



## **Werkinstructies voor de CQI Audiciens**

### **1. De vragenlijst**

#### **Waarvoor is de CQI Audiciens bedoeld?**

De CQI Audiciens is bedoeld om de kwaliteit van zorg bij audiciens te meten vanuit het perspectief van de cliënt. De vragenlijst kan worden gebruikt om bij een audicien 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 audiciens.

#### **Hoe ziet de CQI Audiciens eruit?**

De CQI Audiciens bestaat uit 74 items. Deze vragenlijst meet de ervaringen van cliënten met de kwaliteit van de zorg geleverd door de audicien. De vragenlijst kan worden ingevuld door de cliënt zelf of door een ouder/verzorger, partner, familielid, vriend of kennis van de cliënt. De vragenlijst begint met een vraag of de cliënt in de afgelopen 5 jaar een audicien heeft bezocht in verband met de aanschaf van een hoortoestel. Vervolgens komen verschillende thema's met betrekking tot de ervaringen met de audicien aan bod en het totaaloordeel van cliënten in de vorm van het geven van een cijfer. De lijst eindigt met vragen over de gezondheidsstatus van de cliënt en vragen over de achtergrond van de invuller van de vragenlijst.

Zie de online en schriftelijke versie van de CQI Audiciens op onze website, bij CQ-index > CQI Vragenlijsten.

#### **Welke verschillen tussen instellingen kan ik met de CQI Audiciens in kaart brengen?**

In het NIVEL-onderzoek met de CQI Audiciens zijn statistisch significante verschillen tussen audiciens gevonden op de thema's bejegening, nazorg en deskundigheid hoortoestellen. De CQI Audiciens kan gebruikt worden om inzicht te krijgen in deze verschillen.

#### **Welke schalen bevat de CQI Audiciens?**

De CQI Audiciens bestaat uit de volgende schalen:

| <b>Vraagnummers</b>        | <b>Schaal</b>                |
|----------------------------|------------------------------|
| 17, 34, 35, 36, 37, 39, 45 | Bejegening                   |
| 48, 49, 51, 52             | Onderhoud en reparaties      |
| 6, 14, 15, 47              | Snelheid en bereikbaarheid   |
| 43, 44                     | Nazorg                       |
| 28, 29, 31                 | Deskundigheid Hoortoestellen |
| 27, 30                     | Deskundigheid Hoorzorg       |

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

Let op: Bij de vragen 6, 14, 15, 27 t/m 31, 43 t/m 45, 49 en 52 staan extra antwoordcategorieën zoals 'weet niet' en 'niet van toepassing'. Deze antwoordcategorieën moeten eerst omgecodeerd worden in missende waarden voordat schaalscores berekend kunnen worden.



## **Werkinstructies voor de CQI Audiciens**

versie: 1.1  
d.d. : juni 2012

### **Waar kan ik informatie vinden over de ontwikkeling van de CQI Audiciens?**

De CQI Audiciens is ontwikkeld door het NIVEL in samenwerking met de Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden (NVVS). De vragenlijst is gebaseerd op de eerder door VILANS ontwikkelde CQI Hulpmiddelen. Door het NIVEL is over de ontwikkeling van de CQI Audiciens een publicatie geschreven. Hieronder vindt u de link naar deze publicatie.

Zie het rapport over de psychometrische testfase en het discriminerend vermogen van de CQI Audiciens op onze website, bij CQ-index > CQI Vragenlijsten.

Zie hier ook het VILANS-rapport over de psychometrische testfase van de CQI Hulpmiddelen.

NB. In het NIVEL-rapport staat ook de ontwikkeling van twee andere CQ-index vragenlijsten beschreven, namelijk vragenlijsten over de ervaringen van hoortoestel dragers met hoortoestellen en zorgverzekeraars. Deze twee lijsten zijn echter door het voormalige CKZ (nog) niet goedgekeurd als CQI vragenlijst.



## **2. Algemene informatie**

### **Moet een meting met de CQI Audiciens aangemeld worden bij het CVZ?**

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 Audiciens 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.



### **3. Het uitvoeren van een meting met de CQI Audiciens**

#### **Hoe groot moet de steekproef zijn bij een meting met de CQI Audiciens?**

Het onderzoek met de CQI Audiciens heeft laten zien dat er ongeveer 65 respondenten per audicien nodig zijn om verschillen tussen audiciens aan te kunnen tonen. Als het doel van de meting is om de prestaties van verschillende audiciens te vergelijken, dan zijn er dus 65 respondenten per audicien nodig. Dit aantal is ook voldoende voor betrouwbare analyses als er sprake is van een meting bij één enkele audicien. Bij een verwachte respons van 32% betekent dit dat er 203 cliënten per audicien moeten worden aangeschreven.

#### **Hoeveel instellingen moeten deelnemen bij een vergelijkend onderzoek met de CQI Audiciens?**

Als het doel van de meting is om de prestaties van verschillende audiciens te vergelijken, dan is het wenselijk om 30 of meer audiciens mee te laten werken aan het onderzoek, met een minimum van 20.

#### **Hoe trek ik een steekproef bij een meting met de CQI Audiciens?**

Bij het trekken van een steekproef dienen de richtlijnen beschreven in Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 02 gevolgd te worden. Organisaties die met de CQI Audiciens willen gaan werken, kunnen een steekproef trekken uit cliënten die in de afgelopen 5 jaar een bezoek hebben gebracht aan de audicien voor de aanschaf van een hoortoestel.

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

- vooraf hebben aangegeven niet mee te willen doen aan onderzoek;
- in de voorgaande 12 maanden al zijn aangeschreven voor een andere CQI meting.

NB. bij de CQI Audiciens wordt geen leeftijdsgrens gehanteerd. Bij kinderen onder de 16 jaar worden de ouders/verzorgers gevraagd de vragenlijst in te vullen.



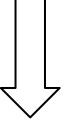





#### **Hoe gaat de dataverzameling met de CQI Audiciens in zijn werk?**

De voorkeursroute om data te verzamelen met de CQI Audiciens verloopt via een online applicatie, namelijk via de hoorwijzer van de NVVS –[www.hoorwijzer.nl](http://www.hoorwijzer.nl)-. Daarnaast kan data met de CQI Audiciens met een schriftelijke vragenlijst verzameld worden. Ook is het toegestaan om een mixed mode dataverzameling uit te voeren. Indien u geen gebruik maakt van de hoorwijzer (bij de laatste twee dataverzamelingen) is toestemming van NVVS vereist voor het gebruik van de vragenlijst. Daarnaast dient u de data beschikbaar te stellen aan de NVVS. U kunt zich hiervoor wenden tot dhr. J. Beelen van de NVVS. De NVVS is te bereiken via het algemene telefoonnummer: 030-261 76 16 of via [info@nvvs.nl](mailto:info@nvvs.nl).

Dataverzameling is mede afhankelijk van het doel dat met de meting met de CQI Audiciens wordt beoogd. Daarvoor is het onderstaande stroomschema ontwikkeld. Volg verder de instructies in Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 03.

|   |  |                                 |
|---|--|---------------------------------|
|  | <b>Werkinstructies voor de CQI Audiciens</b> | versie: 1.2<br>d.d. : juli 2013 |
|---|--|---------------------------------|

#### Flowchart gewenste dataverzameling bij CQI Audiciens

| Doel                              | Interne kwaliteitsverbetering   | Vergelijking tussen audiciens   |   |
|-----------------------------------|---|---|---|
|                                   |   |  |  |
|                                   |   | Algemene thema's  | Specifieke thema's  |
|                                   |  |  |  |
| <b>Representativiteit</b>         | Representatieve sample van audicienpopulatie is van belang                        | Representatieve sample is minder van belang                                       | Vertegenwoordiging van specifieke doelgroepen (bijv. 65+) is van belang             |
|                                   |  |  |  |
| <b>Manier van dataverzameling</b> | Schriftelijk of Mixed mode  | Online, Schriftelijk of Mixed mode  | Schriftelijk of Mixed mode  |
| <b>Kanttekening</b>               |   | Bij Online ondervertegenwoordiging van 65+  |   |

#### Hoe gaat de data-invoer bij de CQI Audiciens 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.

#### Hoe gaat de opschoning van de gegevens bij de CQI Audiciens 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 stappen genoemd waarbij enkele stappen voor de CQI Audiciens 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 screenervragen, omdat dit automatisch is ingebouwd). Voor de volledigheid worden hieronder wel alle opschoningstappen genoemd.



## **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'*

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

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

Cliënten die geen bezoek hebben gebracht aan de audiciens in de afgelopen 5 jaar voor de aanschaf van een hoortoestel. Het gaat om:

- respondenten die bij vraag 1 'Nee' hebben ingevuld; óf
- respondenten die de vragen 1, 3 en 4 niet hebben ingevuld én bij vraag 5 geen jaartal of een jaartal langer dan 5 jaar geleden hebben ingevuld.

## **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*

Deze opschoningsstap is voor de CQI Audiciens niet van toepassing aangezien de vragenlijst ook door een ouder/verzorger, partner, familielid, vriend of kennis van de cliënt kan worden ingevuld.

*3.3 Controle screener vragen 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 30 of meer van de sleutelvragen niet hebben ingevuld. De CQI Audiciens bestaat uit de volgende 59 sleutelvragen: 1 t/m 18, 26 t/m 46, 50, 53 t/m 56, 67 t/m 74.

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

Als audiciens met elkaar vergeleken worden, dan moeten van de respondenten alle case-mix variabelen bekend zijn. In de CQI Audiciens wordt gevraagd naar de volgende case-mix variabelen: leeftijd op basis van jaar geboren (vr. 67), opleiding (vr. 69) en ervaren gezondheid (vr. 74). 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 Audiciens eruit?**

Het analyseren van gegevens verzameld met de CQI Audiciens bestaat uit een aantal stappen. De richtlijnen voor het uitvoeren van de responsanalyses staan beschreven in Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 06.03. 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 audiciens moeten de richtlijnen beschreven in Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 07.02 gevolgd worden.

### **Hoe ziet de case-mix adjustment eruit bij de CQI Audiciens?**

In de vergelijkende analyses dient bij de CQI Audiciens gecorrigeerd te worden voor de variabelen leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid van de respondenten (de zogenaamde case-mix adjusters). Hieronder staat aangegeven welke vragen van de CQI Audiciens gecorrigeerd dienen te worden. Let op: bij sommige vragen staan extra antwoordcategorieën zoals 'weet niet' en 'niet van toepassing'. Deze antwoordcategorieën moeten eerst omgecodeerd worden in missende waarden voordat de case-mix adjustment toegepast kan worden.

Bij de volgende vragen moet case-mix adjustment toegepast worden: 6 t/m 9, 11, 14 t/m 17, 19, 20, 22, 23, 26 t/m 32, 34 t/m 42, 45, 47 t/m 49, 51 t/m 56. NB. Bij vragen 6 t/m 8, 14 t/m 16, 19, 27 t/m 31, 42, 45, 49 en 52 dienen één of meerdere antwoordcategorieën eerst omgecodeerd te worden naar missende waarden. De overige vragen dienen niet gecorrigeerd te worden voor case-mix adjusters.

### **Hoe zien de rapportages over een meting met de CQI Audiciens eruit?**

De vorm van de rapportage wordt in belangrijke mate bepaald door de achterliggende doelstelling bij de meting met de CQI Audiciens. 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 audicien van minimaal 10 respondenten een ingevulde CQI Audiciens beschikbaar en bruikbaar zijn.