

CQ-index Revalidatiecentra: meetinstrumentontwikkeling en bepaling van het discriminerend vermogen

**Kwaliteit van revalidatiecentra vanuit het perspectief van (ouders van)
patiënten**

M. Zuidgeest
P.M. Reitsma-van Rooijen
H.J. Sixma
L. van der Hoek
J.J.D.J.M. Rademakers

ISBN 978-94-6122-023-3

<http://www.nivel.nl>

nivel@nivel.nl

Telefoon 030 2 729 700

Fax 030 2 729 729

©2010 NIVEL, Postbus 1568, 3500 BN UTRECHT

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het NIVEL te Utrecht. Het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoud

Voorwoord	7
1 Inleiding	9
1.1 Achtergrond	9
1.2 Revalidatiezorg in Nederland	10
1.3 Aanleiding voor het onderzoek en doelstelling	12
1.4 Indeling rapport	14
2 Meetinstrumentontwikkeling	15
2.1 Afbakening doelgroep en onderzoeksterrein	15
2.2 Inventarisatie bestaande meetinstrumenten	16
2.3 Algemene en doelgroepspecifieke focusgroepsdiscussie van LSR	20
2.3.1 Algemene focusgroepen LSR	20
2.3.2 Doelgroepspecifieke focusgroepen LSR	21
2.4 Uittesten via klankbordgroepen	24
3 Methode van onderzoek	27
3.1 Steekproeftrekking	27
3.2 Dataverzameling	30
3.3 Statistische analyses	31
4 Opschoning en respons pilotmeting	33
4.1 Selectie van respondenten: schoning	33
4.2 Respons	35
4.2.1 CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen ervaringen	35
4.2.2 CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen Belangenlijst	36
4.2.3 CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Ervaringenlijst	37
4.2.4 CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Belangenlijst	37
4.3 (Non) respons analyses	39
4.4 Controle van gegevensverzameling	41
4.5 Achtergrondkenmerken van de respondenten	43
5 Resultaten psychometrische analyses en discriminerend vermogen Volwassenen	45
5.1 Itemanalyses	45
5.1.1 Scheefheid per item	45
5.1.2 Non-respons per item	46
5.1.3 Werking van screenervragen	48
5.1.4 Belangscores	50
5.2 Inter-itemanalyses	52
5.3 Schaalconstructie	52

5.3.1	Factoranalyse	52
5.3.2	Betrouwbaarheidsanalyse	58
5.3.3	Samenhang van de schalen	60
5.4	Face validity	61
5.5	Discriminerend vermogen	62
6	Resultaten psychometrische analyses en discriminerend vermogen Ouders van kinderen	69
6.1	Itemanalyses	69
6.1.1	Scheefheid per item	69
6.1.2	Non-respons per item	70
6.1.3	Werking van screenervragen	72
6.1.4	Belangscores	73
6.2	Inter-itemanalyses	75
6.3	Schaalconstructie	75
6.3.1	Factoranalyse	75
6.3.2	Betrouwbaarheidsanalyse	80
6.3.3	Samenhang van de schalen	81
6.4	Face validity	82
6.5	Discriminerend vermogen	83
6.5.1	Ervaringsscores	84
7	Ervaringen met de revalidatiecentra	91
7.1	Aandoeningen, contact met medewerkers en revalidatievorm	91
7.2	Voortgang en resultaat van de behandeling	92
7.3	Vergelijking tussen klinische en poliklinische patiënten	93
7.4	Ervaringen op een aantal kwaliteitsaspecten	94
7.5	Verbeterscores	95
7.6	Vergelijking tussen verschillende aandoeningen CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen	96
7.7	Vergelijking tussen verschillende aandoeningen CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen	97
8	Voorstel tot aanpassingen CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen	99
8.1	Aanbevelingen voor aanpassingen aan de vragenlijst	99
8.2	Betrouwbaarheid van de aangepaste schalen	111
9	Voorstel tot aanpassingen CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen	113
9.1	Aanbevelingen voor aanpassingen aan de vragenlijst	113
9.2	Betrouwbaarheid van de aangepaste schalen	124
10	Algemene samenvatting en conclusies	127
10.1	Aanleiding voor het onderzoek	127
10.2	De ontwikkeling van de CQ-index Revalidatiecentra	127
10.3	Steekproeftrekking en dataverzameling	128
10.4	Opschoning en respons	128

10.5 Psychometrische eigenschappen en discriminerend vermogen CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen	129
10.6 Psychometrische eigenschappen en discriminerend vermogen CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen	131
10.7 Aangepaste versies van de vragenlijsten	132
10.8 Conclusies	134
Literatuur	137
Bijlagen:	
Bijlage 1 Projectleiding, projectuitvoering en begeleidingscommissie	139
Bijlage 2 CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen Ervaringenlijst	141
Bijlage 3 CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen Belangenlijst	153
Bijlage 4 CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Ervaringenlijst	167
Bijlage 5 CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Belangenlijst	179
Bijlage 6 Steekproefinstructie CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen	189
Bijlage 7 Steekproefinstructie CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen	193
Bijlage 8 Aangepaste CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen Ervaringenlijst	197
Bijlage 9 Aangepaste CQ-index Revalidatiecentra Ouders van Kinderen Ervaringenlijst	207

Voorwoord

In dit rapport wordt verslag gedaan van de ontwikkeling, de psychometrische eigenschappen en het discriminerend vermogen van de CQ-index Revalidatiecentra. Dit is een meetinstrument dat de kwaliteit van revalidatiecentra meet vanuit het perspectief van mensen die aan het revalideren zijn of onlangs in revalidatie zijn geweest. Er is zowel een CQ-index ontwikkeld voor volwassenen die revalidatiezorg hebben ontvangen (CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen) als voor ouders van wie een kind revalidatiezorg heeft ontvangen (CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen). Het onderzoek is met subsidie van ZonMw uitgevoerd door het NIVEL, in samenwerking met Revalidatie Nederland, Stichting Miletus (samenwerkingsverband van enkele grote zorgverzekeraars), VRA (Vereniging voor RevalidatieArtsen) en patiëntenorganisaties LSR en NPCF.

Gezamenlijk met de projectgroep, die bestond uit vertegenwoordigers van patiënten, zorgverleners en zorgverzekeraars, is overeenstemming bereikt over het aanpassen van de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen en de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen. Deze aanpassingen zijn gedaan naar aanleiding van de psychometrische analyses en op grond van inhoudelijke argumenten. De aangepaste CQ-indexen Revalidatiecentra kunnen in deze aangepaste vorm gebruikt worden voor toepassing op grote schaal. Met behulp van de verzamelde gegevens van deze CQ-indexen zal door LSR (keuze) informatie ontwikkeld worden voor KiesBeter.nl, zodat zorgconsumenten die willen kiezen hier ook deze informatie voor kunnen gebruiken. Daarnaast kunnen patiëntenorganisaties, de revalidatiecentra en zorgverzekeraars de CQ-index informatie gebruiken voor hun belangenbehartiging, kwaliteitsverbetering of zorginkoop.

NIVEL
Utrecht, juni 2010

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Op 1 januari 2006 is de nieuwe Zorgverzekeringswet in werking getreden. Hiermee is een start gemaakt om het Nederlandse zorgstelsel om te vormen tot een meer vraaggestuurd zorgstelsel. Vraaggestuurde zorg wordt gedefinieerd als zorg die tegemoet komt aan de individuele zorgbehoeften van de patiënt. De hervorming van het zorgstelsel moet de zorg beter, efficiënter en klantgerichter maken. Dit betekent dat de toegankelijkheid, betaalbaarheid en kwaliteit van zorg gegarandeerd moeten blijven, wat vraagt om een goede taakverdeling tussen zorgaanbieders, zorggebruikers en zorginkopers. De patiënt/consument heeft meer keuzevrijheid: een goed geïnformeerde patiënt/consument kan de zorgverlener kiezen die de beste zorg biedt. De zorgaanbieders worden op deze manier gestimuleerd tot betere prestaties en tot het leveren van goede en doelmatige zorg die aansluit bij de wensen van de patiënt/consument. Ook hebben zorgverzekeraars een grotere verantwoordelijkheid om de wensen van de consument en de mogelijkheden van de aanbieders op elkaar af te stemmen. De overheid houdt toezicht op de prestaties van het gezondheidszorgsysteem (onder andere door middel van prestatie-indicatoren) en blijft verantwoordelijk voor de toegankelijkheid tot kwalitatief goede zorg en voor de betaalbaarheid.

De keuzevrijheid van de consument wordt mogelijk door het vergroten van transparantie in de zorg waardoor er goede consumenteninformatie gegenereerd kan worden voor bijvoorbeeld de website www.kiesBeter.nl. Middels deze website kan de ervaren kwaliteit van de zorg door consumenten gepresenteerd worden. Ervaren kwaliteit van zorg wordt gedefinieerd als ‘de mate waarin de verleende zorg op belangrijke aspecten overeenstemt met de wensen en eisen die patiënten aan deze zorg stellen’. Deze kan gemeten worden door patiënten enerzijds te vragen naar hun *feitelijke ervaringen* met de zorg en anderzijds naar wat zij *belangrijk* vinden in deze zorg (Sixma et al., 1998). Op verschillende terreinen van de zorg worden momenteel instrumenten ontwikkeld om ervaringen met de zorg te meten. Deze meetinstrumenten staan bekend onder de naam CQ-index, wat staat voor Consumer Quality Index. Het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ, www.centrumklantervaringzorg.nl) coördineert de ontwikkeling van CQ-index vragenlijsten en stelt deze vast. Daarnaast houdt het CKZ toezicht op het meetproces en zorgt zij ervoor dat de meetresultaten vergelijkbaar zijn.

De CQ-index is gebaseerd op een combinatie van twee meetmethoden, de CAHPS en QUOTE systematiek. De CAHPS®, wat staat voor Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, is een serie vragenlijsten die ontwikkeld is in de Verenigde Staten om de ervaringen van patiënten/consumenten te meten met hun zorgverzekeraar en de door hun zorgverzekeraar aangeboden gezondheidszorg (Delnoij et al., 2006; Hargraves

et al., 2003; Harris et al., 1985; Hays et al., 1999). De QUOTE, wat staat voor Quality Of care Through the patients' Eyes, is een serie vragenlijsten die ontwikkeld is door het NIVEL om de kwaliteit van zorg vanuit het perspectief van patiënten/consumenten te meten (Hekkink et al., 2003; Nijkamp et al., 2002a; Nijkamp et al., 2002b; Sixma et al., 1998; Sixma et al., 2000).

De (toepassing van) CQ-index vragenlijsten is geschikt voor meerdere doeleinden en moet resulteren in informatie op verschillende niveaus en voor verschillende partijen, zoals voor:

- zorgconsumenten: keuze-informatie;
- patiënten- en cliëntenorganisaties: belangenbehartiginginformatie;
- zorgverzekeraars: zorginkoopinformatie;
- overheid: monitorinformatie;
- inspectie: toezichtinformatie;
- managers en professionals in de zorg: kwaliteitsinformatie/verbeterinformatie.

Dit rapport gaat over de ontwikkeling van een CQ-index voor de revalidatiecentra, toespitst op de zorg aan patiënten die gebruik maken van de diensten van een revalidatiecentrum. In de CQ-index die in dit rapport beschreven wordt, staat de ervaren kwaliteit van revalidatiecentra centraal. Voor de ontwikkeling van het meetinstrument is het Handboek CQI Meetinstrumenten (Sixma et al., 2008, zie ook www.centrumklantervaringzorg.nl) gevolgd.

1.2 Revalidatiezorg in Nederland

Revalidatiezorg richt zich op het voorkomen, terugbrengen en genezen van (te verwachten) gevolgen voor mensen met blijvend lichamelijk letsel of een functionele beperking. In de Zorgverzekeringswet is het recht op revalidatiezorg vastgelegd. Wanneer het niet te verwachten is dat patiënten op korte termijn volledig herstellen, probeert de revalidatiearts blijvende beperkingen te voorkomen. Als dat ook niet mogelijk is, werkt de revalidatiearts samen met de patiënt eraan om de beperkingen zo goed mogelijk in het dagelijks leven, de omgeving en de maatschappij in te passen.

De revalidatiezorg kan plaatsvinden in een revalidatiecentrum, een ziekenhuis, een verpleeghuis of bij een specialist. De revalidatiecentra werken veel samen met ziekenhuizen, verpleeghuizen, huisartsen, eerste lijn en thuiszorg. Voor revaliderende kinderen en jongeren is er samenwerking met mytyl- en tytylscholen.

Patiënten worden in voorkomende gevallen door een (huis)arts doorverwezen naar een revalidatiearts voor behandeling. Tijdens het eerste consult analyseert de revalidatiearts samen met de patiënt de problemen en probeert er een geschikte oplossing voor te vinden. Dit eerste consult kan plaatsvinden in het revalidatiecentrum of op een revalidatieafdeling in een ziekenhuis. Als de revalidatiearts over voldoende informatie beschikt, doet hij of zij een voorstel voor een behandeling. Vaak zal deze in het revalidatiecentrum worden uitgevoerd door een team van verschillende therapeuten. De revalidatiearts kan ook een voorstel voor een behandeling in een ziekenhuis doen, of voor een behandeling bij een

specialist, bijvoorbeeld een fysiotherapeut, een ergotherapeut, een orthopedisch schoenmaker of een instrumentenmaker. Bij de behandeling zelf worden in de regel drie hoofdfasen onderscheiden: de observatiefase, de behandelfase en de afrondingsfase.

- **Observatiefase.** De observatiefase duurt enkele dagen tot enkele weken. Het doel is om zo goed mogelijk inzicht te krijgen in de problemen en mogelijkheden van de patiënt. Door de verschillende therapeuten die bij de behandeling worden betrokken wordt, in overleg met de patiënt, een behandelplan opgesteld. Daarbij wordt rekening gehouden met de beperkingen die de patiënt tegenkomt in het dagelijks leven, welke problemen deze beperkingen opleveren en hoe die problemen kunnen worden opgelost. De uitkomsten hiervan komen samen in het behandelplan. In een behandelplan staat wat de doelen zijn van de revalidatiebehandeling: wat zijn de gebieden waarop de patiënt beperkingen ondervindt en wat wil men met de behandeling bereiken? Dit kunnen doelen zijn op het gebied van: (1) bewegen en mobiel zijn, (2) zelfverzorging, huishouden en wonen, (3) communicatie en (4) werk en vrije tijd. Daarnaast staat in het behandelplan hoe er aan deze doelen gaat werken: welke therapieën men gaat volgen, hoe vaak en gedurende welke periode.

- **Behandelfase.** Tijdens de behandelfase worden in de regel verschillende, op elkaar afgestemde therapieën. Dit kunnen zowel individuele als groepstherapieën zijn. De duur van de behandelfase is afhankelijk van elke specifieke situatie. Tijdens de behandelfase komt het behandelteam regelmatig bijeen om de voortgang te bespreken. Wanneer het nodig is wordt, in overleg met de patiënt, het behandelplan bijgesteld. Het team bespreekt de behandeldoelen regelmatig met de patiënt en stelt ze zo nodig bij. Uiteindelijk moet de revalidatiebehandeling leiden tot een zo zelfstandig mogelijke terugkeer in de maatschappij. Daarom is er in de revalidatiebehandeling aandacht voor arbeid, onderwijs, vrijetijdsbesteding en sport en met welke hulpmiddelen men weer kan deelnemen aan diverse activiteiten.

- **Afrondingsfase.** Tijdens de afrondingsfase bereiden de behandelaars de patiënt voor op de periode na de revalidatiebehandeling. De therapieën worden afgebouwd. Het kan zijn er na afsluiting van de behandeling nog hulpmiddelen nodig zijn zoals aanpassingen in de woon- of werksituatie. Of dat mensen extra hulp van bijvoorbeeld wijk- of gezinszorg kunt gebruiken. Ook is het mogelijk dat de patiënt verder wordt behandeld door een therapeut buiten het revalidatiecentrum. Dit wordt geïnventariseerd tijdens de afrondingsfase. Na de afrondingsfase volgt vrijwel altijd een controle- of evaluatiegesprek met de revalidatiearts.

Mensen kunnen voor verschillende aandoeningen voor een revalidatiebehandeling in aanmerking komen. Afhankelijk van de situatie, kan men poliklinisch of klinisch revalideren in een revalidatiecentrum, op een revalidatieafdeling in een ziekenhuis, in een verpleeghuis of bij een specialist. Het aantal klinische patiënten bedroeg in 2008 ruim 8000; Het aantal patiënten dat in 2008 gebruik heeft gemaakt van poliklinische revalidatiezorg bedroeg bijna 65.000 (waaronder bijna 15.000 kinderen). Naast revalidatieprogramma's die zich richten op specifieke aandoeningen, zijn er ook programma's die zich richten op maatschappelijke participatie, de gevolgen van de

beperkingen en speciale doelgroepen. De aandoeningen waarvoor mensen kunt revalideren zijn grofweg onder te verdelen in twee hoofdcategorieën:

Niet-neurologisch

Niet-neurologische aandoeningen zijn letsels of beperkingen die hun oorzaak hebben in het lichaam, en niet in de hersenen. Het gaat hierbij om diagnoses zoals amputatie, gewrichtsproblemen, reuma, handletsel, hartrevalidatie, longrevalidatie, rugklachten, posttraumatische dystrofie (CRPS), brand- wonden, chronische pijn, meervoudig letsel (politrauma), beenletsel etc.

Neurologisch

Neurologische aandoeningen vinden hun oorzaak in de hersenen en/of het zenuwstelsel. Het kan hierbij gaan om aangeboren afwijkingen maar ook om niet-aangeboren hersenletsel (NAH). Voorbeelden zijn diagnoses zoals een beroerte (CVA), spierziekten (NMA, ALS, HMSN, (P)SMA etc.), multiple sclerose (MS), dwarslaesie, Parkinson, hersenkneuzing (contusio cerebri), open rug (spina bifida), plexusletsels etc. Van alle revalidatiepatiënten wordt iets minder dan 50% behandeld voor neurologische aandoeningen.

Een bijzondere categorie patiënten binnen de revalidatiezorg zijn kinderen. Daarbij gaat het vaak om kinderen met een aangeboren aandoening of ziekte; zij ervaren de ziekte of aangeboren aandoening anders dan volwassenen. Een kind kan bijvoorbeeld moeite hebben met alledaagse vaardigheden zoals lopen, eten, contact maken met anderen en leren op school. Kinderrevalidatie biedt hiervoor praktische oplossingen en helpt kinderen op een manier die bij hen past. Zo hangt de behandeling onder meer af van de leeftijd en ontwikkelingsfase van het kind. In het behandelplan kan in de ene periode de nadruk liggen op onderwijs, en in andere periodes op revalideren of een operatie. Bij de revalidatie van kinderen wordt door de behandelaars en de ouders samen gezocht naar praktische hulpmiddelen en aanpassingen die de zorg voor ouders en kind kunnen verlichten: van een aangepaste drinkbeker tot een complete verbouwing van het huis. In de meeste gevallen is de revalidatiezorg aan kinderen poliklinisch van aard.

In totaal waren er in Nederland ten tijde van het onderzoek 24 centra waar gespecialiseerde revalidatiezorg werd geboden, waarbij de meeste centra zowel zorg aan volwassenen als kinderen verlenen. Van deze 24 centra waren er twee onderdeel van één en dezelfde zorggroep. De meeste centra beschikken over zowel een klinische afdeling als een poliklinische afdeling. De CQ-index Revalidatiecentra richt zich op de ervaringen van patiënten in deze 24 revalidatiecentra. Dit met als doel uiteindelijk op het niveau van de centra te komen tot keuze-informatie, belangenbehartiging-informatie, inkoopinformatie, monitorinformatie, toezichtinformatie of kwaliteitsinformatie.

1.3 Aanleiding voor het onderzoek en doelstelling

De revalidatiesector is in beweging om haar diensten transparant te maken. De sector is sinds 2004 bezig om haar diensten volgens een basisset prestatie-indicatoren te meten. De

basisset bestaat uit vijftientwintig aspecten van het werk in revalidatiecentra en gaan over structuren, processen of uitkomsten. Een belangrijke prestatie-indicator of structuurindicator die hierbij opgenomen is, is het meten van patiëntentevredenheid. Om de patiëntentevredenheid transparant te maken is destijds besloten vanuit Revalidatie Nederland een Patiëntenraadpleging op te zetten. Deze raadpleging stelt patiënten de gelegenheid in twintig vragen hun oordeel te geven over het revalidatiecentrum. Om ervoor te zorgen dat de revalidatiesector ook te vergelijken is met andere zorgsectoren is aansluiting gezocht bij de CQ-index die reeds ontwikkeld is voor de gehandicaptensector, verpleeg-, verzorging- en thuiszorgsector en de ziekenhuissector

Dit onderzoek biedt inzicht in de ontwikkeling, de psychometrische eigenschappen, en het discriminerend vermogen van de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen en de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen. Om de ervaren kwaliteit van zorg te meten bestaat de beide CQ-indexen Revalidatiecentra uit twee vragenlijsten: een vragenlijst waarin wordt gevraagd naar de ervaringen van patiënten met verschillende kwaliteitsaspecten ('Ervaringenlijst') en een vragenlijst waarin naar het belang wordt gevraagd dat patiënten aan deze verschillende kwaliteitsaspecten van revalidatiecentra hechten ('Belangenlijst').

Op basis van de gegevens die met de CQ-index in dit onderzoek worden verzameld, worden de volgende onderzoeksvragen behandeld:

- 1 *'Welke kwaliteitsaspecten zijn belangrijk voor patiënten die gebruik maken van de diensten van een revalidatiecentrum?'*
- 2 *'Op welke wijze kunnen deze kwaliteitsaspecten vertaald worden naar vragen die worden opgenomen in de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen en in de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen?'*
- 3 *'Wat zijn de psychometrische eigenschappen van de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen en van de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen?'*
- 4 *'Wat is het discriminerend vermogen van de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen en wat is het discriminerend vermogen van de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen?'*
- 5 *'Hoe kunnen, op basis van de uitkomsten van de psychometrische test en de test op discriminerend vermogen, de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen en de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen geoptimaliseerd worden voor toekomstig gebruik?'*

1.4 Indeling rapport

In hoofdstuk 2 wordt de ontwikkeling van het meetinstrument beschreven. In hoofdstuk 3 gaan we in op de methode. In hoofdstuk 4 worden de opschoning en respons beschreven. In hoofdstuk 5 komen de psychometrische analyses en het discriminerend vermogen van de CQI Revalidatiecentra Volwassenen aan de orde en in hoofdstuk 6 de psychometrische analyses en het discriminerend vermogen van de CQI Revalidatiecentra Ouders van kinderen. In hoofdstuk 7 worden ervaringen van de cliënten met de revalidatiecentra weergegeven, zowel voor de volwassenen als voor de ouders van kinderen. In hoofdstuk 8 wordt een voorstel gedaan voor aanpassingen aan de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen en in hoofdstuk 9 wordt een voorstel gedaan voor aanpassingen aan de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen. Tenslotte wordt in hoofdstuk 10 een samenvatting gegeven.

2 Meetinstrumentontwikkeling

Voor de ontwikkeling van de vragenlijst CQ-index Revalidatiecentra is het volgende traject doorlopen:

- a afbakening van de doelgroep en definiëring van de term revalidatiezorg in overleg met de projectgroep;
- b inventarisatie van bestaande vragenlijsten over de revalidatiezorg;
- c algemene en doelgroepspecifieke focusgroepsdiscussie van LSR;
- d constructie van het conceptmeetinstrument op basis van de resultaten van de focusgroepsdiscussies en bestaande lijsten en in overleg met de projectgroep;
- e uittesten van dit meetinstrument op kleine schaal .

In dit hoofdstuk wordt van dit traject verslag gedaan. Uitgangspunt is het Handboek CQI Meetinstrumenten (Sixma et al., 2008).

2.1 Afbakening doelgroep en onderzoeksterrein

De CQ-index Revalidatiecentra is ontwikkeld in samenwerking met een projectgroep die bestond uit vertegenwoordigers van patiënten, zorgverleners en zorgverzekeraars. In de projectgroep participeerden de NPCF, LSR, een revalidatiearts en tevens vertegenwoordiger van vereniging voor revalidatieartsen (VRA), een vertegenwoordiger van Revalidatie Nederland en vertegenwoordigers van enkele grote zorgverzekeraars vertegenwoordigd in Stichting Miletus.

De projectgroep CQ-index Revalidatiecentra is in totaal vier keer bijeengekomen. Op deze bijeenkomsten zijn beslissingen genomen met betrekking tot:

1 *De bepaling wie de doelgroep is en definiëring van de term revalidatiezorg.* Besloten is om de CQ-index te ontwikkelen voor mensen die gebruik maken of gebruikt hebben gemaakt van diensten (poliklinisch en/of klinisch) van een revalidatiecentrum. Revalideren is een proces waarbij een multidisciplinair team een belangrijk rol speelt in het voorkomen, terugbrengen en genezen van (te verwachten) gevolgen voor mensen met blijvend lichamelijk letsel of een functionele beperking. De revalidatiearts apart en de verschillende therapeuten gezamenlijk moeten aanbod komen in de vragenlijst.

2 *De conceptmeetinstrumenten.* Het eerste concept van de vragenlijst is door het NIVEL opgesteld aan de hand van de gehouden focusgroepsdiscussies, concept richtlijnen en bestaande vragenlijsten. Aan de hand van de expertise van vooral de verschillende zorgverleners zijn de eerste conceptmeetinstrumenten aangepast en vormgegeven. De projectgroep hield het patiëntenperspectief en gebruiksvriendelijkheid van de vragenlijst in de gaten.

3 *Aanpassingen (nieuwe) vragenlijst.* De projectgroep heeft ná de dataverzameling en analyses een grote rol gehad wat betreft de argumentatie voor behoud of verwijdering van items uit de vragenlijst. De items met relatief slechte psychometrische eigenschappen zijn in een bijeenkomst met de projectgroep besproken. Indien er beleidsmatige en/of inhoudelijke argumenten bestonden voor behoud van items met relatief slechte psychometrische eigenschappen dan werd hierover gediscussieerd en toegewerkt naar een consensusbesluit. Deze werkwijze is conform de CQ-index richtlijnen en bedoeld om een zo breed mogelijk draagvlak te creëren onder toekomstige gebruikers van het meetinstrument.

2.2 Inventarisatie bestaande meetinstrumenten

Binnen de revalidatiesector werden in het verleden metingen naar tevredenheid gedaan met meerdere instrumenten. Om een beeld te krijgen van de tevredenheid over de kwaliteit van zorg is in 2006 voor het eerst met dezelfde vragenlijsten een raadpleging uitgevoerd onder volwassen patiënten en ouders van kinderen die revalideren. Deze eerste landelijke Revalidatie Patiëntenraadpleging maakte gebruik van een volwassenenlijst (Revalidatie Tevredenheidsvragenlijst) en een ouders van kinderenlijst (Verkorte versie van de Nederlandstalige MPOC: Ervaringen van ouders met het zorgproces). Daarnaast heeft LSR (landelijk steunpunt medezeggenschap) een 13 vragenlijsten ontwikkeld voor verschillende doelgroepen. Van deze vragenlijsten is gebruik gemaakt bij de ontwikkeling van de CQI revalidatiecentra. Naast de vragenlijsten die specifiek voor de revalidatiezorg zijn ontwikkeld, zijn ook de bestaande CQ-indexlijsten waarmee kwaliteit van vanuit patiëntenperspectief gemeten is, meegenomen. Hieronder volgt een beschrijving van de Revalidatie Tevredenheidsvragenlijst, de MPOC, de vragenlijsten die de LSR heeft ontwikkeld en de CQ-index kernvragen

Revalidatie Tevredenheidsvragenlijst

Deze vragenlijst bevat 20 vragen en is opgesteld door het Kwaliteitsnetwerk en bekrachtigd door de Commissie Prestatie-indicatoren, de Bestuurscommissie Onderzoek, Innovatie en Kwaliteit en het Bestuur van Revalidatie Nederland. De vragen gaan over het primaire proces van de revalidatie en zijn bestemd voor volwassenen en kinderen van 13 jaar en ouder. Eerder ontwikkelde methoden vanuit de revalidatiecentra, de LSR en de NVZ zijn meegenomen bij de ontwikkeling, alsmede het beoordelingskader van de Externe Toetsing (Kwaliteit van de revalidatiezorg onderzocht RN , 2007).

Tabel 2.1 Onderwerpen in de Revalidatie Tevredenheidsvragenlijst

Informatie	<ul style="list-style-type: none"> - Voorafgaand aan de behandeling - Over de aandoening en de gevolgen ervan - Over de wachttijd tussen moment aanmelden en eerste afspraak - Over de voortgang van de behandeling
Behandelteam	<ul style="list-style-type: none"> - Deskundigheid - Wensen en behoeften van patiënt centraal stellen
Behandeling	<ul style="list-style-type: none"> - Planning - Mate waarin patiënt bij behandelplan wordt betrokken - Mate waarin familie/naaste bij de behandeling wordt betrokken - Voortgang van de behandeling - Behaalde resultaten - Voorbereiding op periode na behandeling
Afstemming behandelaars	
Medewerkers van het centrum	<ul style="list-style-type: none"> - Nakomen van afspraken - Klantgerichtheid - Met respect behandelen van de patiënt
Centrum	<ul style="list-style-type: none"> - Eerste contact - Privacy - Hygiëne - Inrichting - Rapportcijfer

MPOC

De MPOC bestaat uit twee vragenlijsten: één voor ouders van kinderen en één voor zorgverleners. De ouders van kinderen vragenlijst bevat de volgende schalen:

- 1 Responsieve zorg en partnership
- 2 Verstrekken van algemene informatie
- 3 Verstrekken van specifieke informatie over het kind
- 4 Gecoördineerde en allesomvattende zorg voor kind en gezin
- 5 Respectvolle en ondersteunende zorg

Revalidanten over kwaliteit

Het LSR heeft 13 vragenlijsten ontwikkeld bestemd voor verschillende doelgroepen: volwassenen, jongeren en ouders van jongeren en kinderen. Eén vragenlijst gaat over klinische revalidatie voor volwassenen. Bij de ontwikkeling van de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen is gebruik gemaakt van vragenlijst 1, 2, 3, 10 en 11. Bij de ontwikkeling van de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen is gebruik gemaakt van vragenlijsten 4, 5, 12 en 13. De vragenlijsten 6, 7, 8 en 9 komen overeen met de vragenlijsten 2, 3, 4 en 5.

- 1 Voor volwassenen over klinische revalidatie (opname)
- 2 Voor volwassenen over poliklinische revalidatie (dagbehandeling)
- 3 Voor jongeren over poliklinische revalidatie (dagbehandeling)t
- 4 Voor ouders van jongeren over poliklinische revalidatie (dagbehandeling)
- 5 Voor ouders van kinderen over poliklinische revalidatie (dagbehandeling)
- 6 Voor volwassenen over poliklinische revalidatie (dagbehandeling)
- 7 Voor jongeren over poliklinische revalidatie (dagbehandeling)
- 8 Voor ouders van jongeren over poliklinische revalidatie (dagbehandeling)
- 9 Voor ouders van kinderen over poliklinische revalidatie (dagbehandeling)
- 10 Voor volwassenen over consulten van mijn revalidatiearts
- 11 Voor jongeren over consulten van mijn revalidatiearts
- 12 Voor ouders van kinderen over consulten van de revalidatiearts
- 13 Voor ouders van jongeren over consulten van de revalidatiearts

Tabel 2.2 Overzicht van de onderwerpen (en aantal vragen per onderwerp) die in de 13 door LSR ontwikkelde vragenlijsten aan de orde komen

	A Algemeen	B Omgang	C Informatie	D Inspraak en Overleg	E Steun	F Verblijf	G Deskundigheid van zorg en behandeling	H Afstemming op uw behoefte	I Aansluitende zorg en behandeling	J Tenslotte	K Extra vragen	Totaal
1	3	14	8	7	8	8	8	7	3	5		71
2	3	14	8	7	7	6	8	6	4	5	6	74
3	3	14	8	4	9	6		4		5	6	59
4		12	8	7	2		10	4	4	4	6	57
5	3	15	9	7	8	6	10	7	4	4	6	79
6	3	14	8	7	7	6	8	6	4	5	6	74
7	3	14	8	4	9	6		4		5	6	59
8		12	8	7	2		10	4	4	4	6	57
9	3	15	9	7	8	6	10	7	4	4	6	79
10	3	7	4	4	5	2	6	4	3	5		43
11	3	6	4	3	5	2		2		5		30
12	3	7	5	4	4	2	8	4	3	4		44
13		5	4	4	2		8	3	3	4		33

CQ-index kernvragen

Voor een deel van de thema's in elke CQ-index instrument gelden één of meerdere verplichte vragen. Daarnaast is er per thema of kwaliteitsdimensie een aantal vragen optioneel. Deze verplichte vragen zijn met name bedoeld om waar mogelijk

kwaliteitsaspecten op dezelfde manier te meten, zodat vergelijking tussen sectoren en/of patiëntengroepen mogelijk is.

In tabel 2.3 staat een overzicht van de verplichte en de optionele vragen. Er zijn 9 verplichte vragen en 3 optionele vragen.

Tabel 2.3 Thema's met verplichte en optionele CQ-index vragen

Verplicht*Introductie meetinstrument:*

Heeft u <tijdsperiode> <aanduiding van betreffende zorgconsumptie> gehad? (nee, ja)

Communicatie informatie:

Legt/leggen/legde(n) uw <behandelaar(s)> <tijdsaanduiding> u dingen op een begrijpelijke manier uit?

Geeft/geven/gaf/gaven <behandelaar(s)> u tegenstrijdige informatie?

Bejegening:

Is/zijn/was/waren de <behandelaar(s)> beleefd tegen u?

Luistert/luisteren/luisterde(n) <behandelaar(s)> aandachtig naar u?

Heeft/hebben/had(den) <behandelaar(s)> genoeg tijd voor u?

Neemt/nemen/nam(en) <behandelaar(s)> u serieus?

Vragen naar algemene waardering:

Welk cijfer geeft u de <behandelaar/zorg/instelling>? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend. (0-10)

Zou u deze <behandelaar/zorg/instelling> bij uw vrienden en familie aanbevelen?

Of Zou u deze <behandelaar/zorg/instelling> bij andere patiënten met <aandoening> aanbevelen?

Optioneel*Bereikbaarheid/toegankelijkheid:*

Helpt/helpen/hielp(en) uw <behandelaar(s)> u <tijdsaanduiding> binnen een kwartier na de afgesproken tijd? of Helpt/helpen/hielp(en) uw <behandelaar(s)> <tijdsaanduiding> u binnen een kwartier?

Was/is het <tijdsaanduiding> een probleem (geweest) om uw <instelling/behandelaar> overdag tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch te bereiken?

Zelfbeschikking/autonomie:

Kan/kon u meebeslissen over <uw zorg/behandeling/behandelplan/ zorgplan>?

In de CQ-index wordt gevraagd naar de ervaringen van patiënten met verschillende aspecten van de zorg. Meestal wordt bij deze ervaringsvragen een vierpuntsschaal gebruikt: nooit – soms – meestal – altijd). Soms wordt er naar feitelijkheden gevraagd (ja – nee) of naar ervaren problemen (driepuntsschaal: groot – klein – geen probleem). Ook

wordt er naar een oordeel over de zorg gevraagd (waarderingscijfer: 0 – 10). Naast de ervaringsvragen, wordt er in CQ-indexen ook gevraagd naar het belang dat patiënten hechten aan verschillende zorgaspecten (vierpuntsschaal: niet belangrijk – eigenlijk wel belangrijk – belangrijk – heel erg belangrijk). Daarnaast zijn er verplichte en optionele achtergrondvragen.

2.3 Algemene en doelgroepsspecifieke focusgroepsdiscussie van LSR

Een belangrijk onderdeel van het kwalitatieve onderzoek bij de ontwikkeling van de CQ-index vragenlijsten vormen de **focusgroeps gesprekken** en/of **diepte-interviews**. Daarbij wordt gekeken hoe het begrip ‘kwaliteit van zorg’ door de doelgroep wordt geoperationaliseerd in de vorm van concrete kwaliteitsaspecten. Deze kwaliteitsaspecten vormen weer de basis voor de algemene en specifieke kwaliteitsvragen in het nieuwe CQ-index meetinstrument.

De focusgroeps gesprekken ten behoeve van de CQ-index Revalidatiecentra zijn, conform de projectopzet en in overleg met het NIVEL, uitgevoerd door de LSR, landelijk steunpunt medezeggenschap. Dit betreft zowel twee algemene focusgroeps gesprekken als drie groeps gesprekken met specifieke doelgroepen. De groeps gesprekken hebben plaatsgevonden in november 2008. Een uitgebreid verslag van de gesprekken is terug te vinden in een afzonderlijke publicatie (Van Riemsdijk en Van 't Schip, 2008). De resultaten van de groeps gesprekken worden hier kort weergegeven.

2.3.1 Algemene focusgroepen LSR

Door de LSR zijn twee algemene focusgroepen gehouden, waarbij werd ingezoomd op zaken die voor elke revalidant van belang zijn ongeacht zijn of haar aandoening. Vertrekpunt bij de groeps gesprekken was de vraag: *‘Wat is - vanuit cliëntenperspectief - goede revalidatiezorg?’* De belangrijkste resultaten zijn weergegeven in tabel 2.4.

De tweede onderzoeksvraag bij de twee algemene LSR-groeps gesprekken was *‘Wat wil de revalidant weten van een revalidatiecentrum om (goede) revalidatiezorg uit te kunnen kiezen?’*

De deelnemers gaven aan dat door de aard van de aandoening en de snelheid waarop een revalidant vanuit het ziekenhuis naar een revalidatiecentrum wordt overgeplaatst, er in hun ogen vaak geen mogelijkheid is voor het maken van een keuze voor een revalidatiecentrum. Ook geven ze aan dat door gebrek aan ervaring met revalidatiecentra, het moeilijk is een vergelijking te maken. Zijn er keuzemogelijkheden, dan wordt vooral gelet op zaken zoals de locatie van het revalidatiecentrum, lengte van een eventuele wachtlijst, adviserende rol van een arts en aanwezige specialismen in het revalidatiecentrum (LSR).

Tabel 2.4 ‘Wat is – vanuit cliëntenperspectief- goede revalidatiezorg?’ Resultaten algemene groepsgesprekken

Organisatie	1) klantgerichtheid, 2) toezicht kwaliteit van zorg door het houden van cliënttevredenheidsonderzoeken
Accommodatie	1) bereikbaar met eigen vervoer als openbaar vervoer, 2) beschikken over voldoende faciliteiten zoals lift, kluisjes en een internetaansluiting
Vakbekwaamheid	1) goede specialisten, 2) samenwerken met relevantie organisatie, 3) lichamelijke en emotionele ondersteuning bieden
Bejegening	1) benaderen is persoonlijk, aandachtig en respectvol 2) voldoende tijd genomen wordt
Informatievoorziening	1) afstemmen informatie op individu, 2) info is in duidelijke taal geschreven, 3) informatie over diagnose, toekomstbeeld, patiëntenvereniging, 4) lotgenotencontact
Aanbod van zorg	1) niet te lang duren voordat intakegesprek plaats vindt, 2) aanbod van zorg moet afgestemd worden op persoonlijke situatie van de revalidant, 3) behoefte aan vast team van behandelaars.
Dienstverlening	1) mogelijkheid tot wisselen van behandelaar, 2) goede voorbereiding vanuit het revalidatiecentrum naar huis

2.3.2 Doelgroepspecifieke focusgroepen LSR

Naast de twee algemene gesprekken zijn er drie focusgroepen gehouden met de specifieke doelgroepen van de revalidatiecentra. Dit waren respectievelijk patiënten met ‘CVA’, ‘Dwarslaesie’ en ‘Spierziekten’. Daarnaast werd voor het opstellen van het LSR rapport gebruik gemaakt van onderzoeksresultaten die betrekking hadden op de doelgroepen ‘Kinderen’ en ‘patiënten met Chronische pijn’. De twee onderzoeksvragen, die met behulp van de focusgroepen zijn beantwoord, luiden: ‘*Wat is goede revalidatiezorg voor de aandoeningspecifieke doelgroepen?*’ en ‘*Wat wil de revalidant, met een bepaalde aandoening weten van een revalidatiecentrum om (goede) revalidatiezorg uit te kunnen kiezen?*’. Dimensies voor goede revalidatiezorg die overeenkwamen met de resultaten van de algemene groepen waren: informatie, bejegening, accommodatie en aangeboden zorg (zie tabel 2.5). Kwaliteitsaspecten die verschilden van hetgeen in de algemene groepen werd opgemerkt, staan weergegeven in tabel 2.6.

Tabel 2.5 Overeenkomstige aspecten doelgroepen ‘Wat is – vanuit cliëntenperspectief- goede revalidatiezorg?’

Informatie	1) goede informatievoorziening, zowel mondeling als schriftelijk, 2) begrijpelijke taal, 3) belangrijk dat naasten ook info ontvangen
Bejegening	1) serieus genomen worden, 2) tijd genomen wordt, 3) respectvol behandeld worden, 4) bekeken als een totaal mens, dus niet alleen richten op ziekte/beperking, 5) luisteren naar ideeën van revalidant en zijn/haar naasten
Accommodatie	1) bereikbaar met eigen vervoer als openbaar vervoer, 2) toegankelijk zijn, 3) beschikken over voldoende voorzieningen en hulpmiddelen, 4) voldoende privacy, 5) aandacht voor inrichting van het gebouw waardoor mensen zich veilig voelen, 6) behoren tot een groep met dezelfde aandoening.
Aanbod van zorg	1) vast contactpersoon, 2) overleg tussen verschillende hulpverleners, 3) nazorg (op tijd informatie over aanvragen hulpmiddelen en patiëntenverenigingen en hulp bij het terugkeren naar de arbeidsmarkt)

De tweede onderzoeksvraag was ‘*Wat wil de revalidant met een bepaalde aandoening, weten van een revalidatiecentrum om (goede) revalidatiezorg uit te kunnen kiezen?*’. Hierbij kwamen dezelfde factoren naar voren als bij de algemene focusgroepen: locatie (dicht bij huis), lengte van een eventuele wachtlijst, adviserende rol arts en aanwezige specialismen in het revalidatiecentrum (LSR).

Tabel 2.6 Aanvullende kwaliteitsaspecten die werden gegeven voor de doelgroepen CVA, Dwarslaesie en Chronische pijn en Kinderen

doelgroep	thema	suggesties
CVA	Algemeen	1) revalidant kan geen keuzes maken, daarom naasten betrekken, 2) eerste jaar veel vorderingen mogelijk, daarom snel beginnen met revalidatieproces, 3) goede planning
	Aanbod van zorg	1) goede planning revalidatieprogramma, 2) goede voorbereiding bij het terugkeren in de gewone wereld
	Bejegening	1) sociale houding van de hulpverleners, 2) revalidatieartsen moeten revalidant motiveren en stimuleren te revalideren, 3) steun bieden aan naasten
	Deskundigheid	1) revalidatieartsen moeten voldoende kennis hebben van behandelmethodes, en 2) van bestaande hulpmiddelen, 3) revalidatiearts moet achtergrond situatie bekijken

- tabel 2.6 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 2.6 -

doelgroep	thema	suggesties
Dwarslaesie	Algemeen	1) aandacht voor sportmogelijkheden, behandeld worden als volwassenen, 2) nazorg erg belangrijk, begeleiding bij aanvragen hulpmiddelen en terugkeren arbeidsmarkt, 3) goede afstemming tussen revalidatiecentrum en hulpverleners buiten het revalidatiecentrum
	Organisatie	1) commerciële instelling (bijvoorbeeld sponsors zoeken voor sporthulpmiddelen)
	Aanbod van zorg	1) voorlichting over sportmogelijkheden
	Deskundigheid	1) aanwezigheid sportadviseurs, aanwezigheid van expertise
	Zeggenschap	1) inspraak in revalidatieproces, 2) betrekken van naasten in het revalidatieproces, 3) regie over eigen revalidatieproces (inzien persoonlijk dossier)
Chronische pijn	Organisatie	1) duidelijkheid over wachttijden
	Aanbod van zorg	1) voldoende ADL-hulp (Activiteiten in het Dagelijks Leven), 2) laagdrempelig inloop uur voor vragen, 3) hulpverleners moeten de patiënten op de hoogte stellen van de risico's van de behandelmethodes
	Zorgverlening	1) intake gesprek, 2) ondersteuning tijdens moeilijke momenten.
Kinderen	Communicatie/informatie	1) voldoende en in duidelijke taal geschreven materiaal voor zowel ouders als kinderen. Informatie om als ouder je kind uit te leggen over de diagnose en behandeling, 2) Goede communicatie tussen zorgverleners en het kind als tussen hulpverleners en ouders, 3) binnen centrum een (onafhankelijk) vertrouwenspersoon/ trajectbegeleider, 4) helpdesk waar vragen gesteld kunnen worden, 5) verwijzing naar patiëntenorganisaties, 6) literatuur over nieuwe behandelmethoden in begrijpelijke taal
	Bejegening	1) creëren van gevoel van veiligheid voor ouders en kind, 2) hulpverlener vertelt duidelijk wat hij/ zij gaat doen en waarom.
	Aangeboden zorg	1) ouder de tijd geven om na te denken over voorstel mbt behandeling, 2) aanbieden begeleidingsprogramma gericht op rouw, coping en verwerking, 3) aandacht voor dagelijkse verzorging van het kind (bv training aanbieden aan ouders), ouders standaard uitnodigen voor teambespreking en laten meedenken over zorgplan, 4) goede afstemming tussen behandelingen, thuissituatie en school, 5) behandelingen en school zo inplannen dat het zo min mogelijk belastend voor het kind is, 6) aanbieden tot second opinion bij een andere revalidatiearts binnen of bij een ander centrum.

- tabel 2.6 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 2.6 -

doelgroep	thema	suggesties
	Organisatie	1) alle centra moeten werken volgens richtlijnen, protocollen en standaarden die mede opgesteld zijn door ervaringsdeskundigen, 2) richtlijnen, protocollen en standaarden moeten vernieuwd worden en bijgesteld aan de laatste ontwikkelingen op medische en revalidatiegebied, 3) hulpverleners zijn en blijven op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en behandelmethoden in hun vakgebied, 4) resultaten tevredenheidonderzoek terug koppelen naar ouders en kinderen
	Afstemming	1) huisarts moet op de hoogte gehouden worden door revalidatiearts, 2) afstemming van kennis tussen revalidatiearts en de consultatiebureaus en huisarts (sneller doorverwijzen, upgraden van kennis)

2.4 Uittesten via klankbordgroepen

Op basis van de resultaten van de verzamelde bestaande vragenlijsten, de door het LSR georganiseerde groeps gesprekken en de discussies en gesprekken met deskundigen in de begeleidingscommissie, is een eerste versie van het nieuwe CQ-index meetinstrument opgesteld. Deze eerste, voorlopige versie bestond uit twee vragenlijsten. Eén voor mensen ouder dan 16 jaar die zelf als revalidant van de diensten van een revalidatiecentrum gebruik hebben gemaakt. De andere vragenlijst was bestemd voor ouders van kinderen die hebben gerevalideerd.

Voor het kleinschalig uittesten van de beide conceptvragenlijsten is (opnieuw) gebruik gemaakt van de diensten van het LSR. De eerste, voorlopige versies van de twee vragenlijsten zijn in detail besproken in vijf klankbordgroepen. Aan de hand van vijf vragen is door vertegenwoordigers uit vijf patiëntenverenigingen (Vereniging Spierziekten Nederland - VSN, de Nederlandse CVA vereniging 'Samen Verder', de Dwarslaesie Organisatie Nederland, de BOSK - Vereniging van motorisch gehandicapten en hun ouders, en de Stichting Pijn - Hoop) een oordeel gegeven over de vragenlijsten, alsmede suggesties om de lijsten verder te verbeteren. De vijf vragen waren:

- 1 Is de structuur van de vragenlijst goed?
- 2 Zijn bepaalde vragen of woorden onduidelijk?
- 3 Zijn bepaalde vragen overbodig?
- 4 Missen er nog belangrijke thema's of aspecten als het gaat om de kwaliteit van de revalidatiezorg vanuit het perspectief van volwassen patiënten of ouders van (revaliderende) kinderen?
- 5 Worden antwoordcategorieën gemist of zijn antwoordcategorieën overbodig?

Reacties vanuit de achterban zijn verkregen via bijeenkomsten en/of via individuele raadpleging per mail of telefoon. In totaal hebben 42 personen hun oordeel over de eerste versies gegeven.

Een uitgebreid verslag van de raadpleging van de klankbordgroepen is te vinden in het rapport 'Klankbordgroepen CQ index vragenlijsten Revalidatiecentra; reacties van patiëntenverenigingen op de CQ index vragenlijsten revalidatiezorg (Van Riemsdijk en Van 't Schip, 2008). De algemene conclusie was er een van tevredenheid over de structuur van de vragenlijst; overbodige vragen waren naar de mening van de respondenten niet aanwezig en bij het taalgebruik werden geen opmerkingen geplaatst. Waar de vragenlijsten naar de mening van de respondenten verbeterd (lees: uitgebreid) konden worden, had dit betrekking op de onderwerpen 'hulp/steun', de samenwerking tussen de verschillende behandelaars, de voorlichting bij medicijngebruik, de service die door revalidatiecentra wordt geboden en de parkeergelegenheid bij het revalidatiecentrum. Daarnaast werd, met name bij de vragenlijst 'ouders van kinderen', benadrukt dat zowel het kind zelf als de ouders aan het woord zouden moeten komen; om de kwaliteit van de revalidatiezorg van het kind te kunnen beoordelen is het belangrijk om sommige vragen ook te richten op de sociale context van het kind. Tenslotte werd door de respondenten een aantal aanbevelingen gedaan met betrekking tot de exacte formulering van bepaalde vragen, het toevoegen of weglaten van antwoordcategorieën en de mogelijkheid om in sommige gevallen antwoorden toe te lichten. In overleg met de opstellers van het verslag van de klankbordgroepen zijn de twee eerste versies van de vragenlijsten aangepast.

De vragenlijsten zoals deze zijn afgenomen, vindt u in bijlage 2 (CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen Ervaringenlijst), bijlage 3 (CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen Belangenlijst), bijlage 4 (CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Ervaringenlijst) en bijlage 5 (CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Belangenlijst).

3 Methode van onderzoek

Na de ontwikkeling van de definitieve pilotvragenlijsten CQ-index Revalidatiecentra is de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen Ervaringenlijst onder een steekproef van 4.578 patiënten uitgezet en de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Ervaringenlijst onder een steekproef van 4.093 patiënten. Voor beide CQ-index vragenlijsten is een aparte belangenlijst gemaakt. De CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen Belangenlijst is onder 575 patiënten uitgezet en de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Belangenlijst is onder 475 personen uitgezet. In dit hoofdstuk beschrijven we de steekproeftrekking en de dataverzameling. Ook geven we een overzicht van de statistische analyses die op de data zullen worden uitgevoerd.

3.1 Steekproeftrekking

Instellingen konden zelf aangeven of zij zowel aan de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen als aan de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderenlijsten meededen of aan een van beiden. In totaal waren er 23 revalidatiecentra die deelnamen. Bij alle 23 revalidatiecentra werd de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen afgenomen. De CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen werd bij 20 revalidatiecentra afgenomen.

Zowel voor de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen als voor de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen werd er aan de revalidatiecentra gevraagd om een steekproef van 250 cliënten te trekken. Om een aselechte steekproef te garanderen, ontvingen de revalidatiecentra een steekproefinstructie om zowel voor de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen als voor de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen 250 cliënten uit hun bestand te selecteren. Het mailhouse trok uit de steekproeven die de revalidatiecentra aanleverden bij ieder revalidatiecentrum een aselechte steekproef van 25 deelnemers per revalidatiecentrum voor de belangenlijst. De overige deelnemers in de steekproef ontvingen de ervaringenlijst. De volledige steekproefinstructies zijn opgenomen in bijlage 6 (Volwassenen) en bijlage 7 (Ouders van kinderen).

Steekproeftrekking CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen

Aan de revalidatiecentra werd gevraagd om cliënten te selecteren die op het moment waarop de vragenlijst voor het eerst werd voorgelegd, al minimaal acht weken in behandeling waren en voor wie de behandeling op dat moment niet langer dan zes maanden geleden afgesloten was. Patiënten die acht weken voordat de vragenlijst voor het eerst werd voorgelegd, jonger dan 16 jaar waren, moesten worden verwijderd. Voor patiënten die op dat moment jonger dan 16 jaar waren, is er de CQ-index

Revalidatiecentra Ouders van kinderen lijst. Uit het overgebleven bestand moest de consultaire groep worden verwijderd en werd er gevraagd om dit bestand te controleren op actualiteit (overleden, niet aan te schrijven of niet te benaderen cliënten verwijderen). Vervolgens werd gevraagd om uit dit bestand aselect 125 klinische en 125 poliklinische patiënten te trekken. Wanneer een instelling niet 125 klinische patiënten, of 125 poliklinische patiënten had, kon men het aantal patiënten tot 250 aanvullen met respectievelijk poliklinische of klinische patiënten.

Steekproeftrekking CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen

Aan de revalidatiecentra werd gevraagd om patiënten te selecteren die op het moment waarop de vragenlijst voor het eerst werd voorgelegd, al minimaal acht weken in behandeling waren en voor wie de behandeling op dat moment niet langer dan zes maanden geleden afgesloten was. Patiënten die acht weken voordat de vragenlijst voor het eerst werd voorgelegd, 16 jaar of ouder waren, moesten worden verwijderd. Uit het overgebleven bestand moest de klinische en de consultaire groep worden verwijderd en er werd gevraagd om dit bestand te controleren op actualiteit (overleden, niet aan te schrijven of niet te benaderen patiënten verwijderen). Vervolgens werd gevraagd om uit dit bestand aselect 250 patiënten te trekken. Bij de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen is de klinische groep dus uitgesloten van deelname, omdat er te weinig kinderen klinisch behandeld worden.

Bezwaar maken tegen het doorgeven van adresgegevens

De revalidatiecentra wilden niet ongevraagd de adresgegevens van degenen in de steekproef doorgeven aan het mailhouse dat de vragenlijsten verstuurde en de data verzamelde. Elk revalidatiecentrum stuurde daarom de patiënten uit de steekproef op briefpapier van het revalidatiecentrum een brief met daarin de aankondiging dat er een onderzoek plaats zou vinden naar de ervaringen van cliënten met de kwaliteit van zorg. In deze brief werd de mogelijkheid aangeboden om binnen twee weken bij het revalidatiecentrum aan te geven niet via het mailhouse benaderd te willen worden voor deelname aan het onderzoek.

Drie revalidatiecentra weken af van deze procedure. Eén revalidatiecentrum vroeg patiënten om expliciet aan te geven als zij aan het onderzoek wilden deelnemen, in plaats van aan te geven als zij niet wilden deelnemen. Dit heeft ertoe geleid dat bij dit revalidatiecentrum de uiteindelijke steekproef veel minder groot is dan bij de andere revalidatiecentra. Een ander revalidatiecentrum heeft ervoor gekozen om de verzending niet door het mailhouse uit te laten voeren, maar zelf te doen. Een derde revalidatiecentrum heeft de patiënten niet de gelegenheid gegeven om aan te geven of men wel of niet wilde meedoen, maar heeft de adresgegevens van iedereen in de steekproef doorgegeven aan het mailhouse.

Nadat de patiënten de gelegenheid hadden gekregen om te reageren op de brief vanuit het revalidatiecentrum, leverden de revalidatiecentra aan het mailhouse twee bestanden van de geselecteerde patiënten die geen bezwaar hadden gemaakt tegen het doorgeven van adresgegevens aan het mailhouse: één met een uniek identificatienummer en de naam en adresgegevens van de patiënten en één met hetzelfde unieke identificatienummer, geboortejaar en geslacht van de patiënten. Het bestand met de naam en adresgegevens

werd na afloop van de dataverzameling vernietigd. Het totaalbestand met geboortjaar en geslacht werd gebruikt voor de non-respons analyse. In tabel 3.1 staat een overzicht van het aantal mensen dat is benaderd voor deelname aan de CQ-index Revalidatiecentra.

Tabel 3.1 Overzicht van aantal cliënten in de steekproef en aantal cliënten dat aangeschreven is door het mailhouse per revalidatiecentrum voor de ervaringenlijst en belangenlijst van de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen en de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen

Revalidatiecentrum	volwassenen				ouders van kinderen			
	Steekproef	Ervaringen	Belangen	Totaal	Steekproef	Ervaringen	Belangen	Totaal
1	250	209	25	234	250	222	25	247
2	250	100	25	125	x	x	x	x
3	250	211	25	236	250	217	25	242
4	250	205	25	230	250	239	25	264
5	250	217	25	242	250	143	25	168
6	250	217	25	242	250	222	25	247
7	250	212	25	237	250	222	25	247
8	250	216	25	241	x	x	x	x
9	250	227	25	252	250	221	25	246
10	250	209	25	234	250	199	25	224
11	250	216	25	241	250	214	25	239
12	250	181	25	206	250	181	25	206
13	250	225	25	250	250	224	25	249
14	250	209	25	234	250	221	25	246
15	250	183	25	208	250	217	25	242
16	250	203	25	228	250	215	25	240
17	250	204	25	229	250	215	25	240
18	250	215	25	240	250	220	25	245
19	250	214	25	239	250	224	25	249
20	250	58	25	83	250	36	25	61
21	250	222	25	247	x	x	x	x
22	250	225	25	250	250	225	25	250
23	250	200	25	225	250	216	25	241
	5750	4578	575	5153	5000	4093	475	4593

3.2 Dataverzameling

De ervaringenlijst van de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen en de ervaringenlijst van de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen zijn zowel via internet als schriftelijk afgenomen. Deelnemers kregen bij de eerste verzending een brief toegestuurd met daarin een website adres en inlogcodes om de vragenlijst via internet in te vullen. De eerste reminder was in de vorm van een bedankkaartje, zonder inlogcodes en werd aan iedereen gestuurd. Bij de tweede reminder kregen de non-respondenten een schriftelijke versie van de Ervaringenlijst toegestuurd. De derde reminder bestond uit een brief aan alle non-respondenten. De belangenlijsten van de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen en de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen zijn alleen schriftelijk afgenomen. Bij de eerste verzending kreeg iedereen een schriftelijke vragenlijst toegestuurd en bij de tweede reminder werd aan de non-respondenten nogmaals een schriftelijke vragenlijst toegestuurd.

Verzendingen ervaringenlijsten CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen en CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen:

- Week 1: eerste verzending (brief met website adres en inlogcodes voor internetvragenlijst)
- Week 2: eerste reminder in de vorm van een bedankkaartje aan allen
- Week 5: tweede reminder aan non-respondenten met schriftelijke vragenlijst
- Week 7: derde reminder aan non-respondenten

Verzendingen belangenlijsten CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen en CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen:

- Week 1: eerste verzending (brief met schriftelijke vragenlijst)
- Week 2: eerste reminder in de vorm van een bedankkaartje aan allen
- Week 5: tweede reminder aan non-respondenten met schriftelijke vragenlijst
- Week 7: derde reminder aan non-respondenten

Alle verzendingen zijn verzonden namens het mailhouse. Het mailhouse verzocht de patiënten in een begeleidende brief om aan het onderzoek deel te nemen. In de brief werden de naam van revalidatiecentrum genoemd en, indien van toepassing, de naam van de locatie. In de brief werd het NIVEL genoemd als onafhankelijk onderzoeksinstituut dat het onderzoek uitvoert. Ook werd uitgelegd dat de anonimiteit van de patiënten gewaarborgd was. In de brief werd een telefoonnummer en email van het mailhouse genoemd zodat mensen konden bellen als ze vragen hadden of zich wilden afmelden.

Alle verzendingen werden zoveel mogelijk op een donderdag verstuurd, zodat de mensen de vragenlijst en de herinneringen vóór of in het weekend ontvingen. Met behulp van een unieke inlogcode of uniek identificatienummer dat op de vragenlijst stond, werd bijgehouden welke personen de vragenlijst hadden ingevuld en opgestuurd, zodat de tweede en derde reminder alleen aan de non-respondenten werd verstuurd.

De maandag voordat de vragenlijsten of reminders verstuurd werden, leverden de revalidatiecentra een RIP-bestand aan het mailhouse aan met daarin vermeld de personen naar wie geen verdere herinneringen verstuurd moesten worden. Voorbeelden van

redenen zijn dat de persoon recentelijk is overleden of dat de persoon niet in staat is om de vragenlijst in te vullen. Deze opmerkingen werden in het databestand als reden retour gemerkt.

Bij het verzenden van derde herinnering is door de het mailhouse een vervelende fout gemaakt. Sommige volwassenen ontvingen de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen en sommige ouders van kinderen ontvingen de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen. Het was niet meer te traceren wie er een verkeerde lijst hadden ontvangen en hoeveel mensen een verkeerde lijst hadden ontvangen. Het mailhouse heeft de derde herinnering met een excuusbrief daarom nogmaals verstuurd, een week na de eerste derde herinnering. De laatste reminder werd daarom in week 8 verstuurd. Mogelijk heeft deze fout gevolgen gehad voor de respons.

3.3 Statistische analyses

De ingescande en ingevulde vragenlijsten zijn verwerkt tot vier databestanden (CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen ervaringenlijst, CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen ervaringenlijst, CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen belangenlijst, CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen belangenlijst) die aan het einde van de dataverzameling opgeleverd werden aan het NIVEL. Deze databestanden zijn geschoond volgens de stappen beschreven in het Handboek CQI Meetinstrumenten (Sixma et al., 2008). Deze schoningsprocedure wordt uitgebreid besproken in het volgende hoofdstuk. Daarna zijn de volgende analyses zijn uitgevoerd: eerst is een non-respons analyse gedaan waarbij de respondenten vergeleken zijn met de non-respondenten op geslacht en leeftijd. Vervolgens is op *itemniveau* gekeken naar extreem scheve verdelingen (>90% van de antwoorden in één categorie), naar de non-respons per item (>5% missende waarden) en naar items met een lage belangscore. Met *inter-itemanalyses* is de samenhang tussen de verschillende items geanalyseerd (Pearson's correlatie van $r > 0,70$). Met behulp van exploratieve factoranalyses is nagegaan welke onderliggende schalen in de vragenlijst te vinden zijn en is de betrouwbaarheid (interne consistentie) berekend voor elke schaal. Ook wordt bekeken of de gevormde schalen onderling niet te sterk correleren (middels Pearson's correlatie van $r < 0,70$). Tenslotte is het discriminerend vermogen van de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen en van de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen onderzocht. Bovengenoemde analyses worden uitgebreid in hoofdstuk 5 (CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen) en hoofdstuk 6 (CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen) beschreven.

4 Opschoning en respons pilotmeting

In dit hoofdstuk wordt de opschoning van de databestanden beschreven, waarna de respons en de non-respons analyses besproken worden. Tot slot worden enkele kenmerken van de respondenten beschreven.

4.1 Selectie van respondenten: schoning

Als voorbereiding op de psychometrische analyses werden de bestanden opgeschoond volgens de in deel 2 van het Handboek CQI Meetinstrumenten (Sixma et al., 2008) beschreven richtlijnen. Daarbij werden de volgende stappen uitgevoerd:

1. Controle

1.1 Check op de kwaliteit van de data-invoer

Zowel van de Ervaringenlijst en Belangenlijst van de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen als van de Ervaringenlijst en Belangenlijst van de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen zijn willekeurig 75 van de schriftelijk ingevulde vragenlijsten vergeleken met de opgeleverde gegevens in het responsbestand. Naast deze controle zijn de databestanden ook gecontroleerd op onmogelijke waarden.

1.2 Controle op dubbel ingevoerde respondenten/vragenlijsten

Nagekeken is of van één respondent meerdere vragenlijsten in het databestand voorkomen. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren door het twee keer scannen van dezelfde vragenlijst of door het teruggestuurd krijgen van een schriftelijke vragenlijst, terwijl de respondenten de vragenlijst al via internet heeft ingevuld (in het geval de tweede reminder met de schriftelijke vragenlijst de intussen ingevulde vragenlijst via internet kruiste). Wanneer een respondent dubbel in het bestand voorkomt, wordt de laatst ingevulde lijst verwijderd tenzij de eerste versie leeg is en de tweede versie is ingevuld.

2. Mensen verwijderen die ten onrechte waren aangeschreven

2.1 Verwijderen van lijsten retour wegens 'overleden'

Lijsten waarvan bericht is ontvangen dat de aangeschreven cliënt is overleden, zijn verwijderd.

2.2 Verwijderen van lijsten onbestelbaar retour

Lijsten die onbestelbaar retour waren, zijn verwijderd.

2.3 Verwijderen van respondenten die niet tot de doelgroep behoren

Respondenten die bij vraag 1 aan hebben gegeven dat zij (CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen) of hun kinderen (CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen) in de

afgelopen 12 maanden geen gebruik hebben gemaakt van revalidatiecentra zijn verwijderd. Ook als de respondenten deze vraag niet hebben ingevuld, worden zij verwijderd, tenzij de lijst leeg is. Als de lijst leeg is, worden de deelnemers in stap 3.1 verwijderd, zodat inzicht verkregen kan worden in het aantal lege lijsten.

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

Lijsten van respondenten die minder dan 5 vragen hebben beantwoord, worden verwijderd.

3.2 Verwijderen van respondenten die de lijst niet zelf hebben ingevuld en beantwoord

Respondenten die hebben aangegeven dat iemand de vragen ‘in mijn plaats heeft beantwoord’ zijn verwijderd. Ook de lijsten van respondenten die aangeven dat zij hulp hebben gehad, maar niet aangeven hoe zij hulp hebben gehad, zijn verwijderd.

3.3 Screenervragen

Screenervragen zijn vragen waarin wordt bepaald of een vervolgvraag op de respondent van toepassing is. Achter een van de mogelijke antwoorden op de screenervraag staat dan de instructie dat de respondent de vervolgvraag of vervolgvragen niet in hoeft te vullen. De eventuele antwoorden op vervolgvragen van respondenten die op de screenervraag hebben geantwoord dat de vraag niet op hen van toepassing is, worden verwijderd. Ook wanneer de screenervraag missing is, worden de antwoorden op vervolgvragen ook verwijderd. In hoofdstuk 5 en in hoofdstuk 6 wordt over deze stap uitgebreider gerapporteerd, omdat in dit ontwikkeltraject ook inzicht dient te worden verkregen in de werking van screenervragen.

3.4 Verwijderen van lijsten waarin onvoldoende vragen zijn beantwoord

Respondenten die minder dan de helft van de sleutelvragen hebben beantwoord, worden verwijderd. Sleutelvragen zijn die vragen die alle respondenten moeten beantwoorden, inclusief een aantal demografische kenmerken. Deze stap is niet toegepast op de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen belangenlijst en de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen belangenlijst.

3.5 Verwijderen van respondenten bij wie een of meer van de variabelen voor casemixadjustment missing is

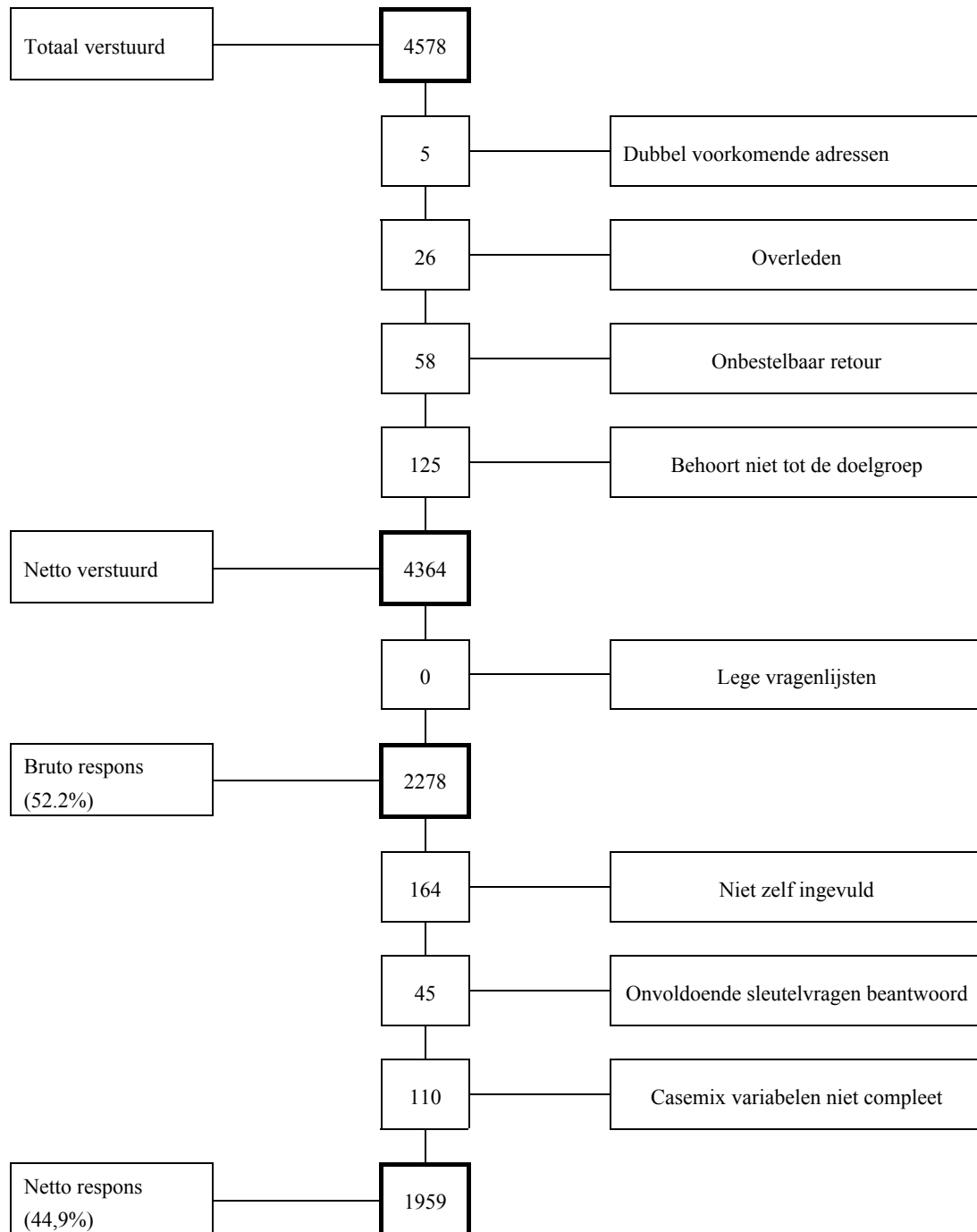
Omdat casemix adjustment alleen kan worden uitgevoerd wanneer de informatie over variabelen waarover gecorrigeerd wordt, compleet is, worden respondenten die een of meerdere van de casemixadjustment variabelen niet hebben ingevuld, verwijderd. Het betreft in dit geval de variabelen leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid. Deze stap is niet toegepast op de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen belangenlijst en de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen belangenlijst, omdat de antwoorden op deze vragenlijsten niet worden meegenomen bij de toets op het discriminerend vermogen

4.2 Respons

4.2.1 CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen ervaringen

De CQ-index Revalidatiecentra ‘Ervaringen van Volwassenen met revalidatiecentra’ werd verstuurd naar in totaal 4578 volwassen mensen. De kwaliteit van de data invoer was zeer goed. In figuur 4.1 staat de respons schematisch weergegeven

Figuur 4.1 Respons CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen Ervaringenlijst

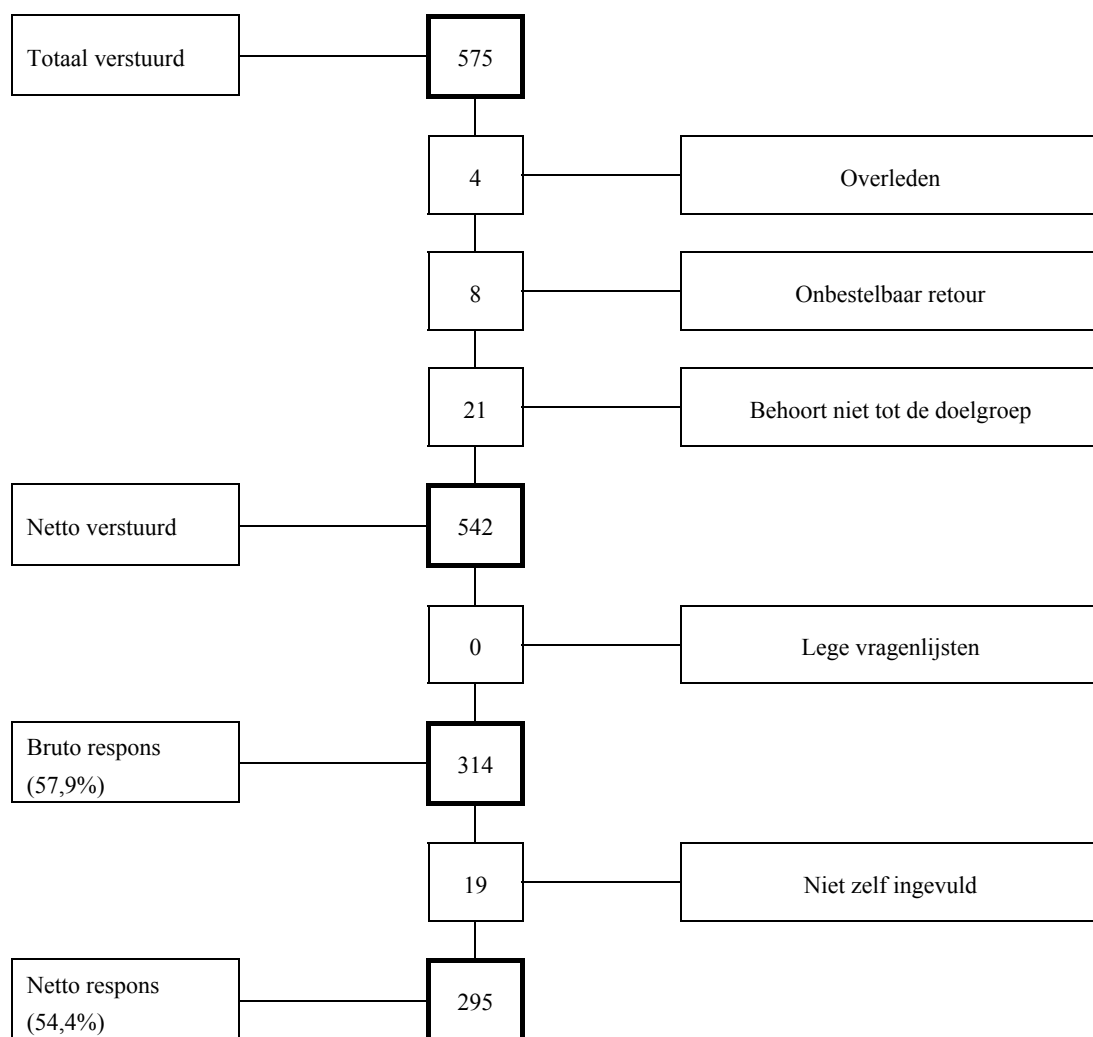


In totaal werden er 214 mensen verwijderd die ten onrechte waren aangeschreven. Van deze 214 mensen, kwamen er 5 dubbel in het bestand voor, waren er 26 mensen overleden en kwamen 58 brieven onbestelbaar retour. 125 mensen gaven aan niet tot de doelgroep te behoren. Het netto aantal verstuurd vragenlijsten komt hiermee op 4364. Alle respondenten hadden de vragenlijst voldoende ingevuld. De bruto respons is 52.2% ($2278/4364 \cdot 100\%$). Er zijn in totaal 164 lijsten verwijderd omdat iemand anders dan de aangeschreven persoon de vragen had beantwoord, 45 mensen zijn verwijderd omdat zij onvoldoende sleutelvragen hadden beantwoord en 110 mensen zijn verwijderd omdat zijn een of meer van de casemix adjustment variabelen niet hadden ingevuld. De netto respons is 44,9% ($1959/4364 \cdot 100\%$).

4.2.2 CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen Belangenlijst

De Belangenlijst Volwassenen behorend bij CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen werd, zoals figuur 4.2 laat zien, verstuurd naar in totaal 575 volwassen mensen.

Figuur 4.2 Respons CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen Belangenlijst



In totaal werden er 33 mensen verwijderd die ten onrechte waren aangeschreven. Vier mensen werden verwijderd omdat zij overleden waren, 8 brieven kwamen onbestelbaar retour en 21 mensen behoorden niet tot de doelgroep. Het netto aantal verstuurde vragenlijsten komt hiermee op 542. Alle respondenten hebben de lijst voldoende ingevuld. De bruto respons is 57,9% ($314/542 \cdot 100\%$). Er zijn in totaal 19 lijsten verwijderd omdat iemand anders dan de aangeschreven persoon de vragen had beantwoord. De netto respons is 54,4% ($295/542 \cdot 100\%$). Deze netto respons is niet direct vergelijkbaar met de netto respons bij de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen Ervaringenlijst, omdat bij de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen Ervaringenlijst ook die mensen verwijderd zijn die onvoldoende sleutelvragen hadden beantwoord en die ontbrekende waarden hadden bij de casemix adjustment variabelen.

4.2.3 CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Ervaringenlijst

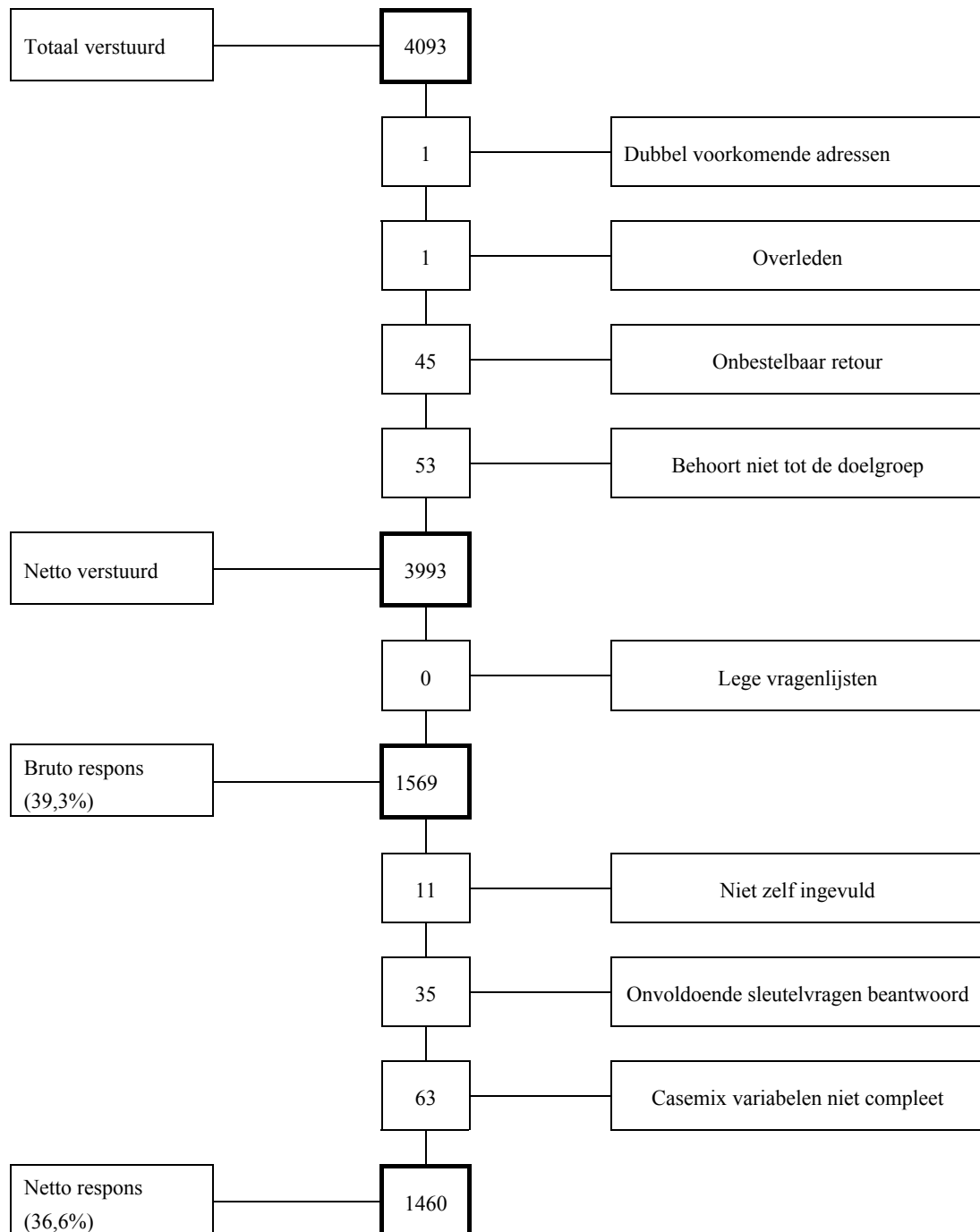
De CQ-index Revalidatiecentra ‘Ervaringen van Ouders van kinderen met revalidatiecentra’ werd verstuurd naar in totaal 4093 Volwassen mensen. In totaal werden er 100 mensen verwijderd die ten onrechte waren aangeschreven. Van deze 100 mensen was een van de kinderen overleden, één kind zat dubbel in het bestand, 45 brieven kwamen onbestelbaar retour en 53 deelnemers gaven aan dat zij niet tot de doelgroep behoorden. Het netto aantal verstuurde vragenlijsten komt hiermee op 3993. Er waren geen respondenten die de vragenlijst onvoldoende hadden ingevuld. De bruto respons is 39,3% ($1569/3993 \cdot 100\%$). Er zijn in totaal 11 lijsten verwijderd omdat iemand anders dan de aangeschreven persoon de vragen had beantwoord, 35 mensen zijn verwijderd omdat zij onvoldoende sleutelvragen hadden beantwoord en 63 mensen zijn verwijderd omdat zij een of meer van de casemix adjustment variabelen niet hadden ingevuld. De netto respons is 36,6% ($1460/3993 \cdot 100\%$). In figuur 4.3 (zie volgende bladzijde) staat de respons schematisch weergegeven.

4.2.4 CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Belangenlijst

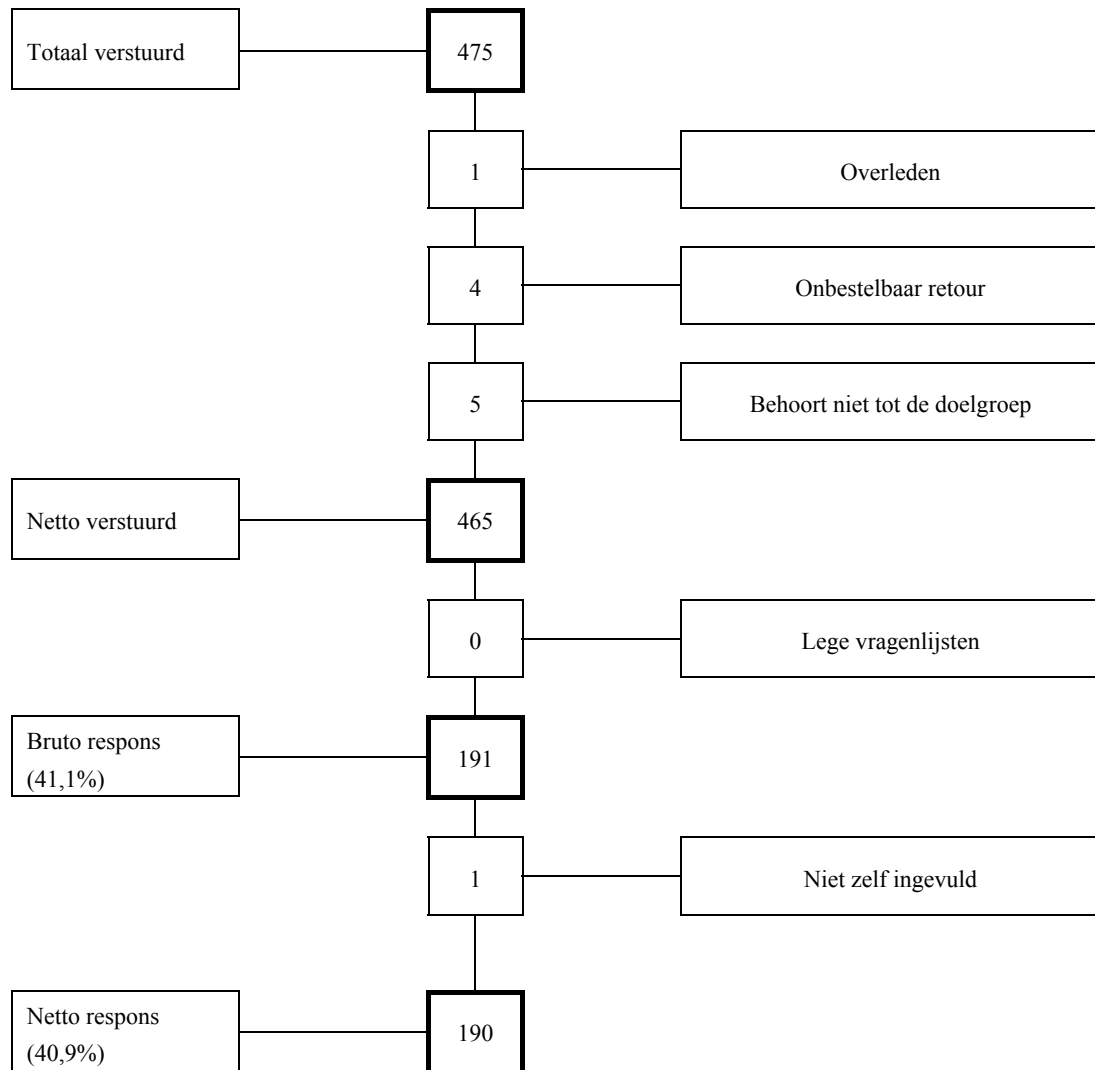
De Belangenlijst Ouders van kinderen behorend bij CQ-index Revalidatiecentra Ervaringen Ouders van kinderen werd verstuurd naar in totaal 475 Ouders van kinderen. In totaal werden er 10 mensen verwijderd die ten onrechte waren aangeschreven. Van deze tien mensen werd er één verwijderd omdat het kind overleden was, vier brieven kwamen onbestelbaar retour terug en vijf mensen gaven aan dat zij niet tot de doelgroep behoorden. Het netto aantal verstuurde vragenlijsten komt hiermee op 465. Er zijn geen respondenten verwijderd omdat zij de vragenlijst onvoldoende hadden ingevuld. De bruto respons is 41,1% ($191/465 \cdot 100\%$). Er is één lijst verwijderd omdat iemand anders dan de aangeschreven persoon de vragen had beantwoord. De netto respons is 40,9% ($190/465 \cdot 100\%$). Deze netto respons is niet direct vergelijkbaar met de netto respons bij de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Ervaringenlijst, omdat bij de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Ervaringenlijst ook die mensen verwijderd zijn die onvoldoende sleutelvragen hadden beantwoord en die ontbrekende waarden hadden

bij de casemix adjustment variabelen. In figuur 4.4 staat de respons schematisch weergegeven.

Figuur 4.3 Respons CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Ervaringenlijst



Figuur 4.4 Respons CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Belangenlijst



4.3 (Non) respons analyses

Responsanalyse

Om te toetsen in hoeverre de netto respons op enkele kenmerken representatief is voor de populatie waarover het onderzoek iets beoogt te zeggen, wordt de samenstelling van de netto respons (de respondenten) wat betreft leeftijd en geslacht vergeleken met netto verstuurd. De mensen die ten onrechte zijn aangeschreven, worden bij deze analyses dus buiten beschouwing gelaten.

Naast de responsanalyse voor representativiteit wordt er ook een responsanalyse gedaan om inzicht te krijgen in de selectiebias. Hierbij wordt gekeken of de personen die de vragenlijst invulden, verschilden van personen die dit niet deden. Deze twee groepen zijn vergeleken op leeftijd en geslacht. Hierbij wordt de netto respons vergeleken met de mensen die wel waren aangeschreven, maar niet tot de netto respons behoren. De mensen

die ten onrechte zijn aangeschreven, worden bij deze analyses dus wel meegenomen. De classificatie van respondent/ non-respondent was mogelijk door de teruggestuurde vragenlijsten te koppelen op unieke identificatienummers die voorkwamen in een totaalbestand. In dit totaalbestand stonden naast het identificatienummer ook het geboortejaar en geslacht vermeld.

Bij deze responsanalyses dient te worden opgemerkt dat we niet weten welke deelnemers aan de revalidatiecentra hebben doorgegeven dat zij niet benaderd wilden worden voor deelname aan de CQ-index revalidatiecentra. Wij hebben van degenen die zich bij de revalidatiecentra hebben afgemeld, geen gegevens ontvangen. De (non)respons analyses die in dit rapport worden beschreven geven mogelijk dan ook geen goed beeld van de representativiteit van de respondenten voor de steekproef.

Tabel 4.1 geeft de leeftijd- en geslachtsverdeling voor de respondenten, de non-respondenten en voor de deelnemers die behoren bij netto verstuurd weer.

Tabel 4.1 Respondenten en non-respondenten naar leeftijdscategorie en geslacht

	respondenten (netto respons)		non respondenten		netto verstuurd	
	N	%	N	%	N	%
Leeftijd:						
16 t/m 17 jaar	103	5,9	178	7,4	272	6,9
18 t/m 24 jaar	91	5,2	200	8,4	287	7,3
25 t/m 34 jaar	122	6,9	283	11,8	393	9,9
35 t/m 44 jaar	233	13,3	332	13,9	545	13,8
45 t/m 54 jaar	411	23,4	467	19,5	839	21,2
55 t/m 64 jaar	453	25,8	450	18,8	855	21,6
65 t/m 64 jaar	271	15,4	345	14,4	577	14,6
75 jaar of ouder	73	4,2	138	5,8	193	4,9
	1757*	100	2393	100	3961*	100
Geslacht:						
man	920	52,3	1291	54,0	2114	53,4
vrouw	838	47,7	1102	46,0	1848	46,6
	1758*	100	2393	100	3962*	100

* in totaal is de netto respons 1959 en zijn er 4.364 vragenlijsten netto verstuurd (zie figuur 4.1). Van twee revalidatiecentra hebben we, ondanks herhaaldelijk verzoek, geen bestanden ontvangen met de gegevens van de steekproef. Deze twee revalidatiecentra zijn bij de (non)respons analyses niet meegenomen

De leeftijd van de respondenten verschilde significant van die van non-respondenten ($t = -5,4$; $p < ,001$); de respondenten ($M = 50,4$ jaar, $SD = 16,4$) waren gemiddeld genomen ouder

dan de non-respondenten ($M=47,4$ jaar, $SD= 18,3$). Wat betreft geslacht was er geen verschil tussen de groepen ($\chi^2=1,06$; $p=0,30$). Ook zijn leeftijd en geslacht van de respondenten vergeleken met leeftijd en geslacht van de groep netto verstuurd. De respondenten wijken wat leeftijd betreft significant af van de leeftijd van de groep netto benaderd ($\chi^2=36,0$; $p<0,001$). Beide groepen hebben wel dezelfde samenstelling wat betreft geslacht ($\chi^2=0,5$; $p<0,47$). De (non)respons analyses zijn alleen uitgevoerd voor de vragenlijsten voor volwassenen. Voor de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Ervaringenlijst zijn geen (non)respons analyses uitgevoerd, omdat we alleen geslacht en leeftijd van de respondenten weten en niet van de non-respondenten. Voor de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen zijn de ouders aangeschreven en van hen weten we leeftijd en geslacht niet.

4.4 Controle van gegevensverzameling

Als laatste wordt in kaart gebracht of er verschillen in respons zijn tussen de instellingen.

Tabel 4.2 Overzicht van de respons per instelling voor de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen Ervaringenlijst

instelling	totaal benaderd		netto benaderd		bruto respons		netto respons	
	N		N	(% van totaal benaderd)	N	(% van netto benaderd)	N	(% van netto benaderd)
1	209		193	92,3	103	53,4	86	44,6
2	100		98	98,0	52	53,1	46	46,9
3	211		204	96,7	119	58,3	110	53,9
4	205		195	95,1	111	56,9	90	46,2
5	217		205	94,5	79	38,5	69	33,7
6	217		205	94,5	112	54,6	90	43,9
7	212		202	95,3	112	55,4	97	48,0
8	216		208	96,3	98	47,1	90	43,3
9	227		214	94,3	106	49,5	93	43,5
10	209		200	95,7	116	58,0	101	50,5
11	216		212	98,1	75	35,4	63	29,7
12	181		172	95,0	82	47,7	69	40,1
13	225		210	93,3	102	48,6	89	42,4
14	209		202	96,7	105	52,0	89	44,1
15	183		175	95,6	86	49,1	74	42,3
16	203		195	96,1	107	54,9	88	45,1
17	204		196	96,1	108	55,1	93	47,4
18	215		210	97,7	106	50,5	88	41,9
19	214		203	94,9	114	56,2	98	48,3
20	58		58	100,0	51	87,9	47	81,0
21	222		207	93,2	108	52,2	88	42,5
22	225		214	95,1	124	57,9	112	52,3
23	200		186	93,0	102	54,8	89	47,8
	4578		4364	95,3	2278	52,2	1959	44,9

In tabel 4.2 is per instelling weergegeven hoeveel mensen er in totaal zijn benaderd, hoeveel er netto zijn benaderd en wat de bruto en netto respons per instelling is voor de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen Ervaringenlijst. In tabel 4.3 is dit weergegeven voor de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Ervaringenlijst. Voor de belangenlijsten hebben we geen uitsplitsing gemaakt van de respons per instelling omdat dit geen toegevoegde waarde heeft.

Tabel 4.3 Overzicht van de respons per instelling voor de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Ervaringenlijst

instelling	totaal benaderd	netto benaderd		bruto respons		netto respons	
		N	(% van totaal benaderd)	N	(% van netto benaderd)	N	(% van netto benaderd)
1	222	216	97,3	69	31,9	67	31,0
2	x	x	x	x	x	x	x
3	217	213	98,2	88	41,3	84	39,4
4	239	234	97,9	93	39,7	88	37,6
5	143	138	96,5	45	32,6	39	28,3
6	222	213	95,9	91	42,7	85	39,9
7	222	220	99,1	102	46,4	94	42,7
8	x	x	x	x	x	x	x
9	221	216	97,7	88	40,7	81	37,5
10	199	192	96,5	98	51,0	90	46,9
11	214	205	95,8	38	18,5	36	17,6
12	181	178	98,3	80	44,9	73	41,0
13	224	220	98,2	89	40,5	78	35,5
14	221	215	97,3	85	39,5	81	37,7
15	217	209	96,3	79	37,8	73	34,9
16	215	208	96,7	69	33,2	65	31,3
17	215	211	98,1	102	48,3	93	44,1
18	220	219	99,5	101	46,1	93	42,5
19	224	220	98,2	77	35,0	73	33,2
20	36	35	97,2	22	62,9	22	62,9
21	x	x	x	x	x	x	x
22	225	222	98,7	80	36,0	74	33,3
23	216	211	97,7	73	34,6	71	33,6
	4093	3995*	97,6	1569	39,3	1460	36,6

* voor netto benaderd van de totale steekproef zijn nog twee deelnemers verwijderd, omdat zij een missende waarde hadden bij de variabele waarin het instellingsnummer werd weergegeven

Wat opvalt is dat revalidatiecentrum 20 een hoge respons heeft. Dit wordt veroorzaakt omdat vanuit deze instelling alleen mensen zijn aangeschreven die expliciet hadden

aangegeven dat zij aan de vragenlijst mee wilden doen. Revalidatiecentrum 11 heeft een lage respons. De reden hiervan is onbekend.

4.5 Achtergrondkenmerken van de respondenten

In tabel 4.4 worden enkele achtergrondkenmerken van de respondenten beschreven die de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen Ervaringenlijst en de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Ervaringenlijst hebben ingevuld.

Van degenen die de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen (ervaringenlijst) hebben ingevuld is het overgrote deel (bijna drie kwart) ouder dan 45 jaar. Er zijn iets meer mannen dan vrouwen die de vragenlijst hebben ingevuld. Bijna de helft heeft een middelbaar opleidingsniveau. Eveneens bijna de helft omschrijft hun gezondheid als goed. Ruim een derde vindt hun gezondheid matig of slecht. Van degenen die de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen (ervaringenlijst) hebben ingevuld is ruim drie vijfde tussen de 35 en 44 jaar, de leeftijd van de kinderen loopt erg uiteen. Veel meer vrouwen ('moeders') dan mannen ('vaders') hebben de vragenlijst ingevuld. Er zijn aanzienlijk meer jongens voor wie de vragenlijst is ingevuld dan meisjes. Ruim de helft van de respondenten heeft een middelbaar opleidingsniveau. Ongeveer de helft van de ouders vindt hun gezondheid en die van het kind goed.

Tabel 4.4 Achtergrondkenmerken van de respondenten (netto respons) van de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen Ervaringenlijst en CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Ervaringenlijst

	respondenten Ervaringenlijst Volwassenen		respondenten Ervaringenlijst Ouders van kinderen	
	N	%	N	%
Leeftijd ouder:				
16 t/m 17 jaar	11	0,6	n.v.t.	n.v.t.
18 t/m 24 jaar	99	5,1	2	0,1
25 t/m 34 jaar	143	7,3	219	15,0
35 t/m 44 jaar	284	14,5	914	62,6
45 t/m 54 jaar	498	25,4	307	21,0
55 t/m 64 jaar	514	26,2	18	1,2
65 t/m jaar	316	16,1	0	0
75 jaar of ouder	94	4,8	0	0
Leeftijd kind:	n.v.t.	n.v.t.		
0 t/m 14 maanden			11	0,8
15 maanden t/m 3 jaar			215	14,8
4 t/m 7 jaar			468	32,1
8 t/m 11 jaar			438	30,0
12 t/m 15 jaar			311	21,3
16 jaar en ouder			15	1,0

- tabel 4.4 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 4.4 -

	respondenten Ervaringenlijst Volwassenen		respondenten Ervaringenlijst Ouders van kinderen	
	N	%	N	%
Geslacht respondent:				
man	1009	51,6	270	18,5
vrouw	947	48,4	1189	82,5
Geslacht kind:	n.v.t.	n.v.t.		
jongen			901	62,0
meisje			553	38,0
Opleiding:				
laag (t/m LBO)	518	26,4	151	10,3
midden	959	49,0	768	52,6
hoog (HBO of WO)	482	24,6	541	37,1
Ervaren gezondheid respondent:				
uitstekend	78	4,0	235	16,1
zeer goed	221	11,3	377	25,8
goed	923	47,1	747	51,2
matig	635	32,4	96	6,6
slecht	102	5,2	5	0,3
Ervaren gezondheid kind:	n.v.t.	n.v.t.		
uitstekend			170	11,7
zeer goed			315	21,6
goed			732	50,2
matig			218	15,0
slecht			23	1,6

5 Resultaten psychometrische analyses en discriminerend vermogen Volwassenen

De psychometrische analyses dienen om de psychometrische kwaliteit van het CQI meetinstrument vast te stellen. Op basis van de psychometrische kwaliteit van de vragenlijst wordt een aantal items geselecteerd, waarvan moet worden overwogen deze in de volgende versie van het meetinstrument te verwijderen. Het in aanmerking komen voor verwijdering van een item hangt af van a) de scheefheid van de antwoorden op het betreffende item; b) de non-respons per item; c) het belang dat respondenten hechten aan het item; d) de samenhang tussen bepaalde items; e) het feit of het item schaalbaar is; f) argumenten van de projectgroep. Aan de deelnemers is gevraagd of er onduidelijke vragen in de vragenlijst voorkwamen of dat ze vragen hebben gemist (indrukvaliditeit). De opmerkingen van de deelnemers worden meegenomen bij het aanpassen van de vragenlijst.

5.1 Itemanalyses

Het meetinstrument is eerst op itemniveau bekeken. Hierbij wordt naar drie aspecten gekeken. Ten eerste wordt naar de *scheefheid* van de verdeling van antwoorden op de ervaringsvragen gekeken. De scheefheid laat zien in hoeverre een item groepen kan onderscheiden. Daarnaast wordt gekeken naar het aantal *missende waarden* per item. Dit aantal zegt iets over het begrip van de respondenten over dit item en over de relevantie ervan. Ten derde wordt via itemanalyses van de *belangscores* inzicht verkregen in de relevantie van de items.

5.1.1 *Scheefheid per item*

Als op een item 90% of meer van de antwoorden in de meest positieve categorie (bijvoorbeeld altijd of geen probleem) of in de meest negatieve categorie (bijvoorbeeld nooit of groot probleem) valt, spreken we van een extreem scheve verdeling. De ervaringen zijn dan zo weinig verschillend dat deze niet meer discrimineren tussen verschillende groepen respondenten (of tussen instellingen). De scheefheid van de frequentieverdelingen is conform het handboek bekeken voor alle ervaringsvragen, probleemvragen, vragen naar algemene waardering en screenervragen. Hierbij zijn de missende waarden buiten beschouwing gelaten en ook de antwoordcategorieën ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet’ zijn niet meegenomen bij het berekenen van de frequentieverdelingen. In tabel 5.1 staat een overzicht van de vragen die extreem scheef verdeeld zijn.

Tabel 5.1 Items met een extreem scheve verdeling van antwoorden (>90%)

nr.	vraag	% extreme categorie	extreme categorie
4	Was de toegankelijkheid van het revalidatiecentrum een probleem? (bijvoorbeeld aanwezigheid van drempels of niet automatisch opengaande deuren)	97,0	geen probleem
5	Was het een probleem om het revalidatiecentrum overdag tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch te bereiken?	91,6	geen probleem

5.1.2 Non-respons per item

Een groot aantal missende waarden op een item kan betekenen dat de vraag niet goed begrepen wordt. Ook kan het zijn dat mensen geen ervaring hebben met dit zorgaspect. Om deze vragen uit de vragenlijst te lichten, is de richtlijn aangehouden dat het percentage missende waarden op een kwaliteitsaspect niet hoger mag zijn dan vijf procent. De definitie van een missende waarde is een niet-ingevuld item, waarbij rekening gehouden is met de selectievraag. De items in tabel 5.2 hadden meer dan 5% aan missende waarden. Hierbij is een onderscheid tussen het percentage deelnemers dat geen enkel antwoord heeft aangekruist bij de betreffende vraag en het percentage deelnemers dat 'weet niet' of 'niet van toepassing' heeft aangekruist.

Tabel 5.2 Items met meer dan 5% missende waarden

nr.	vraag	niet ingevuld	niet van toepassing	weet niet
2	Was het een probleem om het revalidatiecentrum met het openbaar vervoer te bereiken?	0,3	67,0	
3	Was er voldoende parkeergelegenheid dichtbij het revalidatiecentrum?	0,2	17,4	
5	Was het een probleem om het revalidatiecentrum overdag tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch te bereiken?	0,4		15,5
6	Was het een probleem om het revalidatiecentrum na 17.00 uur telefonisch te bereiken?	0,3		71,6
8	Was het eten in het revalidatiecentrum lekker?	18,2		
15	Bent u bij de start van de behandeling geïnformeerd over de gang van zaken in het revalidatiecentrum?	0,8		7,5
16	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over uw aandoening?	0,7		10,3
17	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over uw behandeling?	0,5		6,8

- tabel 5.2 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 5.2 -

nr.	vraag	niet ingevuld	niet van toepassing	weet niet
18	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over patiëntenverenigingen?	0,8		19,7
19	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over nazorg?	1,3		11,3
20	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over wat u moet doen als er thuis problemen optreden?	1,3		10,7
21	Was het een probleem om de ontvangen informatie te begrijpen?	1,4	13,7	
23	Was het een probleem om afspraken met behandelaars te maken?	0,5	8,7	
24	Was het een probleem om afspraken met behandelaars te veranderen?	0,4	19,2	
25	Werd u tijdig (minimaal 1 week van te voren) op de hoogte gesteld als een afspraak veranderde?	0,5	19,5	
34	Werden uw naasten (partner, ouders, gezinsleden) betrokken bij uw revalidatie behandeling?	0,9	17,2	
37	Hielp het revalidatiecentrum u bij het verkrijgen van hulpmiddelen, voorzieningen en/of thuiszorg?	0,7	37,7	
38	Bood het revalidatiecentrum u steun bij zaken die u belangrijk vindt?	0,8	21,6	
39	Kreeg u van het revalidatiecentrum hulp bij het volhouden van uw therapie?	1,2	25,4	
40	Kreeg u van het revalidatiecentrum hulp bij het invullen van uw vrije tijd?	1,0	42,0	
41	Bood het revalidatiecentrum steun aan uw naasten (ouders, partner, gezinsleden)?	1,0	39,5	
42	Werd u door het revalidatiecentrum voorbereid om weer te gaan werken of naar school te gaan?	1,4	59,3	
43	Kon u met iemand van het revalidatiecentrum praten over veranderingen in uw vriendschappen?	0,9	48,6	
44	Kon u met iemand van het revalidatiecentrum praten over intimiteit en seksualiteit?	1,1	60,0	
47	Hoe lang duurde het voordat u een eerste gesprek (consult of afspraak) had met een revalidatiearts?	0,6		11,6
53	Hoeveel tijd zat er tussen het eerste gesprek en de start van de behandeling?	1,7		13,1
62	Informeerde de revalidatiearts de huisarts over uw behandeling?	1,8		60,6
74	Welk cijfer geeft u de verpleging? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.	1,5	34,5	

- tabel 5.2 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 5.2 -

nr.	vraag	niet ingevuld	niet van toepassing	weet niet
75	Welk cijfer geeft u de fysiotherapeut? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.	1,3	6,0	
76	Welk cijfer geeft u de ergotherapeut? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.	2,4	14,6	
77	Welk cijfer geeft u de logopedist? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.	7,7	65,2	
78	Welk cijfer geeft u de maatschappelijk werker? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.	3,4	27,5	
79	Welk cijfer geeft u de psycholoog/ orthopedagoog? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.	4,9	39,1	
88	Werd u goed doorverwezen binnen het revalidatiecentrum?	1,4	29,2	
98	Was er voldoende personeel om u te begeleiden tijdens uw vrijetijdsbesteding?	1,2	36,1	

5.1.3 Werking van screenvragen

Om inzicht te krijgen in de werking van screenvragen is ook gekeken hoe vaak vragen die volgen op een screenervraag ten onrechte wel zijn ingevuld. Vervolg vragen op screenvragen zijn ten onrechte wel ingevuld wanneer deelnemers deze vervolgvragen op basis van hun antwoord op de screenervraag niet hadden mogen invullen. In stap 3.3 van de opschoningsprocedure zijn antwoorden op vervolgvragen van respondenten die op de screenervraag hebben geantwoord dat de vraag niet op hen van toepassing is, verwijderd. Ook wanneer de screenervraag missing is, zijn de antwoorden op vervolgvragen ook verwijderd. Geanalyseerd is hoeveel mensen de vragen die volgen op screenvragen wel hebben ingevuld als zij deze op basis van hun antwoord op de screenervraag niet hadden mogen invullen. Ook is geanalyseerd hoeveel mensen de vragen die volgen op de screenvragen wel hebben ingevuld als zij de screenervraag niet hebben ingevuld. Bij deze analyse zijn alleen de mensen meegenomen die de schriftelijke vragenlijst hebben ingevuld. De mensen die de vragenlijst via internet hebben ingevuld zijn niet meegenomen, omdat mensen bij de vragenlijst die via internet is afgenomen de screenvragen verplicht moesten invullen en automatisch vragen oversloegen die ze op basis van hun antwoord op de screenervraag niet hoefden in te vullen. In tabel 5.3 staan de vervolgvragen op screenvragen vermeld die onterecht zijn ingevuld.

Alleen bij vraag 84, 85 en 86 is er aantal mensen dat deze vragen wel heeft ingevuld, maar die op basis van hun antwoord op de screenervraag deze vragen niet hadden moeten invullen. Het aantal mensen dat de screenervraag niet had ingevuld, maar wel de vervolgvragen is hoger; echter in absolute zin gaat het om weinig respondenten.

Tabel 5.3 Onterecht ingevulde vervolgvragen op screenervragen

nr.	vraag	% onterecht ingevuld na antwoord op screenervraag	% onterecht ingevuld na missing op screenervraag
28 (screener)	Zijn afspraken over de behandeling vastgelegd in een behandelplan?		
29	Kwam het revalidatiecentrum de afspraken uit het behandelplan na?	0	14,6 (7)*
30	Werd in het behandelplan rekening gehouden met uw thuissituatie?	0	18,8 (9)
46 (screener)	Heeft u in de afgelopen 12 maanden een eerste gesprek (consult of afspraak) gehad met de revalidatiearts?		
47	Hoe lang duurde het voordat u een eerste gesprek (consult of afspraak) had met een revalidatiearts?	0	15,2 (5)
48	Was de wachttijd tot het eerste gesprek (consult of afspraak) een probleem?	0	15,2 (5)
49	Kreeg u van het revalidatiecentrum informatie over de lengte van de wachttijd tot een eerste gesprek (consult of afspraak) met een revalidatiearts?	0	15,2 (5)
50	Zijn er naar aanleiding van het eerste gesprek afspraken gemaakt over de vervolgbehandeling?	0	15,2 (5)
51	Kreeg u tijd om na te denken over mogelijke behandeling(en)?	0	15,2 (5)
52	Kreeg u tijd om met anderen te overleggen over mogelijke behandeling(en)?	0	21,2 (7)
53	Hoeveel tijd zat er tussen het eerste gesprek en de start van de behandeling?	0	24,2 (7)
83 (screener)	Werd u in het revalidatiecentrum bij specifieke therapie (bijvoorbeeld logopedie) door dezelfde personen behandeld?		
84	Als u door een andere persoon werd behandeld, waren er dan problemen met de overname?	8,7 (38)	26,9 (29)
85	Gaven de behandelaars u tegenstrijdige informatie? (informatie die niet klopte met de informatie van andere behandelaars)	8,2 (36)	26,9 (29)
86	Werkten uw behandelaars op een goede manier samen?	8,7 (38)	36,1 (37)
89 (screener)	Revalideerde u klinisch (verblijf in revalidatiecentrum) of poliklinisch (meerdere keren per week voor therapie naar revalidatiecentrum)?		
90	Deelde u uw kamer met andere patiënten?	0	22,5 (22)
91	Was het een probleem dat u uw kamer moest delen met andere patiënten?	0	14,3 (14)
92	Kon u bezoek ontvangen in een (ontvangst) ruimte?	0	20,4 (20)

- tabel 5.3 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 5.3 -

nr.	vraag	% onterecht ingevuld na antwoord op screenervraag	% onterecht ingevuld na missing op screenervraag
93	Had u privacy bij de lichamelijke verzorging? (zoals bij toiletgebruik, wassen en kleden)	0	21,4 (21)
94	Besteedde de verpleging voldoende aandacht aan uw lichamelijke verzorging? (zoals bij toiletgebruik, wassen en kleden)	0	23,5 (23)
95	Had u privacy tijdens de bezoeken?	0	21,4 (21)
96	Was uw kamer schoon?	0	21,4 (21)
97	Waren er genoeg mogelijkheden voor vrijetijdsbesteding? (zoals sporten, wandelen, winkelen of lezen)	0	25,5 (25)
98	Was er voldoende personeel om u te begeleiden tijdens uw vrijetijdsbesteding?	0	27,6 (27)
90 (screener)	Deelde u uw kamer met andere patiënten?		
91	Was het een probleem dat u uw kamer moest delen met andere patiënten?	0	1,3 (6)
114 (screener)	Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?		
115	Hoe heeft die persoon u geholpen?	0	17,4 (4)

* tussen haakje staat om hoeveel personen het gaat

5.1.4 Belangscores

Aan de hand van de belangscores wordt duidelijk aan welke kwaliteitsaspecten mensen die revalidatiezorg (hebben) ontvangen veel belang hechten en welke kwaliteitsaspecten minder belangrijk zijn. Bij de belangvragen hebben we het rekenkundig gemiddelde vastgesteld op de vierpuntsschaal (1=niet belangrijk; 2=eigenlijk wel belangrijk; 3=belangrijk; 4=van het allergrootste belang). Tabel 5.4 geeft de top 10 weer van kwaliteitsaspecten waar respondenten het *meest belang* aan hechten. De tien kwaliteitsaspecten waar men het minst belang aan hecht, zijn opgenomen in tabel 5.5.

Het meest belang wordt gehecht aan de deskundigheid en de bejegening van en door de revalidatiearts en de behandelaars. Men wil zich graag serieus genomen worden en zich in vertrouwde handen voelen bij de behandelaars en vindt het belangrijk dat de revalidatiearts en de medewerkers bij ontvangst dingen op een begrijpelijke manier uitleggen. Andere zaken waar men veel belang aan hecht zijn privacy bij de lichamelijke verzorging en geen tegenstrijdige informatie van behandelaars.

In tabel 5.5 staat de top 10 van items met de laagste belangscores. Het minst belangrijk vindt men dat men met iemand kan praten over intimiteit en seksualiteit. Hulp bij het invullen en begeleiden van de vrije tijd, het praten over veranderingen in vriendschappen

vindt men ook niet belangrijk. Andere items die lage belangscores hebben zijn de telefonische bereikbaarheid na 17.00 uur, steun van het revalidatiecentrum aan naasten, het hebben van een eigen kamer, overleg met anderen over de behandeling en informatie over patiëntenverenigingen en de mogelijkheid voor een second opinion.

Tabel 5.4 Top 10 items met de hoogste gemiddelde belangscores

nr*.	Vindt u het belangrijk dat ...	belangscore
60	... uw revalidatiearts deskundig is ?	3,73
72	... uw behandelaars deskundig zijn?	3,65
57	... uw revalidatiearts u serieus neemt?	3,62
13	... de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, u serieus nemen?	3,61
82	... u zich in vertrouwde handen voelt bij uw behandelaars?	3,55
58	... uw revalidatiearts u dingen op een begrijpelijke manier uitlegt?	3,54
69	... uw behandelaars u serieus nemen?	3,54
14	... de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, u dingen op een begrijpelijke manier uitleggen?	3,52
86	... de behandelaars u geen tegenstrijdige informatie geven? (informatie die niet klopte met de informatie van andere behandelaars)?	3,52
93	... u privacy heeft bij de lichamelijke verzorging (zoals bij toiletgebruik, wassen en kleden)?	3,52

* nummers overeenkomstig met ervaringenlijst

Tabel 5.5 Top 10 items met de laagste gemiddelde belangscores

nr*.	Vindt u het belangrijk dat ...	belangscore
44	... u met iemand van het revalidatiecentrum kunt praten over intimiteit en seksualiteit?	1,83
40	... u van het revalidatiecentrum hulp krijgt bij het invullen van uw vrije tijd?	2,20
43	... u met iemand van het revalidatiecentrum kunt praten over veranderingen in uw vriendschappen?	2,29
18	... u informatie van het revalidatiecentrum heeft ontvangen over patiëntenverenigingen?	2,32
6	... het revalidatiecentrum na 17.00 uur telefonisch te bereiken is ?	2,60
41	... het revalidatiecentrum steun biedt aan uw naasten (ouders, partner, gezinsleden)?	2,61
91	... u uw kamer niet moet delen met andere patiënten?	2,64
98 er voldoende personeel is om u te begeleiden tijdens uw vrijetijdsbesteding?	2,65
52	... u tijd krijgt om met anderen te overleggen over mogelijke behandeling(en)?	2,68
35 u geïnformeerd bent over de mogelijkheid van een 'second opinion' bij een andere revalidatiearts binnen of buiten het revalidatiecentrum?	2,74

* nummers overeenkomstig met ervaringenlijst

5.2 Inter-itemanalyses

Met behulp van inter-item analyses werd de samenhang tussen verschillende items bekeken. Als er een sterke samenhang is tussen twee verschillende items en de items ook inhoudelijk over hetzelfde onderwerp gaan, betekent dit dat één van de twee betreffende items verwijderd zou kunnen worden. Een item levert dan geen eigen (unieke) bijdrage aan het begrip kwaliteit van revalidatiezorg. De samenhang tussen de items is berekend aan de hand van Pearson's correlaties. De vuistregel is dat als Pearson's correlatie (r) groter is dan 0,70, één van beide items in aanmerking komt voor verwijdering uit het meetinstrument. In tabel 5.6 staan de items die onderling sterk correleerden.

Tabel 5.6 Items met een onderlinge correlatie van $r > 0,70$

nr.	items	Pearson's r
23-24	Was het een probleem om afspraken met behandelaars te maken? & Was het een probleem om afspraken met behandelaars te veranderen?	0,72
34-41	Werden uw naasten (partner, ouders, gezinsleden) betrokken bij uw revalidatie behandeling? & Bood het revalidatiecentrum steun aan uw naasten (ouders, partner, gezinsleden)?	0,72
43-44	Kon u met iemand van het revalidatiecentrum praten over veranderingen in uw vriendschappen? & Kon u met iemand van het revalidatiecentrum praten over intimiteit en seksualiteit?	0,79
51-52	Kreeg u tijd om na te denken over mogelijke behandeling(en)? & Kreeg u tijd om met anderen te overleggen over mogelijke behandeling(en)?	0,71
55-56	Luisterde uw revalidatiearts aandachtig naar u? & Had uw revalidatiearts genoeg tijd voor u?	0,72
55-57	Luisterde uw revalidatiearts aandachtig naar u? & Nam uw revalidatiearts u serieus?	0,79
60-63	Vond u uw revalidatiearts deskundig? & Welk cijfer geeft u uw revalidatiearts? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.	0,73
67-69	Luisterden uw behandelaars aandachtig naar u? & Namen uw behandelaars u serieus?	0,71

5.3 Schaalconstructie

Om de onderliggende structuur in de vragenlijst vast te stellen, en om te bekijken welke betrouwbare en goed interpreteerbare schalen gevormd kunnen worden, zijn factoranalyses en betrouwbaarheidsanalyses (interne consistentie) uitgevoerd.

5.3.1 Factoranalyse

De onderliggende schaalstructuur van de ervaringenlijst is bepaald met behulp van Principale Componenten Analyse met een oblique rotatie (vanwege de veronderstelde

samenhang tussen de factoren). Het aantal factoren is bepaald met behulp van het criterium van Kaiser (1960). Dit betekent dat alleen factoren met een eigenwaarde van minimaal 1 zijn geselecteerd. De data horen daarbij te voldoen aan de Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO): hierbij wordt een waarde van 0,60 of hoger gehanteerd. Bij lage KMO-waarden kan er geen factoranalyse uitgevoerd worden, omdat de variabelen dan weinig tot niets gemeenschappelijks hebben. Ook werd Barlett's test of sphericity uitgevoerd. Deze test toetst de nulhypothese dat de onderliggende variabelen ongecorrleerd zijn. Als Barlett's test of sphericity significant is ($p < ,05$), dan wil dit zeggen dat de correlaties tussen de variabelen voldoende hoog zijn om relaties tussen de variabelen te kunnen ontdekken. Een andere vuistregel is dat er tienmaal zoveel respondenten als variabelen moeten zijn over variabelen waarover de factoranalyse wordt uitgevoerd.

Tabel 5.7 Overzicht module met items waarover een factoranalyse is uitgevoerd

module	vraagnummers	aantal vragen	aantal factoren	N	KMO	Bartlett's test
Het revalidatiecentrum	2-8	7	3	182	0,67	<0,00
Ontvangst op het revalidatiecentrum	9-14	6	1	1924	0,88	<0,00
Informatie van het revalidatiecentrum	15-22	8	3	972	0,71	<0,00
Afspraken maken en veranderen	23-27	5	1	1275	0,75	<0,00
Behandelplan en revalidatiebehandeling	29-35	7	1	1114	0,85	<0,00
Hulp/Steun	36-45	10	1	191	0,83	<0,00
Eerste gesprek met revalidatiearts	48-52	5	1	1532	0,61	<0,00
Omgang met uw revalidatiearts	54-62	9	1	717	0,95	<0,00
Omgang met andere behandelaars	65-73	9	1	1875	0,94	<0,00
Veiligheid	80-82	3	1	1872	0,69	<0,00
Continuïteit en afstemming	84-88	5	1	627	0,78	<0,00
Klinische revalidatiezorg	91-98	8	1	380	0,83	<0,00
Resultaat behandeling	100-101	2	n.v.t	n.v.t	n.v.t	n.v.t

Aangezien er geen respondenten zijn die alle ervaringsvragen in de vragenlijst in zijn geheel hebben ingevuld (omdat veel vragen niet van toepassing zijn op de hele groep respondenten), was het niet mogelijk om één factoranalyse uit te voeren over alle ervaringsvragen. Daarom is besloten om per module een factoranalyse uit te voeren. Alle antwoordcategorieën zijn hiervoor omgecodeerd naar een vierpuntsschaal. De codering van de ervaringsvragen blijft nooit = 1, soms = 2, meestal = 3 en altijd = 4. Nee/ja-vragen zijn omgecodeerd naar nee = 1 en ja = 4. Bij de probleemvragen is de volgende codering gehanteerd: groot probleem = 1, klein probleem = 2,5 en geen probleem = 4.

In tabel 5.7 staan de vragen per module weergegeven waarover factoranalyses uitgevoerd zijn, hoeveel factoren er zijn gevonden met een eigenwaarde groter dan 1, het aantal observaties (N) waarover de factoranalyse is uitgevoerd en de KMO- en Bartlett's test

waarden. Aan de voorwaarde van de KMO werd bij alle modules voldaan. De test van Barlett's test of sphericity was voor alle modules significant.

In tabel 5.8 staan de gevonden schalen weergegeven. Schalen die een eigenwaarde groter dan 1 hebben, maar die door slechts één of twee items worden gevormd, zijn niet weergegeven in de tabel.

Tabel 5.8 Overzicht schalen factoranalyse met achterliggende items van de CQ-index Revalidatiecentra

		factorlading	ITC	α if item deleted
Schaal 1 (module: Het revalidatiecentrum, $\alpha=0.45$)				
2	Was het een probleem om het revalidatiecentrum met het openbaar vervoer te bereiken?	0,52	0,86	0,64
5	Was het een probleem om het revalidatiecentrum overdag tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch te bereiken?	0,73	0,69	0,30
6	Was het een probleem om het revalidatiecentrum na 17.00 uur telefonisch te bereiken?	0,80	0,82	0,19
Schaal 2 (module: Het revalidatiecentrum, $\alpha=0.43$)				
3	Was er voldoende parkeergelegenheid dichtbij het revalidatiecentrum?	0,41	0,61	0,46
7	Waren de ruimten van het revalidatiecentrum aangenaam om in te verblijven? (bijvoorbeeld goede temperatuur, geen overlast van geluid, goede stoelen)	0,81	0,77	0,17
8	Was het eten in het revalidatiecentrum lekker?	0,73	0,74	0,30
Schaal 3 (module: Ontvangst op het revalidatiecentrum, $\alpha=0.84$)				
9	Was er in het revalidatiecentrum iemand om u op te vangen en uitleg te geven?	0,61	0,68	0,84
10	Waren de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, beleefd tegen u?	0,73	0,69	0,82
11	Luisterden de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, aandachtig naar u?	0,83	0,81	0,79
12	Hadden de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, genoeg tijd voor u?	0,80	0,80	0,79
13	Namen de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, u serieus?	0,80	0,78	0,80
14	Legden de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, u dingen op een begrijpelijke manier uit?	0,74	0,74	0,81

- tabel 5.8 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 5.8 -

		factorlading	ITC	α if item deleted
Schaal 4 (module: Informatie van het revalidatiecentrum, $\alpha=0.66$)				
18	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over patiëntenverenigingen?	0,70	0,68	0,62
19	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over nazorg?	0,71	0,78	0,52
20	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over wat u moet doen als er thuis problemen optreden?	0,68	0,75	0,56
22	Weet u bij wie u binnen het revalidatiecentrum een klacht kunt indienen?	0,65	0,67	0,68
Schaal 5 (module: Afspraken maken en veranderen, $\alpha=0.74$)				
23	Was het een probleem om afspraken met behandelaars te maken?	0,80	0,76	0,67
24	Was het een probleem om afspraken met behandelaars te veranderen?	0,82	0,79	0,65
25	Werd u tijdig (minimaal 1 week van te voren) op de hoogte gesteld als een afspraak veranderde?	0,68	0,70	0,70
26	Hielden de behandelaars bij het maken van afspraken rekening met uw wensen? (bijvoorbeeld thuissituatie, school of werk)	0,76	0,74	0,69
27	Waren er mogelijkheden tot rusten tussen de behandelingen?	0,50	0,60	0,77
Schaal 6 (module: Behandelplan en revalidatiebehandeling, $\alpha=0.77$)				
29	Kwam het revalidatiecentrum de afspraken uit het behandelplan na?	0,66	0,58	0,76
30	Werd in het behandelplan rekening gehouden met uw thuissituatie?	0,72	0,66	0,75
31	Kreeg u de mogelijkheid met anderen te overleggen over uw behandeling?	0,75	0,78	0,71
32	Kon u meebeslissen over de behandeling die u kreeg?	0,77	0,76	0,71
33	Werd de voortgang van de behandeling regelmatig met u besproken?	0,76	0,76	0,72
34	Werden uw naasten (partner, ouders, gezinsleden) betrokken bij uw revalidatie behandeling?	0,58	0,67	0,75

- tabel 5.8 wordt vervolg -

- vervolg tabel 5.8 -

		factorlading	ITC	α if item deleted
35	Bent u geïnformeerd over de mogelijkheid van een 'second opinion' bij een andere revalidatiearts binnen of buiten het revalidatiecentrum?	0,36	0,50	0,81
Schaal 7 (module: Hulp/Steun, $\alpha=0.92$)				
36	Gaf het revalidatiecentrum u hulp bij het omgaan met problemen die u in uw dagelijkse leven ervaart?	0,81	0,79	0,92
37	Hielp het revalidatiecentrum u bij het verkrijgen van hulpmiddelen, voorzieningen en/of thuiszorg?	0,68	0,73	0,92
38	Bood het revalidatiecentrum u steun bij zaken die u belangrijk vindt?	0,84	0,81	0,91
39	Kreeg u van het revalidatiecentrum hulp bij het volhouden van uw therapie?	0,81	0,76	0,92
40	Kreeg u van het revalidatiecentrum hulp bij het invullen van uw vrije tijd?	0,77	0,76	0,92
41	Bood het revalidatiecentrum steun aan uw naasten (ouders, partner, gezinsleden)?	0,81	0,78	0,92
42	Werd u door het revalidatiecentrum voorbereid om weer te gaan werken of naar school te gaan?	0,69	0,71	0,92
43	Kon u met iemand van het revalidatiecentrum praten over veranderingen in uw vriendschappen?	0,83	0,81	0,91
44	Kon u met iemand van het revalidatiecentrum praten over intimiteit en seksualiteit?	0,80	0,78	0,91
45	Bood het revalidatiecentrum u steun bij het hervatten van uw dagelijks leven?	0,86	0,82	0,91
Schaal 8 (module: Eerste gesprek met revalidatiearts, $\alpha=0.63$)				
49	Kreeg u van het revalidatiecentrum informatie over de lengte van de wachttijd tot een eerste gesprek (consult of afspraak) met een revalidatiearts?	0,49	0,65	0,69
50	Zijn er naar aanleiding van het eerste gesprek afspraken gemaakt over de vervolgbehandeling?	0,55	0,54	0,64
51	Kreeg u tijd om na te denken over mogelijke behandeling(en)?	0,87	0,79	0,43
52	Kreeg u tijd om met anderen te overleggen over mogelijke behandeling(en)?	0,85	0,79	0,44

- tabel 5.8 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 5.8 -

		factorlading	ITC	α if item deleted
Schaal 9 (module: Omgang met uw revalidatiearts, $\alpha=0.91$)				
54	Was uw revalidatiearts beleefd tegen u?	0,79	0,67	0,91
55	Luisterde uw revalidatiearts aandachtig naar u?	0,91	0,85	0,89
56	Had uw revalidatiearts genoeg tijd voor u?	0,84	0,81	0,90
57	Nam uw revalidatiearts u serieus?	0,90	0,86	0,89
58	Legde uw revalidatiearts u dingen op een begrijpelijke manier uit?	0,82	0,78	0,90
59	Hield uw revalidatiearts rekening met uw mogelijkheden en beperkingen?	0,83	0,79	0,90
60	Vond u uw revalidatiearts deskundig?	0,84	0,82	0,90
61	Bood uw revalidatiearts oplossingen, nieuwe inzichten en/of behandelmethodes aan?	0,72	0,74	0,92
62	Informeerde de revalidatiearts de huisarts over uw behandeling?	0,59	0,67	0,91
Schaal 10 (module: Omgang met andere behandelaars, $\alpha=0.90$)				
65	Kwamen uw behandelaars de afspraken uit het behandelplan na?	0,69	0,70	0,90
66	Waren uw behandelaars beleefd tegen u?	0,72	0,70	0,90
67	Luisterden uw behandelaars aandachtig naar u?	0,83	0,81	0,89
68	Hadden uw behandelaars genoeg tijd voor u?	0,76	0,76	0,89
69	Namen uw behandelaars u serieus?	0,84	0,83	0,89
70	Legden uw behandelaars u dingen op een begrijpelijke manier uit?	0,77	0,77	0,89
71	Hielden uw behandelaars rekening met uw mogelijkheden en beperkingen?	0,79	0,79	0,89
72	Vond u uw behandelaars deskundig?	0,79	0,80	0,89
73	Boden uw behandelaars uit zichzelf oplossingen, nieuwe inzichten en/of behandelmethodes aan?	0,69	0,74	0,91
Schaal 11 (module: Veiligheid, $\alpha=0.76$)				
80	Voelde u zich veilig in het revalidatiecentrum?	0,80	0,77	0,72
81	Voelde u zich in vertrouwde handen bij uw behandelaars?	0,86	0,86	0,62
82	Hadden behandelaars genoeg aandacht voor onveilige situaties?	0,82	0,85	0,69

- tabel 5.8 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 5.8 -

		factorlading	ITC	α if item deleted
Schaal 12 (module: Continuïteit en afstemming, $\alpha=0.75$)				
84	Als u door een andere persoon werd behandeld, waren er dan problemen met de overname?	0,80	0,75	0,70
85	Gaven de behandelaars u tegenstrijdige informatie? (informatie die niet klopte met de informatie van andere behandelaars)	0,81	0,72	0,71
86	Werkten uw behandelaars op een goede manier samen?	0,79	0,82	0,63
88	Werd u goed doorverwezen binnen het revalidatiecentrum?	0,53	0,86	0,71
Schaal 13 (module: Klinische revalidatiezorg, $\alpha=0.78$)				
91	Was het een probleem dat u uw kamer moest delen met andere patiënten?	0,60	0,64	0,76
92	Kon u bezoek ontvangen in een (ontvangst) ruimte?	0,60	0,58	0,77
93	Had u privacy bij de lichamelijke verzorging? (zoals bij toiletgebruik, wassen en kleden)	0,60	0,60	0,76
94	Besteedde de verpleging voldoende aandacht aan uw lichamelijke verzorging? (zoals bij toiletgebruik, wassen en kleden)	0,61	0,59	0,77
95	Had u privacy tijdens de bezoeken?	0,71	0,69	0,75
96	Was uw kamer schoon?	0,56	0,60	0,76
97	Waren er genoeg mogelijkheden voor vrijetijdsbesteding? (zoals sporten, wandelen, winkelen of lezen)	0,72	0,66	0,75
98	Was er voldoende personeel om u te begeleiden tijdens uw vrijetijdsbesteding?	0,73	0,72	0,74

5.3.2 Betrouwbaarheidsanalyse

De betrouwbaarheid van de thema's, oftewel de interne consistentie van de gevonden schalen, kan geanalyseerd worden door het berekenen van Cronbach's alpha. Een schaal is voldoende betrouwbaar als de α -waarde hoger is dan 0,70. Als de α -waarde tussen de 0,60 en 0,70 ligt, wordt de schaal voorlopig geaccepteerd. Dit wegens het feit dat de analyse van de vragenlijst soms gebaseerd is op een klein aantal respondenten. Om te bepalen of een item tot een schaal behoort moet er gekeken naar de item-total correlatie van het betreffende item. Dit is een maat die aangeeft in hoeverre items binnen een schaal correleren met de schaal in zijn geheel. Deze item-total correlatie moet groter zijn van 0,40 (bij kleine dataverzamelingen). Zie tabel 5.8 voor deze item-total correlatie waarden. In deze tabel wordt ook de ' α if item deleted' weergegeven. Dit is een schatting van de alpha waarde als het betreffende item verwijderd wordt uit de schaal. Van de 13 achterliggende thema's bij de factoranalyse, toonden negen schalen een goede betrouwbaarheid, dat wil zeggen een betrouwbaarheid hoger dan 0,70. Twee schalen

hebben een Cronbach's alpha die lager is dan 0,60 (schaal 1 en schaal 2). Er zijn twee schalen (schaal 4 en schaal 8) waarvan de Cronbach's alpha tussen de 0,60 en 0,70 ligt. Op grond van de betrouwbaarheden en op grond van inhoudelijke argumenten worden de gevonden schalen aangepast.

Thema 1 en thema 2 vormen geen betrouwbare schalen. De items die gaan over het revalidatiecentrum zijn dan ook niet schaalbaar. Uit de schaal die gevonden is bij de module 'Ontvangst op het revalidatiecentrum door medewerkers' kan item 9 worden verwijderd. Schaal 4 wordt gevormd door items uit de module 'Informatie van het revalidatiecentrum'. Aangezien de betrouwbaarheid van schaal 4 laag is, en er zes andere items zijn die inhoudelijk bij schaal 4 passen, te weten: item 35 (Bent u geïnformeerd over de mogelijkheid van een 'second opinion' bij een andere revalidatiearts binnen of buiten het revalidatiecentrum?) en item 49 (Kreeg u van het revalidatiecentrum informatie over de lengte van de wachttijd tot een eerste gesprek (consult of afspraak) met een revalidatiearts?) worden deze items bij de schaal gevoegd, evenals item 15, item 16, item 17 en item 21 uit dezelfde module. Toevoeging van deze items leidt tot een betrouwbare schaal met een Cronbach's alpha van 0,71. Bij schaal 5 die gevormd wordt door items uit de module 'Afspraken maken en veranderen' leidt verwijdering van item 27 tot een hogere betrouwbaarheid van de schaal. Besloten wordt om dit item uit de schaal te verwijderen. Uit schaal 6 die gevormd wordt door items uit de module 'Behandelplan en revalidatiebehandeling' is item 35 verplaatst naar de informatieschaal. Uit de schaal 'Eerste gesprek met de revalidatiearts' is item 49 verplaatst naar de informatieschaal. De Cronbach's alpha van de betreffende schalen is daarmee verhoogd. De schalen die gevormd wordt door de items uit de modules Omgang met uw revalidatiearts en omgang met andere behandelaars worden op grond van inhoudelijke overwegingen opgesplitst in twee schalen: een deskundigheidsschaal en een bejegeningsschaal. Item 65 wordt verplaatst naar de schaal behandelplan en revalidatiebehandeling, waardoor de alpha van deze schaal toeneemt. In tabel 5.9 staat een overzicht van de schalen zoals deze uiteindelijk zijn vastgesteld met de bijbehorende items en betrouwbaarheid. Niet schaalbaar zijn: item 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 27, 62, 48, 83, 87, 100 en 101.

Tabel 5.9 Betrouwbaarheid van de schalen en bijbehorende items

	schalen	items	betrouwbaarheid (Cronbach's alpha)
1	Bejegening bij ontvangst	10, 11, 12, 13, 14	0,84
2	Informatie van het revalidatiecentrum	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 35, 49	0,71
3	Afspraken maken en veranderen	23, 24, 25, 26	0,77
4	Behandelplan en behandeling	29, 30, 31, 32, 33, 34, 65	0,82
5	Hulp/steun	36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45	0,92
6	Eerste gesprek met de revalidatiearts	50, 51, 52	0,69
7	Bejegening revalidatiearts	54, 55, 56, 57, 58	0,89
8	Deskundigheid revalidatiearts	59, 60, 61	0,77
9	Bejegening behandelaars	66, 67, 68, 69, 70	0,87
10	Deskundigheid behandelaars	71, 72, 73	0,77
11	Veiligheid	80, 81, 82	0,76
12	Continuïteit en afstemming	84, 85, 86, 88	0,75
13	Klinische revalidatiezorg	91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98	0,78

5.3.3 Samenhang van de schalen

In tabel 5.10 staan de correlaties tussen de gevormde schalen (ook wel interfactor correlaties genoemd) weergegeven. De correlaties zijn berekend door de gemiddelde scores van de individuen per schaal met elkaar te correleren middels een Pearson's correlatie. Er zijn alleen gemiddelde scores uitgerekend wanneer een deelnemer de helft of meer van de vragen waardoor de betreffende schaal wordt gevormd, heeft beantwoord. De correlaties dienen kleiner dan 0,70 te zijn zodat de schalen die gevormd zijn als onafhankelijk beschouwd kunnen worden, oftewel elke schaal meet een unieke dimensie (zie ook Carey en Seibert, 1993). De meeste schalen zijn matig geassocieerd (Pearson's correlatie tussen de 0,00 en 0,65). De schalen bejegening revalidatiearts en deskundigheid revalidatiearts correleren hoog met elkaar ($r=0,77$) evenals de schalen deskundigheid behandelaars en bejegening behandelaars hangen ook sterk samen ($r=0,75$). De samenhang tussen de bejegening en de deskundigheidsschalen was te verwachten, aangezien deze één schaal vormden, maar om inhoudelijke redenen zijn opgedeeld. De schalen hulp/steun en behandelplan en behandeling hangen ook sterk samen ($r=0,77$).

Tabel 5.10 Correlaties tussen de schalen CQI Revalidatiecentra

schalen	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.
1. Bejegening bij ontvangst	1,00												
2. Informatie van het revalidatiecentrum	0,36	1,00											
3. Afspraken maken en veranderen	0,51	0,36	1,00										
4. Behandelplan en behandeling	0,55	0,56	0,55	1,00									
5. Hulp/steun	0,51	0,56	0,47	0,77	1,00								
6. Eerste gesprek met de revalidatiearts	0,26	0,39	0,23	0,45	0,42	1,00							
7. Bejegening revalidatiearts	0,53	0,37	0,42	0,55	0,50	0,35	1,00						
8. Deskundigheid revalidatiearts	0,47	0,42	0,41	0,61	0,60	0,41	0,77	1,00					
9. Bejegening behandelaars	0,63	0,30	0,49	0,60	0,57	0,29	0,54	0,51	1,00				
10. Deskundigheid behandelaars	0,56	0,37	0,48	0,63	0,64	0,30	0,49	0,60	0,75	1,00			
11. Veiligheid	0,60	0,32	0,48	0,53	0,54	0,24	0,50	0,48	0,67	0,63	1,00		
12. Continuïteit en afstemming	0,56	0,36	0,56	0,56	0,53	0,25	0,46	0,47	0,63	0,59	0,56	1,00	
13. Klinische revalidatiezorg	0,49	0,34	0,44	0,46	0,51	0,24	0,36	0,41	0,50	0,48	0,53	0,44	1,00

5.4 Face validity

Ter afsluiting van de testversie van de gebruikte vragenlijsten is gevraagd naar opmerkingen bij de vragenlijst. Daarbij konden respondenten hun opmerkingen kwijt met betrekking tot zowel de vorm als de inhoud van de lijst. Ruim 850 respondenten die de vragenlijst hebben deze mogelijkheid aangegeven om wat te zeggen over de vragenlijst. Tabel 5.11 geeft een overzicht van meest gemaakte opmerkingen die betrekking hebben op vorm van de vragenlijst.

Tabel 5.11 Opmerkingen met betrekking tot de vorm van de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen Ervaringenlijst

onderwerp	aantal keren genoemd
Afwezigheid van een 'n.v.t.' categorie bij sommige vragen (m.n. bij vragen rond het eten)	127
Goede vragenlijst, er missen geen onderwerpen	110
Geen opmerkingen bij de lijst	110
Toelichtende opmerking(en) bij het invullen van de ervaringenlijst	72
Mis een mogelijk mijn antwoorden toe te lichten / verbeterpunten aan te geven	63
Mis de mogelijkheid om te discrimineren tussen behandelaars	33
De zorg was goed	24
De vragenlijst was te lang, kan korter	24
Toelichting bij specifieke vragen	21
Problemen met 'ja-nee' vragen of de antwoordcategorieën	15

De meeste opmerkingen hebben betrekking op het ontbreken van een 'niet van toepassing' categorie bij sommige vragen, met name bij vragen die betrekking hebben op zaken waar men geen ervaringen mee heeft of niet heeft meegemaakt. Relatief vaak wordt daarbij verwezen naar de vraag over het eten in het revalidatiecentrum. Ruim 200 mensen geven aan dat men het een goede vragenlijst vindt, of dat men geen opmerkingen heeft bij de testversie van de ervaringenlijst. Verder wordt de open vraag vaak benut om een toelichting te geven bij de manier waarop men de lijst heeft ingevuld of bij het antwoord op een specifieke vraag. Tenslotte missen meer dan 50 respondenten bij specifieke vragen of in algemene zin de mogelijkheid voor het geven van een toelichting. Niet opgenomen in tabel 5.11 zijn opmerkingen die minder dan 15 keer zijn genoemd, zoals het invullen via de computer (13 keer genoemd), de functie van het onderzoek (13 keer genoemd), wie de vragenlijst heeft ingevuld (12 keer genoemd), het onderscheid tussen klinische en poliklinische ervaringen met het revalidatiecentrum (10 keer genoemd) en een groot aantal punten die minder dan tien keer zijn vermeld.

Circa 200 mensen hebben de open vraag gebruikt om aan te geven dat men op het inhoudelijk vlak onderwerpen heeft gemist in de ervaringenlijst. Tabel 5.12 geeft een overzicht van de tien meest genoemde onderwerpen. Relatief vaak worden genoemd: kwaliteitsaspecten die te maken hebben met de planning van de behandeling inclusief eventuele wachttijden voor of tussen behandelingen (45 keer genoemd), vragen over de

nazorg inclusief de evaluatie en het moment van afronding van de behandeling (24 keer genoemd) en vragen over het eten en de eet- en drinkmogelijkheden in het revalidatiecentrum (21 keer genoemd). Met name bij deze onderwerpen kan worden overwogen de meer definitieve versie van de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen Ervaringenlijst uit te breiden met enkele vragen.

Tabel 5.12 Opmerkingen met betrekking tot vragen/onderwerpen die men heeft gemist in de testversie van de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen Ervaringenlijst

onderwerp	aantal keren genoemd
Vragen over de planning, tijden en wachttijden bij de behandeling	45
Vragen over de nazorg, de afronding, de evaluatie van de behandeling	24
Vragen over het eten, de eetmogelijkheden	21
Vragen over de communicatie met behandelaars	19
Vragen over rustmogelijkheden, privacy	10
Vragen over de onderlinge communicatie tussen behandelaars	10
Vragen over de bereikbaarheid, toegankelijkheid van de instelling	7
Vragen over de ontspanningsmogelijkheden, het ontspanningsmateriaal	7
Vragen over de inrichting van de instelling, de stoelen	7
Vragen over het schoon zijn van de afdeling, de kamers	6

5.5 Discriminerend vermogen

In deze paragraaf worden de resultaten van de analyses naar het discriminerend vermogen van de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen besproken. Daarvoor zijn multilevel analyses uitgevoerd waarbij werd gekeken naar de ervaringsscores voor de verschillende schalen en waardeoordelen, naar de intraklasse correlatie coëfficiënt (ICC), naar de invloed van de steekproefgrootte ('reliability') en het onderscheidend vermogen van instellingen. Bij de multilevel analyses werden drie modellen met elkaar vergeleken. Het eerste model was een ongecorrigeerd model, waarbij naar verschillen tussen revalidatiecentra werd gekeken zonder dat daarbij rekening werd gehouden met mogelijke verschillen in respondentkenmerken. Het tweede model was een model waarbij gecorrigeerd werd voor de respondentkenmerken leeftijd, opleiding en algemene gezondheid (case-mix correctie). Bij het derde model werd naast leeftijd, opleiding en algemene gezondheid ook voor geslacht gecorrigeerd. De resultaten van de modellen worden naast elkaar gepresenteerd. Bij deze analyses zijn 22 revalidatiecentra meegenomen. 23 revalidatiecentra deden mee aan de CQ-index Revalidatiecentra, maar twee centra wilden in verband met fusie samen worden genomen in de multilevel analyses.

Ervaringsscores

Voor elk kwaliteitsaspect en waardeoordeel is een gemiddelde ervaringsscore op revalidatiecentrumniveau berekend. Oftewel, wat is de gemiddelde ervaring van de

kwaliteitsaspecten en waardeoordelen van respondenten van de deelnemende revalidatiecentra. Daarbij zijn twee gecorrigeerde gemiddelde ervaringsscores berekend. In model 1 is gecorrigeerd voor algemene ervaren gezondheid, leeftijd en opleiding. In model 2 voor algemene ervaren gezondheid, leeftijd, opleiding en geslacht. De scores worden weergegeven in tabel 5.13.

De verschillen tussen de gewone en gecorrigeerde gemiddelde ervaringsscores zijn klein, wat betekent dat de variabelen leeftijd, opleiding, algemene ervaren gezondheid en geslacht in deze populatie weinig effect hebben op de gerapporteerde ervaring. De respondenten beoordeelden de ontvangen zorg over het algemeen positief. De oordelen varieerden van 7,9 – 8,5 op een schaal van 0 – 10 (waarbij 0 het slechtst mogelijke oordeel en 10 het best mogelijke oordeel weergeeft); de scores op de eerste zes kwaliteitsaspecten varieerden van 3,0 – 3,8 op een schaal van 1 – 4 (waarbij 1 het minst positief en 4 het meest positief is). Gevraagd naar een totaal oordeel over het revalidatiecentrum gaven patiënten gemiddeld een 7,2. Het hoogste cijfer was een 8,5, dat werd gegeven aan het ‘oordeel fysiotherapeut’. Het kwaliteitsaspect ‘bejegening behandelaars’ werd het beste ervaren met een 3,7. Het kwaliteitsaspect ‘informatie van het revalidatiecentrum’ werd als ‘minst’ goed ervaren met een ervaringsscore van 2,9.

Tabel 5.13 Het aantal respondenten, de gemiddelde en gecorrigeerde gemiddelde ervaringsscores en waardeoordelen

	N respon- denten	N revalidatie- centra	variatie N respondent per revalidatiecentrum	gemiddelde (leeg model) ^a	gecorrigeerd gemiddelde (model 1) ^b	gecorrigeerd gemiddelde (model 2) ^c
Kwaliteitsaspect:						
1 Bejegening bij ontvangst	1949	22	46-184	3,69	3,70	3,71
2 Informatie van het revalidatie- centrum	1933	22	44-182	2,88	2,88	2,94
3 Afspraken maken en veranderen	1867	22	38-178	3,45	3,45	3,49
4 Behandelplan en behandeling	1910	22	42-182	3,27	3,28	3,29
5 Hulp/steun	1545	22	20-149	3,13	3,16	3,13
6 Eerste gesprek met de revalidatiearts	1577	22	24-145	3,47	3,48	3,46
7 Bejegening revalidatiearts	1925	22	39-183	3,67	3,68	3,69
8 Deskundigheid revalidatiearts	1916	22	39-181	3,39	3,41	3,42
9 Bejegening behandelaars	1937	22	43-185	3,70	3,71	3,71

- tabel 5.13 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 5.13 -

	N respon- denten	N revalidatie- centra	variatie N respondent per revalidatiecentrum	gemiddelde (leeg model) ^a	gecorrigeerd gemiddelde (model 1) ^b	gecorrigeerd gemiddelde (model 2) ^c
10 Deskundigheid behandelaars	1929	22	43-183	3,47	3,49	3,49
11 Veiligheid	1944	22	46-185	3,69	3,69	3,72
12 Continuïteit en afstemming	920	22	21-75	3,52	3,53	3,55
13 Klinische revalidatiezorg	902	22	3-69	3,36	3,35	3,42
Waardeoordeel:						
Revalidatiearts(en)	1915	22	38-181	8,00	8,01	8,05
Verpleging	1250	22	17-115	8,13	8,10	8,14
Fysiotherapeut	1813	22	40-162	8,48	8,48	8,48
Ergotherapeut	1625	22	5-172	8,22	8,22	8,09
Logopedist	531	22	1-69	8,23	8,21	8,15
Maatschappelijk werker	1353	22	24-122	7,91	7,89	7,78
Psycholoog/ orthopedagoog	1095	22	7-114	8,00	8,03	7,90
Revalidatiecentrum	1939	22	46-184	8,23	8,24	8,22

* respondenten beoordelen de items van de kwaliteitsaspecten op een schaal van 1 - 4 (nooit, soms, meestal, altijd), 1-4 (groot probleem (1), klein probleem (2,5), geen probleem(4)) of nee (1)/ ja (4). De waardeoordelen zijn gegeven met een cijfer (0 - 10).

^a referentiegroep leeftijd=45-54 jaar, opleiding=middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs, algemeen ervaren gezondheid=goed, geslacht=man

^b gecorrigeerd voor algemene gezondheid, leeftijd en opleiding

^c gecorrigeerd voor algemene gezondheid, leeftijd, opleiding en geslacht

Intraklasse correlatie coëfficiënt

De intraklasse correlatie coëfficiënt (ICC) geeft aan hoeveel van de variatie in de antwoorden van de respondenten kan worden toegeschreven aan werkelijke ervaren verschillen tussen revalidatiecentra waarin zij behandeld zijn. Hoe hoger de ICC, hoe meer variatie er aan de revalidatiecentra is toe te schrijven. De ICC's in tabel 5.14 laten zien dat er op twaalf van de dertien kwaliteitsaspecten en vier van de acht waardeoordelen een kleine variatie is in de antwoorden van respondenten die aan verschillen tussen revalidatiecentra kan worden toegeschreven. De grootste verschillen tussen revalidatiecentra werd gevonden op de aspecten 'informatie van het revalidatiecentrum' en 'klinische revalidatiezorg'. De verschillen tussen de ICC's van het lege model en de ICC's van de gecorrigeerde modellen waren minimaal. Bij de meeste kwaliteitsaspecten daalden de ICC naarmate meer variabelen aan het model werden toegevoegd.

Tabel 5.14 Overzicht intraklasse correlatie coëfficiënt (ICC)

variabele	leeg model ^a		gecorrigeerd Model 1 ^b		gecorrigeerd Model 2 ^c	
	ICC (%)	Dif LLR	ICC (%)	Dif LLR	ICC (%)	Dif LLR
Kwaliteitsaspect:						
1 Bejegening bij ontvangst	2,40	21,9*	2,38	21,5*	2,35	21,0*
2 Informatie van het revalidatiecentrum	3,83	58,3*	3,64	56,1*	3,34	51,6*
3 Afspraken maken en veranderen	2,06	18,1*	1,57	13,5*	1,52	13,0*
4 Behandelplan en behandeling	1,71	15,1*	1,78	15,6*	1,78	15,5*
5 Hulp/steun	1,31	6,1*	1,47	7,2*	1,47	7,2*
6 Eerste gesprek met de revalidatiearts	1,55	11,1*	1,60	11,5*	1,58	11,4*
7 Bejegening revalidatiearts	1,88	15,4*	2,06	17,2*	2,08	17,4*
8 Deskundigheid revalidatiearts	1,56	11,7*	1,76	13,7*	1,77	13,7*
9 Bejegening behandelaars	1,41	9,7*	1,45	10,1*	1,45	10,1*
10 Deskundigheid behandelaars	1,14	7,6*	1,35	9,7*	1,34	9,7*
11 Veiligheid	0,28	0,5	0,40	1,0	0,44	1,2
12 Continuïteit en afstemming	1,77	5,2*	1,44	3,8	1,42	3,8
13 Klinische revalidatiezorg	6,27	20,9*	6,99	21,3*	6,89	21,3*
Waardeoordeel:						
Revalidatiearts(en)	1,99	17,1*	2,18	19,0*	2,19	19,1*
Verpleging	0,64	1,3	0,50	0,9	0,49	0,8
Fysiotherapeut	0,41	1,0	0,41	1,0	0,41	1,0
Ergotherapeut	0,76	2,9	0,89	3,6	0,93	3,9
Logopedist	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00	0,0
Maatschappelijk werker	1,31	4,5*	1,51	5,5*	1,50	5,5*
Psycholoog/orthopedagoog	1,69	5,2*	1,83	5,6*	1,89	6,0*
Revalidatiecentrum	1,24	7,8*	1,16	6,8*	1,17	6,9*

^a referentiegroep leeftijd=45-54 jaar, opleiding= middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs, algemeen ervaren gezondheid=goed, geslacht=man

^b gecorrigeerd voor algemene gezondheid, leeftijd en opleiding

^c gecorrigeerd voor algemene gezondheid, leeftijd, opleiding en geslacht

* p<0,05

Invloed van de steekproefgrootte

De invloed van de steekproefgrootte en omvang van de responsgroep wordt bekeken met behulp van de 'reliability'. Dit is een maat voor het betrouwbaar schatten van verschillen en werd voor elk kwaliteitsaspect en waardeoordeel bepaald. De 'reliability' hangt af van het aantal items, het aantal respondenten, als ook de gegeven ICC. In tabel 5.15 zijn de 'reliability' gegevens weergegeven. Per model is de gemiddelde reliability per revalidatiecentrum gegeven zoals gemeten in het huidige onderzoek en de benodigde groep respondenten (N) bij een reliability van 0,8 gegeven de gevonden ICC.

Tabel 5.15 Overzicht van de gemiddelde ‘reliability’ op revalidatiecentrumniveau en de aantallen respondenten (N) bij een ‘reliability’ van 0,8 gegeven de gevonden ICC per model

variabele	leeg model ^a		gecorrigeerd model 1 ^b		gecorrigeerd model 2 ^c	
	gemiddelde reliability	N bij reliability 0,8	gemiddelde reliability	N bij reliability 0,8	gemiddelde reliability	N bij reliability 0,8
Kwaliteitsaspect:						
1 Bejegening bij ontvangst	0,67	175	0,67	175	0,67	175
2 Informatie van het revalidatiecentrum	0,77	100	0,76	125	0,74	125
3 Afspraken maken en veranderen	0,63	200	0,56	250	0,55	275
4 Behandelplan en behandeling	0,59	250	0,60	250	0,60	250
5 Hulp/steun	0,47	300	0,50	300	0,50	300
6 Eerste gesprek met de revalidatiearts	0,52	275	0,53	250	0,52	250
7 Bejegening revalidatiearts	0,62	225	0,64	200	0,64	200
8 Deskundigheid revalidatiearts	0,57	275	0,60	225	0,60	225
9 Bejegening behandelaars	0,55	275	0,55	275	0,55	275
10 Deskundigheid behandelaars	0,49	350	0,53	300	0,53	300
11 Veiligheid	0,20	>1000	0,26	1000	0,28	1000
12 Continuïteit en afstemming	0,42	225	0,37	275	0,37	275
13 Klinische revalidatiezorg	0,69	75	0,71	75	0,71	75
Waardeoordeel:						
Revalidatiearts(en)	0,63	200	0,65	175	0,65	200
Verpleging	0,26	750	0,22	1000	0,21	1000
Fysiotherapeut	0,25	1000	0,25	1000	0,25	1000
Ergotherapeut	0,35	750	0,38	500	0,40	450
Logopedist	0	>1000	0	>1000	0	>1000
Maatschappelijk werker	0,44	300	0,47	275	0,47	275
Psycholoog/orthopedagoog	0,44	250	0,46	225	0,47	225
Revalidatiecentrum	0,51	350	0,50	350	0,50	350

^a referentiegroep leeftijd=45-54 jaar, opleiding= middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs, algemeen ervaren gezondheid=goed, geslacht=man

^b gecorrigeerd voor algemene gezondheid, leeftijd en opleiding

^c gecorrigeerd voor algemene gezondheid, leeftijd, opleiding en geslacht

Voor de kwaliteitsaspecten en waardeoordelen was de gevonden ‘reliability’ voor een aantal waardeoordelen laag. De gemiddelde ‘reliability’ varieerde van 0 – 0,8. Over het algemeen wordt een reliability van 0,8 beschouwd als een betrouwbare grens voor het vaststellen van relevante verschillen tussen instellingen.

Bij de benodigde groep respondenten voor het behalen van een reliability van 0,8 varieerden de aantallen van 75 tot meer dan 1.000 respondenten per revalidatiecentrum voor de verschillende kwaliteitsaspecten en waardeoordelen. Vertalen we de aantallen respondenten in tabel 5.15 naar de grootte van de steekproef die getrokken moet worden, dan dienen de in de tabel vermelde aantallen respondenten (uitgaande van een gemiddelde respons van 40%) vermenigvuldigd te worden met een factor 2,5.

Onderscheidend vermogen van de instellingen

De prestaties van de revalidatiecentra werden voor de verschillende kwaliteitsaspecten en waardeoordelen ook vergeleken op basis van de gemiddelde klantervaringen. De revalidatiecentra werden daarvoor in drie groepen verdeeld. De revalidatiecentra in de groep met één ster scoorden het laagst terwijl de revalidatiecentra in de groep met drie sterren het hoogst scoorden. De gemiddelde respondentervaring van revalidatiecentra met één ster is significant lager dan de gemiddelde respondentervaring van revalidatiecentra met drie sterren. De gemiddelde respondentervaring van revalidatiecentra met twee sterren wijkt niet significant af van de gemiddelde respondentervaring van revalidatiecentra met één of drie sterren.

In tabel 5.16 zijn de sterrenindeling weergegeven van het lege model en het model waarbij gecorrigeerd werd voor leeftijd, opleiding en algemene ervaren gezondheid. De sterrenindeling van het model waarbij ook gecorrigeerd werd voor geslacht, is niet apart weergegeven.

Zoals ook al te zien was aan de ICC's zijn er met name op de kwaliteitsaspecten verschillen tussen de revalidatiecentra. Dit is terug te zien in de sterrenindeling die laat zien dat enkele revalidatiecentra slechter of beter scoorden dan het gemiddelde. De meeste verschillen werden gevonden bij het ‘informatie van het revalidatiecentrum’ en ‘klinische revalidatiezorg’. De sterrenindeling geeft weer hoeveel revalidatiecentra ten opzichte van elkaar verschillen op bepaalde kwaliteitsaspecten en waardeoordelen. Of deze verschillen voor patiënten ook (klinisch) relevant zijn, is niet onderzocht.

Tabel 5.16 Indeling van de 22 deelnemende revalidatiecentra in drie groepen

		sterrenindeling leeg model ^a			sterrenindeling Model 1 ^b		
		*	**	***	*	**	***
Kwaliteitsaspect:							
1	Bejegening bij ontvangst	3	19	0	4	17	1
2	Informatie van het revalidatiecentrum	3	14	5	4	14	4
3	Afspraken maken en veranderen	3	16	3	3	17	2
4	Behandelplan en behandeling	4	16	2	3	17	2
5	Hulp/steun	2	19	1	2	19	1
6	Eerste gesprek met de revalidatiearts	3	16	3	3	16	3
7	Bejegening revalidatiearts	2	17	3	3	16	3
8	Deskundigheid revalidatiearts	3	18	1	3	16	3
9	Bejegening behandelaars	2	19	1	2	19	1
10	Deskundigheid behandelaars	3	19	0	3	18	1
11	Veiligheid	1	21	0	1	21	0
12	Continuïteit en afstemming	1	20	1	1	20	1
13	Klinische revalidatiezorg	4	13	5	4	14	4
Waardeoordeel:							
	Revalidatiearts(en)	2	17	3	3	16	3
	Verpleging	1	21	0	0	22	0
	Fysiotherapeut	0	22	0	1	21	0
	Ergotherapeut	1	21	0	1	21	0
	Logopedist	0	22	0	0	22	0
	Maatschappelijk werker	1	21	0	3	19	0
	Psycholoog/ orthopedagoog	2	19	1	2	19	1
	Revalidatiecentrum	2	20	0	2	20	0

^a referentiegroep leeftijd=45-54 jaar, opleiding= middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs, algemeen ervaren gezondheid=goed, geslacht=man

^b gecorrigeerd voor algemene gezondheid, leeftijd en opleiding

6 Resultaten psychometrische analyses en discriminerend vermogen Ouders van kinderen

Ook voor de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen zijn psychometrische analyses uitgevoerd. Deze analyses zijn in hoofdstuk 5 uitgebreid toegelicht en worden daarom in dit hoofdstuk slechts summier toegelicht.

6.1 Itemanalyses

Het meetinstrument is eerst op itemniveau bekeken. Hierbij is naar drie aspecten gekeken: *scheefheid*, het aantal *missende waarden* en *de belangscores*.

6.1.1 *Scheefheid per item*

Als op een item 90% of meer van de antwoorden in de meest positieve categorie (bijvoorbeeld altijd of geen probleem) of in de meest negatieve categorie (bijvoorbeeld nooit of groot probleem) valt, spreken we van een extreem scheve verdeling. De scheefheid van de frequentieverdelingen is bekeken voor alle ervaringsvragen, probleemvragen, vragen naar algemene waardering en screenervragen. Hierbij zijn de missende waarden buiten beschouwing gelaten en ook de antwoordcategorieën ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet’ zijn niet meegenomen bij het berekenen van de frequentieverdelingen. In tabel 6.1 staat een overzicht van de vragen die extreem scheef verdeeld zijn.

Tabel 6.1 Items met een extreem scheve verdeling van antwoorden (>90%)

nr.	vraag	% extreme categorie	extreme categorie
4	Was de toegankelijkheid van het revalidatiecentrum een probleem? (bijvoorbeeld aanwezigheid van drempels of niet automatisch opengaande deuren)	98,5	geen probleem
21	Was het een probleem om de ontvangen informatie te begrijpen?	93,8	geen probleem
47	Zijn er naar aanleiding van het eerste gesprek afspraken gemaakt over de vervolgbehandeling van uw kind?	93,6	ja
48	Kreeg u tijd om te overleggen over de behandeling van uw kind?	93,1	ja
52	Waren de behandelaars beleefd tegen u?	90,5	altijd

6.1.2 Non-respons per item

De definitie van een missende waarde is een niet-ingevuld item, waarbij rekening gehouden is met de selectievraag. De items in tabel 6.2 hadden meer dan 5% aan missende waarden. Hierbij is een onderscheid gemaakt tussen het percentage deelnemers dat de vraag niet heeft ingevuld en het percentage deelnemers dat ‘weet niet’ of ‘niet van toepassing’ heeft aangekruist.

Tabel 6.2 Items met meer dan 5% missende waarden

nr.	vraag	niet ingevuld	niet van toepassing	weet niet
2	Was het een probleem om het revalidatiecentrum met het openbaar vervoer te bereiken?	0,1	81,2	
3	Was er voldoende parkeergelegenheid dichtbij het revalidatiecentrum?	0,1	5,8	
5	Was het een probleem om het revalidatiecentrum overdag tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch te bereiken?	0,1		9,8
6	Was het een probleem om het revalidatiecentrum na 17.00 uur telefonisch te bereiken?	0,2		88,0
8	Was het eten in het revalidatiecentrum lekker?	0,4		83,8
15	Bent u bij de start van de behandeling van uw kind geïnformeerd over de gang van zaken in het revalidatiecentrum?	0,5		18,8
16	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over de aandoening van uw kind?	0,8		12,1
17	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over de behandeling van uw kind?	0,3		6,2
18	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over patiëntenverenigingen?	0,8		22,3
19	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over nazorg?	2,1		21,2
20	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over wat u moet doen als er thuis problemen optreden?	1,6		13,0
21	Was het een probleem om de ontvangen informatie te begrijpen?	0,7	18,6	
23	Was het een probleem om afspraken met behandelaars te maken?	0,1	5,6	
24	Was het een probleem om afspraken met behandelaars te veranderen?	0,3	16,3	
25	Werd u tijdig (minimaal 1 week van tevoren) op de hoogte gesteld als een afspraak veranderde?	0,3	21,3	
27	Waren er mogelijkheden tot rusten tussen de behandelingen?	13,5		
36	Kreeg u van het revalidatiecentrum instructie over de dagelijkse verzorging van uw kind?	1,3	56,0	
37	Kreeg u van het revalidatiecentrum hulp bij het volhouden van de therapie van uw kind?	7,3		

-tabel 6.2 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 6.2 -

nr.	vraag	niet ingevuld	niet van toepassing	weet niet
38	Kreeg u van het revalidatiecentrum hulp bij het invullen van de vrije tijd van uw kind?	8,6		
39	Hielp het revalidatiecentrum u bij het verkrijgen van hulpmiddelen, voorzieningen en/of thuiszorg?	2,1	27,5	
40	Bood het revalidatiecentrum u steun bij zaken die u belangrijk vindt?	1,4	20,0	
41	Kon u met iemand van het revalidatiecentrum praten over veranderingen in vriendschappen van uw kind en van uzelf?	10,5		
42	Kon u met iemand van het revalidatiecentrum praten over intimiteit en seksualiteit van uw kind?	2,3	85,1	
44	Hoe lang duurde het voordat u een eerste gesprek (consult of afspraak) had met een revalidatiearts?	50,3		14,7
45	Was de wachttijd tot het eerste gesprek (consult of afspraak) een probleem?	50,5		
46	Kreeg u van het revalidatiecentrum informatie over de lengte van de wachttijd tot een eerste gesprek (consult of afspraak) met een revalidatiearts?	51,0		
47	Zijn er naar aanleiding van het eerste gesprek afspraken gemaakt over de vervolgbehandeling van uw kind?	50,5		
48	Kreeg u tijd om te overleggen over de behandeling van uw kind?	50,8		
49	Hoeveel tijd zat er tussen het eerste gesprek en de start van de behandeling?	50,9		15,7
58	Hadden behandelaars genoeg aandacht voor onveilige situaties?	6,9		
59	Welk cijfer geeft u de verpleging? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.	2,2	75,4	
60	Welk cijfer geeft u de fysiotherapeut(en)? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.	1,2	14,6	
61	Welk cijfer geeft u de ergotherapeut(en)? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.	1,5	17,0	
62	Welk cijfer geeft u de logopedist(en)? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.	3,9	48,0	
63	Welk cijfer geeft u de maatschappelijk werker(s)? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.	3,8	49,6	
64	Welk cijfer geeft u de psycholoog/ orthopedagoog? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.	3,4	38,8	
67	Als uw kind door een andere persoon werd behandeld, waren er dan problemen met de overname?	57,6		
68	Gaven behandelaars uw kind tegenstrijdige informatie?	58,0		
69	Werkten de behandelaars van uw kind op een goede manier samen?	57,3		
71	Werd uw kind goed doorverwezen binnen het revalidatiecentrum?	1,9	36,8	
72	Heeft u, bij de afsluiting van de behandeling van uw kind, een eindgesprek gehad met medewerkers van het revalidatiecentrum?	1,7	71,2	
75	Luisterden de behandelaars aandachtig naar uw kind?	1,8		4,3

- tabel 6.2 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 6.2 -

nr.	vraag	niet ingevuld	niet van toepassing	weet niet
78	Legden de behandelaars uw kind dingen op een voor hem/haar begrijpelijke manier uit?	1,8		6,3
80	Voelde uw kind zich veilig in het revalidatiecentrum?	0,6		4,8
81	Voelde uw kind zich in vertrouwde handen bij de behandelaars?	0,6		4,6
82	Hadden behandelaars naar de mening van uw kind genoeg aandacht voor onveilige situaties?	5,7		
83	Zijn er afspraken met uw kind gemaakt over het behandelplan?	1,0	41,4	8,5
84	Kon uw kind meebeslissen over de behandeling?	1,0	53,1	5,4
85	Werd de voortgang van de behandeling regelmatig met uw kind besproken?	8,0		
86	Gaf het revalidatiecentrum uw kind hulp bij het omgaan met problemen die hij/zij in het dagelijkse leven ervaart?	1,5	34,3	
87	Is het resultaat van de behandeling in overeenstemming met wat uw kind had verwacht?	11,0		

6.1.3 Werking van screenvragen

Om inzicht te krijgen in de werking van screenvragen is ook gekeken hoe vaak vragen die volgen op een screenvraag ten onrechte wel zijn ingevuld. Bij deze analyse zijn alleen de mensen meegenomen die de schriftelijke vragenlijst hebben ingevuld, om dezelfde reden als bij de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen. In tabel 6.3 staan de vervolgvragen op screenvragen vermeld die onterecht zijn ingevuld.

Er is niemand die vragen heeft ingevuld die ze op basis van hun antwoord op de screenvraag niet hadden moeten invullen. Er is wel een aantal mensen dat de screenvraag niet heeft ingevuld, maar wel de vervolgvragen. Wanneer gekeken wordt naar de absolute aantallen zijn deze percentages niet zorgwekkend.

Tabel 6.3 Onterecht ingevulde vervolgvragen op screenervragen

nr.	vraag	% onterecht ingevuld na antwoord op screenervraag	% onterecht ingevuld na missing op screenervraag
43 (screener)	Heeft u in de afgelopen 12 maanden een eerste gesprek (consult of afspraak) gehad met de revalidatiearts?		
44	Hoe lang duurde het voordat u een eerste gesprek (consult of afspraak) had met een revalidatiearts?	0	23,8 (5)*
45	Was de wachttijd tot het eerste gesprek (consult of afspraak) een probleem?	0	28,6 (6)
46	Kreeg u van het revalidatiecentrum informatie over de lengte van de wachttijd tot een eerste gesprek (consult of afspraak) met een revalidatiearts?	0	23,8 (5)
47	Zijn er naar aanleiding van het eerste gesprek afspraken gemaakt over de vervolgbehandeling van uw kind?	0	23,8 (5)
48	Kreeg u tijd om te overleggen over de behandeling van uw kind?	0	28,6 (6)
49	Hoeveel tijd zat er tussen het eerste gesprek en de start van de behandeling?	0	23,8 (5)
66 (screener)	Werd uw kind in het revalidatiecentrum bij een specifieke therapie (bijvoorbeeld logopedie) door dezelfde personen behandeld?		
67	Als uw kind door een andere persoon werd behandeld, waren er dan problemen met de overname?	0	22,2 (8)
68	Gaven behandelaars uw kind tegenstrijdige informatie?	0	19,4 (7)
69	Werkten de behandelaars van uw kind op een goede manier samen?	0	33,3 (12)
105 (screener)	Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?		
106	Hoe heeft die persoon u geholpen?	0	0

* tussen haakje staat om hoeveel personen het gaat

6.1.4 Belangscores

Aan de hand van de belangscores wordt duidelijk aan welke kwaliteitsaspecten mensen die revalidatiezorg (hebben) ontvangen veel belang hechten en welke kwaliteitsaspecten minder belangrijk zijn. Tabel 6.4 geeft de top 10 weer van kwaliteitsaspecten waar respondenten het *meest belang* aan hechtten. De tien kwaliteitsaspecten waar men het minst belang aan hecht, zijn opgenomen in tabel 6.5.

Tabel 6.4 Top 10 items met de hoogste gemiddelde belangsscores

nr.*	Vindt u het belangrijk dat ...	belangscore
81	... uw kind zich in vertrouwde handen voelt bij de behandelaars?	3,78
80	... uw kind zich veilig voelt in het revalidatiecentrum?	3,77
78	... de behandelaars uw kind dingen op een voor hem/haar begrijpelijke manier uitleggen?	3,75
79	... behandelaars rekening houden met de mogelijkheden en beperkingen van uw kind?	3,72
69	... de behandelaars van uw kind op een goede manier samenwerken?	3,70
77	... de behandelaars uw kind serieus nemen?	3,69
68	... behandelaars uw kind geen tegenstrijdige informatie geven?	3,68
17	... u informatie van het revalidatiecentrum ontvangt over de behandeling van uw kind?	3,65
67	... als uw kind door een andere persoon wordt behandeld, de overname goed verloopt?	3,63
76	... de behandelaars genoeg tijd voor uw kind hebben?	3,63

* nummers overeenkomstig met ervaringenlijst

Tabel 6.5 Top 10 items met de laagste gemiddelde belangsscores

nr.*	Vindt u het belangrijk dat ...	belangscore
6	... dat het revalidatiecentrum na 17.00 uur telefonisch te bereiken is?	2,02
42	... u met iemand van het revalidatiecentrum kunt praten over intimiteit en seksualiteit van uw kind?	2,03
38	... u van het revalidatiecentrum hulp krijgt bij het invullen van de vrije tijd van uw kind?	2,20
18	... u informatie van het revalidatiecentrum ontvangt over patiëntenverenigingen?	2,35
41	... u met iemand van het revalidatiecentrum kunt praten over veranderingen in vriendschappen van uw kind en van uzelf?	2,36
2	... u het revalidatiecentrum met het openbaar vervoer kunt bereiken?	2,51
8	... het eten in het revalidatiecentrum lekker is?	2,52
27	... er mogelijkheden tot rusten tussen de behandelingen zijn?	2,66
36	... u van het revalidatiecentrum instructie krijgt over de dagelijkse verzorging van uw kind?	2,77
84	... uw kind mee kan beslissen over de behandeling?	2,85

* nummers overeenkomstig met ervaringenlijst

De aspecten die men het meest belangrijk vindt zijn dat het kind in vertrouwde handen is en dat het kind zich veilig voelt. Verder vinden ouders het belangrijk dat behandelaars dingen op een begrijpelijke manier uitleggen en rekening houden met de mogelijkheden en beperkingen van het kind. Net als bij de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen is het aspect 'geen tegenstrijdige informatie' ook belangrijk. Goede samenwerking vindt men belangrijk, evenals goede overname wanneer het kind door een andere persoon wordt behandeld. Tenslotte vindt men het belangrijk dat het kind serieus wordt genomen, dat de behandelaars genoeg tijd hebben voor het kind en dat men voldoende informatie ontvangt over de behandeling.

Het aspect dat men het minst belangrijk vindt is dat het revalidatiecentrum na 17.00 uur

telefonisch te bereiken is, gevolgd door het kunnen praten over intimiteit en seksualiteit van het kind. Andere aspecten die men niet belangrijk vindt zijn hulp bij het invullen van de vrije tijd, instructies van het revalidatiecentrum over de dagelijkse verzorging en het kunnen praten over verandering in vriendschappen van uw kind en van uzelf. Bereikbaarheid met het openbaar vervoer en lekker eten in het revalidatiecentrum hebben ook een lage belangscore, evenals mogelijkheden tot rusten tussen de behandeling en het meebeslissen van het kind over de behandeling.

6.2 Inter-itemanalyses

Met behulp van inter-item analyses werd de samenhang tussen verschillende items bekeken. De vuistregel is dat als Pearson's correlatie (r) groter is dan 0,70, één van beide items in aanmerking komt voor verwijdering uit het meetinstrument. In tabel 6.6 staan de items die onderling sterk correleerden.

Tabel 6.6 Items met een onderlinge correlatie van $r > 0,70$

nr.	items	Pearson's r
30-31	Kreeg u de mogelijkheid te overleggen over de behandeling over de behandeling van uw kind? & Kon u meebeslissen over de behandeling van uw kind?	0,71
41-42	Kon u met iemand van het revalidatiecentrum praten over veranderingen in vriendschappen van uw kind en van uzelf? & Kon u met iemand van het revalidatiecentrum praten over intimiteit en seksualiteit van uw kind?	0,84
53-55	Luisterden de behandelaars aandachtig naar u? & Namen de behandelaars u serieus?	0,73
80-81	Voelde uw kind zich veilig in het revalidatiecentrum? & Voelde uw kind zich in vertrouwde handen bij de behandelaars?	0,72
91-92	Welk cijfer geeft u het revalidatiecentrum? & Zou u dit revalidatiecentrum aan andere ouders aanbevelen?	0,70

6.3 Schaalconstructie

Om de onderliggende structuur in de vragenlijst vast te stellen, en om te bekijken welke betrouwbare en goed interpreteerbare schalen gevormd kunnen worden, zijn factoranalyses en betrouwbaarheidsanalyses (interne consistentie) uitgevoerd.

6.3.1 Factoranalyse

Net als bij de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen is per module een factoranalyse uitgevoerd. In tabel 6.7 staan de vragen per module weergegeven waarover factoranalyses uitgevoerd zijn, hoeveel factoren er zijn gevonden met een eigenwaarde groter dan 1, het aantal observaties (N) waarover de factoranalyse is uitgevoerd en de KMO- en Barlett's

test waarden. Aan de voorwaarde van de KMO werd niet bij alle modules voldaan. Bij de module ‘Het revalidatiecentrum’ waren er bij drie items (2, 6 en 8) teveel missende waarden om een factoranalyse uit te kunnen voeren. Daarom zijn deze items niet meegenomen. De test van Bartlett’s test of sphericity was voor alle modules significant.

Tabel 6.7 Overzicht module met items waarover een factoranalyse is uitgevoerd

module	vraagnummers	aantal vragen	aantal factoren	N	KMO	Bartlett’s test
Het revalidatiecentrum	2-8	6	0	-	-	-
Het revalidatiecentrum*	3, 4, 5, 7	4	1	1243	0,55	0,00
Ontvangst op het revalidatiecentrum	9-14	6	1	1420	0,89	0,00
Informatie	15-22	8	2	545	0,70	0,00
Afspraken maken en veranderen	23-27	5	1	922	0,73	0,00
Behandelplan en revalidatiebehandeling	28-34	7	1	1376	0,85	0,00
Hulp/Steun	35-42	7	1	103	0,90	0,00
Eerste gesprek met revalidatiearts	45-48	4	2	705	0,56	0,00
Omgang met behandelaars	51-58	8	1	1335	0,91	0,00
Continuïteit en afstemming	66-72	7	2	106	0,66	0,00
Module kind	74-87	14	2	401	0,93	0,00
Resultaat behandeling	89-90	2	n.v.t	n.v.t	n.v.t	n.v.t

* er zijn teveel missende waarden bij item 2, 6 en 8 om een factoranalyse uit te kunnen voeren, daarom is er voor deze module een tweede factoranalyses uitgevoerd, waarbij deze variabelen niet zijn meegenomen

In tabel 6.8 staan de gevonden schalen weergegeven. Schalen die een eigenwaarde groter dan 1 hebben, maar die door slechts één of twee items worden gevormd zijn niet weergegeven in de tabel.

Tabel 6.8 Overzicht schalen factoranalyse met achterliggende items van de CQ-index Revalidatiecentra

		factor-lading	ITC	α if item deleted
Schaal 1 (module: Het revalidatiecentrum, $\alpha=0.36$)				
3	Was er voldoende parkeergelegenheid dichtbij het revalidatiecentrum?	0,67	0,76	0,22
4	Was de toegankelijkheid van het revalidatiecentrum een probleem? (bijvoorbeeld aanwezigheid van drempels of niet automatisch opengaande deuren)	0,33	0,25	0,38
5	Was het een probleem om het revalidatiecentrum overdag tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch te bereiken?	0,55	0,52	0,32

- tabel 6.8 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 6.8 -

		factor- lading	ITC	α if item deleted
7	Waren de ruimten van het revalidatiecentrum aangenaam om in te verblijven? (bijvoorbeeld goede temperatuur, geen overlast van geluid, goede stoelen)	0,72	0,70	0,17
Schaal 2 (module: Ontvangst op het revalidatiecentrum, $\alpha=0.84$)				
9	Was er in het revalidatiecentrum iemand om u op te vangen en uitleg te geven?	0,63	0,73	0,86
10	Waren de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, beleefd tegen u?	0,76	0,73	0,82
11	Luisterden de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, aandachtig naar u?	0,84	0,82	0,79
12	Hadden de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, genoeg tijd voor u?	0,79	0,80	0,80
13	Namen de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, u serieus?	0,82	0,78	0,80
14	Legden de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, u dingen op een begrijpelijke manier uit?	0,78	0,76	0,81
Schaal 3 (module: Informatie, $\alpha=0.65$)				
16	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over de aandoening van uw kind?	0,48	0,62	0,63
18	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over patiëntenverenigingen?	0,73	0,67	0,59
19	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over nazorg?	0,71	0,73	0,55
20	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over wat u moet doen als er thuis problemen optreden?	0,62	0,73	0,54
22	Weet u bij wie u binnen het revalidatiecentrum een klacht kunt indienen?	0,52	0,58	0,66
Schaal 4 (module: Informatie, $\alpha=0.42$)				
15	Bent u bij de start van de behandeling van uw kind geïnformeerd over de gang van zaken in het revalidatiecentrum?	0,62	0,77	0,12
17	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over de behandeling van uw kind?	0,57	0,85	0,12
21	Was het een probleem om de ontvangen informatie te begrijpen?	0,73	0,55	0,52
Schaal 5 (module: Afspraken maken en veranderen, $\alpha=0.71$)				
23	Was het een probleem om afspraken met behandelaars te maken?	0,83	0,75	0,61
24	Was het een probleem om afspraken met behandelaars te veranderen?	0,83	0,79	0,60
25	Werd u tijdig (minimaal 1 week van te voren) op de hoogte gesteld als een afspraak veranderde?	0,57	0,61	0,69
26	Hielden de medewerkers van het revalidatiecentrum bij het maken van afspraken rekening met uw wensen of de wensen van uw kind? (bijvoorbeeld met de thuissituatie, school of werk)	0,77	0,74	0,63

- tabel 6.8 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 6.8 -

		factor- lading	ITC	α if item deleted
27	Waren er mogelijkheden tot rusten tussen de behandelingen?	0,39	0,57	0,76
Schaal 6 (module: Behandelplan en revalidatiebehandeling, $\alpha=0.75$)				
28	Zijn afspraken over de behandeling van uw kind vastgelegd in een behandelplan?	0,32	0,37	0,76
29	Werd bij de behandeling rekening gehouden met de thuissituatie van uw kind?	0,74	0,71	0,70
30	Kreeg u de mogelijkheid te overleggen over de behandeling van uw kind?	0,86	0,79	0,68
31	Kon u meebeslissen over de behandeling van uw kind?	0,82	0,76	0,69
32	Werd de voortgang van de behandeling van uw kind regelmatig met u besproken?	0,78	0,74	0,69
33	Werd u betrokken bij de behandeling van uw kind?	0,76	0,72	0,70
34	Bent u geïnformeerd over de mogelijkheid van een 'second opinion' bij een andere revalidatiearts binnen of buiten het revalidatiecentrum?	0,27	0,50	0,83
Schaal 7 (module: Hulp/Steun, $\alpha=0.90$)				
35	Kreeg u van het revalidatiecentrum hulp bij de problemen die u ervaart in de omgang met uw kind?	0,83	0,79	0,88
36	Kreeg u van het revalidatiecentrum instructie over de dagelijkse verzorging van uw kind?	0,73	0,78	0,88
37	Kreeg u van het revalidatiecentrum hulp bij het volhouden van de therapie van uw kind?	0,89	0,80	0,88
38	Kreeg u van het revalidatiecentrum hulp bij het invullen van de vrije tijd van uw kind?	0,84	0,73	0,89
39	Hielp het revalidatiecentrum u bij het verkrijgen van hulpmiddelen, voorzieningen en/of thuiszorg?	0,71	0,70	0,89
40	Bood het revalidatiecentrum u steun bij zaken die u belangrijk vindt?	0,85	0,78	0,88
41	Kon u met iemand van het revalidatiecentrum praten over veranderingen in vriendschappen van uw kind en van uzelf?	0,81	0,78	0,88
42	Kon u met iemand van het revalidatiecentrum praten over intimiteit en seksualiteit van uw kind?	0,86	0,85	0,88
Schaal 8 (module: Eerste gesprek met revalidatiearts, $\alpha=0.37$)				
46	Kreeg u van het revalidatiecentrum informatie over de lengte van de wachttijd tot een eerste gesprek (consult of afspraak) met een revalidatiearts?	0,70	0,84	0,42
47	Zijn er naar aanleiding van het eerste gesprek afspraken gemaakt over de vervolgbehandeling van uw kind?	0,73	0,57	0,25
48	Kreeg u tijd om te overleggen over de behandeling van uw kind?	0,61	0,58	0,26

- tabel 6.8 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 6.8 -

		factor- lading	ITC	α if item deleted
Schaal 9 (module: Omgang met behandelaars, $\alpha=0,87$)				
51	Kwamen de behandelaars de afspraken uit het behandelplan na?	0,73	0,74	0,86
52	Waren de behandelaars beleefd tegen u?	0,72	0,66	0,87
53	Luisterden de behandelaars aandachtig naar u?	0,84	0,81	0,85
54	Hadden de behandelaars genoeg tijd voor u?	0,76	0,76	0,85
55	Namen de behandelaars u serieus?	0,84	0,80	0,85
56	Legden de behandelaars u dingen op een begrijpelijke manier uit?	0,74	0,72	0,86
57	Boden de behandelaars uit zichzelf oplossingen, nieuwe inzichten en/of behandelmethodes aan?	0,72	0,77	0,87
58	Hadden behandelaars genoeg aandacht voor onveilige situaties?	0,67	0,72	0,87
Schaal 10 (module: Continuïteit en afstemming, $\alpha=0,70$)				
66	Werd uw kind in het revalidatiecentrum bij een specifieke therapie (bijvoorbeeld logopedie) door dezelfde personen behandeld?	0,49	0,70	0,74
67	Als uw kind door een andere persoon werd behandeld, waren er dan problemen met de overname?	0,48	0,75	0,64
68	Gaven behandelaars uw kind tegenstrijdige informatie?	0,81	0,69	0,66
69	Werkten de behandelaars van uw kind op een goede manier samen?	0,90	0,81	0,60
71	Werd uw kind goed doorverwezen binnen het revalidatiecentrum?	0,64	0,82	0,64
Schaal 11 (module: Module kind, $\alpha=0,88$)				
74	Waren de behandelaars beleefd tegen uw kind?	0,81	0,67	0,87
75	Luisterden de behandelaars aandachtig naar uw kind?	0,83	0,79	0,86
76	Hadden de behandelaars genoeg tijd voor uw kind?	0,74	0,71	0,87
77	Namen de behandelaars uw kind serieus?	0,84	0,80	0,86
78	Legden de behandelaars uw kind dingen op een voor hem/haar begrijpelijke manier uit?	0,69	0,71	0,87
79	Hielden behandelaars rekening met de mogelijkheden en beperkingen van uw kind?	0,75	0,77	0,86
80	Voelde uw kind zich veilig in het revalidatiecentrum?	0,74	0,70	0,87
81	Voelde uw kind zich in vertrouwde handen bij de behandelaars?	0,79	0,75	0,87
82	Hadden behandelaars naar de mening van uw kind genoeg aandacht voor onveilige situaties?	0,72	0,68	0,88
Schaal 12 (module: Module kind, $\alpha=0,72$)				
83	Zijn er afspraken met uw kind gemaakt over het behandelplan?	0,79	0,73	0,69
84	Kon uw kind meebeslissen over de behandeling?	0,82	0,75	0,64
85	Werd de voortgang van de behandeling regelmatig met uw kind besproken?	0,75	0,77	0,67
86	Gaf het revalidatiecentrum uw kind hulp bij het omgaan met problemen die hij/zij in het dagelijkse leven ervaart?	0,59	0,73	0,65
87	Is het resultaat van de behandeling in overeenstemming met wat uw kind had verwacht?	0,36	0,64	0,71

6.3.2 *Betrouwbaarheidsanalyse*

Voor alle schalen is de betrouwbaarheid bepaald door het berekenen van Cronbach's alpha. Er zijn 12 schalen gevonden. Schaal 1 die hoort bij de module 'Het revalidatiecentrum' is onbetrouwbaar. Ook schaal 8 (module: Eerste gesprek met de revalidatiearts) is onbetrouwbaar. Bij de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen vormen 3 items uit deze module wel een betrouwbare schaal. In de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen zijn echter maar twee van deze drie items opgenomen. De items die horen bij deze modules zijn dan ook niet schaalbaar. Bij de module 'Informatie' worden twee schalen gevonden: de betrouwbaarheid van schaal 3 is voldoende, de betrouwbaarheid van schaal 4 niet. Om toch een betrouwbare informatieschaal te vinden, onderzoeken we of de items die bij de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen een betrouwbare schaal vormen ook bij de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen een betrouwbare schaal vormen. Dit blijkt het geval te zijn, de alpha is 0,70.

De overige schalen zijn voldoende betrouwbaar, maar bij sommige schalen neemt de betrouwbaarheid toe wanneer een item wordt verwijderd. Bij schaal 2 leidt verwijdering van item 9 tot een hogere betrouwbaarheid. De Cronbach's alpha neemt toe van 0,84 tot 0,86. Item 9 wordt verwijderd. Bij schaal 5 (module 'Afspraken maken en veranderen') neemt toe als item 27 wordt verwijderd. Dit item wordt dan ook verwijderd. Schaal 6 (module 'Behandelplan en revalidatiebehandeling') is betrouwbaar, maar wordt meer betrouwbaar wanneer item 28 en 34 worden verwijderd. Item 34 is al in de informatieschaal opgenomen. Om de schaal 'Behandelplan en behandeling' bij de CQI Revalidatiecentra Ouders van kinderen vergelijkbaar te laten zijn met deze schaal bij de CQI Revalidatiecentra Volwassenen, wordt ook item 51 aan deze schaal toegevoegd. De Cronbach's alpha wordt hiermee 0,86.

Uit schaal 9 (module 'Omgang met behandelaars') wordt item 51 verwijderd, omdat deze al is opgenomen in de schaal 'Behandelplan en behandeling'. Voor de vergelijkbaarheid met de schalen bij de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen, wordt er een 'Bejegening behandelaars' schaal gemaakt. Dit zijn de items 52 tot en met 56. Item 57 wordt als los item meegenomen en item 58 wordt verplaatst naar de schaal 'Veiligheid'. Uit schaal 10 (module: continuïteit en afstemming) wordt item 66 verwijderd, zodat de betrouwbaarheid toeneemt. Uit de schaal 11 (module: kind) wordt eveneens een bejegeningsschaal gehaald (items 64 tot en met 78). Daarnaast wordt er een veiligheidsschaal gevormd van de items 80, 81, 82 en 58). Item 79 wordt als los item meegenomen. Uit schaal 12 wordt item 87 verwijderd op inhoudelijke gronden.

In tabel 6.9 staat een overzicht van de schalen zoals deze uiteindelijk zijn vastgesteld met de bijbehorende items en betrouwbaarheid. Niet schaalbaar zijn: item 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 21, 27, 45, 46, 47, 48, 57, 66, 70, 72, 79, 87, 89, 90

Tabel 6.9 Betrouwbaarheid van de schalen en bijbehorende items

	schalen	items	betrouwbaarheid (Cronbach's alpha)
1	Ontvangst op het revalidatiecentrum door medewerkers	10, 11, 12, 13, 14	0,86
2	Informatie van het revalidatiecentrum	15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 34	0,70
3	Afspraken maken en veranderen	23, 24, 25, 26	0,76
4	Behandelplan en behandeling	29, 30, 31, 32, 33, 51	0,86
5	Hulp/steun	35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42	0,90
6	Bejegening behandelaars	52, 53, 54, 55, 56	0,86
7	Continuïteit en afstemming	67, 68, 69, 71	0,74
8	Bejegening behandelaars door kind	74, 75, 76, 77, 78	0,84
9	Veiligheid	58, 80, 81, 82	0,77
10	Behandeling door kind	83, 84, 85, 86	0,71

6.3.3 Samenhang van de schalen

In tabel 6.10 staan de correlaties tussen de gevormde schalen (ook wel interfactor correlaties genoemd) weergegeven. De correlaties zijn berekend door de gemiddelde scores van de individu per schaal met elkaar te correleren middels een Pearson's correlatie. Er zijn alleen gemiddelde scores uitgerekend wanneer een deelnemer de helft of meer van de vragen heeft beantwoord. De meeste schalen zijn matig geassocieerd (Pearson's correlatie tussen de 0,00 en 0,67). Er zijn geen schalen die sterk samenhangen.

Tabel 6.10 Correlaties tussen de schalen CQI Revalidatiecentra Ouders van kinderen

schalen	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
1 Ontvangst op het revalidatiecentrum door medewerkers	1,00									
2 Informatie van het revalidatiecentrum	0,25	1,00								
3 Afspraken maken en veranderen	0,47	0,29	1,00							
4 Behandelplan en behandeling	0,53	0,39	0,51	1,00						
5 Hulp/steun*	0,41	0,53	0,41	0,64	1,00					
6 Bejegening behandelaars	0,58	0,28	0,47	0,67	0,48	1,00				
7 Continuïteit en afstemming	0,48	0,35	0,48	0,61	0,53	0,59	1,00			
8 Bejegening behandelaars door kind	0,51	0,24	0,40	0,58	0,45	0,67	0,59	1,00		
9 Veiligheid	0,48	0,29	0,37	0,57	0,50	0,59	0,55	0,63	1,00	
10 Behandeling door kind	0,30	0,38	0,33	0,42	0,44	0,37	0,41	0,41	0,41	1,00

6.4 Face validity

Ook de testversie van de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen is afgesloten met een ‘open vraag’ waar respondenten hun opmerkingen kwijt konden met betrekking tot de vorm en inhoud van de vragenlijst. Bij deze vragenlijst hebben bijna 650 respondenten deze mogelijkheid aangegrepen. Tabel 6.11 geeft een overzicht van meest gemaakte opmerkingen die betrekking hebben op vorm van de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen.

Verreweg de meeste opmerkingen hebben betrekking op het ontbreken van een ‘niet van toepassing’ categorie bij sommige vragen, met name bij vragen die betrekking hebben op de oordelen van de kinderen zelf. Daarbij wordt ook vaak verwezen naar het feit dat leeftijd een slecht criterium is voor het al dan niet zelf kunnen beantwoorden van de vragen, maar dat het ook vaak zal gaan om kinderen met verstandelijke beperkingen. Een ander punt waar vaak kanttekeningen bij worden geplaatst betreft het ontbreken van de mogelijkheid of mogelijkheden om antwoorden te verduidelijken en/of toe te lichten; men voelt zich in een keurslijf gedwongen. Tenslotte benutten bijna 75 respondenten de open vraag om meer informatie te geven over de wijze waarop de ervaringenlijst is ingevuld en op welke situatie de vragenlijst betrekking heeft. Daarbij wordt met name gewezen op de relatie tussen het revalidatiecentrum en de (vaak aan het centrum gelieerde) school waar het kind naartoe gaat.

Tabel 6.11 Opmerkingen met betrekking tot de vorm van de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Ervaringenlijst

onderwerp	aantal keren genoemd
Afwezigheid van een ‘n.v.t.’ categorie (met name bij de door kinderen te beantwoorden vragen)	239
Uitleg bij de wijze van invulling	73
Mis de mogelijkheid mijn antwoorden toe te lichten / verbeterpunten aan te geven	43
Geen opmerkingen bij de vragenlijst	39
Goede vragenlijst, er missen geen onderwerpen	36
Toelichting bij specifieke vragen	25
Goede zorg	16
De vragenlijst is te lang, kan korter	10
Vragen zijn te moeilijk, te weinig toegespitst op kinderen	10
Waarom de vragen naar achtergrondkenmerken?	8

Circa 80 mensen hebben de open vraag daarnaast gebruikt om aan te geven dat men op het inhoudelijk vlak onderwerpen heeft gemist in de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Ervaringenlijst. Tabel 6.12 geeft een overzicht van de tien meest genoemde onderwerpen.

Tabel 6.12 Opmerkingen met betrekking tot vragen/onderwerpen die men heeft gemist in de testversie van de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Ervaringenlijst

onderwerp	aantal keren genoemd
Vragen over de planning, tijden en wachttijden bij de behandeling	33
Vragen met betrekking tot andere behandelaars (schoenmaker, zweminstructeur)	6
Vragen over de nazorg, de afronding, de evaluatie van de behandeling	5
Vragen over de kindgerichtheid van de behandeling	4
Vragen naar ontspanningsmogelijkheden	3
Vragen over de wisseling van behandelaars	3
Vragen over de communicatie met behandelaars	3
Vragen over de privacy en het zelfbeschikkingsrecht	3
Vragen over ondersteuning van de ouders	3
Vragen over de accommodatie en ruimtes van het revalidatiecentrum	2

Ook bij de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Ervaringenlijst wordt relatief vaak gewezen op het ontbreken van vragen die betrekking hebben op de planning van de behandeling inclusief eventuele wachttijden voor of tussen behandelingen (33 keer genoemd). Daarbij wordt aangegeven dat deze planning niet altijd zonder problemen verloopt. Alle andere aanvullende kwaliteitsaspecten worden minder dan tien keer genoemd. Overwogen kan worden de meer definitieve versie van de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Ervaringenlijst uit te breiden met één of enkele vragen rond de planning van de behandeling.

6.5 Discriminerend vermogen

In deze paragraaf worden de resultaten van de analyses naar het discriminerend vermogen van de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen besproken. Het eerste model was een ongecorrigeerd model, waarbij naar verschillen tussen revalidatiecentra werd gekeken zonder dat daarbij rekening werd gehouden met mogelijke verschillen in respondentkenmerken. Het tweede model was een model waarbij gecorrigeerd werd voor de respondentkenmerken leeftijd, opleiding en algemene gezondheid (case-mix correctie). Bij het derde model werd naast leeftijd, opleiding en algemene gezondheid ook voor geslacht gecorrigeerd. Bij het vierde model werden ook de leeftijd van het kind, het geslacht van het kind en de algemene gezondheid van het kind als case-mix adjusters opgenomen. De resultaten van de modellen worden naast elkaar gepresenteerd om te laten zien wat het effect is op de resultaten van de multilevel analyses van het corrigeren voor respondentkenmerken. Bij deze analyses zijn 19 revalidatiecentra meegenomen. 20 revalidatiecentra deden mee aan de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen, maar twee centra wilden in verband met fusie samen worden genomen in de multilevel analyses.

6.5.1 *Ervaringsscores*

Voor elk kwaliteitsaspect en waardeoordeel is een gemiddelde ervaringsscore op revalidatiecentrumniveau berekend. Oftewel; wat is de gemiddelde ervaring van de kwaliteitsaspecten en waardeoordelen van respondenten van de deelnemende revalidatiecentra. Daarbij zijn ook de twee gecorrigeerde gemiddelde ervaringsscores berekend (model 1 is gecorrigeerd voor algemene ervaren gezondheid, leeftijd, opleiding en model 2 voor algemene ervaren gezondheid, leeftijd, opleiding en geslacht), bij model 3 is ook voor de kindkenmerken leeftijd, geslacht en opleiding gecorrigeerd, zie tabel 6.13.

De verschillen tussen de gewone en gecorrigeerde gemiddelde ervaringsscores zijn klein, wat betekent dat de variabelen leeftijd, opleiding, algemene ervaren gezondheid en geslacht in deze populatie weinig effect hebben op de gerapporteerde ervaring. De respondenten beoordeelden de ontvangen zorg over het algemeen positief. De oordelen varieerden van 7,8 – 8,4 op een schaal van 0 – 10 (waarbij 0 het slechtst mogelijke oordeel en 10 het best mogelijke oordeel weergeeft); de scores op de kwaliteitsaspecten varieerden van 2,5 – 3,8 op een schaal van 1 – 4 (waarbij 1 het minst positief en 4 het meest positief is). Gevraagd naar een totaal oordeel over het revalidatiecentrum gaven patiënten gemiddeld een 8,1. Het hoogste cijfer was een 8,4, dat werd gegeven aan het ‘oordeel fysiotherapeut’. Het kwaliteitsaspect ‘bejegening behandelaars’ werd het beste ervaren met een 3,8. Het kwaliteitsaspect ‘informatie van het revalidatiecentrum’ werd als ‘minst’ goed ervaren met een ervaringsscore van 2,5.

Intraklasse correlatie coëfficiënt

De intraklasse correlatie coëfficiënt (ICC) geeft aan hoeveel van de variatie in de antwoorden van de respondenten kan worden toegeschreven aan werkelijke ervaren verschillen tussen revalidatiecentra waarin zij behandeld zijn. Hoe hoger de ICC, hoe meer variatie er aan de revalidatiecentra is toe te schrijven.

De ICC's in tabel 6.14 laten zien dat er op vier van de tien kwaliteitsaspecten en vier van de acht waardeoordelen een kleine variatie is in de antwoorden van respondenten die aan verschillen tussen revalidatiecentra kan worden toegeschreven. De grootste verschillen tussen revalidatiecentra werden gevonden op het aspect ‘continuïteit en afstemming’. De verschillen tussen de ICC's van het lege model en de ICC's van de gecorrigeerde modellen waren minimaal. Bij de meeste kwaliteitsaspecten daalden de ICC naarmate meer variabelen aan het model werden toegevoegd.

Tabel 6.13 Het aantal respondenten, de gemiddelde en gecorrigeerde gemiddelde ervaringscores

	N respondenten	N revalidatie- centra	variatie N respondent per revalidatiecentrum	gemiddelde (leeg model) ^a	gecorrigeerd gemiddelde (model 1) ^b	gecorrigeerd gemiddelde (model 2) ^c	gecorrigeerd gemiddelde (model 3) ^d
Kwaliteitsaspect:							
1 Ontvangst op het revalidatiecentrum door medewerkers	1427	19	22-177	3,71	3,70	3,67	3,69
2 Informatie van het revalidatiecentrum	1415	19	22-171	2,53	2,58	2,88	2,91
3 Afspraken maken en veranderen	1404	19	22-173	3,41	3,44	3,50	3,53
4 Behandelplan en behandeling	1425	19	21-177	3,54	3,53	3,53	3,58
5 Hulp/steun*	1353	19	21-170	2,93	2,98	3,02	3,08
6 Bejegening behandelaars	1435	19	22-178	3,75	3,74	3,69	3,71
7 Continuïteit en afstemming	621	19	6-69	3,47	3,47	3,51	3,55
8 Bejegening behandelaars door kind	1304	19	22-171	3,71	3,71	3,74	3,77
9 Veiligheid	1425	19	22-178	3,61	3,61	3,65	3,67
10 Behandeling door kind	1016	19	15-115	2,79	2,84	2,94	2,90
Waardeoordeel:							
Verpleging	324	19	2-39	8,12	8,16	8,20	8,28
Fysiotherapeut(en)	1223	19	19-143	8,37	8,41	8,29	8,32
Ergotherapeut(en)	1184	19	19-143	8,30	8,33	8,09	8,14
Logopedisten	698	19	2-84	8,23	8,29	8,23	8,28
Maatschappelijk werkers	677	19	10-85	7,82	7,90	7,97	7,97
Psycholoog/orthopedagoog	837	19	14-99	8,05	8,11	7,95	8,01
Revalidatieartsen	1415	19	22-176	8,00	8,07	7,98	8,05
Revalidatiecentrum	1445	19	22-177	8,10	8,13	8,11	8,19

* respondenten beoordelen de items van de kwaliteitsaspecten op een schaal van 1 - 4 (nooit, soms, meestal, altijd), 1-4 (groot probleem (1), klein probleem (2,5), geen probleem(4)) of nee (1)/ ja (4). De waardeoordelen zijn gegeven met een cijfer (0 - 10)

^a referentiegroep leeftijd respondent=35-44 jaar, opleiding respondent=middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs, algemeen ervaren gezondheid respondent =goed, geslacht respondent=man, algemene ervaren gezondheid kind=goed, leeftijd kind=4 t/m 7 jaar en geslacht kind=jongen

^b gecorrigeerd voor algemene gezondheid respondent, leeftijd respondent en opleiding respondent

^c gecorrigeerd voor algemene gezondheid respondent, leeftijd respondent, opleiding respondent en geslacht respondent

^d gecorrigeerd voor algemene gezondheid respondent, leeftijd respondent, opleiding respondent, geslacht respondent, algemeen ervaren gezondheid kind, leeftijd en geslacht kind

Tabel 6.14 Overzicht intraklasse correlatie coëfficiënt (ICC)

	leeg model ^a				gecorrigeerd variabele Model 1 ^b				gecorrigeerd Model 2 ^c				gecorrigeerd Model 3 ^d			
	ICC(%)	Dif LLR	ICC(%)	Dif LLR	ICC(%)	Dif LLR	ICC(%)	Dif LLR	ICC(%)	Dif LLR	ICC(%)	Dif LLR	ICC(%)	Dif LLR	ICC(%)	Dif LLR
Kwaliteitsaspect:																
1 Ontvangst op het revalidatiecentrum door medewerkers	0,78	2,39	0,86	2,85	0,88	2,99	0,69	2,06								
2 Informatie van het revalidatiecentrum	0,42	0,72	0,63	1,49	0,60	1,37	0,57	1,24								
3 Afspraken maken en veranderen	1,00	2,88	1,47	5,33*	1,41	4,98*	1,23	4,23*								
4 Behandelplan en behandeling	0,22	0,21	0,20	0,17	0,20	0,17	0,00	0,00								
5 Hulp/steun*	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00								
6 Bejegening behandelaars	0,89	3,50	0,93	3,84*	0,93	3,80*	0,67	2,17								
7 Continuïteit en afstemming	3,74	6,97*	3,78	7,07*	3,67	6,75*	2,94	4,65*								
8 Bejegening behandelaars door kind	1,71	9,45*	1,70	9,25*	1,74	9,57*	1,55	7,79*								
9 Veiligheid	0,48	0,93	0,47	0,86	0,55	1,13	0,33	0,46								
10 Behandeling door kind	0,42	0,44	0,49	0,59	0,58	0,79	0,54	0,67								
Waardeoordeel:																
Verpleging	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00								
Fysiotherapeut(en)	1,49	4,75*	1,68	5,67*	1,66	5,55*	1,70	5,83*								
Ergotherapeut(en)	0,00	0,00	0,03	0,01	0,03	0,00	0,01	0,00								
Logopedisten	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00								
Maatschappelijk werkers	3,03	6,01*	2,99	5,73*	2,95	5,56*	2,70	4,76*								
Psycholoog/orthopedagoog	2,68	7,07*	2,74	7,22*	2,68	6,98*	2,30	5,29*								
Revalidatieartsen	0,93	3,24	1,15	4,32*	1,10	4,00*	0,83	2,53								
Revalidatiecentrum	0,00	0,00	0,13	0,08	0,13	0,08	0,00	0,00								

^a referentiegroep leeftijd respondent=35-44 jaar, opleiding respondent=middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs, algemeen ervaren gezondheid respondent =goed, geslacht respondent=man, algemeen ervaren gezondheid kind=goed, leeftijd kind=4 t/m 7 jaar en geslacht kind=jongen

^b gecorrigeerd voor algemene gezondheid respondent, leeftijd respondent en opleiding respondent

^c gecorrigeerd voor algemene gezondheid respondent, leeftijd respondent, opleiding respondent en geslacht respondent

^d gecorrigeerd voor algemene gezondheid respondent, leeftijd respondent, opleiding respondent, geslacht respondent, algemeen ervaren gezondheid kind, leeftijd en geslacht kind

* p<0,05

Tabel 6.15 Overzicht van de gemiddelde ‘reliability’ op revalidatiecentrumniveau en de benodigde aantallen respondenten (N) bij een ‘reliability’ van 0,8 gegeven de gevonden ICC per model

	leeg model ^a				gecorrigeerd model 1 ^b				gecorrigeerd model 2 ^c				gecorrigeerd model 3 ^d			
	gemiddelde reliability		N bij reliability 0,8		gemiddelde reliability		N bij reliability 0,8		gemiddelde reliability		N bij reliability 0,8		gemiddelde reliability		N bij reliability 0,8	
Kwaliteitsaspect:																
1 Ontvangst op het revalidatiecentrum door medewerkers	0,36		500		0,38		500		0,38		500		0,33		750	
2 Informatie van het revalidatiecentrum	0,23		1000		0,31		750		0,30		750		0,29		750	
3 Afspraken maken en veranderen	0,41		400		0,51		300		0,50		300		0,46		350	
4 Behandelplan en behandeling	0,14		>1000		0,13		>1000		0,13		>1000		0,00		>1000	
5 Hulp/steun*	0,00		>1000		0,00		>1000		0,00		>1000		0,00		>1000	
6 Bejegening behandelars	0,39		450		0,40		450		0,40		450		0,33		750	
7 Continuïteit en afstemming	0,53		100		0,53		100		0,52		100		0,47		150	
8 Bejegening behandelars door kind	0,54		250		0,54		250		0,55		250		0,52		250	
9 Veiligheid	0,26		1000		0,25		1000		0,28		1000		0,20		>1000	
10 Behandeling door kind	0,18		1000		0,20		1000		0,23		1000		0,22		1000	
Waardeoordeel:																
Verpleging	0,00		>1000		0,00		>1000		0,00		>1000		0,00		>1000	
Fysiotherapeut(en)	0,48		250		0,51		250		0,50		250		0,51		250	
Ergotherapeut(en)	0,00		>1000		0,20		>1000		0,02		>1000		0,01		>1000	
Logopedisten	0,00		>1000		0,00		>1000		0,00		>1000		0,00		>1000	
Maatschappelijk werkers	0,49		125		0,49		125		0,49		125		0,47		150	
Psycholoog/orthopedagoog	0,49		125		0,49		125		0,49		125		0,47		150	
Revalidatieartsen	0,52		150		0,53		150		0,52		150		0,49		175	
Revalidatiecentrum	0,40		450		0,45		350		0,44		400		0,37		500	
	0,00		>1000		0,09		>1000		0,09		>1000		0,00		>1000	

^a referentiegroep leeftijd respondent=35-44 jaar, opleiding respondent=middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs, algemeen ervaren gezondheid respondent =goed, geslacht respondent=man, algemene ervaren gezondheid kind=goed, leeftijd kind=4 t/m 7 jaar en geslacht kind=jongen

^b gecorrigeerd voor algemene gezondheid respondent, leeftijd respondent en opleiding respondent

^c gecorrigeerd voor algemene gezondheid respondent, leeftijd respondent en geslacht respondent

^d gecorrigeerd voor algemene gezondheid respondent, leeftijd respondent, opleiding respondent, algemeen ervaren gezondheid kind, leeftijd en geslacht kind

Invloed van de steekproefgrootte

Net als bij de CQI Revalidatiecentra Volwassenen is de invloed van de responsgroep (en daarmee ook van de steekproefgrootte) bekeken met behulp van de 'reliability'. In tabel 6.15 zijn de 'reliability' gegevens weergegeven. Per model zijn de gemiddelde reliability per revalidatiecentrum gegeven zoals gemeten in het huidige onderzoek en de benodigde omvang van de responsgroep bij een reliability van 0,8 gegeven de gevonden ICC. Voor een groot aantal kwaliteitsaspecten en waardeoordelen was de gevonden 'reliability' laag. De gemiddelde 'reliability' varieerde van 0 – 0,5. Over het algemeen wordt een reliability van 0,8 beschouwd als een betrouwbare grens voor het vaststellen van relevante verschillen tussen instellingen. Bij de benodigde aantallen respondenten voor het behalen van een reliability van 0,8 varieerden de aantallen van 100 tot meer dan 1.000 respondenten per revalidatiecentrum voor de verschillende kwaliteitsaspecten en waardeoordelen.

Vertalen we de benodigde aantallen respondenten in tabel 6.15 naar de grootte van de steekproef, dan dienen de in de tabel vermeldde aantallen respondenten (uitgaande van een gemiddelde respons van 40%) vermenigvuldigd te worden met een factor 2,5.

Onderscheidend vermogen van de instellingen

De prestaties van de revalidatiecentra werden voor de verschillende kwaliteitsaspecten en waardeoordelen ook vergeleken op basis van de gemiddelde klantervaringen.

De revalidatiecentra werden daarvoor in drie groepen verdeeld. De revalidatiecentra in de groep met één ster scoorden het laagst terwijl de revalidatiecentra in de groep met drie sterren het hoogst scoorden. De gemiddelde respondentervaring van revalidatiecentra met één ster is significant lager dan de gemiddelde respondentervaring van revalidatiecentra met drie sterren. De gemiddelde respondentervaring van revalidatiecentra met twee sterren wijkt niet significant af van de gemiddelde respondentervaring van revalidatiecentra met één of drie sterren. In tabel 6.16 zijn de sterrenindeling weergegeven van het lege model en het model waarbij gecorrigeerd werd voor leeftijd, opleiding en algemene ervaren gezondheid. De sterrenindeling van het model waarbij ook gecorrigeerd werd voor geslacht, is niet apart weergegeven.

Zoals ook al te zien was aan de ICC's zijn er op niet zoveel kwaliteitsaspecten verschillen tussen de revalidatiecentra. Dit is terug te zien in de sterrenindeling die laat zien dat er maar een paar revalidatiecentra slechter of beter scoorden dan het gemiddelde. De sterrenindeling geeft weer hoeveel revalidatiecentra ten opzichte van elkaar verschillen op bepaalde kwaliteitsaspecten en waardeoordelen. Of deze verschillen voor patiënten ook (klinisch) relevant zijn, is niet onderzocht.

Tabel 6.16 Indeling van de 19 deelnemende revalidatiecentra in drie groepen

		sterrenindeling leeg model ^a			sterrenindeling model 1 ^b		
		*	**	***	*	**	***
Kwaliteitsaspect:							
1	Ontvangst op het revalidatiecentrum door medewerkers	0	18	1	0	17	2
2	Informatie van het revalidatiecentrum	0	19	0	1	17	1
3	Afspraken maken en veranderen	2	17	0	3	14	2
4	Behandelplan en behandeling	0	19	0	0	19	0
5	Hulp/steun*	0	19	0	0	19	0
6	Bejegening behandelaars	0	17	2	0	17	2
7	Continuïteit en afstemming	3	15	1	3	14	2
8	Bejegening behandelaars door kind	2	15	2	2	14	3
9	Veiligheid	0	19	0	0	19	0
10	Behandeling door kind	0	19	0	0	19	0
Waardeoordeel:							
	Verpleging	0	19	0	0	19	0
	Fysiotherapeut(en)	1	16	2	2	15	2
	Ergotherapeut(en)	0	19	0	0	19	0
	Logopedisten	0	19	0	0	19	0
	Maatschappelijk werkers	2	17	0	1	18	0
	Psycholoog/orthopedagoog	1	17	1	2	16	1
	Revalidatieartsen	0	18	1	1	17	1
	Revalidatiecentrum	0	0	0	0	19	0

^a referentiegroep leeftijd respondent=35-44 jaar, opleiding respondent = middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs, algemeen ervaren gezondheid respondent =goed, geslacht respondent =man, algemene ervaren gezondheid kind=goed, leeftijd kind= 4 t/m 7 jaar en geslacht kind=jongen

^b gecorrigeerd voor algemene gezondheid respondent, leeftijd respondent en opleiding respondent

7 Ervaringen met de revalidatiecentra

In dit hoofdstuk worden de ervaringen van respondenten met de revalidatiecentra weergegeven. Eerst is weergegeven voor welke aandoeningen men revalideerde, met welke medewerkers men contact had of van wie men therapie kreeg en welke vorm van revalidatiezorg (klinisch of poliklinisch men heeft ontvangen). Vervolgens wordt beschreven of men nog revalideert, of de behandeldoelen tot nu toe zijn gerealiseerd en of de behandeling tot nu toe aan de verwachtingen voldoet. Dit wordt, voor zover van toepassing, zowel voor de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen als voor de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen.

De ervaringen die deelnemers hebben met de verschillende kwaliteitsaspecten is uitgebreid beschreven in hoofdstuk 5.5 (tabel 5.13) en hoofdstuk 6.5 (tabel 6.13). Hierin zijn ook de waarderingscijfers beschreven die men aan de verschillende behandelaars en aan het revalidatiecentrum heeft gegeven. In dit hoofdstuk worden de ervaringen op enkele kwaliteitsaspecten en de waarderingscijfers uitgesplitst voor patiënten die klinische revalidatiezorg hebben ontvangen en patiënten die poliklinische revalidatiezorg hebben ontvangen. Deze uitsplitsing kan alleen worden gemaakt voor de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen en niet voor de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen. Deze laatste lijst is alleen afgenomen bij ouders van poliklinische patiënten. Vervolgens worden de ervaringen op een aantal items beschreven. Tenslotte wordt de verbeterscore beschreven.

7.1 Aandoeningen, contact met medewerkers en revalidatievorm

Aan de deelnemers is gevraagd voor welke aandoening men revalideerde, met welke medewerkers men contact had en of men klinisch en/of poliklinisch revalideerde. In tabel 7.1 worden deze resultaten beschreven.

Tabel 7.1 Voor welke aandoening revalideerden de respondenten, met welke medewerkers had men contact en welke revalidatievorm heeft men ontvangen?

	volwassenen		ouders van kinderen	
	N	%	N	%
Aandoeningen:				
dwarslaesie	124	6,3	7	0,48
spina bifida (open rug)	5	0,3	46	3,15
cva (cerebrovasculair accident of beroerte)	402	20,5	19	1,3
niet aangeboren hersenletsel	196	10,0	106	7,3
spierziekte	115	5,9	110	7,53
ontwikkelingsstoornissen	2	0,1	353	24,2
amputatie (verlies van een lichaamsdeel)	101	5,2	10	0,7
herstel na ongeval	202	10,3	19	1,3
herstel na ziekte	101	5,2	23	1,6
herstel na operatie	260	13,3	32	2,2
hartfalen/hartrevalidatie	168	8,6	9	0,6
chronische pijn	347	17,7	32	2,2
cerebrale parese	12	0,6	294	20,1
copd/longrevalidatie	50	2,6	6	0,4
anders	518	26,4	686	47,0
Medewerkers:				
verpleging	843	43,0	117	8,0
revalidatiearts	niet gevraagd		1227	84,0
fysiotherapeut	1777	90,7	1171	80,2
ergotherapeut	1572	80,3	1145	78,4
logopedist	497	25,4	664	45,5
maatschappelijk werker	1259	64,3	479	32,8
psycholoog/ Orthopedagoog	1053	53,8	736	50,4
anders, namelijk:	352	18,0	168	11,5
Revalidatievorm:				
poliklinisch	980	51,9	n.v.t	n.v.t
klinisch	430	22,8	n.v.t	n.v.t
zowel poliklinisch als klinisch	479	25,4	n.v.t	n.v.t

7.2 Voortgang en resultaat van de behandeling

Aan de deelnemers is ook gevraagd of men nog revalideert, of de behandeldoelen tot nu toe zijn gerealiseerd en of de behandeling aan de verwachtingen voldeed. In tabel 7.2 staan deze resultaten beschreven.

Tabel 7.2 Is de behandeling afgesloten, zijn de behandeldoelen gerealiseerd en voldeed de behandeling aan de verwachtingen?

	volwassenen		ouders van kinderen	
	N	%	N	%
Revalideert u nog op dit moment?				
nee	1067	54,9	358	24,7
ja	876	45,1	1092	75,3
Zijn de behandeldoelen (tot nu toe) gerealiseerd?				
nee, in het geheel niet	114	5,9	51	3,6
voor het grootste deel niet	275	14,2	214	15,2
voor het grootste deel wel	1158	60,0	975	69,1
ja, volledig	384	19,9	171	12,1
Voldeed de behandeling (tot nu toe) aan uw verwachtingen?				
nee, in het geheel niet	86	4,4	26	1,8
voor het grootste deel niet	202	10,4	84	5,9
voor het grootste deel wel	1039	53,6	851	59,4
ja, volledig	611	31,5	32,9	32,9

7.3 Vergelijking tussen klinische en poliklinische patiënten

De CQ-index Revalidatiecentra Volwassen is zowel onder klinisch als poliklinische patiënten afgenomen, als onder patiënten die zowel klinische als poliklinische revalidatiezorg hebben ontvangen. Op een aantal kwaliteitsaspecten en waardeoordelen zijn voor elk van deze drie groepen in tabel 7.3 de gemiddelden weergegeven.

Op de meeste kwaliteitsaspecten lijken de gemiddelden nauwelijks van elkaar te verschillen. Opvallend is wel dat de poliklinische patiënten op alle kwaliteitsaspecten lager scoren dan de klinische patiënten. De patiënten die zowel klinisch als poliklinisch zijn behandeld scoren wat hoger dan de poliklinische patiënten. Hun gemiddelden zitten het dichtst bij de gemiddelden van de klinische patiënten. Ook de waardeoordelen van de klinische patiënten zijn lager dan de waardeoordelen van de andere groepen.

Tabel 7.3 Gemiddelde scores op een aantal kwaliteitsaspecten en waardeoordelen voor klinische, poliklinische en zowel klinische als poliklinische patiënten

	klinisch	poliklinisch	zowel klinisch als poliklinisch
Kwaliteitsaspecten:			
Behandelplan en behandeling	3,28	3,22	3,39
Hulp/steun	3,15	3,10	3,16
Bejegening revalidatiearts	3,72	3,59	3,67
Deskundigheid revalidatiearts	3,44	3,30	3,38
Bejegening behandelaars	3,75	3,65	3,66
Deskundigheid behandelaars	3,52	3,42	3,44
Veiligheid	3,75	3,61	3,65
Continuïteit en afstemming	3,54	3,51	3,51
Waardeoordeel:			
Revalidatiearts(en)	8,10	7,77	8,02
Revalidatiecentrum	8,21	8,18	8,30

7.4 Ervaringen op een aantal kwaliteitsaspecten

Een aantal vragen uit de vragenlijst paste niet bij een van schalen. Zoals in hoofdstuk 8 en 9 wordt beschreven, komt een groot aantal van deze items in aanmerking om verwijderd te worden uit de vragenlijst. In dit hoofdstuk wordt van de items uit de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen die niet schaalbaar, maar die ook niet verwijderd worden, de gegeven antwoorden weergegeven.

Tabel 7.4 Ervaringen op enkele items uit de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen

nr.	vraag	nooit	soms	meestal	altijd
3	Was er voldoende parkeergelegenheid dichtbij het revalidatiecentrum? (N=1614)	1,4	9,2	31,0	58,4
7	Waren de ruimten van het revalidatiecentrum aangenaam om in te verblijven? (bijvoorbeeld goede temperatuur, geen overlast van geluid, goede stoelen) (N=1952)	4,2	11,2	37,7	46,9
8	Was het eten in het revalidatiecentrum lekker? (N=1602)	6,9	16,5	46,3	30,3
			groot probleem	klein probleem	groot probleem
48	Was de wachttijd tot het eerste gesprek (consult of afspraak) een probleem? (N=1611)		7,6	13,6	78,8

Ruim 10% zegt dat er nooit of soms voldoende parkeergelegenheid is bij het revalidatiecentrum. De ervaringen die men het met de ruimten van het revalidatiecentrum

zijn goed. Over het eten is men iets minder te spreken. De wachttijd tot het eerste gesprek was voor ruim twee derde van de respondenten geen probleem.

7.5 Verbeterscores

Met behulp van de CQ-index kan ook zogenoemde ‘verbeterinformatie’ ontwikkeld worden. Deze vorm van informatie is vooral interessant voor de instellingen die met behulp van de informatie concrete verbeterpunten in kaart willen krijgen. Deze verbeterinformatie wordt verkregen door de zogenaamde belang- en ervaringsscores met elkaar te combineren. In tabel 7.5 is een voorbeeld hiervan weergegeven. De belangsscores zijn gelijk aan de gemiddelde score op de belangvraag. Hierbij geldt: hoe hoger de score, hoe belangrijker het aspect gevonden wordt (de antwoordcategorieën varieerden van 1 ‘niet belangrijk’ tot 4 ‘van het allergrootste belang’). De ervaringsscore is gebaseerd op het percentage van cliënten dat op een aspect een negatieve ervaring rapporteerde. Een negatieve ervaring komt overeen met de antwoordcategorieën ‘nooit’ en ‘soms’ bij de vierpuntsschalen. Bij de contra-indicatieve items komt een negatieve ervaring overeen met ‘meestal’ en ‘altijd’.

De verbeterscores zijn berekend door de gemiddelde belangsscore van het kwaliteitsaspect te vermenigvuldigen met het percentage mensen dat een negatieve ervaring had met het betreffende aspect en dit getal te delen door 100. De verbeterscores kunnen variëren tussen 0 en 4. Een hogere verbeterscore betekent dat er vanuit cliëntenperspectief de meeste kwaliteitswinst is te behalen.

De belangsscores, ervaringsscores en verbeterscores worden weergegeven tabel 7.5. De aspecten staan gerangschikt van een hoge naar een lage verbeterscore. Gezien vanuit het perspectief van de respondenten komen de aspecten met de hoogste verbeterscore als eerste in aanmerking voor kwaliteitsverbetering. Als vuistregel kan gehanteerd worden dat aspecten met een verbeterscore groter dan 0,50 in aanmerking komen voor verbetering.

In hoofdstuk 8 en hoofdstuk 9 zijn voor alle items de gemiddelde belangsscores, het percentage negatieve ervaringen en de verbeterscore opgenomen. In tabel 7.5 zijn als voorbeeld van de items van de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen die behoren bij de schaal continuïteit en afstemming en van de items die behoren bij de schaal klinische revalidatiezorg de gemiddelde belangsscores, het percentage negatieve ervaringen en de verbeterscore weergegeven. In tabel 7.5 is te zien dat van de twaalf kwaliteitsaspecten item 98 “Was er voldoende personeel om u te begeleiden tijdens uw vrijetijdsbesteding?” de hoogste verbeterscore heeft.

Tabel 7.5 Gemiddelde belangsscores, percentage negatieve ervaringen en verbeterscores voor enkele items uit de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen

nr.	vraag	gemiddelde belangscore	percentage negatieve ervaringen	verbeterscore
84	Als u door een andere persoon werd behandeld, waren er dan problemen met de overname?	3,36	6,8	0,23
85	Gaven de behandelaars u tegenstrijdige informatie? (informatie die niet klopte met de informatie van andere behandelaars)	3,52	3,5	0,12
86	Werkten uw behandelaars op een goede manier samen?	3,47	12,3	0,43
88	Werd u goed doorverwezen binnen het revalidatiecentrum?	3,40	7,3	0,25
91	Was het een probleem dat u uw kamer moest delen met andere patiënten?	2,64	11,0	0,29
92	Kon u bezoek ontvangen in een (ontvangst) ruimte?	3,02	7,8	0,24
93	Had u privacy bij de lichamelijke verzorging? (zoals bij toiletgebruik, wassen en kleden)	3,52	5,8	0,20
94	Besteedde de verpleging voldoende aandacht aan uw lichamelijke verzorging? (zoals bij toiletgebruik, wassen en kleden)	3,29	9,6	0,32
95	Had u privacy tijdens de bezoeken?	2,92	19,8	0,58
96	Was uw kamer schoon?	3,45	11,0	0,38
97	Waren er genoeg mogelijkheden voor vrijetijdsbesteding? (zoals sporten, wandelen, winkelen of lezen)	3,07	17,6	0,54
98	Was er voldoende personeel om u te begeleiden tijdens uw vrijetijdsbesteding?	2,65	35,6	0,94

7.6 Vergelijking tussen verschillende aandoeningen CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen

Voor de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen is gekeken of er verschillen zijn in ervaringen en in belangsscores voor de verschillende aandoeningen. De vijf meest gerapporteerde aandoeningen waarvoor men revalideerde zijn CVA, chronische pijn, herstel na operatie, herstel na ongeval en hartfalen/hartrevalidatie. Voor deze vijf aandoeningen zijn voor een aantal schalen de schaalgemiddelden uitgerekend, evenals waarderingscijfers. Ook is voor deze vijf aandoeningen voor een aantal items de gemiddelde belangscore uitgerekend.

Zoals in tabel 7.6 is te zien, zijn de verschillen in gemiddelden tussen de vijf meest gerapporteerde aandoeningen klein. Bij het kwaliteitsaspect klinische revalidatiezorg valt op dat degenen die revalideerden voor hartfalen/hartrevalidatie positievere ervaringen vergeleken met de vijf andere groepen. Ook geven zij een hoger waarderingscijfer voor het revalidatiecentrum. De belangsscores liggen voor de vijf verschillende aandoeningen dicht bij elkaar.

Tabel 7.6 Gemiddelden op kwaliteitsaspecten, waardeoordelen en gemiddelde belangscores voor de vijf meest gerapporteerde aandoeningen bij de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen

	aandoening				
	CVA	chronische pijn	herstel na operatie	herstel na ongeval	hartfalen/hartrevalidatie
Kwaliteitsaspect:					
7 Bejegening revalidatiearts	3,67	3,57	3,67	3,64	3,74
8 Deskundigheid revalidatiearts	3,37	3,27	3,40	3,33	3,37
9. Bejegening behandelaars	3,68	3,63	3,72	3,67	3,76
10. Deskundigheid behandelaars	3,45	3,34	3,51	3,45	3,48
12. Continuïteit en afstemming	3,54	3,36	3,57	3,53	3,63
13. Klinische revalidatiezorg	3,42	3,30	3,38	3,43	3,60
Waardeoordeel:					
Revalidatiearts(en)	7,80	7,83	8,11	7,92	8,10
Revalidatiecentrum	8,20	7,97	8,32	8,04	8,49
Belangscores:					
Vindt u het belangrijk dat uw revalidatiearts deskundig is ?	3,77	3,81	3,83	3,68	3,71
Vindt u het belangrijk dat uw behandelaars deskundig zijn?	3,76	3,70	3,81	3,61	3,65
Vindt u het belangrijk dat uw revalidatiearts u serieus neemt?	3,64	3,79	3,68	3,50	3,62

7.7 Vergelijking tussen verschillende aandoeningen CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen

Ook voor de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen is gekeken of er verschillen zijn in ervaringen en in belangscores voor de verschillende aandoeningen. Er waren vier aandoeningen die meer dan 100 keer gerapporteerd waren: ontwikkelingsstoornis, cerebrale parese, niet aangeboren hersenletsel en een spierziekte. Voor deze vier aandoeningen zijn voor een aantal schalen de schaalgemiddelden uitgerekend, evenals waarderingscijfers. Ook is voor deze vier aandoeningen voor een aantal items de gemiddelde belangscore uitgerekend.

Zoals in tabel 7.7 is te zien, zijn ook de verschillen in de ‘ouders van kinderen’ vragenlijst tussen de verschillende aandoeningen van de kinderen klein.

Tabel 7.7 Gemiddelden op kwaliteitsaspecten, waardeoordelen en gemiddelde belangscores voor de vijf meest gerapporteerde aandoeningen bij de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van Kinderen

	ontwikkelings- stoornis	cerebrale parese	niet aangeboren hersenletsel	spierziekte
Kwaliteitsaspect:				
6 Bejegening behandelaars	3,74	3,70	3,75	3,76
7 Continuïteit en afstemming	3,54	3,44	3,45	3,52
8 Bejegening behandelaars door kind	3,75	3,59	3,66	3,71
Waardeoordeel:				
Revalidatiearts(en)	7,95	7,84	8,19	8,14
Revalidatiecentrum	8,24	7,83	8,22	8,08
Belangscores:				
Vindt u het belangrijk dat uw kind zich in vertrouwde handen voelt bij de behandelaars?	3,78	3,79	3,88	3,75
Vindt u het belangrijk dat uw kind zich veilig voelt in het revalidatiecentrum?	3,82	3,79	3,88	3,83

8 Voorstel tot aanpassingen CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen

Om de vragenlijst te optimaliseren zijn verschillende item- en inter-item analyses op zowel de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen Ervaringenlijst als de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen Belangenlijst uitgevoerd. Tevens is met behulp van principale componentenanalyses en betrouwbaarheidsanalyses gekeken naar de achterliggende structuur van de vragenlijst. De resultaten hiervan staan beschreven in hoofdstuk 5. In het huidige hoofdstuk wordt weergegeven hoe deze psychometrische eigenschappen en de beleidsmatige/inhoudelijke argumenten van de projectgroep, samen met de opmerkingen die door deelnemers zijn gemaakt, uiteindelijk zijn verwerkt in een voorstel voor het aanpassen van de vragenlijst.

8.1 Aanbevelingen voor aanpassingen aan de vragenlijst

In tabel 8.1 tot en met tabel 8.17 staat per onderdeel van de vragenlijst een overzicht van de items in de vragenlijst en de selectiecriteria of methodologische argumenten om vragen al dan niet uit de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen te verwijderen. De grijs gemarkeerde items komen op basis van de criteria in aanmerking om verwijderd te worden. De screenervragen zijn in principe niet meegenomen bij de criteria, tenzij de betreffende items ook worden gezien als ervaringvraag. De volgende selectiecriteria werden gehanteerd (de nummers corresponderen met de nummers van de kolommen in de tabellen 8.1 tot en met 8.17):

- 1 = is de vraag een verplichte CQ-index vraag, zo ja dan staat er ja in deze kolom
- 2 = scheefheid (>90% extreme antwoordcategorie), bij een 'X' in de betreffende kolom is het item extreem scheef verdeeld
- 3 = non-respons (>5% missende waarden), bij een 'X' in de kolom heeft het item meer dan 5% missende waarden
- 4 = inter-item correlatie (>,70: één van beide items verwijderen). Wanneer het item hoger dan 0,70 correleert met een ander item, dan staat in de kolom het item waarmee het hoog correleert.
- 5 = item niet schaalbaar (in een betrouwbare schaal). Als een item niet schaalbaar is, staat er in de betreffende kolom een kruisje. Als een item wel schaalbaar is, staat dat ook in deze kolom vermeld door middel van S met het bijbehorende schaalnummer erbij.
- 6 = gemiddelde belangscore Als er een – achter staat, staat het item in de top 10 met laagste belangscores en als er een + achter staat, staat het item in de top 10 met hoogste belangscores.
- 7 = percentage negatieve ervaringen
- 8 = verbeterscore

Als er in de kolom een streepje (-) staat is het betreffende criterium niet van toepassing. Per onderdeel van de vragenlijst is met de begeleidingscommissie besproken welke items verwijderd worden of worden aangepast. De items waarvan besloten is om deze te verwijderen zijn grijs gemarkeerd. Onder de betreffende tabel worden de argumenten beschreven waarom de betreffende items verwijderd worden. Items die worden aangepast zijn vet gedrukt. Onder de tabel wordt beschreven welke aanpassingen er worden gedaan. Gezien de lengte van de vragenlijst is een belangrijk uitgangspunt ook om de vragenlijst in te korten. Bij schalen die door een groot aantal items worden gevormd is daarom gekeken welke items verwijderd kunnen worden.

Tabel 8.1 Introductie

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
1	Heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van zorg van een revalidatiecentrum?	ja	-	-	-	-	-	-	-

De introductievraag is verplicht en wordt elke CQ-index vragenlijst opgenomen.

Tabel 8.2 Het revalidatiecentrum

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
2	Was het een probleem om het revalidatiecentrum met het openbaar vervoer te bereiken?			X		X	3,04	24,2	0,74
3	Was er voldoende parkeergelegenheid dichtbij het revalidatiecentrum?			X		X	3,44	10,5	0,36
4	Was de toegankelijkheid van het revalidatiecentrum een probleem? (bijvoorbeeld aanwezigheid van drempels of niet automatisch opengaande deuren)		X			X	3,43	0,9	0,03
5	Was het een probleem om het revalidatiecentrum overdag tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch te bereiken?		X	X		X	3,37	0,9	0,03
6	Was het een probleem om het revalidatiecentrum na 17.00 uur telefonisch te bereiken?			X		X	2,60 (-)	9,3	0,24
7	Waren de ruimten van het revalidatiecentrum aangenaam om in te verblijven? (bijvoorbeeld goede temperatuur, geen overlast van geluid, goede stoelen)					X	3,33	15,4	0,51
8	Was het eten in het revalidatiecentrum lekker?			X		X	3,05	23,4	0,71

Item(s) die verwijderd worden:

Item 2: Dit item is op twee derde van de deelnemers niet van toepassing (een hoge non respons). Daarbij is het item niet schaalbaar.

- Item 4: Het item is scheef verdeeld, niet schaalbaar, bijna niemand heeft er negatieve ervaringen mee en de verbeterscore is laag
- Item 5: Het item is scheef verdeeld, heeft een hoge non-respons is niet schaalbaar en het percentage negatieve ervaringen en de verbeterscore zijn laag
- Item 6: Hoge non-respons, item is niet schaalbaar en het item staat in de top 10 van de laagste belangscores

Tabel 8.3 Ontvangst op het revalidatiecentrum

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
9	Was er in het revalidatiecentrum iemand om u op te vangen en uitleg te geven?					X	3,33	7,3	0,24
10	Waren de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, beleefd tegen u?	ja				S1	3,25	1,7	0,06
11	Luisterden de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, aandachtig naar u?	ja				S1	3,48	3,6	0,13
12	Hadden de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, genoeg tijd voor u?	ja				S1	3,40	5,8	0,20
13	Namen de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, u serieus?	ja				S1	3,61 (+)	3,2	0,12
14	Legden de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, u dingen op een begrijpelijke manier uit?	ja				S1	3,52 (+)	4,4	0,15

Items die verwijderd worden:

- Item 9: Dit item wordt verwijderd, omdat het item niet schaalbaar is en het item een laag percentage negatieve ervaringen heeft en een lage verbeterscore. Bovendien is het item niet duidelijk, aangezien niet duidelijk is wat er met 'iemand' wordt bedoeld.
- Item 10: Dit item wordt verwijderd, omdat het percentage negatieve ervaringen laag is, evenals de verbeterscore. Bovendien is item 10 onderdeel van een schaal die gevormd wordt door 5 items die onderling sterk samenhangen. Verwijdering van enkele items uit deze schaal leidt tot reductie van het aantal items. Bovendien is de begeleidingscommissie van mening dat dit item geen toegevoegde waarde heeft.
- Item 11: Dit item wordt verwijderd, omdat het percentage negatieve ervaringen laag is, evenals de verbeterscore. Verder is een inhoudelijke overlap met item 12: tijd nemen impliceert aandachtig luisteren. Bovendien leidt verwijdering van dit item uit de schaal ook tot reductie van het aantal items, zonder dat dit ten koste gaat van het concept dat de schaal meet.

Tabel 8.4 Informatie van het revalidatiecentrum

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
15	Bent u bij de start van de behandeling geïnformeerd over de gang van zaken in het revalidatiecentrum?			X		S2	3,43	5,0	0,17
16	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over uw aandoening?			X		S2	3,33	36,5	1,22
17	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over uw behandeling?			X		S2	3,42	13,7	0,47
18	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over patiëntenverenigingen?			X		S2	2,32	64,6	1,50 (-)
19	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over nazorg?			X		S2	3,13	39,1	1,22
20	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over wat u moet doen als er thuis problemen optreden?			X		S2	3,30	36,5	1,20
21	Was het een probleem om de ontvangen informatie te begrijpen?			X		S2	3,51	1,1	0,04
22	Weet u bij wie u binnen het revalidatiecentrum een klacht kunt indienen?					S2	3,00	46,4	1,39

Items die verwijderd worden:

Item 21: Gezien de hoger non respons en het zeer lage percentage negatieve ervaringen en de lage verbeterscore, stelt de begeleidingscommissie voor om dit item te verwijderen.

Items die geherformuleerd worden:

Item 18: Item 18 zou ook in aanmerking komen om verwijderd te worden, omdat het item voorkomt in de top 10 van laagste belangsscores. Op verzoek van de begeleidingscommissie wordt dit item toch voorlopig gehandhaafd, aangezien verplicht gesteld zal worden dat patiënten deze informatie krijgen. De begeleidingscommissie wil wel graag de formulering aangepast zien: Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over patiëntenverenigingen die met uw aandoening te maken hebben?

Tabel 8.5 Afspraken maken en veranderen

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
23	Was het een probleem om afspraken met behandelaars te maken?			X	24	S3	3,44	4,8	0,17
24	Was het een probleem om afspraken met behandelaars te veranderen?			X	23	S3	3,39	6,0	0,20
25	Werd u tijdig (minimaal 1 week van te voren) op de hoogte gesteld als een afspraak veranderde?			X		S3	3,13	19,6	0,61
26	Hielden de behandelaars bij het maken van afspraken rekening met uw wensen? (bijvoorbeeld thuissituatie, school of werk)					S3	3,31	15,0	0,50
27	Waren er mogelijkheden tot rusten tussen de behandelingen?					X	2,86	22,0	0,63

Items die verwijderd worden:

Item 24: Item 24 wordt verwijderd omdat deze een zeer sterke correlatie met item 23 heeft. Er is voor gekozen om item 24 te verwijderen en niet item 23

Item 27: Dit item wordt verwijderd omdat het niet schaalbaar is en een relatief lage belangscore heeft

Tabel 8.6 Behandelplan en revalidatiebehandeling

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
28.	Zijn afspraken over de behandeling vastgelegd in een behandelplan?					-	3,07	25,7	0,79
29.	Kwam het revalidatiecentrum de afspraken uit het behandelplan na?					S4	3,25	4,1	0,13
30.	Werd in het behandelplan rekening gehouden met uw thuissituatie?					S4	3,19	9,2	0,29
31.	Kreeg u de mogelijkheid met anderen te overleggen over uw behandeling?					S4	2,94	26,5	0,78
32.	Kon u meebeslissen over de behandeling die u kreeg?					S4	3,23	24,1	0,78
33.	Werd de voortgang van de behandeling regelmatig met u besproken?					S4	3,32	18,3	0,61
34.	Werden uw naasten (partner, ouders, gezinsleden) betrokken bij uw revalidatie behandeling?			X	41	S4	3,05	33,1	1,01
35.	Bent u geïnformeerd over de mogelijkheid van een 'second opinion' bij een andere revalidatiearts binnen of buiten het revalidatiecentrum?					S2	2,74 (-)	81,7	2,24

Items die verwijderd worden:

Item 31: De begeleidingscommissie stelt voor om item 31 te verwijderen omdat het een vraag is die onduidelijk is geformuleerd. Het is namelijk niet duidelijk wie er met anderen wordt bedoeld.

Item 35 zou in aanmerking komen om te worden verwijderd, omdat het item een belangscore heeft die staat in de top 10 van laagste belangscores. Het percentage negatieve ervaringen is echter hoog en de begeleidingscommissie vindt het belangrijk dat hier wel naar wordt gevraagd. Daarom wordt item 35 gehandhaafd

Item 34 correleert hoog met item 41. De begeleidingscommissie heeft voorkeur voor het verwijderen van item 41 boven item 34. Item 34 wordt dan ook gehandhaafd.

Tabel 8.7 Hulp/Steun

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
36.	Gaf het revalidatiecentrum u hulp bij het omgaan met problemen die u in uw dagelijkse leven ervaart?					S5	3,24	18,5	0,60
37.	Hield het revalidatiecentrum u bij het verkrijgen van hulpmiddelen, voorzieningen en/of thuiszorg?			X		S5	3,33	23,0	0,77
38.	Bood het revalidatiecentrum u steun bij zaken die u belangrijk vindt?			X		S5	3,24	17,4	0,56
39.	Kreeg u van het revalidatiecentrum hulp bij het volhouden van uw therapie?			X		S5	3,24	14,3	0,46
40.	Kreeg u van het revalidatiecentrum hulp bij het invullen van uw vrije tijd?			X		S5	2,20 (-)	39,1	0,86
41.	Bood het revalidatiecentrum steun aan uw naasten (ouders, partner, gezinsleden)?			X	34	S5	2,61 (-)	39,0	1,02
42.	Werd u door het revalidatiecentrum voorbereid om weer te gaan werken of naar school te gaan?			X		S5	2,82	33,9	0,96
43.	Kon u met iemand van het revalidatiecentrum praten over veranderingen in uw vriendschappen?			X	44	S5	2,29 (-)	29,6	0,68
44.	Kon u met iemand van het revalidatiecentrum praten over intimiteit en seksualiteit?			X	43	S5	1,83 (-)	41,7	0,76
45.	Bood het revalidatiecentrum u steun bij het hervatten van uw dagelijks leven?					S5	2,93	24,4	0,71

Items die verwijderd worden:

Item 38: De begeleidingscommissie wil dat item 38 verwijderd wordt omdat men dit een vage vraag vindt, die niet specifiek genoeg is

Item 40: Dit item wordt verwijderd omdat het in de top 10 van laagste belangscores staat. Bovendien staan er vergelijkbare vragen in de module 'Klinische revalidatiezorg'.

Item 41: Dit item wordt eveneens verwijderd omdat het in de top 10 van laagste belangscores staat; het item hangt sterk samen met item 34.

Item 43 en item 44 komen in aanmerking om te worden verwijderd, omdat beide items in de top 10 van laagste belangscores staan. De begeleidingscommissie ziet deze items graag gehandhaafd omdat ze van mening zijn dat dit belangrijke onderwerpen zijn die erg leven bij de cliënten.

Tabel 8.8 Eerste gesprek met revalidatiearts

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
46.	Heeft u in de afgelopen 12 maanden een eerste gesprek (consult of afspraak) gehad met de revalidatiearts?					-	-		
47.	Hoe lang duurde het voordat u een eerste gesprek (consult of afspraak) had met een revalidatiearts?			X		-	-		
48.	Was de wachttijd tot het eerste gesprek (consult of afspraak) een probleem?					X	3,26	7,6	0,25
49.	Kreeg u van het revalidatiecentrum informatie over de lengte van de wachttijd tot een eerste gesprek (consult of afspraak) met een revalidatiearts?					S2	3,09	47,2	1,46
50.	Zijn er naar aanleiding van het eerste gesprek afspraken gemaakt over de vervolgbehandeling?					S6	3,23	12,2	0,39
51.	Kreeg u tijd om na te denken over mogelijke behandeling(en)?				52	S6	2,94	18,3	0,54
52.	Kreeg u tijd om met anderen te overleggen over mogelijke behandeling(en)?				51	S6	2,68 (-)	23,5	0,63
53.	Hoeveel tijd zat er tussen het eerste gesprek en de start van de behandeling?			X		-			

Items die verwijderd worden:

Item 47: De begeleidingscommissie stelt voor om item 47 te verwijderen, omdat er op basis van deze vraag geen percentage negatieve ervaringen en dus geen verbeterscore kan worden berekend. Bovendien worden deze wachttijden door de revalidatiecentra al in kaart gebracht.

Item 50: De begeleidingscommissie wil dit item verwijderen, omdat men het zo vanzelfsprekend vindt dat deze afspraken worden gemaakt.

Item 51: Op verzoek van de begeleidingscommissie wordt dit item verwijderd, omdat het item geen toegevoegde waarde heeft.

Item 52: Dit item wordt verwijderd omdat het in de top 10 van laagste belangscores staat.

Items die geherformuleerd worden:

Item 53: Om dezelfde reden als bij item 47 wil de begeleidingscommissie dit item in de huidige vorm niet handhaven, maar wil dit item als volgt herformuleren: Was de wachttijd tussen het eerste gesprek en de start van de behandeling een probleem?

Tabel 8.9 Omgang met uw revalidatiearts

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
54.	Was uw revalidatiearts beleefd tegen u?	ja				S7	3,14	2,4	0,08
55.	Luisterde uw revalidatiearts aandachtig naar u?	ja			56 57	S7	3,51	7,3	0,26
56.	Had uw revalidatiearts genoeg tijd voor u?	ja			55	S7	3,48	10,6	0,37
57.	Nam uw revalidatiearts u serieus?	ja			55	S7	3,62 (+)	7,3	0,26
58.	Legde uw revalidatiearts u dingen op een begrijpelijke manier uit?	ja				S7	3,54 (+)	7,2	0,25
59.	Hield uw revalidatiearts rekening met uw mogelijkheden en beperkingen?					S8	3,50	7,4	0,26
60.	Vond u uw revalidatiearts deskundig?				63	S8	3,73 (+)	8,8	0,33
61.	Bood uw revalidatiearts oplossingen, nieuwe inzichten en/of behandelmethodes aan?					S8	3,51	29,8	1,05
62.	Informeerde de revalidatiearts de huisarts over uw behandeling?			X		X	3,27	29,0	0,95
63.	Welk cijfer geeft u uw revalidatiearts? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.	ja			60	-	-		

Items die verwijderd worden:

Item 54: Dit item wordt verwijderd omdat dit item ook verwijderd is uit de module ‘Ontvangst op het revalidatiecentrum’. Verwijdering van dit item leidt tot reductie van het aantal items en zal naar verwachting niet ten koste gaan van de inhoud van de schaal

Item 55: Dit item wordt om dezelfde reden verwijderd als item 54 verwijderd wordt. Bovendien correleert dit item zeer sterk met item 56 en item 57 en voegt daarom inhoudelijk weinig toe.

Item 59: De begeleidingscommissie wil item 59 verwijderen, omdat men dit een vreemde vraag vindt.

Item 60: Ondanks dat item 60 in de top 10 van hoogste belangsscores staat, wil de begeleidingscommissie dit item verwijderen, omdat men vindt dat dit lastig te beoordelen is door een cliënt. Men is van mening dat dit beter kan worden gemeten met item 81. Bovendien correleert dit item zeer sterk met item 63

Item 61: De begeleidingscommissie stelt voor om item 61 ook te verwijderen, omdat men dit ook een vreemde vraag vindt, aangezien een revalidatiearts altijd oplossingen en/of behandelmethodes aanbiedt.

Item 62: De begeleidingscommissie stelt voor om item 62 te verwijderen, gezien de hoge non respons. Deze vraag is moeilijk te beantwoorden door de respondenten.

Tabel 8.10 Omgang met andere behandelaars

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
64.	Met welke medewerkers had u contact of van wie kreeg u therapie?					-	-		
65.	Kwamen uw behandelaars de afspraken uit het behandelplan na?					S4	3,40	3,7	0,13
66.	Waren uw behandelaars beleefd tegen u?	ja				S9	3,20	1,2	0,04
67.	Luisterden uw behandelaars aandachtig naar u?	ja			69	S9	3,45	3,4	0,12
68.	Hadden uw behandelaars genoeg tijd voor u?	ja				S9	3,45	5,9	0,20
69.	Namen uw behandelaars u serieus?	ja			67	S9	3,54 (+)	4,0	0,14
70.	Legden uw behandelaars u dingen op een begrijpelijke manier uit?	ja				S9	3,46	3,6	0,12
71.	Hielden uw behandelaars rekening met uw mogelijkheden en beperkingen?					S10	3,46	4,6	0,16
72.	Vond u uw behandelaars deskundig?					S10	3,65 (+)	5,4	0,20
73.	Boden uw behandelaars uit zichzelf oplossingen, nieuwe inzichten en/of behandelmethodes aan?					S10	3,38	19,6	0,66

Items die verwijderd worden:

Item 66: Dit item wordt verwijderd, omdat het ook uit de module ‘Omgang met uw revalidatiearts’ is verwijderd.

Item 67: Zie argument bij item 66

Item 71: Zie argument bij item 66

Item 72: Zie argument bij item 66

Item 73: Zie argument bij item 66

Tabel 8.11 Waardering behandelaars

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
74.	Welk cijfer geeft u de verpleging?	ja		X		-	-	-	-
75.	Welk cijfer geeft u de fysiotherapeut?	ja		X		-	-	-	-
76.	Welk cijfer geeft u de ergotherapeut?	ja		X		-	-	-	-
77.	Welk cijfer geeft u de logopedist?	ja		X		-	-	-	-
78.	Welk cijfer geeft u de maatschappelijk werker?	ja		X		-	-	-	-
79.	Welk cijfer geeft u de psycholoog/orthopedagoog?	ja		X		-	-	-	-

Item(s) die verwijderd worden:

Item 77: Dit item wordt verwijderd omdat dit op twee derde van de respondenten niet van toepassing is. De non respons bij overige items in deze module is aanzienlijk lager (ruim onder de 50%)

Tabel 8.12 Veiligheid

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
80.	Voelde u zich veilig in het revalidatiecentrum?					S11	3,50	2,0	0,07
81.	Voelde u zich in vertrouwde handen bij uw behandelaars?					S11	3,55	4,3	0,15
82.	Hadden behandelaars genoeg aandacht voor onveilige situaties?					S11	3,46 (+)	5,5	0,19

De items uit deze module worden ongewijzigd gehandhaafd.

Tabel 8.13 Continuïteit en afstemming

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
83.	Werd u in het revalidatiecentrum bij specifieke therapie (bijvoorbeeld logopedie) door dezelfde personen behandeld?					-	3,13	6,9	0,22
84.	Als u door een andere persoon werd behandeld, waren er dan problemen met de overname?					S12	3,36	6,8	0,23
85.	Gaven de behandelaars u tegenstrijdige informatie? (informatie die niet klopte met de informatie van andere behandelaars)	ja				S12	3,52	3,5	0,12
86.	Werkten uw behandelaars op een goede manier samen?					S12	3,47 (+)	12,3	0,43
87.	Had u een vast contactpersoon in het revalidatiecentrum?					X	3,27	29,8	0,97
88.	Werd u goed doorverwezen binnen het revalidatiecentrum?			X		S12	3,40	7,3	0,25

Item(s) die verwijderd worden:

Item 85: Dit item differentieert niet tussen instelling, het percentage negatieve ervaringen en de belangscore is laag. De vraag is ook wat er met dit item wordt gemeten. Is het erg als er tegenstrijdige informatie wordt gegeven.

Items die geherformuleerd worden:

Item 83: Aangezien de logopedist op weinig cliënten van toepassing is, wordt 'logopedie' vervangen door 'fysiotherapie'.

Item 84: Op verzoek van de begeleidingscommissie wordt dit item als volgt geherformuleerd: Als u door een andere persoon werd behandeld, verliep de overname dan probleemloos?

Tabel 8.14 Klinische revalidatiezorg

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
89.	Revalideerde u klinisch (verblijf in revalidatiecentrum) of poliklinisch (meerdere keren per week voor therapie naar revalidatiecentrum)?					-	-		
90.	Deelde u uw kamer met andere patiënten?					-	-		
91.	Was het een probleem dat u uw kamer moest delen met andere patiënten?					S13	2,64 (-)	11,0	0,29
92.	Kon u bezoek ontvangen in een (ontvangst) ruimte?					S13	3,02	7,8	0,24
93.	Had u privacy bij de lichamelijke verzorging? (zoals bij toiletgebruik, wassen en kleden)					S13	3,52 (+)	5,8	0,20
94.	Besteedde de verpleging voldoende aandacht aan uw lichamelijke verzorging? (zoals bij toiletgebruik, wassen en kleden)					S13	3,29	9,6	0,32
95.	Had u privacy tijdens de bezoeken?					S13	2,92	19,8	0,58
96.	Was uw kamer schoon?					S13	3,45	11,0	0,38
97.	Waren er genoeg mogelijkheden voor vrijetijdsbesteding? (zoals sporten, wandelen, winkelen of lezen)					S13	3,07	17,6	0,54
98.	Was er voldoende personeel om u te begeleiden tijdens uw vrijetijdsbesteding?			X		S13	2,65 (-)	35,6	0,94

Item(s) die verwijderd worden:

Item 91 (& 90): Dit item wordt verwijderd vanwege de relatief lage belangscore. Bij verwijdering van item 91, kan ook item 90 vervallen

Item 98: Dit item wordt eveneens verwijderd omdat het in de top 10 van laagste belangscores staat. Bovendien is de non respons hoog.

Tabel 8.15 Resultaat behandeling

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
99.	Revalideert u nog op dit moment?					-	-		
100.	Zijn de behandeldoelen (tot nu toe) gerealiseerd?					-	3,38	20,2	0,68
101.	Voldeed de behandeling (tot nu toe) aan uw verwachtingen?					-	3,38	14,9	0,50

De items uit deze module worden ongewijzigd gehandhaafd.

Tabel 8.16 Algemeen oordeel

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
102.	Welk cijfer geeft u het revalidatiecentrum? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.	ja				-	-	-	-
103.	Zou u dit revalidatiecentrum bij andere revalidatiepatiënten aanbevelen?	ja				-	-	-	-

De items uit deze module worden ongewijzigd gehandhaafd.

Tabel 8.17 Over uzelf

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
104.	Voor welke aandoening revalideerde u?		-			-	-	-	-
105.	Hoe lang bent u onder behandeling (geweest)?		-			-	-	-	-
106.	Wat is uw leeftijd?	ja	-			-	-	-	-
107.	Bent u een man of een vrouw?	ja	-			-	-	-	-
108.	Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?	ja	-			-	-	-	-
109.	Wat is uw hoogst afgeronde opleiding? (een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuig schrift)	ja	-			-	-	-	-
110.	Wat is het geboorteland van uzelf?	ja	-			-	-	-	-
111.	Wat is het geboorteland van uw vader?	ja	-			-	-	-	-
112.	Wat is het geboorteland van uw moeder?	ja	-			-	-	-	-
113.	In welke taal praat u thuis het meeste?	ja	-			-	-	-	-
114.	Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?	ja	-			-	-	-	-
115.	Hoe heeft die persoon u geholpen?	ja	-			-	-	-	-
116.	We willen de vragenlijst blijven verbeteren. We horen dan ook graag wat u van de vragenlijst vindt. Mist u iets in deze vragenlijst? Of heeft u nog opmerkingen of tips? Dan kunt u dat hieronder opschrijven		-			-	-	-	-

Item(s) die verwijderd worden:

Item 116: Dit item is alleen verplicht in een ontwikkeltraject en hoeft in een reguliere meting niet de worden meegenomen.

Overige aanpassingen:

- Uit de opmerkingen die respondenten hebben gemaakt, blijkt dat er respondenten zijn die in meerdere centra behandeld zijn en de vragenlijst soms niet invullen voor het centrum waardoor ze aangeschreven zijn. Het is daarom verstandig om een vraag op te nemen in welk revalidatiecentrum men is opgenomen en de vragenlijst heeft ingevuld.

8.2 Betrouwbaarheid van de aangepaste schalen

Aangezien aanpassing aan de vragenlijst gevolgen heeft voor de samenstelling van de schalen, zijn de uitgevoerde betrouwbaarheidsanalyses opnieuw gedaan na verwijdering van de items en schalen uit de testversie van de CQI Revalidatiecentra Volwassenen.

Tabel 8.18 laat zien dat de betrouwbaarheidscoëfficiënten van de tien resterende schalen – de schalen ‘eerste gesprek revalidatiearts’, ‘deskundigheid revalidatiearts’ en ‘deskundigheid overige behandelaars’ zijn komen te vervallen om redenen van een hoge non-respons, weinig verbeterpotentieel en een laag onderscheidend vermogen – voor negen van de tien schalen nog steeds ‘voldoende’ tot ‘goed’ is. De drie resterende vragen uit de schaal ‘afspraken maken en veranderen’ vormen een schaal met een betrouwbaarheidscoëfficiënt van .66; in de definitieve versie van de CQI Revalidatiecentra Volwassenen is als aanvulling een vraag opgenomen naar eventuele problemen die revalidanten hebben ervaren rond de planning. Wellicht kan de Cronbach’s alpha waarde hiermee naar een waarde van boven de .70 worden gebracht.

Tabel 8.18 Betrouwbaarheid van de schalen en bijbehorende items voor de aangepast vragenlijst

schalen	items	betrouwbaarheid (Cronbach’s alpha)
1. Bejegening bij ontvangst	12, 13, 14	0,77
2. Informatie van het revalidatiecentrum	15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 35, 49	0,71
3. Afspraken maken en veranderen	23, 25, 26	0,66
4. Behandelplan en behandeling	29, 30, 32, 33, 34, 65	0,77
5. Hulp/steun	36, 37, 39, 42, 43, 44, 45	0,89
6. Eerste gesprek met de revalidatiearts	Alle items zijn verwijderd	n.v.t.
7. Bejegening revalidatiearts	56, 57, 58	0,84
8. Deskundigheid revalidatiearts	Alle items zijn verwijderd	n.v.t.
9. Bejegening behandelaars	68, 69, 70	0,81
10. Deskundigheid behandelaars	Alle items zijn verwijderd	n.v.t.
11. Veiligheid	80, 81, 82	0,76
12. Continuïteit en afstemming	84, 86, 88	0,71
13. Klinische revalidatiezorg	92, 93, 94, 95, 96, 97	0,71

9 Voorstel tot aanpassingen CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen

Om de vragenlijst te optimaliseren zijn verschillende item- en inter-item analyses op zowel de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen ervaringenvragenlijst als de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen uitgevoerd. Tevens is met behulp van principale componentenanalyses en betrouwbaarheidsanalyses gekeken naar de achterliggende structuur van de vragenlijst. De resultaten hiervan staan beschreven in hoofdstuk 6. In het huidige hoofdstuk wordt weergegeven hoe deze psychometrische eigenschappen en de beleidsmatige/inhoudelijke argumenten van de projectgroep, samen met de opmerkingen die door deelnemers zijn gemaakt, uiteindelijk zijn verwerkt in een voorstel voor het aanpassen van de vragenlijst.

9.1 Aanbevelingen voor aanpassingen aan de vragenlijst

In tabel 9.1 tot en met tabel 9.15 staat per onderdeel van de vragenlijst een overzicht van de items in de vragenlijst en de selectiecriteria of methodologische argumenten om vragen al dan niet uit de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen te verwijderen. De grijs gemarkeerde items komen op basis van de criteria in aanmerking om verwijderd te worden. De screenervragen zijn in principe niet meegenomen bij de criteria, tenzij de betreffende items ook worden gezien als ervaringvraag. De volgende selectiecriteria werden gehanteerd (de nummers corresponderen met de nummers van de kolommen in de tabellen 9.1 tot en met 9.15). Als er in de kolom een streepje (-) staat is het betreffende criterium niet van toepassing.

1 = is de vraag een verplichte CQ-index vraag, zo ja dan staat er ja in deze kolom

2 = scheefheid (>90% extreme antwoordcategorie), bij een X-je is het item extreem scheef verdeeld

3 = non-respons (>5% missende waarden), bij een X heeft het item meer dan 5% missende waarden

4 = inter-item correlatie (>,70: één van beide items verwijderen). Wanneer het item hoger dan 0,70 correleert met een ander item, dan staat in de kolom het item waarmee het hoog correleert.

5 = item niet schaalbaar (in een betrouwbare schaal). Als een item niet schaalbaar is, staat er in de betreffende kolom een kruisje. Als een item wel schaalbaar is, staat dat ook in deze kolom vermeld door middel van S met het bijbehorende schaalnummer erbij.

6 = gemiddelde belangscore Als er een – achter staat, staat het item in de top 10 met laagste belangscores en als er een + achter staat, staat het item in de top 10 met hoogste belangscores.

7 = percentage negatieve ervaringen

8 = verbeterscore

Net als bij de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen is met de begeleidingscommissie besproken welke items worden verwijderd of worden aangepast. De items waarvan besloten is om deze te verwijderen zijn grijs gemarkeerd. Onder de betreffende tabel worden de argumenten beschreven waarom de betreffende items verwijderd worden. Items die worden aangepast zijn vet gedrukt. Onder de tabel wordt beschreven welke aanpassingen er worden gedaan. Gezien de lengte van de vragenlijst is een belangrijk uitgangspunt ook om de vragenlijst in te korten. Bij schalen die door een groot aantal items worden gevormd is daarom gekeken welke items verwijderd kunnen worden.

Om de CQI Revalidatiecentra Ouders van kinderen waar mogelijk vergelijkbaar te houden met de CQI Revalidatiecentra Volwassenen, worden zo mogelijk dezelfde items verwijderd of aangepast. Het kan voorkomen dat er goede argumenten zijn om een item in de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen in tegenstelling tot hetzelfde item in de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen juist toch te behouden of juist toch te verwerpen. Wanneer dit het geval is, wordt deze keuze onder de tabel toegelicht.

Tabel 9.1 Introductie

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Heeft uw kind in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van zorg van een revalidatiecentrum?	ja	-	-	-	-	-	-	-

Tabel 9.2 Het revalidatiecentrum

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
2	Was het een probleem om het revalidatiecentrum met het openbaar vervoer te bereiken?			X		X	2,51 (-)	22,8	0,57
3	Was er voldoende parkeergelegenheid dichtbij het revalidatiecentrum?			X		X	3,62	21,6	0,78
4	Was de toegankelijkheid van het revalidatiecentrum een probleem? (bijvoorbeeld aanwezigheid van drempels of niet automatisch opengaande deuren).		X			X	3,45	0,5	0,02
5	Was het een probleem om het revalidatiecentrum overdag tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch te bereiken?			X		X	3,46	1,4	0,05
6	Was het een probleem om het revalidatiecentrum na 17.00 uur telefonisch te bereiken?			X		X	2,02 (-)	37,0	0,75
7.	Waren de ruimten van het revalidatiecentrum aangenaam om in te verblijven? (bv goede temperatuur, geen overlast van geluid, goede stoelen)					X	3,25	10,3	0,33
8.	Was het eten in het revalidatiecentrum lekker?			X		X	2,52 (-)	6,9	0,17

Item(s) die verwijderd worden:

Item 2: Zie item 2 CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen

Item 4: Zie item 4 CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen

Item 5: Zie item 5 CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen

Item 6: Zie item 6 CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen

Tabel 9.3 Ontvangst op het revalidatiecentrum

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
9.	Was er in het revalidatiecentrum iemand om u op te vangen en uitleg te geven?					X	3,12	16,1	0,50
10.	Waren de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, beleefd tegen u?	ja				S1	3,34	1,8	0,06
11.	Luisterden de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, aandachtig naar u?	ja				S1	3,42	3,1	0,11
12.	Hadden de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, genoeg tijd voor u?	ja				S1	3,32	5,0	0,17
13.	Namen de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, u serieus?	ja				S1	3,56	1,8	0,06
14.	Legden de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, u dingen op een begrijpelijke manier uit?	ja				S1	3,44	2,9	0,10

Item(s) die verwijderd worden:

Item 9: Zie item 9 CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen

Item 10: Zie item 10 CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen

Item 11: Zie item 11 CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen

Tabel 9.4 Informatie

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
15	Bent u bij de start van de behandeling van uw kind geïnformeerd over de gang van zaken in het revalidatiecentrum?			X		S2	3,57	8,4	0,30
16	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over de aandoening van uw kind?			X		S2	3,53	41,9	1,48
17	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over de behandeling van uw kind?			X		S2	3,65 (+)	11,7	0,43
18	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over patiëntenverenigingen?			X		S2	2,35 (-)	70,1	1,65
19	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over nazorg?			X		S2	2,98	66,8	1,99
20	Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over wat u moet doen als er thuis problemen optreden?			X		S2	3,31	47,4	1,57
21	Was het een probleem om de ontvangen informatie te begrijpen?		X	X		X	3,58	0,9	0,03
22	Weet u bij wie u binnen het revalidatiecentrum een klacht kunt indienen?					S2	2,87	63,9	1,84

Item(s) die verwijderd worden:

Item 21: Zie item 10 CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen

Items die geherformuleerd worden:

Item 18: Item 18 wordt om dezelfde reden als item 18 in de CQ-index Volwassenen gehandhaafd. Ook bij de CQ-index revalidatiecentra Ouders van kinderen zal de formulering van dit item worden aangepast: Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over patiëntenverenigingen die met uw aandoening te maken hebben?

Tabel 9.5 Afspraken maken en veranderen

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
23.	Was het een probleem om afspraken met behandelaars te maken?			X		S3	3,52	5,8	0,20
24.	Was het een probleem om afspraken met behandelaars te veranderen?			X		S3	3,50	6,8	0,24
25.	Werd u tijdig (minimaal 1 week van te voren) op de hoogte gesteld als een afspraak veranderde?			X		S3	3,37	12,9	0,43
26.	Hielden de medewerkers van het revalidatiecentrum bij het maken van afspraken rekening met uw wensen of de wensen van uw kind (bv met de thuissituatie, school of werk)?					S3	3,47	18,9	0,66
27.	Waren er mogelijkheden tot rusten tussen de behandelingen?			X		X	2,66 (-)	26,8	0,71

Item(s) die verwijderd worden:

Item 24: Zie item 24 CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen

Item 27: Zie item 27 CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen

Tabel 9.6 Behandelplan en revalidatiebehandeling

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
28.	Zijn afspraken over de behandeling van uw kind vastgelegd in een behandelplan?					X	3,37	16,7	0,56
29.	Werd bij de behandeling rekening gehouden met de thuissituatie van het kind?					S4	3,33	11,1	0,37
30.	Kreeg u de mogelijkheid te overleggen over de behandeling over de behandeling van uw kind?				31	S4	3,49	7,9	0,28
31.	Kon u meebeslissen over de behandeling van uw kind?				30	S4	3,49	10,2	0,36
32.	Werd de voortgang van de behandeling van uw kind regelmatig met u besproken?					S4	3,55	10,4	0,37
33.	Werd u betrokken bij de behandeling van uw kind?					S4	3,51	10,8	0,38
34.	Bent u geïnformeerd over de mogelijkheid van een 'second opinion' bij een andere revalidatiearts binnen of buiten het revalidatiecentrum?					S2	2,90	81,7	2,37

Item(s) die verwijderd worden:

Item 30: Dit item wordt verwijderd omdat het sterk lijkt op item 31 dat bij de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen is verwijderd. Bovendien correleert dit item zeer sterk met item 31

Tabel 9.7 Hulp / Steun

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
35.	Kreeg u van het revalidatiecentrum hulp bij de problemen die u ervaart in de omgang met uw kind?					S5	3,25	23,9	0,78
36.	Kreeg u van het revalidatiecentrum instructie over de dagelijkse verzorging van uw kind?			X		S5	2,77 (-)	27,6	0,77
37.	Kreeg u van het revalidatiecentrum hulp bij het volhouden van de therapie van uw kind?			X		S5	2,96	32,1	0,95
38.	Kreeg u van het revalidatiecentrum hulp bij de het invullen van de vrije tijd van uw kind?			X		S5	2,20 (-)	60,0	1,32
39.	Hield het revalidatiecentrum u bij het verkrijgen van hulpmiddelen, voorzieningen en/of thuiszorg?			X		S5	3,30	20,5	0,68
40.	Bood het revalidatiecentrum u steun bij zaken die u belangrijk vindt?			X		S5	3,15	17,6	0,55
41.	Kon u met iemand van het revalidatiecentrum praten over veranderingen in vriendschappen van uw kind en van uzelf?			X	42	S5	2,36 (-)	37,6	0,89
42.	Kon u met iemand van het revalidatiecentrum praten over intimiteit en seksualiteit van uw kind?			X	41	S5	2,03 (-)	61,4	1,25

De module hulp/steun bij de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen bestaat uit andere items dan de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen.

Item(s) die verwijderd worden:

Item 36: Dit item staat in de top 10 van laagste belangsscores en is bovendien op 56% niet van toepassing

Item 41 en item 42 worden net als item 43 en item 44 bij de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen gehandhaafd, ondanks dat ze in de top 10 van laagste belangsscores staan.

Tabel 9.8 Eerste gesprek met revalidatiearts

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
43.	Heeft u in de afgelopen 12 maanden een eerste gesprek (consult of afspraak) gehad met de revalidatiearts?					-	-	-	-
44.	Hoe lang duurde het voordat u een eerste gesprek (consult of afspraak) had met een revalidatiearts?			X		-	-	-	-
45.	Was de wachttijd tot het eerste gesprek (consult of afspraak) een probleem?			X		X	3,30	5,5	0,18
46.	Kreeg u van het revalidatiecentrum informatie over de lengte van de wachttijd tot een eerste gesprek (consult of afspraak) met een revalidatiearts?			X		X	3,06	47,7	1,46
47.	Zijn er naar aanleiding van het eerste gesprek afspraken gemaakt over de vervolgbehandeling van uw kind?		X	X		X	3,40	6,4	0,22
48.	Kreeg u tijd om te overleggen over de behandeling van uw kind?		X	X		X	3,30	7,0	0,23
49.	Hoeveel tijd zat er tussen het eerste gesprek en de start van de behandeling?			X		-	-	-	-

Item(s) die verwijderd worden:

Item 43-49: De items 44 tot en met 49 hebben een zeer hoge nonrespons (50% of 51%) en schalen bovendien niet. Dit komt waarschijnlijk omdat voor Ouders van kinderen het eerste gesprek al zo ver achter hen ligt omdat de kinderen vaak al meerdere jaren onder behandeling zijn.

Tabel 9.9 Omgang met andere behandelaars

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
50.	Met welke behandelaars had uw kind contact of kreeg uw kind therapie?					-	-	-	-
51.	Kwamen de behandelaars de afspraken uit het behandelplan na?					S4	3,60	4,4	0,16
52.	Waren de behandelaars beleefd tegen u?	ja	X			S6	3,32	0,8	0,03
53.	Luisterden de behandelaars aandachtig naar u?	ja			55	S6	3,51	2,8	0,10
54.	Hadden de behandelaars genoeg tijd voor u?	ja				S6	3,47	4,6	0,16
55.	Namen de behandelaars u serieus?	ja			53	S6	3,58	3,1	0,11
56.	Legden de behandelaars u dingen op een begrijpelijke manier uit?	ja				S6	3,49	1,7	0,06
57.	Boden de behandelaars uit zichzelf oplossingen, nieuwe inzichten en/of behandelmethodes aan?					X	3,48	17,5	0,61
58.	Hadden behandelaars genoeg aandacht voor onveilige situaties?			X		S9	3,28	9,3	0,31

Item(s) die verwijderd worden:

Item 52: Zie item 66 CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen

Item 53: Zie item 67 CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen

Item 57: Zie item 73 CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen

Item 58: Deze vraag wordt verwijderd, omdat er al vragen over veiligheid worden gesteld bij module kind

Tabel 9.10 Waardering behandelaars

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
59.	Welk cijfer geeft u de verpleging?	ja		X		-	-	-	-
60.	Welk cijfer geeft u de fysiotherapeut(en)?	ja		X		-	-	-	-
61.	Welk cijfer geeft u de ergotherapeut(en)?	ja		X		-	-	-	-
62.	Welk cijfer geeft u de logopedist(en)?	ja		X		-	-	-	-
63.	Welk cijfer geeft u de maatschappelijk werker(s)?	ja		X		-	-	-	-
64.	Welk cijfer geeft u de psycholoog/orthopedagoog?	ja		X		-	-	-	-
65.	Welk cijfer geeft u de revalidatiearts(en)?	ja				-	-	-	-

Item(s) die verwijderd worden:

Item 59: Dit item wordt verwijderd omdat dit op 75% van de respondenten niet van toepassing is.

Item 62: Dit item wordt verwijderd omdat dit op 48% van de respondenten niet van toepassing is.

Item 63: Dit item wordt verwijderd omdat dit op 50% van de respondenten niet van toepassing is.

Tabel 9.11 Continuïteit en afstemming

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
66.	Werd uw kind in het revalidatiecentrum bij een specifieke therapie (bijvoorbeeld logopedie) door dezelfde personen behandeld?					-	3,47	6,8	0,24
67.	Als uw kind door een andere persoon werd behandeld, waren er dan problemen met de overname?			X		S7	3,63 (+)	7,3	0,26
68.	Gaven behandelaars uw kind tegenstrijdige informatie?	ja		X		S7	3,68 (+)	3,4	0,13
69.	Werkten de behandelaars van uw kind op een goede manier samen?			X		S7	3,70 (+)	13,2	0,49
70.	Had u een vast contactpersoon in het revalidatiecentrum?					X	3,37	30,1	1,01
71.	Werd uw kind goed doorverwezen binnen het revalidatiecentrum?			X		S7	3,55	11,9	0,42
72.	Heeft u, bij de afsluiting van de behandeling van uw kind, een eindgesprek gehad met medewerkers van het revalidatiecentrum?			X		X	3,46	15,2	0,53

Item(s) die verwijderd worden:

Item 72: Dit item wordt verwijderd omdat het op 71% van de respondenten niet van toepassing is

Item 69 is bij de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen verwijderd, maar wordt hier gehandhaafd omdat deze in de top 10 van hoogste belangsscores staat.

Tabel 9.12 Module kind

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
73.	Is uw kind 8 jaar of ouder?					-	-	-	-
74.	Waren de behandelaars beleefd tegen uw kind?					S8	3,45	0,7	0,02
75.	Luisterden de behandelaars aandachtig naar uw kind?			X		S8	3,62	2,9	0,11
76.	Hadden de behandelaars genoeg tijd voor uw kind?					S8	3,63 (+)	4,2	0,15
77.	Namen de behandelaars uw kind serieus?					S8	3,69 (+)	3	0,11
78.	Legden de behandelaars uw kind dingen op een voor hem/haar begrijpelijke manier uit?			X		S8	3,75 (+)	3,9	0,15
79.	Hielden behandelaars rekening met de mogelijkheden en beperkingen van uw kind?					-	3,72 (+)	3,1	0,12
80.	Voelde uw kind zich veilig in het revalidatiecentrum?			X	81	S9	3,77 (+)	3,3	0,12
81.	Voelde uw kind zich in vertrouwde handen bij de behandelaars?			X	80	S9	3,78 (+)	3,6	0,14
82.	Hadden behandelaars naar de mening van uw kind genoeg aandacht voor onveilige situaties?			X		S9	3,56	5,1	0,18
83.	Zijn er afspraken met uw kind gemaakt over het behandelplan?			X		S10	3,17	20,5	0,65
84.	Kon uw kind meebeslissen over de behandeling?			X		S10	2,85 (-)	44,4	1,26
85.	Werd de voortgang van de behandeling regelmatig met uw kind besproken?			X		S10	2,91	50,5	1,47
86.	Gaf het revalidatiecentrum uw kind hulp bij het omgaan met problemen die hij/zij in het dagelijkse leven ervaart?			X		S10	3,44	23,1	0,79
87.	Is het resultaat van de behandeling in overeenstemming met wat uw kind had verwacht?			X		-	3,23	16,6	0,54

Item(s) die verwijderd worden:

Item 74: Is niet nodig voor een betrouwbare schaal 'bejegening'; hoge correlatie met andere bejegeningitems; zal verdwijnen uit de lijst met verplichte CQI-vragen.

Item 83 & 84: Deze items worden vervangen door de volgende vraag: Kon uw kind meedenken over de behandeling

Items die geherformuleerd worden:

Item 73: Item 73 moet worden geherformuleerd, aangezien er in de doelgroep ook veel verstandelijk beperkten zitten die wel ouder zijn dan 8 jaar, maar niet in staat om samen de vragen in te vullen

Item 75: De begeleidingscommissie stelt voor om bij dit item 'aandachtig' te vervangen door goed. In tegenstelling tot andere items met betrekking tot aandachtig luisteren, wil de begeleidingscommissie deze vraag in aangepast vorm in de module kind graag handhaven.

Tabel 9.13 Resultaat behandeling

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
88.	Revalideert uw kind nog op dit moment?					-	-	-	-
89.	Zijn de behandeldoelen (tot nu toe) gerealiseerd?					-	3,35	18,8	0,63
90.	Voldeed de behandeling (tot nu toe) aan uw verwachtingen?					-	3,44	7,7	0,26

De items uit deze module worden ongewijzigd gehandhaafd.

Tabel 9.14 Algemeen oordeel

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
91.	Welk cijfer geeft u het revalidatiecentrum? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.	ja			92	-	-	-	-
92.	Zou u dit revalidatiecentrum aan andere ouders aanbevelen?	ja			91	-	-	-	-

De items uit deze module worden ongewijzigd gehandhaafd.

Tabel 9.15 Over uzelf en uw kind

nr.	vraag	1	2	3	4	5	6	7	8
93.	Wat is uw leeftijd?	ja				-	-	-	-
94.	Bent u een man of een vrouw?	ja				-	-	-	-
95.	Wat is uw hoogst afgeronde opleiding? (een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuigschrift)	ja				-	-	-	-
96.	Wat is het geboorteland van uzelf?	ja				-	-	-	-
97.	Wat is het geboorteland van uw vader?	ja				-	-	-	-
98.	Wat is het geboorteland van uw moeder?	ja				-	-	-	-
99.	In welke taal praat u thuis het meeste?	ja				-	-	-	-
100.	Wat is het geslacht van uw kind dat revalideert of revalideerde?	ja				-	-	-	-
101.	Wat is de leeftijd van uw kind dat revalideert of revalideerde?	ja				-	-	-	-
102.	Voor welke aandoening revalideert of revalideerde uw kind?					-	-	-	-
103.	Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?	ja				-	-	-	-
104.	Hoe zou u over het algemeen de gezondheid van uw kind noemen?	ja				-	-	-	-
105.	Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?	ja				-	-	-	-
106.	Hoe heeft die persoon u geholpen?	ja				-	-	-	-
107.	We willen de vragenlijst blijven verbeteren. We horen dan ook graag wat u van de vragenlijst vindt. Mist u iets in deze vragenlijst? Of heeft u nog opmerkingen of tips? Dan kunt u dat hieronder opschrijven.					-	-	-	-

Item(s) die verwijderd worden:

Item 107: Zie item 116 CQ-index revalidatiecentra Volwassenen.

9.2 Betrouwbaarheid van de aangepaste schalen

Aangezien de aanpassingen aan de vragenlijst gevolgen hebben voor de schalen, zijn betrouwbaarheidsanalyses uitgevoerd voor de 10 schalen zonder de items die na aanpassing aan de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen verwijderd zijn.

Tabel 9.16 Betrouwbaarheid van de schalen en bijbehorende items voor de aangepaste CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen

	schalen	items	betrouwbaarheid (Cronbach's alpha)
1	Ontvangst op het revalidatiecentrum door medewerkers	12, 13, 14	0,79
2	Informatie van het revalidatiecentrum	15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 34	0,70
3	Afspraken maken en veranderen	23, 25, 26	0,64
4	Behandelplan en behandeling	29, 31, 32, 33,51	0,82
5	Hulp/steun	35, 37, 38, 39, 40, 41, 42	0,88
6	Bejegening behandelaars	54, 55, 56	0,78
7	Continuïteit en afstemming	67, 68, 69, 71	0,74
8	Bejegening behandelaars door kind	75, 76, 77, 78	0,82
9	Veiligheid	80, 81, 82	0,77
10	Behandeling door kind	85, 86	n.v.t.

10 Algemene samenvatting en conclusies

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste bevindingen met betrekking tot het ontwikkeltraject van de CQI Revalidatiecentra Volwassenen en de CQI Revalidatie Ouders van kinderen kort samengevat en worden de belangrijkste conclusies van het onderzoek gepresenteerd.

10.1 Aanleiding voor het onderzoek

In dit rapport wordt de ontwikkeling beschreven van twee nieuwe meetinstrumenten: de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen en van de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen. CQ-index staat voor Consumer Quality Index. De CQ-index is een meetinstrument om ervaringen met de zorg vanuit patiëntenperspectief op een gestandaardiseerde manier te meten. Enerzijds wordt gevraagd naar de feitelijke ervaringen van respondenten met de zorg, anderzijds wordt gevraagd naar wat zij belangrijk vinden. In hoofdstuk 1 wordt meer achtergrondinformatie over de CQ-index gegeven plaats van de CQ-index in het kwaliteitsbeleid van Revalidatie Nederland.

In het kader van het streven naar meer transparantie, werkt de revalidatiesector aan een kwaliteitssysteem waarbij de kwaliteit van de service en dienstverlening wordt gemeten met behulp van een (gestandaardiseerde) basisset met prestatie-indicatoren. Een belangrijke indicator is patiëntentevredenheid. Voor zowel het interne kwaliteitsbeleid in de sector als het streven om de revalidatiesector te vergelijken met andere zorgsectoren is aansluiting gezocht bij de CQ-index die reeds ontwikkeld is voor de gehandicaptensector, verpleeg-, verzorging- en thuiszorgsector en de ziekenhuissector. De CQ-index Revalidatiecentra richt zich op de ervaringen van patiënten in revalidatiecentra. Het doel van het verzamelen van deze informatie met de CQ-index Revalidatiecentra is om uiteindelijk te komen tot keuze-informatie, informatie ten behoeve van belangenbehartiging, inkoopinformatie, monitorinformatie, toezichtinformatie en/of verbeterinformatie.

10.2 De ontwikkeling van de CQ-index Revalidatiecentra

Als eerste is onderzocht welke kwaliteitsaspecten belangrijk zijn voor patiënten die gebruik maken van diensten van een revalidatiecentrum. Vervolgens is gekeken hoe deze kwaliteitsaspecten vertaald kunnen worden naar vragen die kunnen worden opgenomen in de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen en in de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen. Deze ontwikkelfase wordt uitgebreid beschreven in hoofdstuk 2 van het rapport. Om te bepalen welke kwaliteitsaspecten belangrijk zijn voor patiënten, zijn de

bestaande meetinstrumenten die kwaliteit van de revalidatiecentra meten geïnterviewd. Daarnaast zijn algemene en doelgroepsspecifieke focusgroepsdiscussies van de LSR gebruikt. Dit resulteerde in een groot aantal kwaliteitsaspecten; aspecten die vervolgens zijn verwerkt in conceptvragenlijsten, opgesteld volgens het handboek CQI meetinstrumenten. Daarna volgden een aantal rondes van bijschaven en aanpassen, in overleg met zorgverleners, leden van de begeleidingscommissie en patiëntenvertegenwoordigers. Wat dit laatste betreft, zijn de conceptvragenlijsten besproken in vijf klankbordgroepen die werden gevormd door vertegenwoordigers uit vijf patiëntenverenigingen. Op- en aanmerkingen die werden gemaakt door deze vertegenwoordigers zijn verwerkt. Uiteindelijk zijn er zowel voor de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen als voor de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen twee vragenlijsten gemaakt: Een Ervarenlijst waarin naar feitelijke ervaringen wordt gevraagd en een Belangenlijst waarin wordt gevraagd welk belang men aan de verschillende kwaliteitsaspecten hecht.

10.3 Steekproeftrekking en dataverzameling

De CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen Ervarenlijst is onder een steekproef van 4578 patiënten uit 23 revalidatiecentra uitgezet en de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Ervarenlijst onder een steekproef van 4093 patiënten uit 20 revalidatiecentra. De CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen Belangenlijst is onder 575 patiënten uit 23 revalidatiecentra uitgezet en de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Belangenlijst is onder 475 personen uitgezet uit 20 revalidatiecentra. In hoofdstuk 3 is beschreven hoe de steekproef is getrokken. Deelnemers moesten minimaal acht weken in behandeling zijn en de behandeling mocht niet langer dan zes maanden afgesloten zijn. Patiënten van 16 jaar en ouder werden geselecteerd voor de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen.

Patiënten in de steekproef werden eerst aangeschreven door het revalidatiecentrum. In deze brief werd het onderzoek aangekondigd en werd de deelnemers de mogelijkheid aangeboden om bezwaar te maken tegen het doorgeven van hun adresgegevens aan het mailhouse dat de verzending van de vragenlijsten regelde. Dit leidde tot een klein aantal afzeggingen. De beide Ervarenlijsten zijn zowel via internet als schriftelijk afgenomen, via de zogenaamde mixed-mode methode. De beide Belangenlijsten zijn alleen schriftelijk afgenomen. Alle deelnemers kregen een eerste herinnering in de vorm van een bedankkaartje toegestuurd; de non-respondenten kregen een derde en een vierde herinnering toegestuurd. Bij de derde herinnering werd een schriftelijke versie van de vragenlijst meegestuurd. Deze procedure staat in detail beschreven in hoofdstuk 3.

10.4 Opschoning en respons

Als voorbereiding op de psychometrische analyses werden de bestanden opgeschoond volgens richtlijnen in het Handboek Ontwikkeling CQI Meetinstrumenten. Eerst is de kwaliteit van de data-invoer gecontroleerd. Vervolgens zijn deelnemers verwijderd die

ten onrechte waren aangeschreven of de vragenlijsten onvoldoende of niet op de juiste manier hebben ingevuld. In hoofdstuk 4 staat voor de vragenlijsten beschreven hoeveel vragenlijsten er zijn verstuurd, hoeveel vragenlijsten er ingevuld zijn binnengekomen en hoeveel deelnemers er om welke reden zijn verwijderd.

De netto respons voor de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen Ervaringenlijst was 44,9%, de netto respons voor de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen Ervaringenlijst was 36,6%. Voor de belangrijkste komen de netto responspercentages uit op 54,4% voor de Volwassenen Belangenlijst en op 40,9 % voor de Ouders van kinderen Belangenlijst.

Om te toetsen in hoeverre de netto respons representatief is voor de populatie waarover het onderzoek iets beoogt te zeggen, is (netto) responsgroep voor wat betreft leeftijd en geslacht vergeleken met de (netto) steekproef. Naast de responsanalyse voor representativiteit is er ook een responsanalyse gedaan om inzicht te krijgen in de selectiebias. Hierbij is gekeken of de personen die de vragenlijst invulden, verschilden van personen die dit niet deden. Deze twee groepen zijn ook vergeleken op leeftijd en geslacht. Voor beide analyses geldt dat de leeftijd van de respondenten significant verschilde van zowel de patiënten in de steekproef als van de niet-respondenten; de respondenten waren gemiddeld genomen ouder dan de non-respondenten. Wat betreft geslacht was er geen verschil tussen de groepen. De (non)respons analyses zijn alleen uitgevoerd voor de CQ-index Revalidatiecentra Volwassen Ervaringenlijst en niet voor de Belangenlijst Volwassenen. Voor de Ouders van kinderen zijn geen (non)respons analyses uitgevoerd, omdat we alleen geslacht en leeftijd van de respondenten weten en niet van de non-respondenten. Voor de CQ-index Ouders van kinderen zijn namelijk de ouders aangeschreven en van hen weten we leeftijd en geslacht niet. Tenslotte is vergeleken of de respons per instelling verschilde. Dit bleek niet het geval te zijn. Aan het eind van hoofdstuk 4 is een aantal achtergrondkenmerken van de respondenten met elkaar vergeleken.

10.5 Psychometrische eigenschappen en discriminerend vermogen CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen

De psychometrische analyses dienen om de psychometrische kwaliteit van het CQI meetinstrument vast te stellen. Op basis van de psychometrische kwaliteit van de vragenlijst wordt een aantal items geselecteerd, waarvan moet worden overwogen deze in de volgende versie van het meetinstrument te verwijderen. Het in aanmerking komen voor verwijdering van een item hangt af van a) de scheefheid van de antwoorden op het betreffende item; b) de non-respons per item; c) het belang dat respondenten hechten aan het item; d) de samenhang tussen bepaalde items; e) het feit of het item schaalbaar is; f) argumenten van de projectgroep. Aan de deelnemers is gevraagd of er onduidelijke vragen in de vragenlijst voorkwamen of dat ze vragen hebben gemist (face validity). De opmerkingen van de deelnemers worden meegenomen bij het aanpassen van de vragenlijst. In hoofdstuk 5 zijn de psychometrische analyses die zijn uitgevoerd voor de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen uitgebreid beschreven.

Er was een klein aantal items scheef verdeeld. Het aantal items met een hoge non-respons is aanzienlijk. Wanneer de optie weet niet of niet van toepassing mogelijk was, is deze door veel deelnemers aangekruist. Om inzicht te krijgen in de werking van de screenervragen is onderzocht hoeveel deelnemers vragen onterecht wel of onterecht niet invulden. Uit deze analyses blijkt dat de screenervragen goed werkten en er door weinig deelnemers vragen onterecht wel of onterecht niet werden ingevuld.

In hoofdstuk 5 zijn twee tabellen opgenomen waarin respectievelijk de 10 items waaraan het meeste belang wordt gehecht en de 10 items waaraan het minste belang wordt gehecht, zijn weergegeven. Het meest belang wordt gehecht aan de deskundigheid van de revalidatiearts en de behandelaars. Het minst belangrijk vindt men dat men met iemand kan praten over intimiteit en seksualiteit.

Een klein aantal items bleek zo sterk samen te hangen dat geconcludeerd kan worden dat de items ook inhoudelijk over hetzelfde onderwerp gaan. Eén van de twee betreffende items zou verwijderd kunnen worden, omdat een item dan geen eigen (unieke) bijdrage aan het begrip kwaliteit van revalidatiezorg levert.

Om de onderliggende structuur in de vragenlijst vast te stellen en om te kijken welke betrouwbare en goed interpreteerbare schalen gevormd kunnen worden, zijn factoranalyses en betrouwbaarheidsanalyses uitgevoerd. Er werden in totaal 13 betrouwbare schalen gevonden. Dit zijn:

- bejegening bij ontvangst op het revalidatiecentrum;
- informatie;
- afspraken maken en veranderen;
- behandelplan en behandeling;
- hulp/steun;
- eerste gesprek met de revalidatiearts;
- bejegening revalidatiearts;
- deskundigheid revalidatiearts;
- bejegening overige behandelaars;
- deskundigheid overige behandelaars;
- veiligheid;
- continuïteit en afstemming;
- klinische zorg in revalidatiecentra.

Voor deze schalen geldt dat, na het doorvoeren van de adviezen voor optimalisatie van de vragenlijst, de betrouwbaarheid op een zodanig peil blijft dat ook dan nog steeds kan worden gesproken van 'betrouwbare schalen'.

Ook is gekeken naar het discriminerend vermogen van de CQI Revalidatiecentra Volwassenen. Er werden op een groot aantal kwaliteitsdimensies (schalen) en op een wat kleiner aantal waardeoordelen significante verschillen gevonden tussen de instellingen. Echter, de intraklasse correlatiecoëfficiënten (ICC's) waren voor de meeste schalen niet erg hoog; de verschillen zijn weliswaar significant, maar niet erg groot. De hoogste ICC (6,9% in het model met casemix adjusters) werd gevonden voor de schaal 'klinische zorg in revalidatiecentra'; de meeste ICC's liggen tussen de 1,0 en 2,5% voor de schalen en

tussen de 0,4 en 2,0% voor de waardeoordelen. Vertalen we deze ICC's naar de benodigde steekproefomvang om met een reliability van 0,8 vast te stellen of er significante verschillen tussen revalidatiecentra zijn, dan komen we (bij een responspercentage van 40%) voor de meeste schalen uit op een steekproefgrootte van circa 600 personen (ofwel een responsgroep van circa 250 personen).

Tenslotte is (in hoofdstuk 7 en hoofdstuk 8) gekeken naar de praktische toepasbaarheid van de CQI Revalidatiecentra Volwassenen. Is de vragenlijst in staat om verbeterpunten in de zorg zoals ervaren in de revalidatiecentra te detecteren? Dit blijkt voor een groot aantal kwaliteitsaspecten inderdaad het geval te zijn. Verbeterscores, geconstrueerd door de ervaringsscores te combineren met de belangsscores, laten zien dat op een groot aantal kwaliteitsaspecten een verbetering mogelijk is. Dit betreft met name de dimensies: informatie, behandelplan en behandeling, hulp/steun, eerste gesprek met de revalidatiearts en enkele aspecten uit de dimensies 'continuïteit en afstemming' en 'klinische zorg in revalidatiecentra'. Op andere dimensies (bejegening, deskundigheid, ervaren gevoel van veiligheid) scoren de revalidatiecentra gemiddeld genomen heel erg goed en zal het streven vooral gericht moeten zijn op kwaliteitsborging.

10.6 Psychometrische eigenschappen en discriminerend vermogen CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen

Dezelfde analysemethode die gevolgd is bij de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen is ook uitgevoerd op de CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen. Er was een klein aantal items scheef verdeeld. Het aantal items met een hoge non-respons is aanzienlijk en hoger dan bij de CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen. Wanneer de optie weet niet of niet van toepassing mogelijk was, is deze door veel deelnemers aangekruist. Om inzicht te krijgen in de werking van de screenervragen is onderzocht hoeveel deelnemers vragen onterecht wel of onterecht niet invulden. Uit deze analyses blijkt dat de screenervragen goed werkten en deelnemers geen vragen onterecht wel invulden. Een enkeling vulde de vragen die volgden op een screenervraag wel in, maar vulden de screenervraag zelf niet in.

Kijken we naar het belang dat door ouders van revaliderende kinderen wordt toegekend aan de verschillende kwaliteitsaspecten, dat geldt dat vooral aspecten op het terrein van veiligheid, de bejegening en de deskundigheid hoog scoren. Het allermeele belang wordt gehecht aan dat het kind zich in vertrouwde handen voelt bij de behandelaars en zich veilig voelt in het revalidatiecentrum. Het minst belangrijk vindt men dat het revalidatiecentrum na 17.00 uur te bereiken is, terwijl ook een aantal aspecten die te maken hebben met het verstrekken van informatie (informatie over patiëntenverenigingen, informatie over de mogelijkheid een second opinion aan te vragen) en communicatie (het kunnen praten over intimiteit, seksualiteit en veranderingen in vriendschappen) relatief laag scoren qua belang.

Om de onderliggende structuur in de vragenlijst vast te stellen en om te kijken welke betrouwbare en goed interpreteerbare schalen gevormd kunnen worden, zijn ook bij de

CQI Ouders van kinderen vragenlijst factoranalyses en betrouwbaarheidsanalyses uitgevoerd. Er werden in totaal 10 betrouwbare schalen gevonden. Deze schalen hebben betrekking op:

- bejegening bij ontvangst op het revalidatiecentrum;
- informatie;
- afspraken maken en veranderen;
- behandelplan en behandeling, oordeel ouders;
- hulp/steun;
- bejegening behandelaars naar ouders toe;
- bejegening behandelaars naar het kind toe;
- veiligheid;
- continuïteit en afstemming;
- behandeling, oordeel kind.

Ook voor deze tien schalen geldt dat, na het doorvoeren van de adviezen voor optimalisatie van de vragenlijst, de betrouwbaarheid op peil blijft. De alphawaarden van de tien schalen liggen, na instrumentoptimalisatie, tussen de 0,70 en 0,90, zodat gesproken kan worden van ‘betrouwbare schalen’.

Het discriminerend vermogen van de CQI Revalidatiecentra Ouders van kinderen vragenlijst is beperkt; er zijn geen grote verschillen tussen de revalidatiecentra. Op vier van de tien kwaliteitsdimensies en op vier van de acht waardeoordelen werden er kleine, maar wel significante verschillen gevonden tussen de instellingen. De schaal ‘continuïteit en afstemming’ heeft den bijna 3% de hoogste ICC. Gaan we uit van een responspercentage van 40% en een gewenste betrouwbaarheidscoëfficiënt van 0,8, dan geldt dat er een steekproefomvang van meer dan 1500 personen per instelling nodig is om op de meeste schalen verschillen tussen instellingen vast te stellen.

Ook bij de CQI Revalidatiecentra Ouders van kinderen vragenlijst geldt dat (via de resultaten in hoofdstuk 7 en hoofdstuk 9) gekeken kan worden naar de praktische toepasbaarheid van de CQI Revalidatiecentra Volwassenen voor projecten gericht op kwaliteitsverbetering. Voor een flink aantal kwaliteitsaspecten geldt dat er inderdaad ruimte is voor kwaliteitsverbetering. Dit betreft met name de dimensies: informatie en hulp/steun, alsmede voor afzonderlijke kwaliteitsaspecten verspreid over de andere kwaliteitsdimensies. Op de verschillende bejegeningsdimensies en de dimensie veiligheid scoren de revalidatiecentra gemiddeld genomen heel erg goed en kan het streven gericht worden op kwaliteitsborging.

10.7 Aangepaste versies van de vragenlijsten

Op grond van de uitkomsten van de psychometrische analyses, de uitkomsten van de tests op het discriminerend vermogen en de oordelen van de leden van de begeleidingscommissie van het ontwikkeltraject zijn nieuwe versies opgesteld van de twee CQI Revalidatiecentra vragenlijsten. Daarbij is er naar gestreefd de versie voor volwassenen en de versie voor kinderen zo veel mogelijk identiek te houden. Voor beide vragenlijsten geldt dat geprobeerd is te komen tot een zo compact mogelijke lijst, met

handhaving van de thema's die onderscheidend zijn tussen instellingen, thema's en afzonderlijke vragen waarop kwaliteitsverbetering mogelijk is en items die voor revalidatiepatiënten belangrijk tot zeer belangrijk zijn. Belangrijke criteria waarop items uit de testversie zijn verwijderd betreffen met name een hoge item non-respons, een hoge correlatie met andere (wel opgenomen) items en een relatief lage belangscore.

Voor beide nieuwe versies van de vragenlijsten geldt dat het overgrote deel van de daarin opgenomen schalen een betrouwbaarheid heeft die varieert van 'voldoende' tot 'goed'. De uitzondering in beide vragenlijsten betreft de schaal 'afspraken maken en veranderen' met drie items, waarvan de betrouwbaarheidscoëfficiënt (Cronbach's α) ligt tussen de 0,60 en 0,70.

De CQI Revalidatiecentra Volwassenen

De definitieve versie van de CQI Revalidatiecentra voor volwassen revalidanten bevat 83 vragen. Ten opzichte van de testversie met 116 vragen betekent dit een aanzienlijke inkorting. Het aangepaste meetinstrument bevat tien schalen rond de thema's bejegening bij ontvangst (3 items), informatie (9 items), afspraken maken en veranderen (4 items), behandeling en behandelplan (6 items), hulp en steun (7 items), bejegening revalidatiearts (3 items), bejegening andere behandelaars (3 items), veiligheid (3 items), continuïteit en afstemming (3 items) en klinische revalidatiezorg (6 items).

Ten opzichte van de testversie zijn drie thema's en bijbehorende vragen verdwenen. Het betreft de vragen naar ervaringen bij het eerste gesprek met de revalidatiearts en de vragen rond het thema deskundigheid van de revalidatiearts en behandelaars. Naast deze thema's bevat de vragenlijst drie losse vragen over het revalidatiecentrum zelf (parkeergelegenheid, aangename ruimten, eten), drie losse vragen over de wachttijd tot het intakegesprek, twee losse vragen over de behandeling door meerdere personen bij een specifieke therapie en de aanwezigheid van een vast contactpersoon en drie losse vragen over het resultaat van de behandeling en de nazorg.

Via cijfers tussen de 0 en 10 wordt een oordeel gevraagd over de revalidatiearts, de verpleging, de fysiotherapeut, de ergotherapeut, de maatschappelijk werker en de psycholoog/orthopedagoog. Het algemene oordeel over het revalidatiecentrum wordt gemeten met een cijfer tussen de 0 en 10 en met de vraag of men het betreffende centrum zou aanbevelen bij andere revalidatiepatiënten.

In totaal zijn er twaalf vragen opgenomen met betrekking tot de respondent zelf, inclusief een vraag naar de aandoening waarvoor men revalideert of revalideerde. Tenslotte bevat de nieuwe CQI Revalidatiecentra voor volwassenen een aantal screenervragen.

De CQI Revalidatiecentra Ouders van kinderen

De testversie van CQI Revalidatiecentra bestemd voor ouders van kinderen die revalideren bevatte 107 vragen; in de definitieve versie van het meetinstrument is het aantal vragen teruggebracht tot 77, ofwel een reductie met meer dan 25%. Bij de vragenlijst voor ouders van kinderen die revalideren zijn ten opzichte van de testversie alle tien de thema's gehandhaafd, maar deze tien thema's worden gemeten met behulp

van minder items per schaal. De thema's betreffen: bejegening bij ontvangst (3 items), informatie (8 items), afspraken maken en veranderen (4 items), behandeling en behandelplan (5 items), hulp en steun (7 items), bejegening behandelaars gezien door de ouders (3 items), continuïteit en afstemming (4 items), bejegening behandelaars gezien door het kind (4 items), veiligheid (3 items) en behandeling gezien door het kind (2 items).

Naast bovengenoemde thema's bevat een beperkt aantal screenervragen bevat de CQI revalidatiecentra bestemd voor ouders van kinderen die revalideren twee losse vragen over het revalidatiecentrum zelf (parkeergelegenheid, aangename ruimten), twee vragen over de behandeling door meerdere personen en de aanwezigheid van een vast contactpersoon en drie vragen over het resultaat van de behandeling en de nazorg. Via een cijfer tussen de 0 en 10 kan een oordeel worden gegeven over de fysiotherapeut, de ergotherapeut, de psycholoog/orthopedagoog en de revalidatiearts. Het algemeen oordeel over het revalidatiecentrum wordt gemeten met zowel een cijfer tussen de 0 en 10 als met de vraag of het centrum in voorkomende gevallen wordt aanbevolen aan andere ouders. Het aantal vragen naar achtergrondkenmerken van zowel degene die de vragenlijst heeft ingevuld als van het revaliderende kind bedraagt veertien, inclusief een vraag naar de aandoening waarvoor het kind revalideert of revalideerde.

10.8 Conclusies

Met het beschikbaar komen van twee versies van de CQI Revalidatiecentra worden twee nieuwe leden toegevoegd aan de familie van CQI meetinstrumenten. Via een traject waarbij, zeker in de ontwikkelfase, intensief is samengewerkt met het LSR zijn twee meetinstrumenten tot stand gekomen waarmee op een gestandaardiseerde manier de kwaliteit van de zorg in revalidatiecentra vanuit het perspectief van (ouders van) cliënten kan worden gemeten. Testversies van de beide vragenlijsten zijn onderworpen aan een reeks analyses, waarbij is gekeken naar zowel de psychometrische eigenschappen van de meetinstrumenten als naar het vermogen om onderscheid te maken tussen boven- en benedengemiddeld scorende revalidatiecentra. Daarbij is gebruik gemaakt van een databestand met ervaringen van cliënten van nagenoeg alle revalidatiecentra in Nederland. De definitieve versies van de CQI revalidatiecentra zijn gereed voor toepassing in reguliere metingen.

De twee vragenlijsten zijn ontwikkeld op het niveau van revalidatiecentra en bevatten kwaliteitsitems die in principe voor alle doel- en patiëntgroepen relevant zijn. Daarbij is vastgesteld (zie paragraaf 7.6 en 7.7) dat er op het niveau van specifieke doelgroepen geen grote verschillen zijn in de belangscores die aan kwaliteitsaspecten worden toegekend. Echter, er zijn geen specifieke vragen zijn opgenomen met betrekking tot de ervaringen van verschillende patiëntgroepen. Dit betekent dat de twee vragenlijsten in principe geschikt zijn voor het genereren van de verschillende vormen van informatie (met name verbeterinformatie en toezichts- en monitorinformatie en in wat mindere mate voor keuze- en zorginkoopinformatie), maar dat deze informatie betrekking heeft op het niveau van het revalidatiecentrum in zijn totaliteit. De toepasbaarheid van de twee vragenlijsten

voor specifieke doelgroepen binnen revalidatiecentra (bijvoorbeeld: CVA-patiënten, mensen met chronische pijn, herstel na operatie, herstel na ongeval, hartfalen/hartrevalidatie, mensen met een dwarslaesie) zou kunnen worden vergroot door bijvoorbeeld het ontwikkelen en toevoegen van modules toegesneden op de kwaliteitswensen van (vertegenwoordigers van) deze doelgroepen.

Met betrekking tot het genereren van keuze-informatie biedt de CQI-vragenlijst voor volwassenen wat meer mogelijkheden dan de lijst voor ouders van kinderen. Op een aantal thema's (bijvoorbeeld de thema's 'hulp en steun', 'bejegening behandelaars', 'veiligheid' en 'continuïteit en afstemming') is het onderscheidend vermogen van de vragenlijsten gering.

Het feit dat de twee nieuwe CQI meetinstrumenten zijn ontwikkeld voor en in samenwerking met de 24 revalidatiecentra in Nederland betekent ook dat de lijsten niet zonder meer toepasbaar zijn in andere centra of zorginstellingen waar mensen revalideren, zoals bijvoorbeeld ziekenhuizen en verpleeghuizen. Toepassing binnen deze centra vraagt om een validatietraject op weg naar een breder toepasbare CQI Revalidatiezorg, waarbij moet worden vastgesteld in hoeverre alle nu opgenomen kwaliteitsaspecten ook relevant zijn voor de 'nieuwe' behandelcentra en of er wellicht aanvullende kwaliteitsaspecten in de vragenlijsten moeten worden opgenomen.

Van de vragenlijst CQI Revalidatiecentra zijn twee versies ontwikkeld: een versie voor volwassenen en een versie voor ouders van kinderen. In laatstgenoemde versie is een module opgenomen die (indien daartoe de mogelijkheid aanwezig is) samen met het kind ingevuld kan worden. Hoewel met het opnemen van zo'n module is geprobeerd om het perspectief van het kind meer centraal te stellen, is deze CQI Revalidatiecentra toch vooral een vragenlijst die op 'ouders van revaliderende kinderen' is afgestemd en door 'ouders van revaliderende kinderen' wordt ingevuld. Om juist het perspectief van kinderen te belichten verdient het aanbeveling om een aparte versie van de CQI Revalidatiecentra te ontwikkelen (door en) voor kinderen. Men kan daarbij denken aan een versie voor 6 tot 12 jarigen en een versie voor 12 tot 16 jarigen; een versie waarbij ook wat meer aandacht kan worden besteed aan de relatie tussen de zorg vanuit het revalidatiecentrum, de thuissituatie en het schoolbezoek.

Bij de ontwikkeling van de CQI Revalidatiecentra is bij de dataverzameling gebruik gemaakt van de zogenaamde mixed-mode variant. Mensen in de steekproef ontvingen eerst het verzoek om de online-testversie met behulp van een inlogcode in te vullen. Degenen die aangaven liever een papieren versie in te vullen en de personen die na één reminder nog niet hadden gerespondeerd, ontvingen de testversie van de CQI Revalidatiecentra per post. Deze methode heeft redelijk goed gewerkt, zij het dat de respons op de 'ouders van kinderen' versie wat achterbleef bij de respons op de volwassenenversie. Dit laat onverlet dat de uiteindelijke netto respons niet is uitgekomen op de gewenste 50%. Dit hoeft, bij steekproef van voldoende grootte, geen probleem te zijn, mits de groep respondenten op cruciale variabelen (bijvoorbeeld gerapporteerde ervaringen en belangsscores) geen verschillen laat zien met de groep niet-respondenten. Het zou, zeker bij een respons die onder de 50% uitkomt, aanbeveling verdienen om in

een aanvullend onderzoek, na te gaan of de groep respondenten op dergelijke cruciale variabelen afwijkt van personen die (ook na drie reminders) niet reageren. Dit zou kunnen gebeuren in de vorm van een korte, telefonische enquête onder een betrekkelijk kleine steekproef (bijvoorbeeld 100) niet-respondenten.

Met het beschikbaar komen van gestandaardiseerde informatie in de vorm van patiëntenervaringen met revalidatiecentra, kan een belangrijk element worden toegevoegd aan de kwaliteitsindicatoren die voor deze sector beschikbaar zijn. Informatie met betrekking tot de cliëntervaringen kan, op het niveau van de revalidatiecentra, worden gekoppeld aan andere, reeds beschikbare structuur-, proces- en uitkomstindicatoren. Hierdoor ontstaat een meer compleet beeld van de sector en is het in principe mogelijk om (meer) indicatoren aan elkaar te relateren.

Met betrekking tot de bruikbaarheid van de twee nieuwe CQI vragenlijsten in de praktijk geldt dat deze met name is gericht op de mogelijkheid tot het genereren van informatie voor projecten gericht op kwaliteitsverbetering en kwaliteitsborging op instellingsniveau. Gelet op het geringe onderscheidend vermogen en de benodigde steekproefomvang om significante verschillen tussen centra te detecteren, zijn de twee nieuwe CQI vragenlijsten wat minder geschikt voor het genereren van keuze-informatie. Om de praktische bruikbaarheid bij kwaliteitsbevordering verder te verhogen zouden de twee meetinstrumenten kunnen worden aangevuld met modules voor specifieke doelgroepen.

Literatuur

- Delnoij DM, et al. Made in the USA: the import of American Consumer Assessment of Health Plan Surveys (CAHPS(R)) into the Dutch social insurance system. *Eur.J.Public Health*, 2006; 652-9
- Hargraves JL, Hays RD, Cleary PD. Psychometric properties of the Consumer Assessment of Health Plans Study (CAHPS) 2.0 adult core survey. *Health Serv Res*, 2003; 38.6(Pt 1): 1509-27
- Harris IB, Rich EC, Crowson TW. Attitudes of internal medicine residents and staff physicians toward various patient characteristics. *J Med Educ*, 1985; 60.3:192-5
- Hays RD, et al. "Psychometric properties of the CAHPS 1.0 survey measures. Consumer Assessment of Health Plans Study." *Med.Care* 37.3 Suppl (1999): MS22-MS31.
- Hekkink CF, et al. QUOTE-HIV: an instrument for assessing quality of HIV care from the patients' perspective. *Qual.Saf Health Care*, 2003; 12.3:188-93
- LSR. *Informatiebehoefte Revalidatie: verslag algemene focusgroepen*. Utrecht, LSR, 2008
- Nijkamp MD, et al. Quality of care from the perspective of the cataract patient. QUOTE cataract questionnaire. *J Cataract Refract Surg*, 2002; 28.11:1924-31
- Nijkamp MD, et al. Quality of care from the perspective of the cataract patient: the reliability and validity of the QUOTE-cataract. *Br J Ophthalmol*, 2002; 86.8:840-2
- Sixma HJ, et al. Quality of Care from the patients' perspective: from theoretical concept to a new measuring instrument. *Health Expect*, 1998;182-95
- Sixma HJ, et al. Quality of care from the perspective of elderly people: the QUOTE-elderly instrument. *Age Ageing*, 2000; 29.2:173-78

Bijlage 1 Projectleiding, projectuitvoering en begeleidingscommissie

Projectleiding

Dhr. H.J. Sixma (NIVEL)

Mw. J.J.D.J.M. Rademakers (NIVEL)

Projectuitvoering

Dhr. L. van der Hoek (NIVEL)

Mw. P.M. Reitsma van Rooijen (NIVEL)

Mw. M. Zuidgeest (NIVEL)

Begeleidingscommissie

Dhr. A. Nederkoorn (voorzitter begeleidingscommissie ,CKZ)

Dhr J. Smale (Revalidatie Nederland)

Dhr J. Boele (LSR)

Dhr B. Quaedvlieg (NPCF)

Dhr. C. de Vries/Dhr. T. Hendriks (VGZ)

Mw. J. Boot (Sofia Revalidatie)

Mw. van Weert (Stichting Miletus)



Vragenlijst Volwassenen

‘Ervaringen met de revalidatiezorg’

versie 0.4

bestemd voor patiënten van 16 jaar en ouder die gebruik maken
(of hebben gemaakt) van zorg van een revalidatiecentrum

Het basisontwerp van de CQI meetinstrumenten is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC.

Deze specifieke vragenlijst is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met LSR, NPCF, Revalidatie Nederland en de zorgverzekeraars verenigd in Stichting Miletus.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 30 minuten.

Alle informatie waardoor iemand u of uw familie zou kunnen herkennen wordt vertrouwelijk gehouden.

U kunt ervoor kiezen om deze vragenlijst in te vullen of niet. Als u ervoor kiest dit niet te doen, zet u dan in dit vakje ☐ een kruisje en stuurt u deze bladzijde terug in de antwoordenvelop. Dit heeft geen gevolgen voor huidige of toekomstige behandelingen.

U ziet een nummer op de voorpagina van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt **ALLEEN** gebruikt om te weten of u uw vragenlijst heeft teruggestuurd zodat we u geen herinneringen hoeven te sturen.

INSTRUCTIES VOOR HET INVULLEN VAN DEZE VRAGENLIJST

- ◆ Beantwoord **alle** vragen door een kruisje te zetten in het vakje dat het beste bij uw mening past.
- ◆ Soms wordt u gevraagd om enkele vragen in deze vragenlijst over te slaan. In dat geval ziet u een pijl met een opmerking die u vertelt welke vraag u daarna moet beantwoorden, op de volgende manier:

☒ Ja → **ga door naar vraag 1**
☐ Nee

- ◆ Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat nog veranderen? Zet het ingevulde hokje dan tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:
(☒) Ja
☒ Nee

- ◆ In deze vragenlijst worden soms de vragen gesteld in de verleden tijd. Mocht u nog steeds gebruik maken van zorg van een revalidatiecentrum leest u dan de vragen in de tegenwoordige tijd.

INTRODUCTIE

1. Heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van zorg van een revalidatiecentrum? Hierbij kunt u denken aan contact met een revalidatiearts en/of het behandelteam voor therapie.

☐ Nee → *Deze vragenlijst is niet op u van toepassing.*
Wilt u zo vriendelijk zijn de vragenlijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoortenvelop?
(postzegel niet nodig)

☐ Ja

HET REVALIDATIECENTRUM

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met het revalidatiecentrum in de afgelopen 12 maanden.

2. Was het een probleem om het revalidatiecentrum met het openbaar vervoer te bereiken?
- ☐ Groot probleem
☐ Klein probleem
☐ Geen probleem
☐ Niet van toepassing, ik reis niet met openbaar vervoer
3. Was er voldoende parkeergelegenheid dichtbij het revalidatiecentrum?
- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
☐ Niet van toepassing, ik parkeer niet bij het revalidatiecentrum
4. Was de toegankelijkheid van het revalidatiecentrum een probleem? (bijvoorbeeld aanwezigheid van drempels of niet automatisch opengaande deuren)
- ☐ Groot probleem
☐ Klein probleem
☐ Geen probleem
5. Was het een probleem om het revalidatiecentrum overdag tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch te bereiken?
- ☐ Groot probleem
☐ Klein probleem
☐ Geen probleem
☐ Weet ik niet

6. Was het een probleem om het revalidatiecentrum na 17.00 uur telefonisch te bereiken?
- ☐ Groot probleem
☐ Klein probleem
☐ Geen probleem
☐ Weet ik niet
7. Waren de ruimten van het revalidatiecentrum aangenaam om in te verblijven? (bijvoorbeeld goede temperatuur, geen overlast van geluid, goede stoelen)
- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
8. Was het eten in het revalidatiecentrum lekker?
- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

ONTVANGST OP REVALIDATIECENTRUM

Dit blokje vragen gaat over de ontvangst op het revalidatiecentrum.

9. Was er in het revalidatiecentrum iemand om u op te vangen en uitleg te geven?
- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
10. Waren de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, beleefd tegen u?
- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
11. Luisterden de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, aandachtig naar u?
- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
12. Hadden de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, genoeg tijd voor u?
- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

13. Namen de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, u serieus?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

14. Legden de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, u dingen op een begrijpelijke manier uit?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

INFORMATIE VAN HET REVALIDATIECENTRUM

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de informatie die u van het revalidatiecentrum heeft ontvangen.

15. Bent u bij de start van de behandeling geïnformeerd over de gang van zaken in het revalidatiecentrum?

- ☐ Nee, niet geïnformeerd
- ☐ Ja, schriftelijk en mondeling geïnformeerd
- ☐ Ja, mondeling geïnformeerd
- ☐ Ja, schriftelijk geïnformeerd
- ☐ Weet ik niet (meer)

16. Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over uw aandoening?

- ☐ Nee
- ☐ Ja
- ☐ Weet ik niet (meer)

17. Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over uw behandeling?

- ☐ Nee
- ☐ Ja
- ☐ Weet ik niet (meer)

18. Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over patiëntenverenigingen?

- ☐ Nee
- ☐ Ja
- ☐ Weet ik niet (meer)

19. Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over nazorg?

- ☐ Nee
- ☐ Ja
- ☐ Weet ik niet (meer)

20. Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over wat u moet doen als er thuis problemen optreden?

- ☐ Nee
- ☐ Ja
- ☐ Weet ik niet (meer)

21. Was het een probleem om de ontvangen informatie te begrijpen?

- ☐ Groot probleem
- ☐ Klein probleem
- ☐ Geen probleem
- ☐ Niet van toepassing, ik heb geen informatie ontvangen

22. Weet u bij wie u binnen het revalidatiecentrum een klacht kunt indienen?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

AFSPRAKEN MAKEN EN VERANDEREN

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met het maken en veranderen van afspraken in de afgelopen 12 maanden.

23. Was het een probleem om afspraken met behandelaars te maken?

- ☐ Groot probleem
- ☐ Klein probleem
- ☐ Geen probleem
- ☐ Niet van toepassing, ik heb geen afspraak gemaakt

24. Was het een probleem om afspraken met behandelaars te veranderen?

- ☐ Groot probleem
- ☐ Klein probleem
- ☐ Geen probleem
- ☐ Niet van toepassing, ik heb geen afspraak veranderd

25. Werd u tijdig (minimaal 1 week van te voren) op de hoogte gesteld als een afspraak veranderde?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing, er zijn geen afspraken veranderd

26. Hielden de behandelaars bij het maken van afspraken rekening met uw wensen? (bijvoorbeeld thuissituatie, school of werk)

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

27. Waren er mogelijkheden tot rusten tussen de behandelingen?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

BEHANDELPLAN EN REVALIDATIEBEHANDELING

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met uw behandelplan in de afgelopen 12 maanden. In een behandelplan staat wat de doelen zijn van uw revalidatie. Bijvoorbeeld op welk gebied u beperkingen ondervindt en wat het doel was van de revalidatiebehandeling.

28. Zijn afspraken over de behandeling vastgelegd in een behandelplan?

- ☐ Nee → *ga door naar vraag 31*
- ☐ Ja

29. Kwam het revalidatiecentrum de afspraken uit het behandelplan na?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

30. Werd in het behandelplan rekening gehouden met uw thuissituatie?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

31. Kreeg u de mogelijkheid met anderen te overleggen over uw behandeling?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

32. Kon u meebeslissen over de behandeling die u kreeg?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

33. Werd de voortgang van de behandeling regelmatig met u besproken?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

34. Werden uw naasten (partner, ouders, gezinsleden) betrokken bij uw revalidatiebehandeling?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing

35. Bent u geïnformeerd over de mogelijkheid van een 'second opinion' bij een andere revalidatiearts binnen of buiten het revalidatiecentrum?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

HULP / STEUN

De volgende vragen gaan de ondersteuning vanuit het revalidatiecentrum in de afgelopen 12 maanden.

36. Gaf het revalidatiecentrum u hulp bij het omgaan met problemen die u in uw dagelijkse leven ervaart?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

37. Hielp het revalidatiecentrum u bij het verkrijgen van hulpmiddelen, voorzieningen en/of thuiszorg?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing

38. Bood het revalidatiecentrum u steun bij zaken die u belangrijk vindt?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing, geen behoefte aan

39. Kreeg u van het revalidatiecentrum hulp bij het volhouden van uw therapie?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing, geen behoefte aan

40. Kreeg u van het revalidatiecentrum hulp bij het invullen van uw vrije tijd?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing, geen behoefte aan

41. Bood het revalidatiecentrum steun aan uw naasten (ouders, partner, gezinsleden)?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing, geen behoefte aan

42. Werd u door het revalidatiecentrum voorbereid om weer te gaan werken of naar school te gaan?

- ☐ Nee
- ☐ Ja
- ☐ Niet van toepassing

43. Kon u met iemand van het revalidatiecentrum praten over veranderingen in uw vriendschappen?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing

44. Kon u met iemand van het revalidatiecentrum praten over intimiteit en seksualiteit?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing

45. Bood het revalidatiecentrum u steun bij het hervatten van uw dagelijks leven?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

EERSTE GESPREK MET REVALIDATIEARTS

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de wachttijd tot een eerste gesprek en het eerste gesprek (consult of afspraak) met een revalidatiearts.

46. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een eerste gesprek (consult of afspraak) gehad met de revalidatiearts?

- ☐ Nee → *ga door naar vraag 54*
- ☐ Ja

47. Hoe lang duurde het voordat u een eerste gesprek (consult of afspraak) had met een revalidatiearts?

- ☐ Minder dan 4 weken
- ☐ 4-6 weken
- ☐ 6-8 weken
- ☐ Langer dan 8 weken
- ☐ Weet ik niet

48. Was de wachttijd tot het eerste gesprek (consult of afspraak) een probleem?

- ☐ Groot probleem
- ☐ Klein probleem
- ☐ Geen probleem

49. Kreeg u van het revalidatiecentrum informatie over de lengte van de wachttijd tot een eerste gesprek (consult of afspraak) met een revalidatiearts?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

50. Zijn er naar aanleiding van het eerste gesprek afspraken gemaakt over de vervolgbehandeling?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

51. Kreeg u tijd om na te denken over mogelijke behandeling(en)?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

52. Kreeg u tijd om met anderen te overleggen over mogelijke behandeling(en)?

- ☐ Nee
☐ Ja

53. Hoeveel tijd zat er tussen het eerste gesprek en de start van de behandeling?

- ☐ Minder dan 1 week
☐ 1-2 weken
☐ 2-4 weken
☐ Langer dan 4 weken
☐ Weet ik niet

OMGANG MET UW REVALIDATIEARTS

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de hoofdbehandelaar (de revalidatiearts) in de afgelopen 12 maanden.

54. Was uw revalidatiearts beleefd tegen u?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

55. Luisterde uw revalidatiearts aandachtig naar u?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

56. Had uw revalidatiearts genoeg tijd voor u?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

57. Nam uw revalidatiearts u serieus?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

58. Legde uw revalidatiearts u dingen op een begrijpelijke manier uit?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

59. Hield uw revalidatiearts rekening met uw mogelijkheden en beperkingen?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

60. Vond u uw revalidatiearts deskundig?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

61. Bood uw revalidatiearts oplossingen, nieuwe inzichten en/of behandelmethodes aan?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

62. Informeerde de revalidatiearts de huisarts over uw behandeling?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
☐ Weet ik niet

63. Welk cijfer geeft u uw revalidatiearts? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte revalidatiearts
☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5
☐ 6
☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10 Uitstekende revalidatiearts

OMGANG MET ANDERE BEHANDELAARS

Dit blokje vragen gaat over uw ervaringen met andere behandelaars van het revalidatiecentrum in de afgelopen 12 maanden.

64. Met welke medewerkers had u contact of van wie kreeg u therapie?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Verpleging
- ☐ Fysiotherapeut
- ☐ Ergotherapeut
- ☐ Logopedist
- ☐ Maatschappelijk werker
- ☐ Psycholoog/ Orthopedagoog
- ☐ Anders, namelijk:

.....
(a.u.b. invullen met blokletters)

65. Kwamen uw behandelaars de afspraken uit het behandelplan na?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

66. Waren uw behandelaars beleefd tegen u?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

67. Luisterden uw behandelaars aandachtig naar u?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

68. Hadden uw behandelaars genoeg tijd voor u?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

69. Namen uw behandelaars u serieus?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

70. Legden uw behandelaars u dingen op een begrijpelijke manier uit?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

71. Hielden uw behandelaars rekening met uw mogelijkheden en beperkingen?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

72. Vond u uw behandelaars deskundig?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

73. Bodden uw behandelaars uit zichzelf oplossingen, nieuwe inzichten en/of behandelmethodes aan?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

WAARDERING BEHANDELAARS

In de volgende vragen wordt gevraagd om een waarderingscijfer te geven voor verschillende medewerkers. Mocht u geen contact hebben met een medewerker, kruis dan niet van toepassing aan.

74. Welk cijfer geeft u de verpleging? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte verpleging
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Uitstekende verpleging
- ☐ Niet van toepassing

75. Welk cijfer geeft u de fysiotherapeut? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte fysiotherapeut
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Uitstekende fysiotherapeut
- ☐ Niet van toepassing

76. Welk cijfer geeft u de ergotherapeut? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte ergotherapeut
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Uitstekende ergotherapeut
- ☐ Niet van toepassing

77. Welk cijfer geeft u de logopedist? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte logopedist
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Uitstekende logopedist
- ☐ Niet van toepassing

78. Welk cijfer geeft u de maatschappelijk werker? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte maatschappelijk werker
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Uitstekende maatschappelijk werker
- ☐ Niet van toepassing

79. Welk cijfer geeft u de psycholoog/orthopedagoog? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte psycholoog/orthopedagoog
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Uitstekende psycholoog/orthopedagoog
- ☐ Niet van toepassing

VEILIGHEID

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de veiligheid in het revalidatiecentrum in de afgelopen 12 maanden.

80. Voelde u zich veilig in het revalidatiecentrum?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

81. Voelde u zich in vertrouwde handen bij uw behandelaars?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

82. Hadden behandelaars genoeg aandacht voor onveilige situaties?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

CONTINUÏTEIT EN AFSTEMMING

De volgende vragen gaan over de continuïteit en afstemming van uw behandeling in de afgelopen 12 maanden.

83. Werd u in het revalidatiecentrum bij specifieke therapie (bijvoorbeeld logopedie) door dezelfde personen behandeld?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd → *ga door naar vraag 87*

84. Als u door een andere persoon werd behandeld, waren er dan problemen met de overname?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

85. Gaven de behandelaars u tegenstrijdige informatie? (informatie die niet klopte met de informatie van andere behandelaars)

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

86. Werkten uw behandelaars op een goede manier samen?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

87. Had u een vast contactpersoon in het revalidatiecentrum?

- ☐ Nee
☐ Ja

88. Werd u goed doorverwezen binnen het revalidatiecentrum?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
☐ Niet van toepassing, niet doorverwezen

KLINISCHE REVALIDATIEZORG

89. Revalideerde u klinisch (verblijf in revalidatiecentrum) of poliklinisch (meerdere keren per week voor therapie naar revalidatiecentrum)?

- ☐ Poliklinisch → *ga door naar vraag 99*
☐ Klinisch
☐ Zowel poliklinisch als klinisch

90. Deelde u uw kamer met andere patiënten?

- ☐ Nee → *ga door naar vraag 92*
☐ Ja, met 1 patiënt
☐ Ja, met 2-3 patiënten
☐ Ja, met 4 of meer patiënten

91. Was het een probleem dat u uw kamer moest delen met andere patiënten?

- ☐ Groot probleem
☐ Klein probleem
☐ Geen probleem

92. Kon u bezoek ontvangen in een (ontvangst) ruimte?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

93. Had u privacy bij de lichamelijke verzorging? (zoals bij toiletgebruik, wassen en kleden)

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

94. Besteedde de verpleging voldoende aandacht aan uw lichamelijke verzorging? (zoals bij toiletgebruik, wassen en kleden)

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

95. Had u privacy tijdens de bezoeken?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

96. Was uw kamer schoon?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

97. Waren er genoeg mogelijkheden voor vrijetijdsbesteding? (zoals sporten, wandelen, winkelen of lezen)

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

98. Was er voldoende personeel om u te begeleiden tijdens uw vrijetijdsbesteding?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing, geen behoefte aan

RESULTAAT BEHANDELING

99. Revalideert u nog op dit moment?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

100. Zijn de behandeldoelen (tot nu toe) gerealiseerd?

- ☐ Nee, in het geheel niet
- ☐ Voor het grootste deel niet
- ☐ Voor het grootste deel wel
- ☐ Ja, volledig

101. Voldeed de behandeling (tot nu toe) aan uw verwachtingen?

- ☐ Nee, in het geheel niet
- ☐ Voor het grootste deel niet
- ☐ Voor het grootste deel wel
- ☐ Ja, volledig

ALGEMEEN OORDEEL

102. Welk cijfer geeft u het revalidatiecentrum? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slecht revalidatiecentrum
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Uitstekend revalidatiecentrum

103. Zou u dit revalidatiecentrum bij andere revalidatiepatiënten aanbevelen?

- ☐ Beslist niet
- ☐ Waarschijnlijk niet
- ☐ Waarschijnlijk wel
- ☐ Beslist wel

OVER UZELF

104. Voor welke aandoening revalideerde u? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Dwarslaesie
 - ☐ Spina bifida (open rug)
 - ☐ CVA (Cerebrovasculair accident of beroerte)
 - ☐ Niet aangeboren hersenletsel (NAH)
 - ☐ Spierziekte
 - ☐ Ontwikkelingsstoornissen
 - ☐ Amputatie (verlies van een lichaamsdeel)
 - ☐ Herstel na ongeval
 - ☐ Herstel na ziekte
 - ☐ Herstel na operatie
 - ☐ Hartfalen/hartrevalidatie
 - ☐ Chronische pijn
 - ☐ Cerebrale Parese
 - ☐ COPD/longrevalidatie
 - ☐ Anders, namelijk:
- (a.u.b. invullen met blokletters)

105. Hoe lang bent u onder behandeling (geweest)?

- ☐ Minder dan 6 maanden
- ☐ 6-12 maanden (0,5 tot 1 jaar)
- ☐ 12-36 maanden (1 tot 3 jaar)
- ☐ Langer dan 36 maanden (3 jaar)

106. Wat is uw leeftijd?

- ☐ 16 t/m 17 jaar
- ☐ 18 t/m 24 jaar
- ☐ 25 t/m 34 jaar
- ☐ 35 t/m 44 jaar
- ☐ 45 t/m 54 jaar
- ☐ 55 t/m 64 jaar
- ☐ 65 t/m 74 jaar
- ☐ 75 jaar of ouder

107. Bent u een man of een vrouw?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

108. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

- ☐ Uitstekend
- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Matig
- ☐ Slecht

109. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding? (een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuigschrift)

- ☐ Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
- ☐ Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)
- ☐ Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEO, LHNO, VMBO)
- ☐ Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)
- ☐ Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
- ☐ Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)
- ☐ Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
- ☐ Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- ☐ Anders, namelijk: _____
(a.u.b. invullen met blokletters)

110. Wat is het geboorteland van uzelf?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk: _____
(a.u.b. invullen met blokletters)

111. Wat is het geboorteland van uw vader?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk: _____
(a.u.b. invullen met blokletters)

112. Wat is het geboorteland van uw moeder?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk: _____
(a.u.b. invullen met blokletters)

113. In welke taal praat u thuis het meeste?

- ☐ Gebarentaal
- ☐ Nederlands
- ☐ Fries
- ☐ Nederlands dialect
- ☐ Indonesisch
- ☐ Sranan (Surinaams)
- ☐ Marokkaans-Arabisch
- ☐ Turks
- ☐ Duits
- ☐ Papiaments (Nederlandse Antillen)
- ☐ Anders, namelijk: _____
(a.u.b. invullen met blokletters)

114. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee → **ga door naar vraag 116**

115. Hoe heeft die persoon u geholpen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Heeft de vragen voorgelezen
- ☐ Heeft mijn antwoorden opgeschreven
- ☐ Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord
- ☐ Heeft de vragen in mijn taal vertaald
- ☐ Heeft op een andere manier geholpen, namelijk: _____
(a.u.b. invullen met blokletters)

VERBETERING VRAGENLIJST

116. We willen de vragenlijst blijven verbeteren. We horen dan ook graag wat u van de vragenlijst vindt. Mist u iets in deze vragenlijst? Of heeft u nog opmerkingen of tips? Dan kunt u dat hieronder opschrijven.

HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST Graag deze lijst opsturen in de bijgevoegde antwoordenvolp (DESAN, Antwoordnummer 11020, 1000 PB Amsterdam). Een postzegel is niet nodig



Vragenlijst Volwassenen

‘Belangenlijst bij de CQI revalidatiezorg’

versie 0.4

bestemd voor patiënten van 16 jaar en ouder die gebruik maken
(of hebben gemaakt) van zorg van een revalidatiecentrum

Het basisontwerp van de CQI meetinstrumenten is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC.

Deze specifieke vragenlijst is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met LSR, NPCF, Revalidatie Nederland en de zorgverzekeraars verenigd in Stichting Miletus.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 30 minuten.

Alle informatie waardoor iemand u of uw familie zou kunnen herkennen wordt vertrouwelijk gehouden.

U kunt ervoor kiezen om deze vragenlijst in te vullen of niet. Als u ervoor kiest dit niet te doen, zet u dan in dit vakje ☐ een kruisje en stuurt u deze bladzijde terug in de antwoordenvelop. Dit heeft geen gevolgen voor huidige of toekomstige behandelingen.

U ziet een nummer op de voorpagina van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt **ALLEEN** gebruikt om te weten of u uw vragenlijst heeft teruggestuurd zodat we u geen herinneringen hoeven te sturen.

INSTRUCTIES VOOR HET INVULLEN VAN DEZE VRAGENLIJST

- ◆ Beantwoord **alle** vragen door een kruisje te zetten in het vakje dat het beste bij uw mening past.
- ◆ Soms wordt u gevraagd om enkele vragen in deze vragenlijst over te slaan. In dat geval ziet u een pijl met een opmerking die u vertelt welke vraag u daarna moet beantwoorden, op de volgende manier:

☒ Ja → **ga door naar vraag 1**
☐ Nee

- ◆ Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat nog veranderen? Zet het ingevulde hokje dan tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:

(☒) Ja
☒ Nee

- ◆ In deze vragenlijst worden soms de vragen gesteld in de verleden tijd. Mocht u nog steeds gebruik maken van zorg van een revalidatiecentrum lees u dan de vragen in de tegenwoordige tijd.

INTRODUCTIE

1. Heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van zorg van een revalidatiecentrum? Hierbij kunt u denken aan contact met een revalidatiearts en/of het behandelteam voor therapie.

☐ Nee → *Deze vragenlijst is niet op u van toepassing.*

Wilt u zo vriendelijk zijn de vragenlijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoortenvelop? (postzegel niet nodig)

☐ Ja

WAARDERING BEHANDELAARS

In de volgende vragen wordt gevraagd om een waarderingscijfer te geven voor verschillende medewerkers van het revalidatiecentrum. Mocht u geen contact hebben met een medewerker, kruis dan niet van toepassing aan.

2. Welk cijfer geeft u de verpleging?

Een 0 betekent: heel erg slecht.

Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte verpleging
☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5
☐ 6
☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10 Uitstekende verpleging
☐ Niet van toepassing

3. Welk cijfer geeft u de revalidatiearts?

Een 0 betekent: heel erg slecht.

Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte revalidatiearts
☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5
☐ 6
☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10 Uitstekende revalidatiearts
☐ Niet van toepassing

RESULTAAT BEHANDELING

4. Revalideerde u klinisch (verblijf in revalidatiecentrum) of poliklinisch? (meerdere keren per week voor therapie naar revalidatiecentrum)

- ☐ Poliklinisch
☐ Klinisch
☐ Zowel poliklinisch als klinisch

5. Revalideert u nog op dit moment?

- ☐ Nee
☐ Ja

6. Zijn de behandeldoelen (tot nu toe) gerealiseerd?

- ☐ Nee, in het geheel niet
☐ Voor het grootste deel niet
☐ Voor het grootste deel wel
☐ Ja, volledig

7. Voldeed de behandeling (tot nu toe) aan uw verwachtingen?

- ☐ Nee, in het geheel niet
☐ Voor het grootste deel niet
☐ Voor het grootste deel wel
☐ Ja, volledig

ALGEMEEN OORDEEL

8. Welk cijfer geeft u het revalidatiecentrum?

Een 0 betekent: heel erg slecht.

Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slecht revalidatiecentrum
☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5
☐ 6
☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10 Uitstekend revalidatiecentrum

9. Zou u dit revalidatiecentrum bij andere revalidatiepatiënten aanbevelen?

- ☐ Beslist niet
☐ Waarschijnlijk niet
☐ Waarschijnlijk wel
☐ Beslist wel

WAT VINDT U BELANGRIJK ALS HET GAAT OM DE REVALIDATIEZORG?

Hieronder staan vragen over de zorg in een revalidatiecentrum. We willen graag weten wat u belangrijk vindt bij deze zorg. Wilt u bij elke zin hieronder het vakje aankruisen dat het beste bij úw mening past? Ook als u geen ervaring hebt met bepaalde aspecten van de zorg, dan willen we graag van u weten hoe belangrijk u deze zorg vindt.

Wat vindt u belangrijk?

*niet
belangrijk* *eigenlijk wel
belangrijk* *belangrijk* *heel erg
belangrijk*

Het revalidatiecentrum

10.	Vindt u het belangrijk dat u het revalidatiecentrum met het openbaar vervoer kunt bereiken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	Vindt u het belangrijk dat er voldoende parkeergelegenheid dichtbij het revalidatiecentrum is?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Vindt u het belangrijk dat het revalidatiecentrum toegankelijk is? (bijvoorbeeld aanwezigheid van drempels of niet automatisch opengaande deuren)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	Vindt u het belangrijk dat het revalidatiecentrum overdag tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch te bereiken is?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	Vindt u het belangrijk dat het revalidatiecentrum na 17.00 uur telefonisch te bereiken is?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	Vindt u het belangrijk dat de ruimten van het revalidatiecentrum aangenaam zijn om in te verblijven? (bijvoorbeeld goede temperatuur, geen overlast van geluid, goede stoelen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	Vindt u het belangrijk dat het eten in het revalidatiecentrum lekker is?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ontvangst op het revalidatiecentrum

17.	Vindt u het belangrijk dat er in het revalidatiecentrum iemand is om u op te vangen en uitleg te geven?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	Vindt u het belangrijk dat de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, beleefd tegen u zijn?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.	Vindt u het belangrijk dat de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, aandachtig naar u luisteren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	Vindt u het belangrijk dat de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, genoeg tijd voor u hebben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.	Vindt u het belangrijk dat de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, u serieus nemen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.	Vindt u het belangrijk dat de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, u dingen op een begrijpelijke manier uitleggen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wat vindt u belangrijk?

niet
belangrijk

eigenlijk wel
belangrijk

belangrijk

heel erg
belangrijk

Informatie van het revalidatiecentrum

23. Vindt u het belangrijk dat u bij de start van de behandeling geïnformeerd bent over de gang van zaken in het revalidatiecentrum?

☐☐☐☐

24. Vindt u het belangrijk dat u informatie van het revalidatiecentrum ontvangt over uw aandoening?

☐☐☐☐

25. Vindt u het belangrijk dat u informatie van het revalidatiecentrum ontvangt over uw behandeling?

☐☐☐☐

26. Vindt u het belangrijk dat u informatie van het revalidatiecentrum ontvangt over patiëntenverenigingen?

☐☐☐☐

27. Vindt u het belangrijk dat u informatie van het revalidatiecentrum ontvangt over nazorg?

☐☐☐☐

28. Vindt u het belangrijk dat u informatie van het revalidatiecentrum ontvangt over wat u moet doen als er thuis problemen optreden?

☐☐☐☐

29. Vindt u het belangrijk dat u de ontvangen informatie begrijpt?

☐☐☐☐

30. Vindt u het belangrijk dat u weet bij wie u binnen het revalidatiecentrum een klacht kunt indienen?

☐☐☐☐

Afspraken maken en veranderen

31. Vindt u het belangrijk dat het maken van afspraken met behandelaars goed verloopt?

☐☐☐☐

32. Vindt u het belangrijk dat het veranderen van afspraken met behandelaars goed verloopt?

☐☐☐☐

33. Vindt u het belangrijk dat u tijdig (minimaal 1 week van tevoren) op de hoogte wordt gesteld als een afspraak verandert?

☐☐☐☐

34. Vindt u het belangrijk dat de behandelaars bij het maken van afspraken rekening houden met uw wensen? (bijvoorbeeld thuissituatie, school of werk)

☐☐☐☐

35. Vindt u het belangrijk dat er mogelijkheden tot rusten tussen de behandelingen zijn?

☐☐☐☐

Behandelplan en revalidatiebehandeling

36.	Vindt u het belangrijk dat afspraken over de behandeling zijn vastgelegd in een behandelplan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37.	Vindt u het belangrijk dat het revalidatiecentrum de afspraken uit het behandelplan nakomt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38.	Vindt u het belangrijk dat in het behandelplan rekening gehouden wordt met uw thuissituatie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39.	Vindt u het belangrijk dat u de mogelijkheid krijgt met anderen te overleggen over uw behandeling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40.	Vindt u het belangrijk dat u mee kunt beslissen over de behandeling die u krijgt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41.	Vindt u het belangrijk dat de voortgang van de behandeling regelmatig met u besproken wordt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42.	Vindt u het belangrijk dat uw naasten (partner, ouders, gezinsleden) betrokken worden bij uw revalidatiebehandeling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43.	Vindt u het belangrijk dat u geïnformeerd wordt over de mogelijkheid van een 'second opinion' bij een andere revalidatiearts binnen of buiten het revalidatiecentrum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hulp / Steun

44.	Vindt u het belangrijk dat het revalidatiecentrum u hulp geeft bij het omgaan met problemen die u in uw dagelijkse leven ervaart?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45.	Vindt u het belangrijk dat het revalidatiecentrum u helpt bij het verkrijgen van hulpmiddelen, voorzieningen en/of thuiszorg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46.	Vindt u het belangrijk dat het revalidatiecentrum u steun biedt bij zaken die u belangrijk vindt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47.	Vindt u het belangrijk dat u van het revalidatiecentrum hulp krijgt bij het volhouden van uw therapie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48.	Vindt u het belangrijk dat u van het revalidatiecentrum hulp krijgt bij het invullen van uw vrije tijd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49.	Vindt u het belangrijk dat het revalidatiecentrum steun biedt aan uw naasten (ouders, partner, gezinsleden)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50.	Vindt u het belangrijk dat u door het revalidatiecentrum voorbereid wordt om weer te gaan werken of naar school te gaan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51.	Vindt u het belangrijk dat u met iemand van het revalidatiecentrum kunt praten over veranderingen in uw vriendschappen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wat vindt u belangrijk?*niet
belangrijk**eigenlijk wel
belangrijk**belangrijk**heel erg
belangrijk***52.** Vindt u het belangrijk dat u met iemand van het revalidatiecentrum kunt praten over intimiteit en seksualiteit?☐☐☐☐**53.** Vindt u het belangrijk dat het revalidatiecentrum u steun biedt bij het hervatten van uw dagelijks leven?☐☐☐☐**Eerste gesprek met revalidatiearts****54.** Vindt u het belangrijk dat u snel het eerste gesprek (consult of afspraak) heeft met een revalidatiearts?☐☐☐☐**55.** Vindt u het belangrijk dat u van het revalidatiecentrum informatie krijgt over de lengte van de wachttijd tot een eerste gesprek (consult of afspraak) met een revalidatiearts?☐☐☐☐**56.** Vindt u het belangrijk dat er naar aanleiding van het eerste gesprek afspraken worden gemaakt over de vervolgbehandeling?☐☐☐☐**57.** Vindt u het belangrijk dat u tijd krijgt om na te denken over mogelijke behandeling(en)?☐☐☐☐**58.** Vindt u het belangrijk dat u tijd krijgt om met anderen te overleggen over mogelijke behandeling(en)?☐☐☐☐**59.** Vindt u het belangrijk dat de tijd tussen het eerste gesprek en de start van de behandeling kort is?☐☐☐☐**Omgang met uw revalidatiearts****60.** Vindt u het belangrijk dat uw revalidatiearts beleefd tegen u is?☐☐☐☐**61.** Vindt u het belangrijk dat uw revalidatiearts aandachtig naar u luistert?☐☐☐☐**62.** Vindt u het belangrijk dat uw revalidatiearts genoeg tijd voor u heeft?☐☐☐☐**63.** Vindt u het belangrijk dat uw revalidatiearts u serieus neemt?☐☐☐☐**64.** Vindt u het belangrijk dat uw revalidatiearts u dingen op een begrijpelijke manier uitlegt?☐☐☐☐**65.** Vindt u het belangrijk dat uw revalidatiearts rekening houdt met uw mogelijkheden en beperkingen?☐☐☐☐**66.** Vindt u het belangrijk dat uw revalidatiearts deskundig is?☐☐☐☐**67.** Vindt u het belangrijk dat uw revalidatiearts oplossingen, nieuwe inzichten en/of behandelmethodes aanbiedt?☐☐☐☐**68.** Vindt u het belangrijk dat de revalidatiearts de huisarts informeert over uw behandeling?☐☐☐☐

Omgang met andere behandelaars

69.	Vindt u het belangrijk dat de behandelaars de afspraken uit het behandelplan nakomen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
70.	Vindt u het belangrijk dat uw behandelaars beleefd tegen u zijn?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
71.	Vindt u het belangrijk dat uw behandelaars aandachtig naar u luisteren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
72.	Vindt u het belangrijk dat uw behandelaars genoeg tijd voor u hebben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
73.	Vindt u het belangrijk dat uw behandelaars u serieus nemen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
74.	Vindt u het belangrijk dat uw behandelaars u dingen op een begrijpelijke manier uitleggen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
75.	Vindt u het belangrijk dat uw behandelaars rekening houden met uw mogelijkheden en beperkingen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
76.	Vindt u het belangrijk dat uw behandelaars deskundig zijn?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
77.	Vindt u het belangrijk dat uw behandelaars uit zichzelf oplossingen, nieuwe inzichten en/of behandelmethodes aanbieden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Veiligheid

78.	Vindt u het belangrijk dat u zich veilig voelt in het revalidatiecentrum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
79.	Vindt u het belangrijk dat u zich in vertrouwde handen voelt bij uw behandelaars?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
80.	Vindt u het belangrijk dat behandelaars genoeg aandacht voor onveilige situaties hebben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Continuïteit en afstemming

81.	Vindt u het belangrijk dat u in het revalidatiecentrum bij specifieke therapie (bijvoorbeeld logopedie) door dezelfde personen behandeld wordt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
82.	Vindt u het belangrijk dat, als u door een andere persoon wordt behandeld, de overname goed verloopt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
83.	Vindt u het belangrijk dat de behandelaars u geen tegenstrijdige informatie geven? (informatie die niet klopte met de informatie van andere behandelaars)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<i>Wat vindt u belangrijk?</i>	<i>niet belangrijk</i>	<i>eigenlijk wel belangrijk</i>	<i>belangrijk</i>	<i>heel erg belangrijk</i>
84. Vindt u het belangrijk dat uw behandelaars op een goede manier samenwerken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
85. Vindt u het belangrijk dat u een vast contactpersoon in het revalidatiecentrum heeft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
86. Vindt u het belangrijk dat u goed wordt doorverwezen binnen het revalidatiecentrum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
87. Revalideerde u klinisch (verblijf in revalidatiecentrum) of poliklinisch (meerdere keren per week voor therapie naar revalidatiecentrum)?				
<input type="checkbox"/> Poliklinisch → ga door naar vraag 96				
<input type="checkbox"/> Klinisch				
<input type="checkbox"/> Zowel poliklinisch als klinisch				

<i>Wat vindt u belangrijk?</i>	<i>niet belangrijk</i>	<i>eigenlijk wel belangrijk</i>	<i>belangrijk</i>	<i>heel erg belangrijk</i>
Klinische revalidatiezorg				
88. Vindt u het belangrijk dat u uw kamer niet moet delen met andere patiënten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
89. Vindt u het belangrijk dat u bezoek kunt ontvangen in een (ontvangst)ruimte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
90. Vindt u het belangrijk dat u privacy heeft bij de lichamelijke verzorging? (zoals bij toiletgebruik, wassen en kleden)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
91. Vindt u het belangrijk dat de verpleging voldoende aandacht aan uw lichamelijke verzorging besteedt? (zoals bij toiletgebruik, wassen en kleden)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
92. Vindt u het belangrijk dat u privacy heeft tijdens de bezoeken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
93. Vindt u het belangrijk dat uw kamer schoon is?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
94. Vindt u het belangrijk dat er genoeg mogelijkheden voor vrijetijdsbesteding zijn? (zoals sporten, wandelen, winkelen of lezen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
95. Vindt u het belangrijk dat er voldoende personeel is om u te begeleiden tijdens uw vrijetijdsbesteding?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Resultaat behandeling

96. Vindt u het belangrijk dat de behandeldoelen (tot nu toe) gerealiseerd zijn?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
97. Vindt u het belangrijk dat de behandeling (tot nu toe) aan uw verwachtingen voldoet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OVER UZELF

98. Voor welke aandoening revalideerde u? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Dwarslaesie
- ☐ Spina bifida (open rug)
- ☐ CVA (Cerebrovasculair accident of beroerte)
- ☐ Niet aangeboren hersenletsel (NAH)
- ☐ Spierziekte
- ☐ Ontwikkelingsstoornissen
- ☐ Amputatie (verlies van een lichaamsdeel)
- ☐ Herstel na ongeval
- ☐ Herstel na ziekte
- ☐ Herstel na operatie
- ☐ Hartfalen/hartrevalidatie
- ☐ Chronische pijn
- ☐ Cerebrale Parese
- ☐ COPD/longrevalidatie
- ☐ Anders, namelijk:

.....
(a.u.b. invullen met blokletters)

99. Hoe lang bent u onder behandeling (geweest)?

- ☐ Minder dan 6 maanden
- ☐ 6-12 maanden (0,5 tot 1 jaar)
- ☐ 12-36 maanden (1 tot 3 jaar)
- ☐ Langer dan 36 maanden (3 jaar)

100. Wat is uw leeftijd?

- ☐ 16 t/m 17 jaar
- ☐ 18 t/m 24 jaar
- ☐ 25 t/m 34 jaar
- ☐ 35 t/m 44 jaar
- ☐ 45 t/m 54 jaar
- ☐ 55 t/m 64 jaar
- ☐ 65 t/m 74 jaar
- ☐ 75 jaar of ouder

101. Bent u een man of een vrouw?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

102. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding? (een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuigschrift)

- ☐ Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
- ☐ Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)
- ☐ Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
- ☐ Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)
- ☐ Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
- ☐ Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)
- ☐ Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
- ☐ Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- ☐ Anders, namelijk:

.....
(a.u.b. invullen met blokletters)

103. Wat is het geboorteland van uzelf?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

.....
(a.u.b. invullen met blokletters)

104. Wat is het geboorteland van uw vader?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

.....
(a.u.b. invullen met blokletters)

105. Wat is het geboorteland van uw moeder?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

.....
(a.u.b. invullen met blokletters)

106. In welke taal praat u thuis het meeste?

- ☐ Gebarentaal
- ☐ Nederlands
- ☐ Fries
- ☐ Nederlands dialect
- ☐ Indonesisch
- ☐ Sranan (Surinaams)
- ☐ Marokkaans-Arabisch
- ☐ Turks
- ☐ Duits
- ☐ Papiaments (Nederlandse Antillen)
- ☐ Anders, namelijk:

.....
(a.u.b. invullen met blokletters)

107. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

- ☐ Uitstekend
- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Matig
- ☐ Slecht

108. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee → **ga door naar vraag 110**

**109. Hoe heeft die persoon u geholpen?
(meerdere antwoorden mogelijk)**

- ☐ Heeft de vragen voorgelezen
- ☐ Heeft mijn antwoorden opgeschreven
- ☐ Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord
- ☐ Heeft de vragen in mijn taal vertaald
- ☐ Heeft op een andere manier geholpen, namelijk:

.....
(a.u.b. invullen met blokletters)

VERBETERING VRAGENLIJST

110. We willen de vragenlijst blijven verbeteren. We horen dan ook graag wat u van de vragenlijst vindt. Mist u iets in deze vragenlijst? Of heeft u nog opmerkingen of tips? Dan kunt u dat hieronder opschrijven.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST

Graag deze lijst opsturen in de bijgevoegde antwoordenvelop
(DESAN, Antwoordnummer 11020, 1000 PB Amsterdam). Een postzegel is niet nodig



Vragenlijst Ouders van kinderen 'Ervaringen met revalidatiezorg'

versie 0.4

bestemd voor ouders waarvan een kind tot 16 jaar gebruik maakt (of heeft gemaakt)
van zorg van een revalidatiecentrum

Het basisontwerp van de CQI meetinstrumenten is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC.

Deze specifieke vragenlijst is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met LSR, NPCF, Revalidatie Nederland en de zorgverzekeraars verenigd in Stichting Miletus.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 30 minuten.

Alle informatie waardoor iemand u of uw familie zou kunnen herkennen wordt vertrouwelijk gehouden.

U kunt ervoor kiezen om deze vragenlijst in te vullen of niet. Als u ervoor kiest dit niet te doen, zet u dan in dit vakje ☐ een kruisje en stuurt u deze bladzijde terug in de antwoordenvelop. Dit heeft geen gevolgen voor huidige of toekomstige behandelingen.

U ziet een nummer op de voorpagina van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt **ALLEEN** gebruikt om te weten of u uw vragenlijst heeft teruggestuurd zodat we u geen herinneringen hoeven te sturen.

INSTRUCTIES VOOR HET INVULLEN VAN DEZE VRAGENLIJST

- ◆ Beantwoord **alle** vragen door een kruisje te zetten in het vakje dat het beste bij uw mening past.
- ◆ Soms wordt u gevraagd om enkele vragen in deze vragenlijst over te slaan. In dat geval ziet u een pijl met een opmerking die u vertelt welke vraag u daarna moet beantwoorden, op de volgende manier:

☒ Ja → **ga door naar vraag 1**
☐ Nee
- ◆ Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat nog veranderen? Zet het ingevulde hokje dan tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:
☒ (Ja)
☒ Nee
- ◆ In deze vragenlijst worden soms de vragen gesteld in de verleden tijd. Mocht uw kind nog steeds gebruik maken van zorg van een revalidatiecentrum leest u dan de vragen in de tegenwoordige tijd.

INTRODUCTIE

1. Heeft uw kind in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van zorg van een revalidatiecentrum? Hierbij kunt denken aan contact met een revalidatiearts en/of het behandelteam voor therapie.

☐ Nee → *Deze vragenlijst is niet op u van toepassing.*
Wilt u zo vriendelijk zijn de vragenlijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoordenvelop?
(postzegel niet nodig)

☐ Ja

HET REVALIDATIECENTRUM

De volgende vragen gaan over uw ervaringen en/ of die van uw partner met het revalidatiecentrum in de afgelopen 12 maanden.

2. Was het een probleem om het revalidatiecentrum met het openbaar vervoer te bereiken?
- ☐ Groot probleem
☐ Klein probleem
☐ Geen probleem
☐ Niet van toepassing, wij reizen niet met openbaar vervoer
3. Was er voldoende parkeergelegenheid dichtbij het revalidatiecentrum?
- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
☐ Niet van toepassing, ik parkeer niet bij het revalidatiecentrum
4. Was de toegankelijkheid van het revalidatiecentrum een probleem? (bijvoorbeeld aanwezigheid van drempels of niet automatisch opengaande deuren)
- ☐ Groot probleem
☐ Klein probleem
☐ Geen probleem
5. Was het een probleem om het revalidatiecentrum overdag tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch te bereiken?
- ☐ Groot probleem
☐ Klein probleem
☐ Geen probleem
☐ Weet ik niet

6. Was het een probleem om het revalidatiecentrum na 17.00 uur telefonisch te bereiken?

☐ Groot probleem
☐ Klein probleem
☐ Geen probleem
☐ Weet ik niet

7. Waren de ruimten van het revalidatiecentrum aangenaam om in te verblijven? (bijvoorbeeld goede temperatuur, geen overlast van geluid, goede stoelen)

☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

8. Was het eten in het revalidatiecentrum lekker?

☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
☐ Weet ik niet

ONTVANGST OP REVALIDATIECENTRUM

Dit blokje vragen gaat over de ontvangst op het revalidatiecentrum.

9. Was er in het revalidatiecentrum iemand om u op te vangen en uitleg te geven?
- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
10. Waren de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, beleefd tegen u?
- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
11. Luisterden de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, aandachtig naar u?
- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

12. Hadden de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, genoeg tijd voor u?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

13. Namen de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, u serieus?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

14. Legden de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, u dingen op een begrijpelijke manier uit?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

INFORMATIE

Deze vragen gaan over de informatie die u of uw partner van het revalidatiecentrum heeft ontvangen.

15. Bent u bij de start van de behandeling van uw kind geïnformeerd over de gang van zaken in het revalidatiecentrum?

- ☐ Nee, niet geïnformeerd
- ☐ Ja, schriftelijk en mondeling geïnformeerd
- ☐ Ja, mondeling geïnformeerd
- ☐ Ja, schriftelijk geïnformeerd
- ☐ Weet ik niet (meer)

16. Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over de aandoening van uw kind?

- ☐ Nee
- ☐ Ja
- ☐ Weet ik niet (meer)

17. Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over de behandeling van uw kind?

- ☐ Nee
- ☐ Ja
- ☐ Weet ik niet (meer)

18. Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over patiëntenverenigingen?

- ☐ Nee
- ☐ Ja
- ☐ Weet ik niet (meer)

19. Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over nazorg?

- ☐ Nee
- ☐ Ja
- ☐ Weet ik niet (meer)

20. Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over wat u moet doen als er thuis problemen optreden?

- ☐ Nee
- ☐ Ja
- ☐ Weet ik niet (meer)

21. Was het een probleem om de ontvangen informatie te begrijpen?

- ☐ Groot probleem
- ☐ Klein probleem
- ☐ Geen probleem
- ☐ Niet van toepassing, ik heb geen informatie ontvangen

22. Weet u bij wie u binnen het revalidatiecentrum een klacht kunt indienen?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

AFSPRAKEN MAKEN EN VERANDEREN

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met het maken en veranderen van afspraken in de afgelopen 12 maanden.

23. Was het een probleem om afspraken met behandelaars te maken?

- ☐ Groot probleem
- ☐ Klein probleem
- ☐ Geen probleem
- ☐ Niet van toepassing, ik heb geen afspraak gemaakt

24. Was het een probleem om afspraken met behandelaars te veranderen?

- ☐ Groot probleem
- ☐ Klein probleem
- ☐ Geen probleem
- ☐ Niet van toepassing, ik heb geen afspraak veranderd

25. Werd u tijdig (minimaal 1 week van te voren) op de hoogte gesteld als een afspraak veranderde?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing, er zijn geen afspraken veranderd

26. Hielden de medewerkers van het revalidatiecentrum bij het maken van afspraken rekening met uw wensen of de wensen van uw kind? (bijvoorbeeld met de thuissituatie, school of werk)

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

27. Waren er mogelijkheden tot rusten tussen de behandelingen?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

BEHANDELPLAN EN REVALIDATIEBEHANDELING

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met het behandelplan van uw kind in de afgelopen 12 maanden. In een behandelplan staat bijvoorbeeld op welk gebied uw kind beperkingen ondervond en wat het doel was van de revalidatiebehandeling.

28. Zijn afspraken over de behandeling van uw kind vastgelegd in een behandelplan?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

29. Werd bij de behandeling rekening gehouden met de thuissituatie van uw kind?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

30. Kreeg u de mogelijkheid te overleggen over de behandeling van uw kind?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

31. Kon u meebeslissen over de behandeling van uw kind?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

32. Werd de voortgang van de behandeling van uw kind regelmatig met u besproken?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

33. Werd u betrokken bij de behandeling van uw kind?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

34. Bent u geïnformeerd over de mogelijkheid van een 'second opinion' bij een andere revalidatiearts binnen of buiten het revalidatiecentrum?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

HULP / STEUN

De volgende vragen gaan de ondersteuning vanuit het revalidatiecentrum in de afgelopen 12 maanden.

35. Kreeg u van het revalidatiecentrum hulp bij de problemen die u ervaart in de omgang met uw kind?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

36. Kreeg u van het revalidatiecentrum instructie over de dagelijkse verzorging van uw kind?

- ☐ Nee
- ☐ Ja
- ☐ Niet van toepassing, geen instructie nodig

37. Kreeg u van het revalidatiecentrum hulp bij het volhouden van de therapie van uw kind?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

38. Kreeg u van het revalidatiecentrum hulp bij het invullen van de vrije tijd van uw kind?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

39. Hielp het revalidatiecentrum u bij het verkrijgen van hulpmiddelen, voorzieningen en/of thuiszorg?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing

40. Bood het revalidatiecentrum u steun bij zaken die u belangrijk vindt?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing, geen behoefte aan

41. Kon u met iemand van het revalidatiecentrum praten over veranderingen in vriendschappen van uw kind en van uzelf?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

42. Kon u met iemand van het revalidatiecentrum praten over intimiteit en seksualiteit van uw kind?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing, geen behoefte aan

EERSTE GESPREK MET REVALIDATIEARTS

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de wachttijden tot een eerste gesprek en het eerste gesprek (consult of afspraak) voor uw kind met de revalidatiearts.

43. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een eerste gesprek (consult of afspraak) gehad met de revalidatiearts?

- ☐ Nee → **ga door naar vraag 50**
- ☐ Ja

44. Hoe lang duurde het voordat u een eerste gesprek (consult of afspraak) had met een revalidatiearts?

- ☐ Minder dan 4 weken
- ☐ 4-6 weken
- ☐ 6-8 weken
- ☐ Langer dan 8 weken
- ☐ Weet ik niet

45. Was de wachttijd tot het eerste gesprek (consult of afspraak) een probleem?

- ☐ Groot probleem
- ☐ Klein probleem
- ☐ Geen probleem

46. Kreeg u van het revalidatiecentrum informatie over de lengte van de wachttijd tot een eerste gesprek (consult of afspraak) met een revalidatiearts?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

47. Zijn er naar aanleiding van het eerste gesprek afspraken gemaakt over de vervolgbehandeling van uw kind?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

48. Kreeg u tijd om te overleggen over de behandeling van uw kind?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

49. Hoeveel tijd zat er tussen het eerste gesprek en de start van de behandeling?

- ☐ Minder dan 1 week
- ☐ 1-2 weken
- ☐ 2-4 weken
- ☐ Langer dan 4 weken
- ☐ Weet ik niet

OMGANG MET BEHANDELAARS

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met behandelaars in de afgelopen 12 maanden.

50. Met welke behandelaars had uw kind contact of kreeg uw kind therapie?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Verpleegkundigen
- ☐ Revalidatiearts
- ☐ Fysiotherapeut
- ☐ Ergotherapeut
- ☐ Logopedist
- ☐ Maatschappelijk werker
- ☐ Psycholoog/orthopedagoog
- ☐ Anders, namelijk:

.....
(a.u.b. invullen met blokletters)

51. Kwamen de behandelaars de afspraken uit het behandelplan na?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

52. Waren de behandelaars beleefd tegen u?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

53. Luisterden de behandelaars aandachtig naar u?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

54. Hadden de behandelaars genoeg tijd voor u?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

55. Namen de behandelaars u serieus?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

56. Legden de behandelaars u dingen op een begrijpelijke manier uit?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

57. Bodden de behandelaars uit zichzelf oplossingen, nieuwe inzichten en/of behandelmethodes aan?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

58. Hadden behandelaars genoeg aandacht voor onveilige situaties?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

WAARDERING BEHANDELAARS

In de volgende vragen kunt u een waarderingcijfer geven voor verschillende behandelaars. Mocht uw kind geen contact hebben met een behandelaar, kruis dan niet van toepassing aan.

59. Welk cijfer geeft u de verpleging? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte verpleging
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Uitstekende verpleging
- ☐ Niet van toepassing

60. Welk cijfer geeft u de fysiotherapeut(en)?

Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte fysiotherapeut
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Uitstekende fysiotherapeut
- ☐ Niet van toepassing

61. Welk cijfer geeft u de ergotherapeut(en)?

Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte ergotherapeut
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Uitstekende ergotherapeut
- ☐ Niet van toepassing

62. Welk cijfer geeft u de logopedist(en)? Een 0

betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte logopedist
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Uitstekende logopedist
- ☐ Niet van toepassing

63. Welk cijfer geeft u de maatschappelijk

werker(s)? Een 0 betekent: heel erg slecht.

Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte maatschappelijk werker
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Uitstekende maatschappelijk werker
- ☐ Niet van toepassing

64. Welk cijfer geeft u de psycholoog/ orthopeda-

goog? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10

betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte psycholoog/
- ☐ 1 orthopedagoog
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Uitstekende psycholoog/orthopedagoog
- ☐ Niet van toepassing

65. Welk cijfer geeft u de revalidatiearts(en)?

Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10

betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte revalidatiearts
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Uitstekende revalidatiearts

CONTINUÏTEIT EN AFSTEMMING

De volgende vragen gaan over de ervaringen met de continuïteit en afstemming van de behandeling van uw kind in de afgelopen 12 maanden.

66. **Werd uw kind in het revalidatiecentrum bij een specifieke therapie (bijvoorbeeld logopedie) door dezelfde personen behandeld?**
- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd → *ga door naar vraag 70*
67. **Als uw kind door een andere persoon werd behandeld, waren er dan problemen met de overname?**
- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
68. **Gaven behandelaars uw kind tegenstrijdige informatie?**
- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
69. **Werkten de behandelaars van uw kind op een goede manier samen?**
- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
70. **Had u een vast contactpersoon in het revalidatiecentrum?**
- ☐ Nee
☐ Ja
71. **Werd uw kind goed doorverwezen binnen het revalidatiecentrum?**
- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
☐ Niet van toepassing, niet doorverwezen
72. **Heeft u, bij de afsluiting van de behandeling van uw kind, een eindgesprek gehad met medewerkers van het revalidatiecentrum?**
- ☐ Nee
☐ Ja
☐ Niet van toepassing, behandeling is nog niet afgesloten

MODULE KIND

De volgende vragen gaan over de ervaringen van uw kind.

73. **Is uw kind 8 jaar of ouder?**
- ☐ Nee → *Vul zelf de onderstaande vragen in*
☐ Ja → *Vul samen met uw kind de onderstaande vragen in*
74. **Waren de behandelaars beleefd tegen uw kind?**
- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
☐ Weet ik niet
75. **Luisterden de behandelaars aandachtig naar uw kind?**
- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
☐ Weet ik niet
76. **Hadden de behandelaars genoeg tijd voor uw kind?**
- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
☐ Weet ik niet
77. **Namen de behandelaars uw kind serieus?**
- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
☐ Weet ik niet
78. **Legden de behandelaars uw kind dingen op een voor hem/haar begrijpelijke manier uit?**
- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
☐ Weet ik niet
79. **Hielden behandelaars rekening met de mogelijkheden en beperkingen van uw kind?**
- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
☐ Weet ik niet

80. Voelde uw kind zich veilig in het revalidatiecentrum?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Weet ik niet

81. Voelde uw kind zich in vertrouwde handen bij de behandelaars?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Weet ik niet

82. Hadden behandelaars naar de mening van uw kind genoeg aandacht voor onveilige situaties?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

83. Zijn er afspraken met uw kind gemaakt over het behandelplan?

- ☐ Nee, geen afspraken
- ☐ Nee, alleen mondelinge afspraken
- ☐ Ja
- ☐ Weet ik niet
- ☐ Niet van toepassing, kind is te jong

84. Kon uw kind meebeslissen over de behandeling?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Weet ik niet
- ☐ Niet van toepassing, kind is te jong

85. Werde de voortgang van de behandeling regelmatig met uw kind besproken?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

86. Gaf het revalidatiecentrum uw kind hulp bij het omgaan met problemen die hij/zij in het dagelijkse leven ervaart?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing, kind is te jong

87. Is het resultaat van de behandeling in overeenstemming met wat uw kind had verwacht?

- ☐ Nee
- ☐ Ik twijfel, maar eigenlijk niet
- ☐ Ik twijfel, maar eigenlijk wel
- ☐ Ja

RESULTAAT BEHANDELING

88. Revalideert uw kind nog op dit moment?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

89. Zijn de behandeldoelen (tot nu toe) gerealiseerd?

- ☐ Nee, in het geheel niet
- ☐ Voor het grootste deel niet
- ☐ Voor het grootste deel wel
- ☐ Ja, volledig

90. Voldeed de behandeling (tot nu toe) aan uw verwachtingen?

- ☐ Nee, in het geheel niet
- ☐ Voor het grootste deel niet
- ☐ Voor het grootste deel wel
- ☐ Ja, volledig

ALGEMEEN OORDEEL

91. Welk cijfer geeft u het revalidatiecentrum? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slecht revalidatiecentrum
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Uitstekend revalidatiecentrum

92. Zou u dit revalidatiecentrum aan andere ouders aanbevelen?

- ☐ Beslist niet
- ☐ Waarschijnlijk niet
- ☐ Waarschijnlijk wel
- ☐ Beslist wel

OVER UZELF EN UW KIND

93. Wat is uw leeftijd?

- ☐ 18 t/m 24 jaar
- ☐ 25 t/m 34 jaar
- ☐ 35 t/m 44 jaar
- ☐ 45 t/m 54 jaar
- ☐ 55 t/m 64 jaar
- ☐ 65 t/m 74 jaar
- ☐ 75 jaar of ouder

94. Bent u een man of een vrouw?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

95. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding? (een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuigschrift)

- ☐ Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
- ☐ Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)
- ☐ Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
- ☐ Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)
- ☐ Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
- ☐ Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)
- ☐ Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
- ☐ Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- ☐ Anders, namelijk:

.....
(a.u.b. invullen met blokletters)

96. Wat is het geboorteland van uzelf?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

.....
(a.u.b. invullen met blokletters)

97. Wat is het geboorteland van uw vader?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

.....
(a.u.b. invullen met blokletters)

98. Wat is het geboorteland van uw moeder?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

.....
(a.u.b. invullen met blokletters)

99. In welke taal praat u thuis het meeste?

- ☐ Gebarentaal
- ☐ Nederlands
- ☐ Fries
- ☐ Nederlands dialect
- ☐ Indonesisch
- ☐ Sranan (Surinaams)
- ☐ Marokkaans-Arabisch
- ☐ Turks
- ☐ Duits
- ☐ Papiaments (Nederlandse Antillen)
- ☐ Anders, namelijk:

.....
(a.u.b. invullen met blokletters)

100. Wat is het geslacht van uw kind dat revalideert of revalideerde?

- ☐ Jongen
- ☐ Meisje

101. Wat is de leeftijd van uw kind dat revalideert of revalideerde?

- ☐ 0 maanden tot en met 14 maanden
- ☐ 15 maanden tot en met 3 jaar
- ☐ 4 tot en met 7 jaar
- ☐ 8 tot en met 11 jaar
- ☐ 12 tot en met 15 jaar
- ☐ 16 jaar en ouder

102. Voor welke aandoening revalideert of revalideerde uw kind?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Dwarslaesie
- ☐ Spina bifida (open rug)
- ☐ CVA (Cerebrovasculair accident of beroerte)
- ☐ Niet aangeboren hersenletsel (NAH)
- ☐ Spierziekte
- ☐ Ontwikkelingsstoornissen
- ☐ Amputatie (verlies van een lichaamsdeel)
- ☐ Herstel na ongeval
- ☐ Herstel na ziekte
- ☐ Herstel na operatie
- ☐ Hartfalen/hartrevalidatie
- ☐ Chronische pijn
- ☐ Cerebrale Parese
- ☐ COPD/longrevalidatie
- ☐ Anders, namelijk:

.....
(a.u.b. invullen met blokletters)

- ☐ Weet ik niet

103. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

- ☐ Uitstekend
- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Matig
- ☐ Slecht

104. Hoe zou u over het algemeen de gezondheid van uw kind noemen?

- ☐ Uitstekend
- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Matig
- ☐ Slecht

105. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee → *ga door naar vraag 107*

106. Hoe heeft die persoon u geholpen?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Heeft de vragen voorgelezen
- ☐ Heeft mijn antwoorden opgeschreven
- ☐ Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord
- ☐ Heeft de vragen in mijn taal vertaald
- ☐ Heeft op een andere manier geholpen, namelijk:

.....
(a.u.b. invullen met blokletters)

VERBETERING VRAGENLIJST

107. We willen de vragenlijst blijven verbeteren. We horen dan ook graag wat u van de vragenlijst vindt. Mist u iets in deze vragenlijst? Of heeft u nog opmerkingen of tips? Dan kunt u dat hieronder opschrijven.

.....

.....

.....

.....

HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST

Graag deze lijst opsturen in de bijgevoegde antwoordenvolop
(DESAN, Antwoordnummer 11020, 1000 PB Amsterdam). Een postzegel is niet nodig



Vragenlijst Ouders van kinderen 'Belangenlijst bij de CQI revalidatiezorg'

versie 0.4

bestemd voor ouders waarvan een kind tot 16 jaar gebruik maakt (of heeft gemaakt)
van zorg van een revalidatiecentrum

Het basison ontwerp van de CQI meetinstrumenten is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC.

Deze specifieke vragenlijst is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met LSR, NPCF, Revalidatie Nederland en de zorgverzekeraars verenigd in Stichting Miletus.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 30 minuten.

Alle informatie waardoor iemand u of uw familie zou kunnen herkennen wordt vertrouwelijk gehouden.

U kunt ervoor kiezen om deze vragenlijst in te vullen of niet. Als u ervoor kiest dit niet te doen, zet u dan in dit vakje ☐ een kruisje en stuurt u deze bladzijde terug in de antwoordenvolp. Dit heeft geen gevolgen voor huidige of toekomstige behandelingen.

U ziet een nummer op de voorpagina van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te weten of u uw vragenlijst heeft teruggestuurd zodat we u geen herinneringen hoeven te sturen.

INSTRUCTIES VOOR HET INVULLEN VAN DEZE VRAGENLIJST

- ◆ Beantwoord **alle** vragen door een kruisje te zetten in het vakje dat het beste bij uw mening past.
- ◆ Soms wordt u gevraagd om enkele vragen in deze vragenlijst over te slaan. In dat geval ziet u een pijl met een opmerking die u vertelt welke vraag u daarna moet beantwoorden, op de volgende manier:

☒ Ja → **ga door naar vraag 1**
☐ Nee
- ◆ Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat nog veranderen? Zet het ingevulde hokje dan tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:
☒ (Ja)
☒ Nee
- ◆ In deze vragenlijst worden soms de vragen gesteld in de verleden tijd. Mocht uw kind nog steeds gebruik maken van zorg van een revalidatiecentrum leest u dan de vragen in de tegenwoordige tijd.

INTRODUCTIE

1. Heeft uw kind in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van zorg van een revalidatiecentrum? Hierbij kunt denken aan contact met een revalidatiearts en/of het behandelteam voor therapie.

☐ Nee → *Deze vragenlijst is niet op u van toepassing.*
Wilt u zo vriendelijk zijn de vragenlijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoordenvelop?
(postzegel niet nodig)

☐ Ja

WAARDERING BEHANDELAARS

In de volgende vragen kunt u een waarderingscijfer geven voor verschillende behandelaars van het revalidatiecentrum. Mocht uw kind geen contact hebben met een behandelaar, kruis dan niet van toepassing aan.

2. Welk cijfer geeft u de verpleging?

Een 0 betekent: heel erg slecht.

Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte verpleging
☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5
☐ 6
☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10 Uitstekende verpleging
☐ Niet van toepassing

3. Welk cijfer geeft u de revalidatiearts?

Een 0 betekent: heel erg slecht.

Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte revalidatiearts
☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5
☐ 6
☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10 Uitstekende revalidatiearts
☐ Niet van toepassing

RESULTAAT BEHANDELING

4. Revalideert uw kind nog op dit moment?

- ☐ Nee
☐ Ja

5. Zijn de behandeldoelen (tot nu toe) gerealiseerd?

- ☐ Nee, in het geheel niet
☐ Voor het grootste deel niet
☐ Voor het grootste deel wel
☐ Ja, volledig

6. Voldeed de behandeling (tot nu toe) aan uw verwachtingen?

- ☐ Nee, in het geheel niet
☐ Voor het grootste deel niet
☐ Voor het grootste deel wel
☐ Ja, volledig

ALGEMEEN OORDEEL

7. Welk cijfer geeft u het revalidatiecentrum?

Een 0 betekent: heel erg slecht.

Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slecht revalidatiecentrum
☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5
☐ 6
☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10 Uitstekend revalidatiecentrum

8. Zou u dit revalidatiecentrum aan andere ouders aanbevelen?

- ☐ Beslist niet
☐ Waarschijnlijk niet
☐ Waarschijnlijk wel
☐ Beslist wel

WAT VINDT U BELANGRIJK ALS HET GAAT OM DE REVALIDATIEZORG?

Hieronder staan vragen over de zorg in een revalidatiecentrum. We willen graag weten wat u belangrijk vindt bij deze zorg. Wilt u bij elke zin hieronder het vakje aankruisen dat het beste bij úw mening past? Ook als u geen ervaring hebt met bepaalde aspecten van de zorg, dan willen we graag van u weten hoe belangrijk u deze zorg vindt.

Wat vindt u belangrijk?

*niet
belangrijk* *eigenlijk wel
belangrijk* *belangrijk* *heel erg
belangrijk*

Het revalidatiecentrum

9.	Vindt u het belangrijk dat u het revalidatiecentrum met het openbaar vervoer kunt bereiken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Vindt u het belangrijk dat er voldoende parkeergelegenheid dichtbij het revalidatiecentrum is?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	Vindt u het belangrijk dat het revalidatiecentrum toegankelijk is? (bijvoorbeeld aanwezigheid van drempels of niet automatisch opengaande deuren)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Vindt u het belangrijk dat het revalidatiecentrum overdag tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch te bereiken is?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	Vindt u het belangrijk dat het revalidatiecentrum na 17.00 uur telefonisch te bereiken is?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	Vindt u het belangrijk dat de ruimten van het revalidatiecentrum aangenaam zijn om in te verblijven? (bijvoorbeeld goede temperatuur, geen overlast van geluid, goede stoelen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	Vindt u het belangrijk dat het eten in het revalidatiecentrum lekker is?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ontvangst op het revalidatiecentrum

16.	Vindt u het belangrijk dat er in het revalidatiecentrum iemand is om u op te vangen en uitleg te geven?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.	Vindt u het belangrijk dat de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, beleefd tegen u zijn?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	Vindt u het belangrijk dat de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, aandachtig naar u luisteren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.	Vindt u het belangrijk dat de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, genoeg tijd voor u hebben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	Vindt u het belangrijk dat de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, u serieus nemen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.	Vindt u het belangrijk dat de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, u dingen op een begrijpelijke manier uitleggen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Informatie

22.	Vindt u het belangrijk dat u bij de start van de behandeling van uw kind geïnformeerd bent over de gang van zaken in het revalidatiecentrum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.	Vindt u het belangrijk dat u informatie van het revalidatiecentrum ontvangt over de aandoening van uw kind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.	Vindt u het belangrijk dat u informatie van het revalidatiecentrum ontvangt over de behandeling van uw kind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.	Vindt u het belangrijk dat u informatie van het revalidatiecentrum ontvangt over patiëntenverenigingen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.	Vindt u het belangrijk dat u informatie van het revalidatiecentrum ontvangt over nazorg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27.	Vindt u het belangrijk dat u informatie van het revalidatiecentrum ontvangt over wat u moet doen als er thuis problemen optreden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.	Vindt u het belangrijk dat u de ontvangen informatie begrijpt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.	Vindt u het belangrijk dat u weet bij wie u binnen het revalidatiecentrum een klacht kunt indienen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Afspraken maken en veranderen

30.	Vindt u het belangrijk dat het maken van afspraken met behandelaars goed verloopt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31.	Vindt u het belangrijk dat het veranderen van afspraken met behandelaars goed verloopt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.	Vindt u het belangrijk dat u tijdig (minimaal 1 week van tevoren) op de hoogte wordt gesteld als een afspraak verandert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33.	Vindt u het belangrijk dat de behandelaars van het revalidatiecentrum bij het maken van afspraken rekening houden met uw wensen of de wensen van uw kind? (bijvoorbeeld met de thuissituatie, school of werk)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34.	Vindt u het belangrijk dat er mogelijkheden tot rusten tussen de behandelingen zijn?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Behandelplan en Revalidatiebehandeling

35.	Vindt u het belangrijk dat de afspraken over de behandeling van uw kind zijn vastgelegd in een behandelplan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36.	Vindt u het belangrijk dat bij de behandeling rekening gehouden wordt met de thuissituatie van uw kind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37.	Vindt u het belangrijk dat u de mogelijkheid krijgt te overleggen over de behandeling van uw kind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38.	Vindt u het belangrijk dat u mee kunt beslissen over de behandeling van uw kind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39.	Vindt u het belangrijk dat de voortgang van de behandeling van uw kind regelmatig met u besproken wordt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40.	Vindt u het belangrijk dat u betrokken wordt bij de behandeling van uw kind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41.	Vindt u het belangrijk dat u geïnformeerd wordt over de mogelijkheid van een 'second opinion' bij een andere revalidatiearts binnen of buiten het revalidatiecentrum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hulp / Steun

42.	Vindt u het belangrijk dat u van het revalidatiecentrum hulp krijgt bij de problemen die u ervaart in de omgang met uw kind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43.	Vindt u het belangrijk dat u van het revalidatiecentrum instructie krijgt over de dagelijkse verzorging van uw kind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44.	Vindt u het belangrijk dat u van het revalidatiecentrum hulp krijgt bij het volhouden van de therapie van uw kind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45.	Vindt u het belangrijk dat u van het revalidatiecentrum hulp krijgt bij het invullen van de vrije tijd van uw kind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46.	Vindt u het belangrijk dat het revalidatiecentrum u helpt bij het verkrijgen van hulpmiddelen, voorzieningen en/of thuiszorg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47.	Vindt u het belangrijk dat het revalidatiecentrum u steun biedt bij zaken die u belangrijk vindt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48.	Vindt u het belangrijk dat u met iemand van het revalidatiecentrum kunt praten over veranderingen in vriendschappen van uw kind en van uzelf?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49.	Vindt u het belangrijk dat u met iemand van het revalidatiecentrum kunt praten over intimiteit en seksualiteit van uw kind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Eerste gesprek met revalidatiearts

50.	Vindt u het belangrijk dat u snel het eerste gesprek (consult of afspraak) heeft met een revalidatiearts?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51.	Vindt u het belangrijk dat u van het revalidatiecentrum informatie krijgt over de lengte van de wachttijd tot een eerste gesprek (consult of afspraak) met een revalidatiearts?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52.	Vindt u het belangrijk dat er naar aanleiding van het eerste gesprek afspraken worden gemaakt over de vervolgbehandeling van uw kind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53.	Vindt u het belangrijk dat u tijd krijgt om te overleggen over de behandeling van uw kind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54.	Vindt u het belangrijk dat de tijd tussen het eerste gesprek en de start van de behandeling kort is?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Omgang met andere behandelaars

55.	Vindt u het belangrijk dat de behandelaars de afspraken uit het behandelplan nakomen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56.	Vindt u het belangrijk dat de behandelaars beleefd tegen u zijn?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57.	Vindt u het belangrijk dat de behandelaars aandachtig naar u luisteren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58.	Vindt u het belangrijk dat de behandelaars genoeg tijd voor u hebben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59.	Vindt u het belangrijk dat de behandelaars u serieus nemen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60.	Vindt u het belangrijk dat de behandelaars u dingen op een begrijpelijke manier uitleggen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61.	Vindt u het belangrijk dat de behandelaars uit zichzelf oplossingen, nieuwe inzichten en/of behandelmethodes aanbieden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62.	Vindt u het belangrijk dat behandelaars genoeg aandacht voor onveilige situaties hebben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wat vindt u belangrijk?

niet
belangrijk

eigenlijk wel
belangrijk

belangrijk

heel erg
belangrijk

Continuïteit en afstemming

63.	Vindt u het belangrijk dat uw kind in het revalidatiecentrum bij een specifieke therapie (bijvoorbeeld logopedie) door dezelfde personen behandeld wordt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64.	Vindt u het belangrijk dat, als uw kind door een andere persoon wordt behandeld, de overname goed verloopt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65.	Vindt u het belangrijk dat behandelaars uw kind geen tegenstrijdige informatie geven?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
66.	Vindt u het belangrijk dat de behandelaars van uw kind op een goede manier samenwerken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
67.	Vindt u het belangrijk dat u een vast contactpersoon in het revalidatiecentrum heeft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
68.	Vindt u het belangrijk dat uw kind goed wordt doorverwezen binnen het revalidatiecentrum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
69.	Vindt u het belangrijk dat u bij de afsluiting van de behandeling van uw kind, een eindgesprek heeft met medewerkers van het revalidatiecentrum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MODULE KIND

De volgende vragen gaan over wat uw kind belangrijk vindt.

70. Is uw kind 8 jaar of ouder?

- ☐ Nee → **Vul zelf de onderstaande vragen in**
- ☐ Ja → **Vul samen met uw kind de onderstaande vragen in**

Wat vindt u belangrijk?

niet
belangrijk

eigenlijk wel
belangrijk

belangrijk

heel erg
belangrijk

71.	Vindt u het belangrijk dat de behandelaars beleefd tegen uw kind zijn?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
72.	Vindt u het belangrijk dat de behandelaars aandachtig naar uw kind luisteren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
73.	Vindt u het belangrijk dat de behandelaars genoeg tijd voor uw kind hebben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
74.	Vindt u het belangrijk dat de behandelaars uw kind serieus nemen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
75.	Vindt u het belangrijk dat de behandelaars uw kind dingen op een voor hem/haar begrijpelijke manier uitleggen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
76.	Vindt u het belangrijk dat behandelaars rekening houden met de mogelijkheden en beperkingen van uw kind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<i>Wat vindt u belangrijk?</i>	<i>niet belangrijk</i>	<i>eigenlijk wel belangrijk</i>	<i>belangrijk</i>	<i>heel erg belangrijk</i>
77. Vindt u het belangrijk dat uw kind zich veilig voelt in het revalidatiecentrum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
78. Vindt u het belangrijk dat uw kind zich in vertrouwde handen voelt bij de behandelaars?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
79. Vindt u het belangrijk dat behandelaars naar de mening van uw kind genoeg aandacht voor onveilige situaties hebben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
80. Vindt u het belangrijk dat er afspraken met uw kind worden gemaakt over het behandelplan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
81. Vindt u het belangrijk dat uw kind mee kan beslissen over de behandeling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
82. Vindt u het belangrijk dat de voortgang van de behandeling regelmatig met uw kind wordt besproken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
83. Vindt u het belangrijk dat het revalidatiecentrum uw kind hulp geeft bij het omgaan met problemen die hij/zij in het dagelijkse leven ervaart?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
84. Vindt u het belangrijk dat het resultaat van de behandeling in overeenstemming is met wat uw kind had verwacht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Resultaat behandeling

85. Vindt u het belangrijk dat de behandeldoelen (tot nu toe) gerealiseerd zijn?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
86. Vindt u het belangrijk dat de behandeling (tot nu toe) aan uw verwachtingen voldoet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OVER UZELF EN UW KIND

87. Wat is uw leeftijd?

- ☐ 18 t/m 24 jaar
- ☐ 25 t/m 34 jaar
- ☐ 35 t/m 44 jaar
- ☐ 45 t/m 54 jaar
- ☐ 55 t/m 64 jaar
- ☐ 65 t/m 74 jaar
- ☐ 75 jaar of ouder

88. Bent u een man of een vrouw?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

89. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding? (een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuigschrift)

- ☐ Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
- ☐ Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)
- ☐ Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
- ☐ Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)
- ☐ Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
- ☐ Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)
- ☐ Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
- ☐ Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- ☐ Anders, namelijk:

.....
(a.u.b. invullen met blokletters)

90. Wat is het geboorteland van uzelf?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

.....
(a.u.b. invullen met blokletters)

91. Wat is het geboorteland van uw vader?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

.....
(a.u.b. invullen met blokletters)

92. Wat is het geboorteland van uw moeder?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

.....
(a.u.b. invullen met blokletters)

93. In welke taal praat u thuis het meeste?

- ☐ Gebarentaal
- ☐ Nederlands
- ☐ Fries
- ☐ Nederlands dialect
- ☐ Indonesisch
- ☐ Sranan (Surinaams)
- ☐ Marokkaans-Arabisch
- ☐ Turks
- ☐ Duits
- ☐ Papiaments (Nederlandse Antillen)
- ☐ Anders, namelijk:

.....
(a.u.b. invullen met blokletters)

94. Wat is het geslacht van uw kind dat revalideert of revalideerde?

- ☐ Jongen
- ☐ Meisje

95. Wat is de leeftijd van uw kind dat revalideert of revalideerde?

- ☐ 0 maanden tot en met 14 maanden
- ☐ 15 maanden tot en met 3 jaar
- ☐ 4 tot en met 7 jaar
- ☐ 8 tot en met 11 jaar
- ☐ 12 tot en met 15 jaar
- ☐ 16 jaar en ouder

96. Voor welke aandoening revalideert of revalideerde uw kind?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Dwarslaesie
- ☐ Spina bifida (open rug)
- ☐ CVA (Cerebrovasculair accident of beroerte)
- ☐ Niet aangeboren hersenletsel (NAH)
- ☐ Spierziekte
- ☐ Ontwikkelingsstoornissen
- ☐ Amputatie (verlies van een lichaamsdeel)
- ☐ Herstel na ongeval
- ☐ Herstel na ziekte
- ☐ Herstel na operatie
- ☐ Hartfalen/hartrevalidatie
- ☐ Chronische pijn
- ☐ Cerebrale Parese
- ☐ COPD/longrevalidatie
- ☐ Anders, namelijk:

.....
(a.u.b. invullen met blokletters)

- ☐ Weet ik niet

97. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

- ☐ Uitstekend
- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Matig
- ☐ Slecht

98. Hoe zou u over het algemeen de gezondheid van uw kind noemen?

- ☐ Uitstekend
- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Matig
- ☐ Slecht

99. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee → *ga door naar vraag 101*

100. Hoe heeft die persoon u geholpen?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Heeft de vragen voorgelezen
- ☐ Heeft mijn antwoorden opgeschreven
- ☐ Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord
- ☐ Heeft de vragen in mijn taal vertaald
- ☐ Heeft op een andere manier geholpen, namelijk:

.....
(a.u.b. invullen met blokletters)

VERBETERING VRAGENLIJST

101. We willen de vragenlijst blijven verbeteren. We horen dan ook graag wat u van de vragenlijst vindt. Mist u iets in deze vragenlijst? Of heeft u nog opmerkingen of tips? Dan kunt u dat hieronder opschrijven.

.....

.....

.....

.....

HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST

Graag deze lijst opsturen in de bijgevoegde antwoortenvelop
(DESAN, Antwoordnummer 11020, 1000 PB Amsterdam). Een postzegel is niet nodig

Bijlage 6 Steekproefinstructie CQ-index Revalidatiecentra Volwassenen

De steekproeftrekking voor CQI Volwassenen wordt *per revalidatiecentrum* verricht.

Oplevering steekproefbestanden

Oplevering gegevens in twee Excel-bestanden aan DESAN voor 30 augustus. De bestanden versturen via e-mail (versturen in twee mails) óf aangetekend per Cd-rom naar:

Email: hans.rutjes@desan.nl
Adres: DESAN Research Solutions
T.a.v. Hans Rutjes
Postbus 10288
1001 EG Amsterdam

1. CQI Volwassenen

1.1 Inclusiecriteria en werkwijze

De inclusiecriteria voor de steekproef zijn als volgt. Het gaat om volwassenen die:

1. op 9 juli 2009 16 jaar of ouder zijn (geboren op of vóór 09-07-1993)
2. op of vóór 9 juli 2009 met de behandeling zijn begonnen of deze al hebben afgerond.
3. de behandeling niet langer dan zes maanden geleden hebben afgerond
4. zowel klinisch of poliklinisch zijn, met uitzondering van de consultaire groep.

Ga als volgt te werk:

1. Verwijder iedereen die jonger is dan 16 jaar (geboren na 09-07-1993)
2. Selecteer alle patiënten die op of vóór 9 juli 2009 met de behandeling zijn begonnen of deze al hebben afgerond
3. Verwijder alle patiënten die de behandeling voor 3 maart 2009 hebben afgerond
4. Verwijder de consultaire groep
5. Controleer dit bestand op actualiteit (overleden, of niet aan te schrijven of te benaderen patiënten verwijderen).

1.2 Kengetallen

6. Maak onderscheid tussen poliklinische en klinische patiënten.

Noteer *per type revalidatie* (poliklinisch, klinisch) de volgende gegevens (zie formulier in Bijlage V)

- a) totaal aantal patiënten
- b) het aantal mannen en vrouwen
- c) gemiddelde leeftijd van alle patiënten

- d) gemiddelde leeftijd van de mannen en van de vrouwen
7. Er dient per bestand (poliklinische en klinische patiënten) vervolgens a-select (elke x-de revalidant) een steekproef te worden getrokken van in totaal zo'n circa 125 patiënten.
Ad 1) Indien u niet tot een aantal van 125 klinische patiënten kan worden, kunt u uit het poliklinische bestand een grotere steekproef trekken zodat u in totaal 250 patiënten heeft voor uw revalidatiecentrum.
Ad 2) Indien u minder dan 125 patiënten per bestand heeft, dient u alle patiënten te selecteren die in het bestand voorkomen.
8. Voeg beide bestanden samen zodat u de steekproef in één bestand heeft staan.
9. Stap 1 tot en met 8 hebben geleid tot een x-aantal patiënten. Nu maakt u twee Excel-bestanden aan:
- Bestand 1:** met een uniek identificatienummer (bv registratienummer), naam en adresgegevens van de revalidant, naam revalidatiecentrum etc (zie onder); *Dit bestand wordt gebruikt door mailhouse om de vragenlijsten te versturen.*
- Bestand 2:** met hetzelfde identificatienummer, geboortedatum, geslacht en type revalidatie. *Dit bestand wordt gebruikt bij de non-respons analyse.*

1.3 Aan te leveren gegevens

Elk revalidatiecentrum levert de kengetallen en de gegevens aan van circa 250 volwassen patiënten (≥ 16 jaar) verdeeld over 2 Excel-bestanden. Vermeld hierbij duidelijk de naam van het revalidatiecentrum.

1.4 Excelbestanden

De twee Excel-bestanden bevatten in de verschillende kolommen.

Bestand 1	
	<ul style="list-style-type: none"> a) Achternaam revalidant; b) Tussenvoegsel; c) Voorletters; d) Aanschrijftitel (de heer/mevrouw); e) Straat en huisnummer; f) Postcode; g) Plaats; h) Registratiecode; i) AGB-code revalidatiecentrum j) Naam van het revalidatiecentrum horend bij de AGB-code; k) AGB-code locatie; l) Naam van de locatie horende bij de AGB code; m) Specialisatie n) Poliklinisch of klinisch revalideren

Bestand 2 T.b.v. de (non-respons) analyse voor alle patiënten behorend tot de selectie:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">a) Registratienummerb) Geboortejaar revalidantc) Geslacht revalidantd) Poliklinisch en klinisch revalideren |
|--|

Verslaglegging

Wij vragen u op te schrijven welke stappen u gevolgd hebt bij het selecteren van de patiënten, zo kan achteraf gecontroleerd worden of elk centrum dit op dezelfde manier heeft gedaan en een juiste steekproef heeft geleverd.

Tot slot

We wensen u veel succes.

Bijlage 7 Steekproefinstructie CQ-index Revalidatiecentra Ouders van kinderen

De steekproeftrekking voor CQI Ouders van kinderen wordt *per revalidatiecentrum* verricht.

Oplevering steekproefbestanden

Oplevering gegevens in twee Excel-bestanden aan DESAN voor 30 augustus. De bestanden versturen via e-mail (versturen in twee mails) óf aangetekend per Cd-rom naar:

Email: hans.rutjes@desan.nl
Adres: DESAN Research Solutions
 T.a.v. Hans Rutjes
 Postbus 10288
 1001 EG Amsterdam

1. CQI Ouders van kinderen

1.1 Inclusiecriteria en werkwijze

De inclusiecriteria voor de steekproef zijn als volgt. Het gaat om patiënten die:

1. op 9 juli 2009 jonger dan 16 jaar zijn (geboren na 09-07-1993)
2. op of vóór 9 juli 2009 met de behandeling zijn begonnen of deze al hebben afgerond
3. de behandeling niet langer dan zes maanden geleden hebben afgerond
4. alleen poliklinisch revalideren. Klinische en consultaire groep dienen uitgesloten te worden.

Ga als volgt te werk:

1. Verwijder iedereen die ouder is dan 16 jaar (geboren op of voor 09-07-1993)
2. Selecteer alle patiënten die op of vóór 9 juli 2009 met de behandeling zijn begonnen of deze al hebben afgerond
3. Verwijder alle patiënten die de behandeling voor 3 maart 2009 hebben afgerond
4. Verwijder de klinische en consultaire groep
5. Controleer dit bestand op actualiteit (overleden, of niet aan te schrijven of te benaderen patiënten verwijderen).

1.2 Kengegetallen

Noteer de volgende gegevens (zie formulier hieronder)

- a) totaal aantal kinderen,
- b) het aantal jongens en meisjes
- c) gemiddelde leeftijd van alle kinderen
- d) gemiddelde leeftijd van de jongens en de meisjes

6. Er dient vervolgens a-select (elke x-de kind) een steekproef te worden getrokken van in totaal zo'n circa 250 kinderen.

Ad 1) Indien u minder dan 250 kinderen heeft, dient u alle kinderen te selecteren die in het bestand voorkomen.

7. Stap 1 tot en met 5 hebben geleid tot een x-aantal kinderen. Nu maakt u twee Excel-bestanden aan:

Bestand 1: met een uniek identificatienummer (bv registratienummer), naam en adresgegevens van de revalidant, naam revalidatiecentrum etc. (zie onder); *Dit bestand wordt gebruikt door mailhouse om de vragenlijsten te versturen.*

Bestand 2: met hetzelfde identificatienummer, geboortedatum, geslacht en type revalidatie. *Dit bestand wordt gebruikt bij de non-respons analyse.*

1.3 Aan te leveren gegevens

Elk revalidatiecentrum levert de kengetallen en de gegevens aan van 250 ouders van kinderen (<16 jaar) verdeeld over 2 Excel-bestanden.

1.4 Excelbestanden

De twee Excel-bestanden bevatten in de verschillende kolommen.

Bestand 1	
	<ul style="list-style-type: none">a) Achternaam ouder;b) Tussenvoegsel;c) Voorletters;d) Aanschrijftitel (de heer/mevrouw);e) Straat en huisnummer;f) Postcode;g) Plaats;h) registratiecode;i) AGB-code revalidatiecentrumj) Naam van het revalidatiecentrum horend bij de AGB-code;k) AGB-code locatie;l) Naam van de locatie horende bij de AGB code;
Bestand 2 T.b.v. de (non-respons) analyse voor alle kinderen van ouders behorend tot de selectie:	
	<ul style="list-style-type: none">a) Registratienummerd) Geboortjaar kinde) Geslacht kind

Verslaglegging

Wij vragen u op te schrijven welke stappen u gevolgd hebt bij het selecteren van de patiënten, zo kan achteraf gecontroleerd worden of elk centrum dit op dezelfde manier heeft gedaan en een juiste steekproef heeft geleverd.

Tot slot

We wensen u veel succes.



Vragenlijst Volwassenen

‘Ervaringen met de revalidatiecentra’

versie 1.0

bestemd voor patiënten van 16 jaar en ouder die gebruik maken (of hebben gemaakt) van
zorg van een revalidatiecentrum

Het basisonwerp van de CQI meetinstrumenten is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC.

Deze specifieke vragenlijst is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met LSR, NPCF, Revalidatie Nederland en de zorgverzekeraars verenigd in Stichting Miletus.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 30 minuten.

Alle informatie waardoor iemand u of uw familie zou kunnen herkennen wordt vertrouwelijk gehouden.

U kunt ervoor kiezen om deze vragenlijst in te vullen of niet. Als u ervoor kiest dit niet te doen, zet u dan in dit vakje ☐ een kruisje en stuurt u deze bladzijde terug in de antwoordenvelop. Dit heeft geen gevolgen voor huidige of toekomstige behandelingen.

U ziet een nummer op de voorpagina van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te weten of u uw vragenlijst heeft teruggestuurd zodat we u geen herinneringen hoeven te sturen.

INSTRUCTIES VOOR HET INVULLEN VAN DEZE VRAGENLIJST

- ◆ Beantwoord **alle** vragen door een kruisje te zetten in het vakje dat links van uw antwoord staat.
- ◆ Soms wordt u gevraagd om enkele vragen in deze vragenlijst over te slaan. In dat geval ziet u een pijl met een opmerking die u vertelt welke vraag u daarna moet beantwoorden, op de volgende manier:

☒ Ja → **ga door naar vraag 1**

☐ Nee

- ◆ Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat nog veranderen? Zet het ingevulde hokje dan tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:

(☒) Ja

☒ Nee

- ◆ In deze vragenlijst worden de vragen gesteld in de verleden tijd. Mocht u nog steeds gebruik maken van zorg van een revalidatiecentrum leest u dan de vragen in de tegenwoordige tijd.

INTRODUCTIE

1. Heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van zorg van een revalidatiecentrum? Hierbij kunt u denken aan contact met een revalidatiearts en/of het behandelteam voor therapie.
☐ Nee → **Deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn de vragenlijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoordenvelop? (postzegel niet nodig)**
☐ Ja

HET REVALIDATIECENTRUM

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met het revalidatiecentrum in de afgelopen 12 maanden.

2. Was er voldoende parkeergelegenheid dichtbij het revalidatiecentrum?
☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
☐ Niet van toepassing, ik parkeer niet bij het revalidatiecentrum
3. Waren de ruimten van het revalidatiecentrum aangenaam om in te verblijven? (bijvoorbeeld goede temperatuur, geen overlast van geluid, goede stoelen)
☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
4. Was het eten in het revalidatiecentrum lekker?
☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

ONTVANGST OP REVALIDATIECENTRUM

Dit blokje vragen gaat over de ontvangst op het revalidatiecentrum.

5. **Hadden de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, genoeg tijd voor u?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
6. **Namen de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, u serieus?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
7. **Legden de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, u dingen op een begrijpelijke manier uit?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd

INFORMATIE VAN HET REVALIDATIECENTRUM

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de informatie die u van het revalidatiecentrum heeft ontvangen.

8. **Bent u bij de start van de behandeling geïnformeerd over de gang van zaken in het revalidatiecentrum?**
- ☐ Nee, niet geïnformeerd
 - ☐ Ja, schriftelijk en mondeling geïnformeerd
 - ☐ Ja, mondeling geïnformeerd
 - ☐ Ja, schriftelijk geïnformeerd
 - ☐ Weet ik niet (meer)
9. **Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over uw aandoening?**
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
 - ☐ Weet ik niet (meer)

10. **Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over uw behandeling?**
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
 - ☐ Weet ik niet (meer)

11. **Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over patiëntenverenigingen die met uw aandoening te maken hebben?**
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
 - ☐ Weet ik niet (meer)

12. **Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over nazorg?**
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
 - ☐ Weet ik niet (meer)

13. **Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over wat u moet doen als er thuis problemen optreden?**
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
 - ☐ Weet ik niet (meer)

14. **Weet u bij wie u binnen het revalidatiecentrum een klacht kunt indienen?**
- ☐ Nee
 - ☐ Ja

AFSPRAKEN MAKEN EN VERANDEREN

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met afspraken in de afgelopen 12 maanden.

15. **Was het een probleem om afspraken met behandelaars te maken?**
- ☐ Groot probleem
 - ☐ Klein probleem
 - ☐ Geen probleem
 - ☐ Niet van toepassing, ik heb geen afspraak gemaakt
16. **Werd u tijdig (minimaal 1 week van tevoren) op de hoogte gesteld als een afspraak veranderde?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Niet van toepassing, er zijn geen afspraken veranderd

17. **Hielden de behandelaars bij het maken van afspraken rekening met uw wensen? (bijvoorbeeld thuissituatie, school of werk)**

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

18. **Heeft u het maken en plannen van afspraken bij dit revalidatiecentrum als een probleem ervaren?**

- ☐ Groot probleem
- ☐ Klein probleem
- ☐ Geen probleem

BEHANDELPLAN EN REVALIDATIEBEHANDELING

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met uw behandelplan in de afgelopen 12 maanden. In een behandelplan staat wat de doelen zijn van uw revalidatie. Bijvoorbeeld op welk gebied u beperkingen ondervindt en wat het doel was van de revalidatiebehandeling.

19. **Zijn afspraken over de behandeling vastgelegd in een behandelplan?**

- ☐ Nee → *ga door naar vraag 22*
- ☐ Ja

20. **Kwam het revalidatiecentrum de afspraken uit het behandelplan na?**

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

21. **Werd in het behandelplan rekening gehouden met uw thuissituatie?**

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

22. **Kon u meebeslissen over de behandeling die u kreeg?**

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

23. **Werd de voortgang van de behandeling regelmatig met u besproken?**

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

24. **Werden uw naasten (partner, ouders, gezinsleden) betrokken bij uw revalidatiebehandeling?**

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing

25. **Bent u geïnformeerd over de mogelijkheid van een 'second opinion' bij een andere revalidatiearts binnen of buiten het revalidatiecentrum?**

- ☐ Nee
- ☐ Ja

HULP / STEUN

De volgende vragen gaan over de ondersteuning vanuit het revalidatiecentrum de afgelopen 12 maanden.

26. **Gaf het revalidatiecentrum u hulp bij het omgaan met problemen die u in uw dagelijkse leven ervaart?**

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

27. **Hielp het revalidatiecentrum u bij het verkrijgen van hulpmiddelen, voorzieningen en/of thuiszorg?**

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing

28. **Kreeg u van het revalidatiecentrum hulp bij het volhouden van uw therapie?**

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing, geen behoefte aan

29. **Werd u door het revalidatiecentrum voorbereid om weer te gaan werken of naar school te gaan?**
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
 - ☐ Niet van toepassing
30. **Kon u met iemand van het revalidatiecentrum praten over veranderingen in uw vriendschappen?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Niet van toepassing
31. **Kon u met iemand van het revalidatiecentrum praten over intimiteit en seksualiteit?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Niet van toepassing
32. **Bood het revalidatiecentrum u steun bij het hervatten van uw dagelijks leven?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd

EERSTE GESPREK MET REVALIDATIEARTS

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de wachttijd tot een eerste gesprek en het eerste gesprek (consult of afspraak) met een revalidatiearts.

33. **Heeft u in de afgelopen 12 maanden een eerste gesprek (consult of afspraak) gehad met de revalidatiearts?**
- ☐ Nee → *ga door naar vraag 37*
 - ☐ Ja
34. **Was de wachttijd tot het eerste gesprek (consult of afspraak) een probleem?**
- ☐ Groot probleem
 - ☐ Klein probleem
 - ☐ Geen probleem

35. **Kreeg u van het revalidatiecentrum informatie over de lengte van de wachttijd tot een eerste gesprek (consult of afspraak) met een revalidatiearts?**
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
36. **Was de wachttijd tussen het eerste gesprek en de start van de behandeling een probleem?**
- ☐ Groot probleem
 - ☐ Klein probleem
 - ☐ Geen probleem

OMGANG MET UW REVALIDATIEARTS

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de hoofdbehandelaar (de revalidatiearts) in de afgelopen 12 maanden.

37. **Had uw revalidatiearts genoeg tijd voor u?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
38. **Nam uw revalidatiearts u serieus?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
39. **Legde uw revalidatiearts u dingen op een begrijpelijke manier uit?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
40. **Welk cijfer geeft u uw revalidatiearts? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.**
- ☐ 0 Heel erg slechte revalidatiearts
 - ☐ 1
 - ☐ 2
 - ☐ 3
 - ☐ 4
 - ☐ 5
 - ☐ 6
 - ☐ 7
 - ☐ 8
 - ☐ 9
 - ☐ 10 Uitstekende revalidatiearts

OMGANG MET ANDERE BEHANDELAARS

Dit blokje vragen gaat over uw ervaringen met andere behandelaars van het revalidatiecentrum in de afgelopen 12 maanden.

41. Met welke medewerkers had u contact of van wie kreeg u therapie? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Verpleging
- ☐ Fysiotherapeut
- ☐ Ergotherapeut
- ☐ Logopedist
- ☐ Maatschappelijk werker
- ☐ Psycholoog/ Orthopedagoog
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

42. Kwamen de behandelaars de afspraken uit het behandelplan na?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

43. Hadden uw behandelaars genoeg tijd voor u?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

44. Namen uw behandelaars u serieus?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

45. Legden uw behandelaars u dingen op een begrijpelijke manier uit?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

WAARDERING BEHANDELAARS

In de volgende vragen wordt gevraagd om een waarderingscijfer te geven voor verschillende medewerkers. Mocht u geen contact hebben met een medewerker, kruis dan niet van toepassing aan.

46. Welk cijfer geeft u de verpleging? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte verpleging
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Uitstekende verpleging
- ☐ Niet van toepassing

47. Welk cijfer geeft u de fysiotherapeut? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte fysiotherapeut
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Uitstekende fysiotherapeut
- ☐ Niet van toepassing

48. Welk cijfer geeft u de ergotherapeut? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte ergotherapeut
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Uitstekende ergotherapeut
- ☐ Niet van toepassing

49. Welk cijfer geeft u de maatschappelijk werker? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte maatschappelijk werker
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Uitstekende maatschappelijk werker
- ☐ Niet van toepassing

50. Welk cijfer geeft u de psycholoog/orthopedagoog? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte psycholoog/orthopedagoog
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Uitstekende psycholoog/orthopedagoog
- ☐ Niet van toepassing

VEILIGHEID

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de veiligheid in het revalidatiecentrum in de afgelopen 12 maanden.

51. Voelde u zich veilig in het revalidatiecentrum?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

52. Voelde u zich in vertrouwde handen bij uw behandelaars?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

53. Hadden behandelaars genoeg aandacht voor onveilige situaties?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

CONTINUÏTEIT EN AFSTEMMING

De volgende vragen gaan over de continuïteit en afstemming van uw behandeling in de afgelopen 12 maanden.

54. Werd u in het revalidatiecentrum bij specifieke therapie (bijvoorbeeld fysiotherapie) door dezelfde personen behandeld?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd ga door naar vraag 56

55. Als u door een andere persoon werd behandeld, verliep de overname dan probleemloos?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

56. Werkten uw behandelaars op een goede manier samen?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

57. Had u een vast contactpersoon in het revalidatiecentrum?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

58. Werd u goed doorverwezen binnen het revalidatiecentrum?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing, niet doorverwezen

KLINISCHE REVALIDATIEZORG

59. Revalideerde u klinisch (verblijf in revalidatiecentrum) of poliklinisch (meerdere keren per week voor therapie naar revalidatiecentrum)?
- ☐ Poliklinisch → *ga door naar vraag 66*
 - ☐ Klinisch
 - ☐ Zowel poliklinisch als klinisch
60. Kon u bezoek ontvangen in een (ontvangst)ruimte?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
61. Had u privacy bij de lichamelijke verzorging? (zoals bij toiletgebruik, wassen en kleden)
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
62. Besteedde de verpleging voldoende aandacht aan uw lichamelijke verzorging? (zoals bij toiletgebruik, wassen en kleden)
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
63. Had u privacy tijdens de bezoeken?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
64. Was uw kamer schoon?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
65. Waren er genoeg mogelijkheden voor vrijetijdsbesteding? (zoals sporten, wandelen, winkelen of lezen)
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
-

RESULTAAT BEHANDELING

66. Revalideert u nog op dit moment?
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
67. Zijn de behandeldoelen (tot nu toe) gerealiseerd?
- ☐ Nee, in het geheel niet
 - ☐ Voor het grootste deel niet
 - ☐ Voor het grootste deel wel
 - ☐ Ja, volledig
68. Voldeed de behandeling (tot nu toe) aan uw verwachtingen?
- ☐ Nee, in het geheel niet
 - ☐ Voor het grootste deel niet
 - ☐ Voor het grootste deel wel
 - ☐ Ja, volledig
69. Heeft u de nazorg vanuit dit revalidatiecentrum als een probleem ervaren?
- ☐ groot probleem
 - ☐ klein probleem
 - ☐ geen probleem
 - ☐ n.v.t. / ik ben nog onder behandeling
-

ALGEMEEN OORDEEL

70. Welk cijfer geeft u het revalidatiecentrum? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.
- ☐ 0 Heel erg slecht revalidatiecentrum
 - ☐ 1
 - ☐ 2
 - ☐ 3
 - ☐ 4
 - ☐ 5
 - ☐ 6
 - ☐ 7
 - ☐ 8
 - ☐ 9
 - ☐ 10 Uitstekend revalidatiecentrum
71. Zou u dit revalidatiecentrum bij andere revalidatiepatiënten aanbevelen?
- ☐ Beslist niet
 - ☐ Waarschijnlijk niet
 - ☐ Waarschijnlijk wel
 - ☐ Beslist wel
-

OVER UZELF

72. Voor welke aandoening revalideerde u? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Dwarslaesie
- ☐ Spina bifida (open rug)
- ☐ CVA (Cerebrovasculair accident of beroerte)
- ☐ Niet aangeboren hersenletsel (NAH)
- ☐ Spierziekte
- ☐ Ontwikkelingsstoornissen
- ☐ Amputatie (verlies van een lichaamsdeel)
- ☐ Herstel na ongeval
- ☐ Herstel na ziekte
- ☐ Herstel na operatie
- ☐ Hartfalen/hartrevalidatie
- ☐ Chronische pijn
- ☐ Cerebrale Parese
- ☐ COPD/longrevalidatie
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

73. Hoe lang bent u onder behandeling (geweest)?

- ☐ Minder dan 6 maanden
- ☐ 6-12 maanden (1/2 tot 1 jaar)
- ☐ 12-36 maanden (1 tot 3 jaar)
- ☐ Langer dan 36 maanden (3 jaar)

74. Wat is uw leeftijd?

- ☐ 16 t/m 17 jaar
- ☐ 18 t/m 24 jaar
- ☐ 25 t/m 34 jaar
- ☐ 35 t/m 44 jaar
- ☐ 45 t/m 54 jaar
- ☐ 55 t/m 64 jaar
- ☐ 65 t/m 74 jaar
- ☐ 75 jaar of ouder

75. Bent u een man of een vrouw?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

76. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding? (een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuigschrift)

- ☐ Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
- ☐ Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)
- ☐ Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
- ☐ Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)

- ☐ Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
- ☐ Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)
- ☐ Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
- ☐ Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

77. Wat is het geboorteland van uzelf?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

78. Wat is het geboorteland van uw vader?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

79. Wat is het geboorteland van uw moeder?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

80. In welke taal praat u thuis het meeste?

- ☐ Gebarentaal
- ☐ Nederlands
- ☐ Fries
- ☐ Nederlands dialect
- ☐ Indonesisch
- ☐ Sranan (Surinaams)
- ☐ Marokkaans-Arabisch
- ☐ Turks
- ☐ Duits
- ☐ Papiaments (Nederlandse Antillen)
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

81. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

- ☐ Uitstekend
- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Matig
- ☐ Slecht

82. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee → **ga door naar het einde van de vragenlijst**

83. Hoe heeft die persoon u geholpen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Heeft de vragen voorgelezen
- ☐ Heeft mijn antwoorden opgeschreven
- ☐ Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord
- ☐ Heeft de vragen in mijn taal vertaald
- ☐ Heeft op een andere manier geholpen, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST

Graag deze lijst opsturen in de bijgevoegde antwoordenvolop
(Antwoordnummer XX). Een postzegel is niet nodig.



Vragenlijst Ouders van kinderen 'Ervaringen met revalidatiecentra'

versie 1.0

bestemd voor ouders waarvan een kind tot 16 jaar gebruik maakt
(of heeft gemaakt) van zorg van een revalidatiecentrum

Het basisontwerp van de CQI meetinstrumenten is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC.

Deze specifieke vragenlijst is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met LSR, NPCF, Revalidatie Nederland en de zorgverzekeraars verenigd in Stichting Miletus.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 30 minuten.

Alle informatie waardoor iemand u of uw familie zou kunnen herkennen wordt vertrouwelijk gehouden.

U kunt ervoor kiezen om deze vragenlijst in te vullen of niet. Als u ervoor kiest dit niet te doen, zet u dan in dit vakje ☐ een kruisje en stuurt u deze bladzijde terug in de antwoordenvelop. Dit heeft geen gevolgen voor huidige of toekomstige behandelingen.

U ziet een nummer op de voorpagina van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te weten of u uw vragenlijst heeft teruggestuurd zodat we u geen herinneringen hoeven te sturen.

INSTRUCTIES VOOR HET INVULLEN VAN DEZE VRAGENLIJST

- ◆ Beantwoord **alle** vragen door een kruisje te zetten in het vakje dat links van uw antwoord staat.
- ◆ Soms wordt u gevraagd om enkele vragen in deze vragenlijst over te slaan. In dat geval ziet u een pijl met een opmerking die u vertelt welke vraag u daarna moet beantwoorden, op de volgende manier:
 - ☒ Ja → **ga door naar vraag 1**
 - ☐ Nee
- ◆ Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat nog veranderen? Zet het ingevulde hokje dan tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:
 - (☒) Ja
 - ☒ Nee
- ◆ In deze vragenlijst worden de vragen gesteld in de verleden tijd. Mocht uw kind nog steeds gebruik maken van zorg van een revalidatiecentrum leest u dan de vragen in de tegenwoordige tijd.

INTRODUCTIE

1. Heeft uw kind in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van zorg van een revalidatiecentrum? Hierbij kunt denken aan contact met een revalidatiearts en/of het behandelteam voor therapie.
- ☐ Nee → *Deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn de vragenlijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoordenvolp (postzegel niet nodig)*
 - ☐ Ja

HET REVALIDATIECENTRUM

De volgende vragen gaan over uw ervaringen en/ of die van uw partner met het revalidatiecentrum in de afgelopen 12 maanden.

2. Was er voldoende parkeergelegenheid dichtbij het revalidatiecentrum?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Niet van toepassing, ik parkeer niet bij het revalidatiecentrum
3. Waren de ruimten van het revalidatiecentrum aangenaam om in te verblijven? (bijvoorbeeld goede temperatuur, geen overlast van geluid, goede stoelen)
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd

ONTVANGST OP REVALIDATIECENTRUM

Dit blokje vragen gaat over de ontvangst op het revalidatiecentrum.

4. Hadden de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, genoeg tijd voor u?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd

5. Namen de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, u serieus?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
6. Legden de medewerkers, bij de ontvangst op het revalidatiecentrum, u dingen op een begrijpelijke manier uit?
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd

INFORMATIE

Deze vragen gaan over de informatie die u of uw partner van het revalidatiecentrum heeft ontvangen.

7. Bent u bij de start van de behandeling van uw kind geïnformeerd over de gang van zaken in het revalidatiecentrum?
- ☐ Nee, niet geïnformeerd
 - ☐ Ja, schriftelijk en mondeling geïnformeerd
 - ☐ Ja, mondeling geïnformeerd
 - ☐ Ja, schriftelijk geïnformeerd
 - ☐ Weet ik niet (meer)
8. Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over de aandoening van uw kind?
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
 - ☐ Weet ik niet (meer)
9. Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over de behandeling van uw kind?
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
 - ☐ Weet ik niet (meer)
10. Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over patiëntenverenigingen die met de aandoening van uw kind te maken hadden?
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
 - ☐ Weet ik niet (meer)
11. Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over nazorg?
- ☐ Nee
 - ☐ Ja
 - ☐ Weet ik niet (meer)

12. Heeft u informatie van het revalidatiecentrum ontvangen over wat u moet doen als er thuis problemen optreden?

☐ Nee
☐ Ja
☐ Weet ik niet (meer)

13. Weet u bij wie u binnen het revalidatiecentrum een klacht kunt indienen?

☐ Nee
☐ Ja

AFSPRAKEN MAKEN EN VERANDEREN

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met het maken en veranderen van afspraken in de afgelopen 12 maanden.

14. Was het een probleem om afspraken met behandelaars te maken?

☐ Groot probleem
☐ Klein probleem
☐ Geen probleem
☐ Nvt, ik heb geen afspraak gemaakt

15. Werd u tijdig (minimaal 1 week van tevoren) op de hoogte gesteld als een afspraak veranderde?

☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
☐ Nvt, er zijn geen afspraken veranderd

16. Hielden de medewerkers van het revalidatiecentrum bij het maken van afspraken rekening met uw wensen of de wensen van uw kind? (bijvoorbeeld met de thuissituatie, school of werk)

☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

17. Heeft u het maken en plannen van afspraken bij dit revalidatiecentrum als een probleem ervaren?

☐ Groot probleem
☐ Klein probleem
☐ Geen probleem

BEHANDELPLAN EN REVALIDATIEBEHANDELING

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met het behandelplan van uw kind in de afgelopen 12 maanden. In een behandelplan staat bijvoorbeeld op welk gebied uw kind beperkingen ondervond en wat het doel was van de revalidatiebehandeling.

18. Zijn afspraken over de behandeling van uw kind vastgelegd in een behandelplan?

☐ Nee
☐ Ja

19. Werd bij de behandeling rekening gehouden met de thuissituatie van uw kind?

☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

20. Kon u meebeslissen over de behandeling van uw kind?

☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

21. Werd de voortgang van de behandeling van uw kind regelmatig met u besproken?

☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

22. Werd u betrokken bij de behandeling van uw kind?

☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

23. Bent u geïnformeerd over de mogelijkheid van een 'second opinion' bij een andere revalidatiearts binnen of buiten het revalidatiecentrum?

☐ Nee
☐ Ja

HULP / STEUN

De volgende vragen gaan de ondersteuning vanuit het revalidatiecentrum in de afgelopen 12 maanden.

24. **Kreeg u van het revalidatiecentrum hulp bij de problemen die u ervaart in de omgang met uw kind?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
25. **Kreeg u van het revalidatiecentrum hulp bij het volhouden van de therapie van uw kind?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
26. **Kreeg u van het revalidatiecentrum hulp bij het invullen van de vrije tijd van uw kind?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
27. **Hielp het revalidatiecentrum u bij het verkrijgen van hulpmiddelen, voorzieningen en/of thuiszorg?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Niet van toepassing
28. **Bood het revalidatiecentrum u steun bij zaken die u belangrijk vindt?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd
 - ☐ Niet van toepassing, geen behoefte aan
29. **Kon u met iemand van het revalidatiecentrum praten over veranderingen in vriendschappen van uw kind en van uzelf?**
- ☐ Nooit
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Altijd

30. **Kon u met iemand van het revalidatiecentrum praten over intimiteit en seksualiteit van uw kind?**

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing, geen behoefte aan

OMGANG MET BEHANDELAARS

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met behandelaars in de afgelopen 12 maanden.

31. **Met welke behandelaars had uw kind contact of kreeg uw kind therapie? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- ☐ Verpleegkundigen
- ☐ Revalidatiearts
- ☐ Fysiotherapeut
- ☐ Ergotherapeut
- ☐ Logopedist
- ☐ Maatschappelijk werker
- ☐ Psycholoog/orthopedagoog
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

32. **Kwamen de behandelaars de afspraken uit het behandelplan na?**

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

33. **Hadden de behandelaars genoeg tijd voor u?**

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

34. **Namen de behandelaars u serieus?**

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

35. Legden de behandelaars u dingen op een begrijpelijke manier uit?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

WAARDERING BEHANDELAARS

In de volgende vragen kunt u een waarderingscijfer geven voor verschillende behandelaars. Mocht uw kind geen contact hebben met een behandelaar, kruis dan niet van toepassing aan.

36. Welk cijfer geeft u de fysiotherapeut(en)? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte fysiotherapeut
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Uitstekende fysiotherapeut
- ☐ Niet van toepassing

37. Welk cijfer geeft u de ergotherapeut(en)? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte ergotherapeut
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Uitstekende ergotherapeut
- ☐ Niet van toepassing

38. Welk cijfer geeft u de psycholoog/orthopedagoog? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte psycholoog/orthopedagoog
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Uitstekende psycholoog/orthopedagoog
- ☐ Niet van toepassing

39. Welk cijfer geeft u de revalidatiearts(en)? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte revalidatiearts
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Uitstekende revalidatiearts

CONTINUÏTEIT EN AFSTEMMING

De volgende vragen gaan over de ervaringen met de continuïteit en afstemming van de behandeling van uw kind in de afgelopen 12 maanden.

40. Werd uw kind in het revalidatiecentrum bij een specifieke therapie (bijvoorbeeld fysiotherapie) door dezelfde personen behandeld?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd → *ga naar vraag 73*

41. Als uw kind door een andere persoon werd behandeld, verliep de overname dan probleemloos?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

42. **Gaven behandelaars uw kind tegenstrijdige informatie?**
☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
43. **Werkten de behandelaars van uw kind op een goede manier samen?**
☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
44. **Had u een vast contactpersoon in het revalidatiecentrum?**
☐ Nee
☐ Ja
45. **Werd uw kind goed doorverwezen binnen het revalidatiecentrum?**
☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
☐ Niet van toepassing, niet doorverwezen
-

MODULE KIND

De volgende vragen gaan over de ervaringen van uw kind.

46. **Is uw kind 8 jaar of ouder en in staat om zelf te oordelen over de kwaliteit van de revalidatiezorg ?**
☐ Nee → *Vul zelf de onderstaande vragen in*
☐ Ja → *Vul samen met uw kind de onderstaande vragen in*
47. **Luisterden de behandelaars goed naar uw kind?**
☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
☐ Weet ik niet
48. **Hadden de behandelaars genoeg tijd voor uw kind?**
☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
☐ Weet ik niet

49. **Namen de behandelaars uw kind serieus?**
☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
☐ Weet ik niet
50. **Legden de behandelaars uw kind dingen op een voor hem/haar begrijpelijke manier uit?**
☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
☐ Weet ik niet
51. **Hielden behandelaars rekening met de mogelijkheden en beperkingen van uw kind?**
☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
☐ Weet ik niet
52. **Voelde uw kind zich veilig in het revalidatiecentrum?**
☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
☐ Weet ik niet
53. **Voelde uw kind zich in vertrouwde handen bij de behandelaars?**
☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
☐ Weet ik niet
54. **Hadden behandelaars naar de mening van uw kind genoeg aandacht voor onveilige situaties?**
☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd
55. **Werd de voortgang van de behandeling regelmatig met uw kind besproken?**
☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

56. Gaf het revalidatiecentrum uw kind hulp bij het omgaan met problemen die hij/zij in het dagelijkse leven ervaart?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd
- ☐ Niet van toepassing, kind is te jong

57. Is het resultaat van de behandeling in overeenstemming met wat uw kind had verwacht?

- ☐ Nee
- ☐ Ik twijfel, maar eigenlijk niet
- ☐ Ik twijfel, maar eigenlijk wel
- ☐ Ja

RESULTAAT BEHANDELING

58. Revalideert uw kind nog op dit moment?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

59. Zijn de behandeldoelen (tot nu toe) gerealiseerd?

- ☐ Nee, in het geheel niet
- ☐ Voor het grootste deel niet
- ☐ Voor het grootste deel wel
- ☐ Ja, volledig

60. Voldeed de behandeling (tot nu toe) aan uw verwachtingen?

- ☐ Nee, in het geheel niet
- ☐ Voor het grootste deel niet
- ☐ Voor het grootste deel wel
- ☐ Ja, volledig

61. Heeft u de nazorg vanuit dit revalidatiecentrum als een probleem ervaren?

- ☐ groot probleem
- ☐ klein probleem
- ☐ geen probleem
- ☐ n.v.t. /mijn kind is nog onder behandeling

ALGEMEEN OORDEEL

62. Welk cijfer geeft u het revalidatiecentrum? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 Heel erg slechte revalidatiecentrum
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Uitstekende revalidatiecentrum

63. Zou u dit revalidatiecentrum aan andere ouders aanbevelen?

- ☐ Beslist niet
- ☐ Waarschijnlijk niet
- ☐ Waarschijnlijk wel
- ☐ Beslist wel

OVER UZELF EN UW KIND

64. Wat is uw leeftijd?

- ☐ 18 t/m 24 jaar
- ☐ 25 t/m 34 jaar
- ☐ 35 t/m 44 jaar
- ☐ 45 t/m 54 jaar
- ☐ 55 t/m 64 jaar
- ☐ 65 t/m 74 jaar
- ☐ 75 jaar of ouder

65. Bent u een man of een vrouw?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

66. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding? (een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuigschrift)

- ☐ Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
- ☐ Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)
- ☐ Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
- ☐ Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)
- ☐ Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
- ☐ Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)
- ☐ Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
- ☐ Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

67. Wat is het geboorteland van uzelf?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

68. Wat is het geboorteland van uw vader?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

69. Wat is het geboorteland van uw moeder?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

70. In welke taal praat u thuis het meeste?

- ☐ Gebarentaal
- ☐ Nederlands
- ☐ Fries
- ☐ Nederlands dialect
- ☐ Indonesisch
- ☐ Sranan (Surinaams)
- ☐ Marokkaans-Arabisch
- ☐ Turks
- ☐ Duits
- ☐ Papiaments (Nederlandse Antillen)
- ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

71. Wat is het geslacht van uw kind dat revalideert of revalideerde?

- ☐ Jongen
- ☐ Meisje

72. Wat is de leeftijd van uw kind dat revalideert of revalideerde?

- ☐ 0 maanden tot en met 14 maanden
- ☐ 15 maanden tot en met 3 jaar
- ☐ 4 tot en met 7 jaar
- ☐ 8 tot en met 11 jaar
- ☐ 12 tot en met 15 jaar
- ☐ 16 jaar en ouder

73. Voor welke aandoening revalideert of revalideerde uw kind? *(meerdere antwoorden mogelijk)*
- ☐ Dwarslaesie
 - ☐ Spina bifida (open rug)
 - ☐ CVA (Cerebrovasculair accident of beroerte)
 - ☐ Niet aangeboren hersenletsel (NAH)
 - ☐ Spierziekte
 - ☐ Ontwikkelingsstoornissen
 - ☐ Amputatie (verlies van een lichaamsdeel)
 - ☐ Herstel na ongeval
 - ☐ Herstel na ziekte
 - ☐ Herstel na operatie
 - ☐ Hartfalen/hartrevalidatie
 - ☐ Chronische pijn
 - ☐ Cerebrale Parese
 - ☐ COPD/longrevalidatie
 - ☐ Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

- ☐ Weet ik niet

74. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

- ☐ Uitstekend
- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Matig
- ☐ Slecht

75. Hoe zou u over het algemeen de gezondheid van uw kind noemen?

- ☐ Uitstekend
- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Matig
- ☐ Slecht

76. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee → *ga naar het einde van de vragenlijst*

77. Hoe heeft die persoon u geholpen? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- ☐ Heeft de vragen voorgelezen
- ☐ Heeft mijn antwoorden opgeschreven
- ☐ Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord
- ☐ Heeft de vragen in mijn taal vertaald
- ☐ Heeft op een andere manier geholpen, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST

Graag deze lijst opsturen in de bijgevoegde antwoordenvolp
(Antwoordnummer XX). Een postzegel is niet nodig.