

|  |  |                                     |
|--|--|-------------------------------------|
|  | <b>Werkinstructies voor de<br/>CQI Hulp bij het<br/>Huishouden</b> | versie: 1.1<br>d.d. : december 2013 |
|--|--|-------------------------------------|

## **Werkinstructies voor het meten met de CQI Hulp bij het Huishouden**

### **1. De vragenlijst**

#### **Waarvoor is de CQI Hulp bij het Huishouden bedoeld?**

De CQI Hulp bij het Huishouden geeft informatie over de kwaliteit van de hulp bij het huishouden gezien vanuit het perspectief van de cliënt. De vragenlijst kan worden gebruikt om binnen organisaties die hulp bij het huishouden bieden (HbH-organisaties) 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 de prestaties van verschillende HbH-organisaties.

Met de CQI Hulp bij het Huishouden kunnen 5 indicatoren worden gemeten. De verantwoordelijkheid voor het meten van de prestatie-indicatoren ligt bij de HbH-organisaties en het gebruik van de CQI Hulp bij het Huishouden daarmee ook. De uitkomsten van een cliëntenraadpleging met dit instrument kunnen voor HbH-organisaties waardevolle informatie opleveren voor het eigen kwaliteitsbeleid.

#### **Hoe ziet de CQI Hulp bij het Huishouden eruit?**

De CQI Hulp bij het Huishouden bestaat uit 70 items. Deze vragenlijst meet de ervaringen van cliënten over de kwaliteit van zorg geleverd door HbH-organisaties. De vragenlijst begint met een vraag of de cliënt in de voorgaande periode (12 maanden) hulp bij het huishouden heeft ontvangen van een bepaalde HbH-organisatie. Vervolgens komen de verschillende thema's met betrekking tot de ervaringen met de zorg aan bod en worden de respondenten gevraagd een algemeen oordeel te geven voor de zorg in de vorm van een cijfer. De lijst eindigt met achtergrondvragen en vragen over de gezondheid van de cliënt.

In september 2011 is hier een extra item aan toegevoegd, namelijk de vier cijfers van de postcode van de respondent. Dit item is bedoeld om later geografische analyses te kunnen doen.

De CQI Hulp bij het Huishouden is in het Nederlands (schriftelijk) beschikbaar op onze website, bij CQ-index > CQI Vragenlijsten.

#### **Welke verschillen tussen instellingen kan ik met de CQI Hulp bij het Huishouden in kaart brengen?**

In het NIVEL onderzoek met de CQI Hulp bij het Huishouden zijn statistisch significante verschillen tussen thuiszorgorganisaties gevonden op het thema betrouwbaarheid en algemeen oordeel, zowel in de ongecorrigeerde gegevens als in het model waarin wordt gecorrigeerd voor leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid. De thuiszorginstanties verschillen matig van elkaar op andere onderscheiden thema's. De CQI Hulp bij Huishouden kan gebruikt worden om inzicht te krijgen in deze verschillen.

#### **Welke schalen bevat de CQI Hulp bij het Huishouden?**

De CQI Hulp bij het Huishouden bestaat uit de volgende 5 schalen/kwaliteitsdimensies:

|  |  |                                     |
|--|--|-------------------------------------|
|  | <b>Werkinstructies voor de<br/>CQI Hulp bij het<br/>Huishouden</b> | versie: 1.1<br>d.d. : december 2013 |
|--|--|-------------------------------------|

| <i>Schaal</i>                                  | <i>Itemnummers</i>             |
|--|--------------------------------|
| Afspraken over de huishoudelijke hulp          | 7-9-12-13                      |
| Bejegening door de hulp bij het huishouden     | 22-23-24-25-28-29 <sup>1</sup> |
| Betrouwbaarheid van de hulp bij het huishouden | 35-36-37-39-40-41              |
| Deskundigheid van de hulp bij het huishouden   | 43-44-46-47                    |
| Effectiviteit van de huishoudelijke hulp       | 52-53                          |

Over deze schalen kunnen schaalscores worden berekend zoals omschreven in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 07 en WIS 07.01 (zie website, bij CQ-index > Handboek Eisen en Werkwijzen CQI metingen).

### **Waar kan ik informatie vinden over de ontwikkeling van de CQI Hulp bij het Huishouden?**

De CQI Hulp bij het Huishouden is ontwikkeld door het NIVEL. Door het NIVEL is over de ontwikkeling van de vragenlijst een publicatie geschreven, welke te vinden is op onze website, bij CQ-index > CQI Vragenlijsten.

Zie het rapport over de psychometrische testfase en het discriminerend vermogen van de CQI Hulp bij het Huishouden.

---

<sup>1</sup> De schaal Bejegening door de hulp bij het huishouden komt niet overeen met de schaal zoals gerapporteerd in het NIVEL-rapport. De Cronbach's alfa kan dus niet zonder meer vergeleken worden met de Cronbach's alfa in het NIVEL-rapport.

|  |  |                                     |
|--|--|-------------------------------------|
|  | <b>Werkinstructies voor de<br/>CQI Hulp bij het<br/>Huishouden</b> | versie: 1.1<br>d.d. : december 2013 |
|--|--|-------------------------------------|

## **2. Algemene informatie**

### **Moet een meting met de CQI Hulp bij het Huishouden aangemeld worden bij het Kwaliteitsinstituut?**

Een meting die landelijk verplicht moet worden uitgevoerd, moet aangemeld worden bij het Kwaliteitsinstituut. Meer informatie over het aanmelden van een CQI meting en het aanmeldingsformulier is te vinden op onze website, bij CQ-index > meten met de CQ-index.

### **Moet bij een meting met de CQI Hulp bij het Huishouden 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 onze website, bij CQ-index > meten met de CQ-index.

### **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 door uw vragen te stellen via onze [website](#). Bij een landelijke meting moeten afwijkingen van de richtlijnen gemeld worden bij de TTP. In overleg met de TTP kunnen de te nemen stappen worden bepaald.

|  |  |                                     |
|--|--|-------------------------------------|
|  | <b>Werkinstructies voor de<br/>CQI Hulp bij het<br/>Huishouden</b> | versie: 1.1<br>d.d. : december 2013 |
|--|--|-------------------------------------|

### 3. Het uitvoeren van een meting met de CQI Hulp bij het Huishouden

#### Hoe groot moet de steekproef zijn bij een meting met de CQI Hulp bij het Huishouden?

Als er sprake is van een meting bij één enkele HbH-organisatie, dan is het aantal voor betrouwbare analyses benodigde respondenten minimaal 100. Bij een verwachte respons van 60% moeten dan 167 cliënten van die HbH-organisatie worden aangeschreven.

#### **(extra) vereisten/informatie landelijke meting:**

Als het doel van de meting is om de prestaties van verschillende HbH-organisaties te vergelijken, dan dienen per HbH-organisatie 250 cliënten te worden aangeschreven<sup>2</sup>.

#### Hoeveel instellingen moeten deelnemen bij een vergelijkend onderzoek met de CQI Hulp bij het Huishouden?

Als het doel van de meting is om de prestaties van verschillende HbH-organisaties te vergelijken, dan is het wenselijk om 30 of meer HbH-organisaties mee te laten werken aan het onderzoek, met een minimum van 20. Indien het aantal HbH-organisaties lager is dan 20 is dit acceptabel op het moment dat het gaat om alle HbH-organisaties binnen Nederland (zie Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 07.02).

#### Hoe trek ik een steekproef bij een meting met de CQI Hulp bij het Huishouden?

Bij het trekken van een steekproef dienen de richtlijnen beschreven in Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 02 gevolgd te worden.

Hieronder worden de stappen rondom de selectie van cliënten genoemd waarbij enkele stappen voor de CQI Hulp bij het Huishouden nader gespecificeerd zijn.

#### **Stap 1: Het opstellen van een cliëntenbestand**

De HbH-organisatie zorgt dat onderstaande gegevens beschikbaar zijn van alle cliënten die staan ingeschreven bij de instelling.

##### Cliëntenbestand:

- Uniek cliëntnummer
- Geslacht
- Geboortejaar
- Gegevens die nodig zijn voor toepassen van de inclusie- en exclusiecriteria. Dit zijn:
  - o Woonsituatie cliënt (niet thuiswonend zijn)<sup>3</sup>;
  - o Geboortejaar (Jonger zijn dan 16 jaar);
  - o Duur van de hulp (De afgelopen 12 maanden minder dan 6 maanden hulp bij het huishouden (hebben) ontvangen van de HbH-organisatie;
  - o Benaderd voor een andere CQI-meting (De afgelopen 12 maanden al aangeschreven zijn voor een andere CQI-meting;
- Code/ naam van HbH-organisatie

<sup>2</sup> 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 150 respondenten worden geselecteerd. Zie ook Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 02.03.

<sup>3</sup> 'Niet thuiswonend' wil zeggen dat de cliënt (al dan niet permanent) in een instelling verblijft. Het zal waarschijnlijk weinig voorkomen dat er uitsluitingen plaatsvinden op grond van dit criterium.

|  |  |                                     |
|--|--|-------------------------------------|
|  | <b>Werkinstructies voor de<br/>CQI Hulp bij het<br/>Huishouden</b> | versie: 1.1<br>d.d. : december 2013 |
|--|--|-------------------------------------|

## **Stap 2: Het opstellen van een populatiebestand**

Een medewerker van de HbH-organisatie of het meetbureau selecteert uit het cliëntenbestand de cliënten die voldoen aan de inclusiecriteria van de steekproeftrekking. Dit gebeurt ten kantore van de HbH-organisatie. De medewerker van het meetbureau noteert in de Meetverantwoording hoeveel cliënten voldoen aan de inclusiecriteria.

Het gaat om cliënten die:

- Minstens 6 maanden hulp bij het huishouden hebben ontvangen in de afgelopen 12 maanden.

Een medewerker van de HbH-organisatie of het meetbureau verwijdert uit het cliëntenbestand de cliënten die voldoen aan de exclusiecriteria van de steekproeftrekking. De medewerker van het meetbureau noteert in de Meetverantwoording hoeveel cliënten om welke reden uitgesloten worden van de steekproef.

De volgende cliëntengroepen worden uitgesloten van de steekproef (zogenaamde exclusiecriteria):

- Vooraf hebben aangegeven niet mee te willen doen aan onderzoek;
- Niet thuiswonend zijn<sup>3</sup>;
- Jonger zijn dan 16 jaar;
- De afgelopen 12 maanden minder dan 6 maanden hulp bij het huishouden (hebben) ontvangen van de HbH-organisatie;
- De afgelopen 12 maanden al aangeschreven zijn voor een andere CQI-meting (waaronder ook de CQI Thuiszorg).

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
- Geslacht
- Geboortjaar

## **Stap 3: Controleren populatiebestand op actualiteit**

De HbH-organisatie of 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 cliënten om welke reden uitgesloten worden van de steekproef. Daarnaast noteert het meetbureau het aantal cliënten in het populatiebestand en de gemiddelde leeftijd (neem hiervoor de datum waarop de steekproef is getrokken) en het aantal mannen en vrouwen in deze groep. De HbH-organisatie geeft hiertoe indien van toepassing de benodigde informatie door aan het meetbureau.

## **Stap 5: Steekproeftrekking**

|  |  |                                     |
|--|--|-------------------------------------|
|  | <b>Werkinstructies voor de<br/>CQI Hulp bij het<br/>Huishouden</b> | versie: 1.1<br>d.d. : december 2013 |
|--|--|-------------------------------------|

Uit het populatiebestand worden willekeurig 250 personen geselecteerd. Dit kan op 2 manieren:

- 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 populatiebestand 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 250 cliënten in het bestand.
- 2) Zet de cliënten op volgorde van cliëntnummer. Deel het aantal cliënten door 250. De uitkomst van deze berekening (afgerond naar beneden op een heel getal) noemen we X. Vervolgens selecteert u iedere X<sup>e</sup> cliënt (bijvoorbeeld iedere 5<sup>e</sup> cliënt als het selectiebestand bestaat uit 1.250 cliënten of iedere 3<sup>e</sup> cliënt als het populatiebestand bestaat uit 750 cliënten).

In de landelijke meting worden per HbH-organisatie maximaal 250 cliënten aangeschreven. Als er na stap 4 minder dan 250 cliënten zijn overgebleven dan worden alle overgebleven cliënten benaderd.

Let op: als na stap 2 minder dan 30 cliënten overblijven, dan is de kans groot dat de gegevens van de instelling niet meegenomen kunnen worden in de case-mix correctie. Alleen instellingen met meer dan 10 respondenten kunnen namelijk meegenomen worden in de case-mix correctie (zie opschoningstap 8 in paragraaf 3.6). Het is belangrijk om HbH-organisaties in een vroeg stadium op dit risico te wijzen. In het verleden bleek de respons op de vragenlijst HbH namelijk 60% te zijn.

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

Achtergrondbestand:

- Uniek cliëntnummer
- Geslacht
- Geboortejaar

**Stap 6: Controle representativiteit steekproef**

Stap 1 tot en met 5 hebben geleid tot een steekproef van maximaal 250 cliënten. De controle van de representativiteit van de steekproef wordt uitgevoerd door het meetbureau. Het meetbureau noteert in de Meetverantwoording het aantal cliënten in het achtergrondbestand, 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 (cliënten in achtergrondbestand) representatief is voor de populatie (cliënten in populatiebestand). Zie het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 02 en WIS 02.02 (zie website, bij CQ-index > Handboek Eisen en Werkwijzen CQI metingen) 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**

|  |  |                                     |
|--|--|-------------------------------------|
|  | <b>Werkinstructies voor de<br/>CQI Hulp bij het<br/>Huishouden</b> | versie: 1.1<br>d.d. : december 2013 |
|--|--|-------------------------------------|

De HbH-organisatie zelf of het meetbureau (in samenwerking met de HbH-organisatie) stelt op basis van de cliëntnummers in het achtergrondbestand het steekproefbestand op. Het steekproefbestand bestaat enkel uit cliënten die zijn geselecteerd in de steekproef en bevat de communicatiegegevens die nodig zijn voor de dataverzameling.

Steekproefbestand als cliënten per brief uitgenodigd worden voor deelname aan onderzoek:

- Uniek cliëntnummer zoals vermeld in achtergrondbestand
- Achternaam cliënt
- Tussenvoegsels
- Voorletters
- Geslacht (o.a. voor aanschrijftitel)
- Straat
- Huisnummer
- Huisnummertoevoeging
- Postcode
- Plaats
- Buitenland (indien van toepassing)
- Code van de HbH-organisatie

#### **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 0.04 (zie website, bij CQ-index > Handboek Eisen en Werkwijzen CQI metingen). Het steekproefbestand wordt door de HbH-organisatie /meetbureau opgeleverd aan het meetbureau dat de dataverzameling verzorgt. Het achtergrondbestand wordt door de HbH-organisatie/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 0.04 (zie website, bij CQ-index > Handboek Eisen en Werkwijzen CQI metingen) door zowel de HbH-organisatie als het meetbureau.

#### **Stap 9: Toekenning uniek enquêtenummer en eventueel gebruikersnaam en inlogcode**

De medewerker van het meetbureau kent aan iedere cliënt 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 begeleidende brief te staan en moet met de gegevens van de vragenlijst worden ingevoerd, zodat de resultaten uiteindelijk per HbH-organisatie kunnen worden geanalyseerd. Het nummer dient als volgt te worden samengesteld:

|                   |   |
|-------------------|---|
| positie 1-2:      | Code meetbureau afgegeven door CIO  |
| positie <3-10>4:  | X-cijferig code HbH-organisatie   |
| positie <11-13>4: | Uniek volgnummer cliënt. De volgnummers voor cliënten worden door de meetbureaus toegekend, onder de voorwaarde dat elke respondent |

<sup>4</sup> Positie en grootte enquêtenummer is afhankelijk van grootte code instelling

|  |  |                                     |
|--|--|-------------------------------------|
|  | <b>Werkinstructies voor de<br/>CQI Hulp bij het<br/>Huishouden</b> | versie: 1.1<br>d.d. : december 2013 |
|--|--|-------------------------------------|

per HbH-organisatie een uniek nummer krijgt. NB. dit is dus niet hetzelfde nummer als het unieke cliëntnummer uit de administratie van de HbH-organisatie.

Bij (alternatieve) mixed mode dataverzameling kent de medewerker van het meetbureau ook aan iedere cliënt in de steekproef een unieke inlogcode en wachtwoord toe. De inlogcode en wachtwoord hebben mensen nodig om de enquête op internet te kunnen invullen.

#### **Stap 10: Bewaren gegevens steekproef**

Van de steekproef worden de volgende gegevens bewaard: het steekproefbestand 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 achtergrondbestand het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 02 (zie website, bij CQ-index > Handboek Eisen en Werkwijzen CQI metingen). Voor de beveiliging van bestanden zie het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen BIJ 0.04 (zie website, bij CQ-index > Handboek Eisen en Werkwijzen CQI metingen).

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

Achtergrondbestand met uniek enquêtenummer:

- Uniek enquêtenummer
- Geslacht
- Geboortjaar

Daarnaast wordt er een verzendbestand (als steekproefbestand maar dan met uniek enquêtenummer) opgesteld dat gebruikt wordt voor het verzenden van de vragenlijsten aan de cliënten. Dit bestand dient gescheiden van de andere bestanden te worden opgeslagen en beveiligd te worden met een wachtwoord. 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 als cliënten per brief uitgenodigd worden voor deelname aan onderzoek:

- Uniek enquêtenummer
- Achternaam cliënt
- Tussenvoegsels
- Voorletters
- Geslacht (o.a. voor aanschrijftitel)
- Straat
- Huisnummer
- Huisnummertoevoeging
- Postcode
- Plaats
- Buitenland (indien van toepassing)
- Code HbH-organisatie
- Bij (alternatieve) mixed mode: inlogcode en wachtwoord cliënt

**Hoe gaat de dataverzameling met de CQI Hulp bij het Huishouden in zijn werk?**

|  |  |                                     |
|--|--|-------------------------------------|
|  | <b>Werkinstructies voor de<br/>CQI Hulp bij het<br/>Huishouden</b> | versie: 1.1<br>d.d. : december 2013 |
|--|--|-------------------------------------|

De CQI Hulp bij het Huishouden kan schriftelijk worden afgenomen. Ook is het toegestaan om een mixed mode dataverzameling uit te voeren. Volg hierbij de instructies in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 03. Gezien de leeftijd van de doelgroep adviseren wij echter alleen mixed mode toe te passen bij HbH-organisaties waarvan bekend is dat de cliëntenpopulatie goed uit de voeten kan met computers en internet. Wel kan er gekozen worden voor een alternatieve mixed mode, waarbij de cliënt bij de 1<sup>e</sup> verzending zowel de schriftelijke vragenlijst als een wachtwoord en inlogcode ontvangt. De cliënt kan dan zelf bepalen op welke wijze hij of zij deel wil nemen.

Cliënten kunnen via een brief (schriftelijk en mixed mode) worden uitgenodigd om de CQI Hulp bij het Huishouden in te vullen. Zie voor instructies het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 03 en WIS 03.01.

**!!:** Het is in verband met de privacywetgeving heel belangrijk om de vragenlijsten te versturen **namens** de instelling, dat wil zeggen met een begeleidende brief (op briefpapier van de instelling) van de instelling, waarbij de instelling de klant verzoekt om deelname. Het meetbureau treedt daarbij op als mailhouse dat een verzending uitvoert in opdracht van de instelling.

Her verzendschema van de alternatieve mixed mode dataverzameling ziet er als volgt uit:

- Week 0: Envelop gevuld met begeleidend schrijven met inlogcode en wachtwoord, vragenlijst en retourenvelop aan alle respondenten met het verzoek de vragenlijst in te vullen
- Week 1: Envelop met bedank-/herinneringskaart of -brief met inlogcode aan alle genodigden
- Week 4: Envelop gevuld met begeleidend schrijven met inlogcode en wachtwoord, papieren vragenlijst en retourenvelop aan non-respondenten
- Week 6: Envelop gevuld met een herinneringskaart of -brief met inlogcode aan non-respondenten

**(extra) vereisten/informatie landelijke meting:**

Het 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 begeleidende brief te staan en moet met de gegevens van de vragenlijst worden ingevoerd, zodat de resultaten uiteindelijk per HbH-organisatie kunnen worden geanalyseerd. Het nummer dient als volgt te worden samengesteld:

- positie 1-2: Code meetbureau afgegeven door CIO
- positie <3-10><sup>5</sup>: X-cijferig code HbH-organisatie
- positie <11-13><sup>4</sup>: Uniek volgnummer cliënt. De volgnummers voor cliënten worden door de meetbureaus toegekend, onder de voorwaarde dat elke respondent per HbH-organisatie een uniek nummer krijgt. NB. dit is dus niet hetzelfde nummer als het unieke cliëntnummer uit de administratie van de HbH-organisatie.

Bij (alternatieve) mixed mode dataverzameling kent de medewerker van het meetbureau ook aan iedere cliënt in de steekproef een unieke inlogcode en wachtwoord toe. De inlogcode en wachtwoord hebben mensen nodig om de enquête op internet te kunnen invullen.

<sup>5</sup> Positie en grootte enquêtenummer is afhankelijk van grootte code instelling

|  |  |                                     |
|--|--|-------------------------------------|
|  | <b>Werkinstructies voor de<br/>CQI Hulp bij het<br/>Huishouden</b> | versie: 1.1<br>d.d. : december 2013 |
|--|--|-------------------------------------|

### **Hoe gaat de data-invoer bij de CQI Hulp bij het Huishouden 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 Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 05 voor de richtlijnen voor het verwerken van de gegevens. In 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 Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 05.03 staat beschreven hoe databestanden op te leveren.

#### **(extra) vereisten/informatie landelijke meting:**

Vragenlijsten die onbestelbaar retour komen en vragenlijsten van respondenten die zijn overleden of die hebben aangegeven dat ze niet willen of kunnen meewerken aan het onderzoek dienen niet in het databestand voor de centrale database ingevoerd te worden. Deze afmeldingen worden genoteerd op zogenaamde RIP-lijsten (zie het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 03 en WIS 03.01).

### **Hoe gaat de opschoning van de gegevens bij de CQI Hulp bij het Huishouden in zijn werk?**

De stappen die uitgevoerd moeten worden voor het opschonen van het databestand staan beschreven in Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 06, WIS 06.01 en BIJ 06.01. Hieronder worden de opschoningsstappen genoemd waarbij enkele stappen voor de CQI Hulp bij het Huishouden nader gespecificeerd zijn. NB. Het kan zijn dat sommige opschoningsstappen bij het online afnemen van de vragenlijst niet van toepassing zijn (bijv. het opschonen van screenervragen, omdat dit automatisch is ingebouwd). Voor de volledigheid worden hieronder wel alle opschoningsstappen genoemd.

#### **(extra) vereisten/informatie landelijke meting:**

Voor de landelijke meting kunt u worden verzocht data aan te leveren aan een centrale database. De organisatie die de landelijke database beheert kan eisen stellen aan de mate van opschoning van de databestanden. Houdt hier rekening mee. U kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om records in de opschoning niet definitief te verwijderen, maar te markeren.

### ***Opschoningstappen***

#### *1 Controle*

##### **1.1 Check op kwaliteit van de data-invoer**

##### **1.2 Verwijderen 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'**

##### **2.3 Verwijderen van respondenten die niet tot de doelgroep behoren**

De volgende respondenten behoren niet tot de doelgroep en dienen verwijderd te worden:

- Respondenten die bij vraag 1 aangeven geen hulp bij het huishouden te hebben ontvangen in de afgelopen 12 maanden (antwoord = nee);
- Respondenten die vraag 1 niet hebben ingevuld.

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

|  |  |                                     |
|--|--|-------------------------------------|
|  | <b>Werkinstructies voor de<br/>CQI Hulp bij het<br/>Huishouden</b> | versie: 1.1<br>d.d. : december 2013 |
|--|--|-------------------------------------|

### **3.1 Verwijderen lege cases**

### **3.2 Verwijderen van respondenten die de vragen niet zelf hebben beantwoord**

Respondenten die de vragen niet zelf beantwoord hebben moeten verwijderd worden. Op vraag 69 'Hoe heeft die persoon u geholpen?' is dan geantwoord: 'heeft de vragen in mijn plaats beantwoord'. Respondenten die vraag 67 'heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?' met ja beantwoorden en vraag 68 óf vraag 69 niet hebben ingevuld dienen ook verwijderd te worden. Tenslotte dienen respondenten die bij vraag 68 ('Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst') het antwoord 'door mijn huishoudelijk hulp' hebben gegeven, te worden verwijderd.

### **3.3 Controle screenervragen en vervolgvragen**

Een screenervraag geeft aan of vervolgvragen van toepassing zijn. Als de respondent op de screenervraag aangeeft dat de vervolgvragen niet van toepassing zijn of als de respondent de screenervraag niet heeft ingevuld, dan worden eventuele antwoorden op de vervolgvragen gehercodeerd in een missende waarde. De volgende items zijn screenervragen in de CQI Hulp bij het Huishouden: 4, 6, 8, 33, 54 en 67.

**!!:** Bij online vragenlijsten moeten respondenten de screenervragen verplicht invullen. Deze stap wordt bij online vragenlijsten dus automatisch uitgevoerd.

### **3.4 Verwijderen van respondenten die onvoldoende vragen hebben beantwoord**

Respondenten die onvoldoende vragen hebben beantwoord moeten verwijderd worden. Het gaat om respondenten die 29 of meer van de sleutelvragen niet hebben ingevuld. De CQI Hulp bij het Huishouden bestaat uit de volgende 56 sleutelvragen: 1 t/m 4, 6, 8, 14 t/m 33, 35 t/m 54, 56 t/m 60, 62 t/m 66 sleutelvragen.

### **(extra) vereisten/informatie landelijke meting:**

### **3.5 Verwijderen van respondenten bij wie één of meer van de variabelen voor casemix adjustment missing is**

De gegevens van een respondent kunnen alleen meegenomen worden in de case-mix correctie als alle case-mix variabelen bekend zijn. In de CQI Hulp bij het Huishouden wordt gevraagd naar de volgende case-mix variabelen: ervaren gezondheid (vraag 58), leeftijd (vraag 59) en opleiding (vraag 62). Respondenten die één of meer van deze vragen niet ingevuld hebben, dienen verwijderd te worden. Ook respondenten die bij de vraag naar opleiding (vraag 62) 'anders, namelijk' hebben aangevinkt moeten verwijderd worden.

### **3.6 Markeren HbH-aanbieders met onvoldoende respondenten**

Om de anonimiteit van de respondenten te waarborgen is gesteld dat er minimaal tien respondenten per HbH-organisatie moeten zijn voordat de HbH-organisatie meegenomen kan worden in de case-mix correctie. Bij HbH-organisaties met minder dan 10 respondenten dienen alle respondenten te worden gemarkeerd.

### **Hoe zien de analyses bij een meting met de CQI Hulp bij het Huishouden eruit?**

Het analyseren van gegevens verzameld met de CQI Hulp bij het Huishouden 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.

|  |  |                                     |
|--|--|-------------------------------------|
|  | <b>Werkinstructies voor de<br/>CQI Hulp bij het<br/>Huishouden</b> | versie: 1.1<br>d.d. : december 2013 |
|--|--|-------------------------------------|

**(extra) vereisten/informatie landelijke meting:**

Bij het vergelijken van HbH-organisaties moeten de richtlijnen beschreven in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 07.02 gevolgd worden.

**Hoe ziet de case-mix adjustment eruit bij de CQI Hulp bij het Huishouden?**

In de vergelijkende analyses dient bij de CQI Hulp bij het Huishouden gecorrigeerd te worden voor de variabelen leeftijd, opleiding, ervaren gezondheid (de zogenaamde case-mix adjusters).

Bij de volgende vragen moet case-mix adjustment toegepast worden: 5, 7, 9, 12 t/m 15, 18, 21 t/m 32, 34 t/m 51, 56, 57.

!!: bij de vraag 21, 32, 50 staat een extra antwoordcategorieën (niet van toepassing). Deze antwoordcategorie moeten eerst omgecodeerd worden in een missende waarde voordat de case-mix adjustment toegepast kan worden. De overige vragen dienen niet gecorrigeerd te worden voor case-mix adjusters.

**(extra) vereisten/informatie landelijke meting:**

Bij de landelijke meting worden HbH-organisaties vergeleken op de indicatoren. Eventueel kunnen andere resultaten worden vergeleken. Als bovenstaande losse items worden vergeleken, dient casemix correctie toegepast te worden.

**Hoe zien de rapportages over een meting met de CQI Hulp bij het Huishouden eruit?**

De vorm van de rapportage wordt in belangrijke mate bepaald door de achterliggende doelstelling bij de meting met de CQI Hulp bij het Huishouden. In 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. Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 08.03 geeft meer informatie over de verschillende typen metingen en de bijbehorende vorm van rapporteren.

Om bij een rapportage de anonimiteit van de respondenten te waarborgen moet per HbH-organisatie van minimaal 10 respondenten een ingevulde CQI Hulp bij het Huishouden beschikbaar en bruikbaar zijn.

**(extra) vereisten/informatie landelijke meting:**

In de landelijke meting worden per HbH-organisatie gecorrigeerde gemiddelden op indicatorniveau berekend. De HbH-organisatie kan zelf afspraken maken met het meetbureau over de wijze van terugkoppeling van overige resultaten. Belangrijk om hierbij te beseffen is dat de resultaten die gerapporteerd worden door het meetbureau kunnen afwijken van de resultaten die voortkomen uit de landelijke meting. Centraal wordt een case-mix correctie uitgevoerd en hierbij worden wellicht andere beslissingen genomen over de opschoningprocedure.