenlijsten ingevuld (n.v.t.) Nee, helemaal niet  Ja, helemaal
V15 Misschien heeft u tijdens uw behandeling medicijnen gekregen, zijn de mogelijke (lichamelijke) bijwerkingen met u besproken?	Niet van toepassing, ik heb tijdens mijn behandeling geen medicijnen gekregen (n.v.t.) Nee, helemaal niet  Ja, helemaal
V16 Welk cijfer geeft u aan de behandeling? Een score van 1 tot 10, waarbij een 1 'heel erg slecht' betekent en een 10 'uitstekend'.	1 heel erg slechte behandeling 2 3 4 5 6 7 8 9 10 uitstekende behandeling

<b>Achtergrond</b>	
<b>Vragen</b>	<b>Antwoorden</b>
V17 Voor welke klachten bent u behandeld? (meerdere antwoorden mogelijk)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Depressie of depressieve klachten</li> <li>2. Angststoornis of angstklachten</li> <li>3. Bipolaire stoornis</li> <li>4. Verslaving of problematisch middelengebruik</li> <li>5. Persoonlijkheidsstoornis</li> <li>6. Psychotische stoornis</li> <li>7. Eetstoornis</li> <li>8. Anders, namelijk [open vraag]</li> <li>99. Missing</li> </ol>
V18 Op welke klacht was uw behandeling afgelopen jaar vooral gericht? (één antwoord mogelijk)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Depressie of depressieve klachten</li> <li>2. Angststoornis of angstklachten</li> <li>3. Bipolaire stoornis</li> <li>4. Verslaving of problematisch middelengebruik</li> <li>5. Persoonlijkheidsstoornis</li> <li>6. Psychotische stoornis</li> <li>7. Eetstoornis</li> <li>8. Anders, namelijk [open vraag]</li> <li>99. Missing</li> </ol>
V19 Bent u een man, vrouw of genderneutraal?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Man</li> <li>2. Vrouw</li> <li>3. Genderneutraal</li> <li>99. Missing</li> </ol>
V20 Wat is uw leeftijd?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 16 t/m 24 jaar</li> <li>2. 25 t/m 34 jaar</li> <li>3. 35 t/m 44 jaar</li> <li>4. 45 t/m 54 jaar</li> <li>5. 55 t/m 64 jaar</li> <li>6. 65 t/m 74 jaar</li> <li>7. 75 t/m 79 jaar</li> <li>8. 80 jaar en ouder</li> <li>99. Missing</li> </ol>
V21 Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Geen opleiding</li> <li>2. Lager onderwijs</li> <li>3. Lager of voorbereidend beroepsonderwijs</li> <li>4. Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs</li> <li>5. Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs</li> <li>6. Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs</li> <li>7. Hoger beroepsonderwijs</li> <li>8. Wetenschappelijk onderwijs</li> <li>9. Anders, namelijk [open vraag]</li> <li>99. Missing</li> </ol>
Heeft u aanvullende tips? Wij vernemen graag van u! Wilt u verder nog iets opmerken over uw behandeling of onze zorg? Dan kunt u dit hieronder kwijt. [Open vraag]	

## 5 Invulinstructie

- De vragenlijst is ontwikkeld voor de kortdurende ambulante geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg.
- De vragenlijst wordt in ieder geval aan het einde van de behandeling afgenomen.
- Alle ervaringsvragen (vraag 1 t/m 16) moeten door de respondent gescoord worden voordat deze door kan naar de vervolgvragen, de overige vragen (17 t/m 21) zijn facultatief.
- Er zijn drie varianten mogelijk als het gaat om de wijze van uitvraag:
  1. Anoniem (vertrouwelijk) – de vragenlijst wordt anoniem uitgezet. In de inleidende tekst wordt duidelijk benoemd dat er geen terugkoppeling plaatsvindt naar de behandelaar;
  2. Niet anoniem – de vragenlijst wordt niet anoniem uitgezet. In de inleidende tekst wordt duidelijk vermeld dat er een terugkoppeling plaatsvindt naar de behandelaar;
  3. Keuze – de cliënt mag zelf aangeven of optie 1 of 2 beter bij hem/haar past door een eerste screeningsvraag te stellen.

Alle drie de varianten zijn mogelijk, zolang er maar geregistreerd wordt of de afname anoniem of niet anoniem heeft plaats gevonden. Dit wordt vastgelegd onder vraag 0 (De scores zijn: 1=geen terugkoppeling naar de behandelaar, 2=terugkoppeling naar de behandelaar). De zorgaanbieder draagt zelf zorg voor het eventueel invoegen van een extra vraag met een bij de zorgaanbieder passende begeleidende tekst. Deze kan na de introductie pagina worden opgenomen of aan het eind van de vragenlijst, afhankelijk van de plek waar mogelijk de algemene toestemming voor het delen van data komt (zie paragraaf 7).

## 6 Aanleveren GGZ Dataportaal

Wanneer zorgaanbieders de CQi data willen delen met GGZ Dataportaal dan is het noodzakelijk om hiervoor de uitdrukkelijke toestemming van de cliënt te krijgen. Voor meer informatie of vragen, verzoeken wij u contact op te nemen met GGZ Dataportaal via [servicedesk@ggzdataportaal.nl](mailto:servicedesk@ggzdataportaal.nl).

## 7 Aanvullingen voor versie 5.1a

Onderstaande zijn suggesties en hoeven niet overgenomen te worden. De suggesties kunnen behulpzaam zijn om de vragenlijst beter toepasbaar te maken in uw eigen praktijk.

### Vrije tekst veld

Vanuit een aantal instellingen is de vraag gekomen of vraag 22 (Vrije tekst veld over de suggesties/tips) na vraag 16 over rapportcijfer gezet mag worden. Dit kan de logica in de opbouw (voor de invuller) in bepaalde situaties verbeteren. Het staat zorgaanbieders vrij deze vraag als laatste te stellen, of ná vraag 16.

### Toestemming

De CQi wordt op diverse niveaus ingezet. Voor intern gebruik bij de zorgaanbieder en ook op landelijk niveau. Vanuit het Hoofdlijnen Akkoord (HLA) werkt een werkgroep aan transparantie op het gebied van cliëntervaringen. Ook voor het gebruik van de resultaten op geaggregeerd niveau is toestemming van de patiënt nodig.

De toestemmingsvraag heeft drie niveaus:

1. Terugkoppeling aan behandelaar;
2. Gebruik data bij zorgaanbieder om van te leren;
3. Gebruik data voor externe verantwoording/transparantie.



De vraag die gesteld kan worden voor niveau 1 en 2:

Voorvraag over vertrouwelijkheid gegevens:

Met de volgende vragenlijst kunt u aangeven hoe u uw behandeling heeft ervaren. Uw antwoorden worden gebruikt om onze behandelingen te verbeteren. We vatten de antwoorden samen, zodat niet meer te zien is van wie welke antwoorden zijn gekomen. In dat geval kan uw behandelaar uw resultaten dus niet terugzien in het vragenlijstprogramma. Wilt u deze vragenlijst voor ons invullen?

Antwoardoptyes:

- Ja, dat is goed, maar graag zonder dat mijn behandelaar mijn antwoorden kan inzien (CQI- 'anonieme' versie volgt)
- Ja, dat is goed, mijn behandelaar mag ook mijn antwoorden inzien (CQI 'niet-anonieme' versie volgt)
- Nee, liever niet (er volgt geen vragenlijst).

De vraag voor niveau 3 volgt vanuit de HLA werkgroep, deze is nu nog niet bekend.

Rapportage

- De subschalen Bejegening, Informatie behandeling, Samen beslissen, Uitvoering behandeling worden in de rapportage als gemiddelden teruggekoppeld. De kleuren worden conform kleuren smileys gebaseerd op gemiddelde scores.
- Als het mogelijk is met diverse kleuren werken, dan wordt het rapportcijfer in de grafiek groen bij cijfer=7-8-9-10, oranje bij cijfer=5,6 en rood bij cijfer <5.
- De losse ervaringsvragen worden niet gebundeld in een subschaal, maar als losse vragen teruggekoppeld. Hetzelfde geldt voor de achtergrondvariabelen.

Vraag 14 en 15

Mocht het programmeer technisch eenvoudiger zijn om een voorvraag te stellen, dan kan dat ook.

- Heeft u eerder vragenlijsten ingevuld over hoe het met u ging? Bij nee, verder naar 15, bij ja: vraag 14: Zijn deze vragenlijsten met u besproken?
- Heeft u medicijnen gekregen voor uw psychische klachten? Bij nee, verder naar vraag 16, bij ja vraag 15: Zijn de mogelijke (lichamelijke) bijwerkingen met u besproken?

Let dan wel op dat als de voorvraag met nee wordt beantwoord, deze dan als 88 meegenomen dient te worden bij vraag 14 of 15!

Vraag 1 t/m 15 worden weergegeven met smileys:

Nee, helemaal niet    1    2    3    4    5    Ja, helemaal

Deze worden als volgt gescoord:

De missing items worden met 99 gescoord  
Bij vragen 14 en 15 is er sprake van een n.v.t. optie, deze wordt gescoord met 88