

## **Analyserapport**

*CQI Poliklinische ziekenhuiszorg 2011*

stichtingmiletus



## **Inhoudsopgave**

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>De meting</b>	<b>4</b>
Doelgroep	4
Steekproef en dataverzameling	5
De gebruikte CQI-vragenlijst	5
Overzicht van de vragen onder de thema's	6
<b>Data-analyse</b>	<b>7</b>
Casemix correctie	7
<b>Respons</b>	<b>9</b>
Van bruto verstuurd naar netto respons	9
Respons	9
Respons per verzekeraar	10
Respons per zorgaanbieder	10
Respons per vraag	13
<b>Non-response analyse</b>	<b>15</b>

# Inleiding

01 Dit analyserapport behoort bij de meting CQI Poliklinische Ziekenhuiszorg. De uitkomsten van de meting geeft informatie over de ervaren kwaliteit van zorg met betrekking tot poliklinische ziekenhuiszorg. De uitkomsten worden gegeven op het niveau van de totale populatie en per zorgaanbieder, waarbij een betrouwbare vergelijking tussen zorgaanbieders mogelijk is. Deze uitkomsten zijn digitaal beschikbaar via Zorgprisma.

02 Dit analyserapport geeft informatie over de kenmerken van de meting, de wijze van steekproeftrekking en dataverzameling, specifieke informatie over de analyse en de verkregen respons. Deze informatie dient als achtergrond informatie en kan derhalve gebruikt worden als ondersteunend document bij de interpretatie van de resultaten.

# De meting

## Doelgroep

03 De doelgroep van de meting CQI Poliklinische ziekenhuiszorg 2011 zijn patiënten die voldoen aan de volgende voorwaarden:

- 18 jaar of ouder zijn;
- Een afgesloten DBC hebben met de sluitingsdatum in het laatste kwartaal van 2010 of het eerste kwartaal van 2011 en met een openingsdatum na 1 juli 2010;
- Poliklinisch behandeld zijn in een ziekenhuis voor 21 vastgestelde specialismen. Het betreft met name DBC/prestatiecode eindigend op '1' en '4' met enige uitzonderingen. Het onderstaande overzicht geeft gedetailleerd weer welke DBC meegenomen zijn in de steekproef:

	Specialisme	Diagnose	Behandelcode eindigend op (1=poliklinisch; 4=enkelvoudig poliklinisch)	Behandelcode
			<b>Behandelsetting</b>	
0316	Kindergeneeskunde		n.v.t.	
0329	Consultatieve psychiatrie		n.v.t.	
0362	Radiologie		n.v.t.	
0390	Klinische genetica		n.v.t.	
1900	Audiologie		n.v.t.	
0301	Oogheeskunde	alle	1,4	
0302	KNO	alle	1,4	m.u.v. 0311
0303	Heelkunde	alle	1,4	
0304	Plastische chirurgie	alle	1,4	
0305	Orthopedie	alle	1,4	
0306	Urologie	alle	1,4	
0307	Gynaecologie	alle	1,4	
0308	Neurochirurgie	alle	1,4	m.u.v. 0031, 0034
0310	Dermatologie	alle	1,4	
0313	Inwendige geneeskunde	alle	1,4	
0318	Gastro-enterologie	alle	1,4	
0320	Cardiologie	alle	1,4	
0322	Longgeneeskunde	alle	1,4	

	Specialisme	Diagnose	Behandelcode eindigend op (1=poliklinisch; 4=enkelvoudig poliklinisch)	Behandelcode
0324	Reumatologie	alle	1,4	
0326	Allergologie	alle	1,4	
0327	Revalidatie- geneeskunde	alle		ALLEEN: 2011, 2013, 3011 t/m 3017
0328	Cardio-pulmonale chirurgie	alle		ALLEEN: 990 en 994
0330	Neurologie	alle	1,4	m.u.v. 0514 t/m 535
0335	Klinische geriatrie	alle	1	
0361	Radiotherapie	alle	1,2,3,4,5	(NB Alle radiotherapie is poliklinisch)
0389	Anesthesiologie	alle	1,4	m.u.v. 0041

### Steekproef en dataverzameling

04 De steekproef is gestratificeerd naar zorgaanbieder. De vragenlijst is uitgezet onder patiënten van 85 zorgaanbieders. De vragenlijst Poliklinische ziekenhuiszorg is verstuurd naar 37.737 verzekerden.

05 De vragenlijst is zowel schriftelijk als online uitgezet. De dataverzameling (met uitzondering van de instellingen die zelf gegevens hebben aangeleverd) heeft plaatsgevonden in de maanden juni en juli van 2011. Op het proces van rappelleren is de Dillman-methode toegepast. Op 3 augustus 2011 is het databestand met de antwoorden van de respondenten opgeleverd. Op 2 augustus is een extra databestand aangeleverd van de zes ziekenhuizen die behoren tot de Santeon ziekenhuisgroep. Dit bestand bevatte 2.449 respondenten. Deze respondenten zijn getrokken uit een groter databestand op basis van een doorlopende online-meting bij deze ziekenhuizen. Bij het trekken van een steekproef uit dit databestand is reeds rekening gehouden met de schoningscriteria en populatiekenmerken. De patiënten van deze ziekenhuizen zijn niet bij de eerder genoemde 37.737 verzekerden geteld.

### De gebruikte CQI-vragenlijst

06 Voor deze meting is versie 2.0 van de CQI-vragenlijst Poliklinische ziekenhuiszorg gebruikt. Deze vragenlijst bestaat uit 71 vragen en acht thema's.

## Overzicht van de vragen onder de thema's

07 In dit onderzoek zijn betrouwbaarheidsanalyses uitgevoerd waarin de 'Crohnbach's alphas' per thema zijn bepaald. De Crohnbach's alpha geeft aan in welke mate een groep vragen onderling samenhangen om als thema gehanteerd te worden. In het onderstaande overzicht staan de 8 thema's van deze vragenlijst met de onderliggende vragen genoemd. In de tabel is voor elk thema de Crohnbach's alpha per thema vermeld.

08 Crohnbach's alpha waarden van 0,70 en hoger geven aan dat de schaal in hoge mate betrouwbaar is. Bij deze CQI meting hebben alle 8 de thema's een Crohnbach's alpha van 0,70 of hoger en op één thema zelfs een Crohnbach's alpha hoger dan 0,80.

Vraagnummers	Schaal	Crohnbach's alpha	ICC
8, 9, 10, 11	Ontvangst op de polikliniek-de balie	0,845	0,70%
20, 21, 22	Bejegening door de arts	0,880	0,70%
24, 25, 26, 27	Informatievoorziening door de arts	0,862	0,50%
28, 29, 30	Communicatie door de arts	0,852	0,70%
32, 33, 34	Bejegening door de zorgverlener	0,888	-
36, 37, 38, 39	Informatievoorziening door de zorgverlener	0,909	-
40, 41, 42	Communicatie door de zorgverlener	0,862	0,30%
50, 51, 52	Nazorg mbt medicijnen	0,787	1,10%

09 Uit de tabel blijkt ook dat de ICC's voor de schalen erg laag zijn. De laagste en de hoogste ICC bedragen respectievelijk 0,30% en 1,10%. Deze ICC zijn wel wat hoger dan in het validatierapport van Argo, daar varieerden de ICC tussen de 0% en 0,50%. De lage waarden van de ICCs betekenen dat er tussen zorgaanbieders nauwelijks verschillen aangetoond kunnen worden die het resultaat zijn van verschillen tussen zorgaanbieders.

10 Voor twee schalen kon met de huidige dataset geen ICCs worden berekend, omdat de schalen te weinig onderscheidend waren. In het validatierapport hadden deze schalen een ICC van 0%.

# Data-analyse

## Casemix correctie

11 Voor een valide en betrouwbare vergelijking tussen de verschillende zorgaanbieders is gecorrigeerd voor verschillen in samenstelling van de populatie van respondenten volgens de methode die beschreven wordt in het 'Handboek CQI' van het CKZ.

12 In het validatierapport van de meting (Argo, 2011) zijn de kenmerken beschreven die meegenomen worden in de casemix correctie. Het gaat om de volgende kenmerken:

- Leeftijd;
- Opleiding;
- Algemeen ervaren lichamelijke gezondheid.

13 De variabele leeftijd is in deze meting in de vragenlijst gevraagd, waarbij respondenten hun leeftijd konden invullen. Na analyse bleek deze variabele onbetrouwbaar. Het leek er bijvoorbeeld op dat sommige respondenten in plaats van hun geboortedatum hun geboortjaar hadden ingevuld. Daarom is ervoor gekozen om voor de variabele leeftijd de gegevens te gebruiken die afkomstig zijn van de verzekeraars of ziekenhuizen.

14 De casemix correctie wordt toegepast op alle themavragen en op een aantal overige vragen. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de overige vragen waar casemix correctie op toegepast is.

Vraagnummer	Vraag
4	Was het een probleem om de polikliniek overdag telefonisch te bereiken?
5	Was de wachttijd tussen het maken van de afspraak en het plaatsvinden van de afspraak op de polikliniek een probleem voor u?
6	Kon u op de polikliniek terecht op een door u gewenst moment?
7	Was de polikliniek makkelijk te vinden in het ziekenhuis?
15	Waren er in de wachtruimte van de polikliniek voldoende voorzieningen (bijv. tijdschriften, iets te drinken, speelgoed, brochures)?
16	Was de polikliniek schoon?
17	Bood de polikliniek voldoende privacy (bijvoorbeeld aan de balie, bij het omkleden, bij gesprekken, vertrouwelijk omgaan met gegevens)?
23	Was de arts deskundig?
35	Was deze andere zorgverlener deskundig?
43	Gaven de verschillende zorgverleners in de polikliniek u tegenstrijdige informatie?
44	Sloten de behandelingen van de verschillende zorgverleners op elkaar aan?
45	Verliep de verwijzing naar andere zorgverleners in het ziekenhuis op

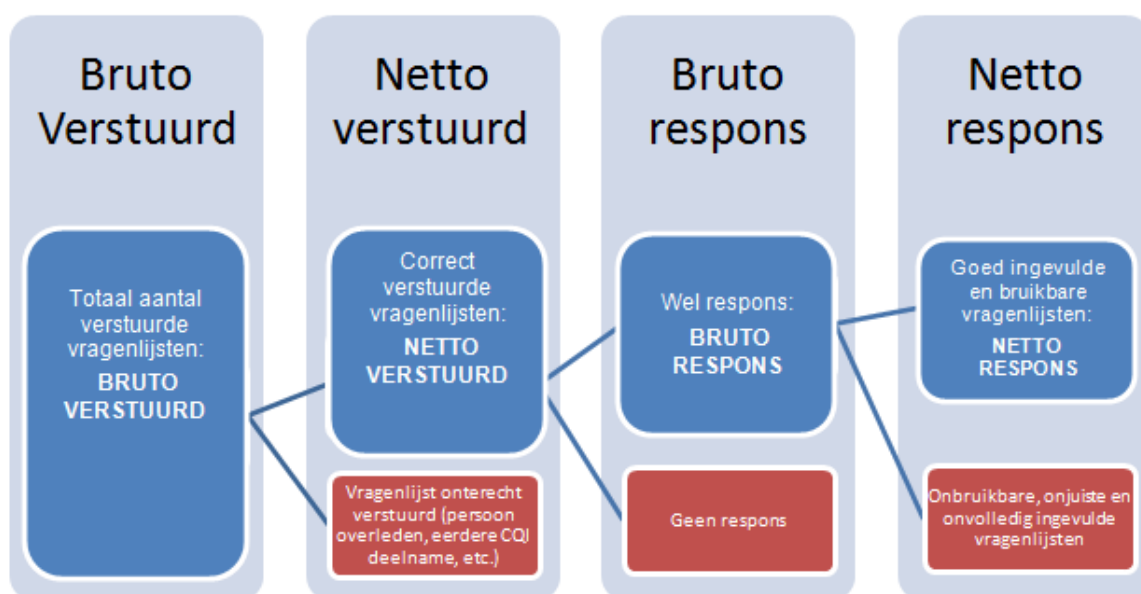
	een soepele manier?
47	Kon u meebeslissen over de behandeling?
48	Werd uw begeleider (partner/familielid/mantelzorger) voldoende bij het gesprek betrokken?
53	Heeft u voldoende informatie en advies gekregen over uw aandoening en behandeling? (zoals regels voor leefstijl, rust en werken, het gebruik van hulpmiddelen en omgaan met de ziekte of aandoening)?
55	Wist u wanneer en met wie u contact moest opnemen als zich na het bezoek aan de polikliniek problemen zouden voordoen?
56	Bent u voldoende geïnformeerd over wat er na de behandeling/het onderzoek gaat gebeuren (bijv. het maken van een vervolgspraak, contact met de huisarts)?



# Respons

## Van bruto verstuurd naar netto respons

15 Bij elke meting worden er vragenlijsten verstuurd naar respondenten (kan zowel online als schriftelijk). In diverse fasen van het proces vallen er respondenten af, om verschillende redenen. Uiteindelijk is het zaak dat er voldoende bruikbare en goed ingevulde vragenlijsten overblijven: de netto respons. Het is van belang dat de netto respons voldoende groot is, om een representatief resultaat en voldoende anonimiteit te kunnen waarborgen.



16 Het proces van bruto verstuurde vragenlijsten naar netto verstuurde vragenlijsten, en het uiteindelijk bepalen van de bruto en netto respons, staat weergegeven in onderstaand schema.

## Respons

17 Voor de verzekerden die door de verzekeraars in een steekproef zijn getrokken gelden de volgende aantallen:

Bruto verstuurd	Netto verstuurd	Bruto respons	Netto respons	% Netto verstuurd	% Bruto respons	% Netto respons
37.737	36.844	9.834	8.981	98%	27%	24%

- % netto verstuurd = netto verstuurd/totaal verstuurd
- % bruto respons = bruto respons/netto verstuurd
- % netto respons = netto respons/netto verstuurd

18 Voor de respondenten van de 6 ziekenhuizen die apart hebben aangeleverd was het niet mogelijk om responspercentages te bepalen. In totaal zijn resultaten van 2.449 respondenten aangeleverd, waarvan er 2.334 binnen de doelgroep zaten (bruto respons). Alle respondenten die niet tot de doelgroep behoorden hadden bij vraag 1 aangegeven niet in de afgelopen 12 maanden voor een (dag)opname opgenomen te zijn geweest. Hiervan bleven na de schoning 2.310 respondenten over (netto respons). De reden voor deze uitval was dat er respondenten waren waarvoor iemand anders dan de betreffende patiënt de vragen had beantwoord.

### Respons per verzekeraar

19 In de onderstaande tabel is de respons per zorgverzekeraar weergegeven. De netto respons varieert van 19% tot 26%.

Code verzekeraar	Bruto verstuurd	Netto verstuurd	Bruto respons	Netto respons	% Netto verstuurd	% Bruto respons	% Netto respons
Achmea	11.304	11.047	3.124	2.883	98%	28%	26%
Agis	3.580	3.518	741	660	98%	21%	19%
Delta Lloyd groep	9.211	9.006	2.536	2.297	98%	28%	26%
Menzis	3.029	2.960	811	759	98%	27%	26%
Multizorg	5.016	4.880	1.324	1.208	97%	27%	25%
Uvit	5.597	5.433	1.298	1.174	97%	24%	22%
Onbekend (Santeon)	n.v.t.	n.v.t.	2.334	2.310	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

### Respons per zorgaanbieder

20 In de onderstaande tabel is de respons per zorgaanbieder weergegeven. De zorgaanbieders zijn hierbij geanonimiseerd. In de 'Sleutel tabel Zorgaanbieders' is de code per zorgaanbieder te koppelen aan de naam. De netto respons varieerde van 16% tot 34%.

Code zorgaanbieder	Bruto verstuurd	Netto verstuurd	Bruto respons	Netto respons	% Netto verstuurd	% Bruto respons	% Netto respons
1	422	413	112	102	98%	27%	25%
2	n.v.t.	n.v.t.	430	427	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
3	430	423	106	99	98%	25%	23%
4	444	435	104	96	98%	24%	22%
5	445	443	98	91	100%	22%	21%
6	463	453	130	119	98%	29%	26%
7	449	437	103	96	97%	24%	22%
8	449	435	110	100	97%	25%	23%
9	445	433	139	120	97%	32%	28%
10	437	423	116	97	97%	27%	23%
11	419	412	108	97	98%	26%	24%
12	446	430	122	115	96%	28%	27%

13	422	415	124	119	98%	30%	29%
14	440	431	129	124	98%	30%	29%
15	n.v.t.	n.v.t.	393	385	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
16	447	437	125	114	98%	29%	26%
17	424	419	118	110	99%	28%	26%
18	438	428	116	108	98%	27%	25%
19	n.v.t.	n.v.t.	414	410	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
20	417	410	108	97	98%	26%	24%
21	421	411	112	104	98%	27%	25%
22	431	426	115	111	99%	27%	26%
23	423	407	123	112	96%	30%	28%
24	439	419	120	115	95%	29%	27%
25	455	443	132	123	97%	30%	28%
26	450	438	128	124	97%	29%	28%
27	460	449	154	143	98%	34%	32%
28	n.v.t.	n.v.t.	481	478	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
29	447	428	123	115	96%	29%	27%
30	434	424	117	104	98%	28%	25%
31	n.v.t.	n.v.t.	170	170	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
32	446	440	115	104	99%	26%	24%
33	434	426	99	94	98%	23%	22%
34	463	457	111	102	99%	24%	22%
35	435	426	126	119	98%	30%	28%
36	429	419	113	102	98%	27%	24%
37	445	437	84	76	98%	19%	17%
38	455	449	126	117	99%	28%	26%
39	433	420	101	93	97%	24%	22%
40	449	441	97	90	98%	22%	20%
41	451	449	81	72	100%	18%	16%
42	452	441	132	117	98%	30%	27%
43	449	440	150	135	98%	34%	31%
44	433	426	138	126	98%	32%	30%
45	458	443	83	76	97%	19%	17%
46	423	412	90	78	97%	22%	19%
47	443	439	96	92	99%	22%	21%
48	459	451	129	120	98%	29%	27%
49	460	447	111	103	97%	25%	23%
50	452	429	106	94	95%	25%	22%
51	465	453	132	117	97%	29%	26%
52	446	440	122	107	99%	28%	24%
53	459	454	105	93	99%	23%	20%
54	456	438	126	114	96%	29%	26%
55	441	437	118	112	99%	27%	26%
56	453	445	136	126	98%	31%	28%

57	473	460	101	92	97%	22%	20%
58	457	445	102	91	97%	23%	20%
59	469	463	132	119	99%	29%	26%
60	448	439	98	90	98%	22%	21%
61	467	459	110	100	98%	24%	22%
62	451	427	123	109	95%	29%	26%
63	447	436	145	130	98%	33%	30%
64	464	456	112	103	98%	25%	23%
65	452	436	143	127	96%	33%	29%
66	n.v.t.	n.v.t.	446	440	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
67	442	428	115	107	97%	27%	25%
68	462	451	112	102	98%	25%	23%
69	449	440	124	113	98%	28%	26%
70	441	435	117	108	99%	27%	25%
71	452	436	104	89	96%	24%	20%
72	443	436	127	114	98%	29%	26%
73	454	442	128	117	97%	29%	26%
74	446	427	96	89	96%	22%	21%
75	433	415	137	127	96%	33%	31%
76	434	415	127	116	96%	31%	28%
77	467	452	127	117	97%	28%	26%
78	438	430	138	125	98%	32%	29%
79	444	435	98	86	98%	23%	20%
80	447	434	106	98	97%	24%	23%
81	464	459	113	101	99%	25%	22%
82	457	449	99	90	98%	22%	20%
83	408	394	98	90	97%	25%	23%
84	438	423	124	113	97%	29%	27%
85	434	425	124	119	98%	29%	28%
86	464	453	105	97	98%	23%	21%
87	440	427	79	72	97%	19%	17%
88	453	444	115	101	98%	26%	23%
89	439	432	94	88	98%	22%	20%
90	432	422	108	93	98%	26%	22%
91	342	338	134	114	99%	40%	34%

## Respons per vraag

21 Het aantal 'missings' per vraag wordt in onderstaande tabel weergegeven. Vragen worden als 'missing' gecodeerd als een vraag niet of foutief is ingevuld. Hierbij zijn de volgende opties mogelijk:

- **Geen valide antwoord:** Het ingevulde antwoord geeft geen antwoord op de gestelde vraag (bijvoorbeeld: 'weet ik niet' of 'niet van toepassing');
- **Achter poortvraag:** De vraag is niet beantwoord en hoefde niet beantwoord te worden, omdat de respondent de vraag mocht overslaan vanwege een voorgaande poortvraag;
- **Geschoond antwoord:** De respondent hoefde de vraag niet te beantwoorden, maar heeft dat toch gedaan. Het antwoord is door Significant verwijderd;
- **Geen antwoord:** De desbetreffende vraag is niet beantwoord, maar had wel beantwoord moeten worden.

22 In onderstaande tabel is per vraag de reden van de uitval gegeven.

Vraagnummer	Geen valide antwoord	Achter poortvraag	Geschoond antwoord	Geen antwoord	Totaal missing
1	0	0	0	164	164
2	0	0	0	2.826	2.826
4	1.993	0	0	51	2.044
5	699	0	0	52	751
6	823	0	0	57	880
7	0	0	0	89	89
8	0	0	0	70	70
9	0	0	0	79	79
10	0	0	0	148	148
11	0	0	0	136	136
12	0	0	0	61	61
13	0	7.686	129	69	7.884
14	28	7.653	162	39	7.882
15	0	0	0	100	100
16	0	0	0	109	109
17	0	0	0	52	52
20	0	806	147	47	1.000
21	0	807	146	60	1.013
22	0	807	146	88	1.041
23	0	808	145	112	1.065
24	2.178	806	147	57	3.188
25	2.197	805	148	83	3.233
26	2.582	809	144	95	3.630
27	3.280	809	144	77	4.310
28	0	810	143	92	1.045

29	0	804	149	79	1.032
30	0	817	136	151	1.104
31	0	7.759	475	69	8.303
32	0	7.629	605	36	8.270
33	0	7.635	599	44	8.278
34	0	7.639	595	56	8.290
35	0	7.659	575	68	8.302
36	1.017	7.554	680	40	9.291
37	777	7.554	680	43	9.054
38	1.115	7.564	670	51	9.400
39	1.301	7.558	676	41	9.576
40	0	7.636	598	104	8.338
41	0	7.646	588	101	8.335
42	0	7.673	561	113	8.347
43	3.006	0	0	2.093	5.099
44	3.939	0	0	2.106	6.045
45	4.348	0	0	2.130	6.478
46	4.751	0	0	129	4.880
47	4.003	0	0	136	4.139
48	5.722	0	0	133	5.855
49	0	0	0	87	87
50	0	6.688	76	81	6.845
51	0	6.694	70	119	6.883
52	1.424	6.684	80	67	8.255
53	2.751	0	0	76	2.827
55	2.098	0	0	119	2.217
56	1.900	0	0	122	2.022
57	0	0	0	77	77
58	0	0	0	88	88
59	0	0	0	11.291	11.291
60	0	0	0	11.290	11.290
61	0	0	0	57	57
62	0	0	0	2.352	2.352
65	0	0	0	146	146
66	0	0	0	91	91
67	0	0	0	166	166
68	0	0	0	155	155
69	0	0	0	145	145
70	0	0	0	59	59

## Non-response analyse

23 Voor een nationaal representatief resultaat, is het van belang dat er geen selectieve non-respons heeft plaatsgevonden. Dit zou het geval zijn als groepen met bepaalde kenmerken (leeftijd, geslacht) de vragenlijst vaker of minder vaak hebben ingevuld. Als dit het geval is, is het eindresultaat niet representatief voor de totale populatie.

24 Om te toetsen in hoeverre de kenmerken van de groep respondenten overeenkomen met de populatie, is een non-respons analyse uitgevoerd. Hierbij zijn de kenmerken 'leeftijd' en 'geslacht' van de groep respondenten vergeleken met de groep non-respondenten.

25 De resultaten van deze analyse zijn als volgt:  
De responsgroep kent significant minder vrouwen dan de non-responsgroep (56% versus 57%) en is daarmee wel significant, maar minder relevant. In het extra databestand met gegevens die door zes ziekenhuizen zelf is aangeleverd is 51% vrouw. Uit verschillenanalyses op geslacht blijkt dat vrouwen over het algemeen een lagere ervaren zorg hebben.

De leeftijd in de responsgroep ligt significant hoger dan in de non-responsgroep. Het verschil bedraagt 4 jaar (59 jaar in de responsgroep versus 55 jaar in de non-responsgroep). In het extra databestand met gegevens die door zes ziekenhuizen zelf zijn aangeleverd is de gemiddelde leeftijd 56 jaar. Uit verschillenanalyses blijkt dat oudere respondenten over het algemeen de ervaren zorg hoger waarderen.

26 Bij de interpretatie van de resultaten moet rekening worden gehouden met het feit dat de gegevens uit deze meting geen representatief beeld van de gehele populatie hoeft te geven. De onderlinge vergelijking is nog steeds, zonder verlies aan betrouwbaarheid, mogelijk.