



## **Werkinstructies voor de CQI Audiologische centra**

### **1. De vragenlijst**

#### **Waarvoor is de CQI Audiologische centra bedoeld?**

De CQI Audiologische centra is bedoeld om de kwaliteit van zorg in een audiologisch centrum rond te meten vanuit het perspectief van de cliënt. De vragenlijst kan worden gebruikt om binnen een audiologisch centrum in kaart te brengen op welke punten cliënten goede ervaringen hebben en waar nog verbetering mogelijk is. Daarnaast is de vragenlijst bedoeld om vergelijkend onderzoek te doen naar de prestaties van verschillende audiologische centra.

#### **Hoe ziet de CQI Audiologische centra eruit?**

De CQI Audiologische centra bestaat uit 59 items. De vragenlijst kan worden ingevuld door de cliënt zelf of door een ouder/verzorger, partner, familielid, vriend of kennis van de cliënt. De vragenlijst begint met een vraag of de cliënt in de afgelopen 12 maanden een audiologisch centrum heeft bezocht. Vervolgens komen de verschillende thema's met betrekking tot de ervaringen met de zorg aan bod en de totaaloordelen van cliënten in de vorm van het geven van een cijfer. De lijst eindigt met vragen over de gezondheidsstatus van de cliënt en vragen over de achtergrond van de invuller van de vragenlijst.

Zie de CQI Audiologische centra, op onze website, bij CQ-index > CQI Vragenlijsten.

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

In het NIVEL-onderzoek met de CQI Audiologische centra zijn statistisch significante verschillen tussen audiologische centra gevonden op de thema's accommodatie (onbetrouwbare schaal), afspraken, wachttijden en inspraak. De CQI Audiologische centra kan gebruikt worden om inzicht te krijgen in deze verschillen.

#### **Welke schalen bevat de CQI Audiologische centra?**

De CQI Audiologische centra bestaat uit de volgende schalen:

<b>Vraagnummers</b>	<b>Schaal</b>
9-10-11	Accommodatie*
14 t/m 19	Bejegening
24 t/m 27	Deskundigheid
30 t/m 34	Afspraken
35 t/m 38	Wachttijden
39-40	Inspreek
42-44-45	Effectiviteit

\* De schaal Accommodatie had een geringe betrouwbaarheid tijdens het ontwikkeltraject (Cronbach's alfa = 0,58). Deze schaal wordt voorlopig geaccepteerd. Het is belangrijk om bij reguliere metingen met de vragenlijst te bekijken of deze schaal voldoende betrouwbaar is.



## Werkinstructies voor de CQI Audiologische centra

versie: 1.0  
d.d. : <maand> <jaar>

Over deze schalen kunnen schaalscores worden berekend zoals omschreven in Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 07 en WIS 07.01. Let op: vragen 34, 36 en 38 zijn zogenaamde probleemvragen. Deze vragen moeten omgecodeerd worden voordat ze meegenomen kunnen worden in de schaalscore en wel op de volgende manier: 1=1, 2=2,5 en 3=4. Bij de vragen 11, 24, 26, 27, 30, 31, 32, 33, 37, 40 en 44 staan extra antwoordcategorieën zoals 'weet niet' en 'niet van toepassing'. Deze antwoordcategorieën moeten eerst omgecodeerd worden in missende waarden voordat schalen gevormd kunnen worden.

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

De CQI Audiologische centra is ontwikkeld door het NIVEL in opdracht van de NVVS (Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden). Door het NIVEL is over de ontwikkeling van de vragenlijst een rapport geschreven. Hieronder vindt u de link naar deze publicatie.

Zie het rapport over de ontwikkeling van de CQI Audiologische centra op onze website, bij CQ-index > CQI Vragenlijsten.



## **2. Algemene informatie**

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

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

### **Moet bij een meting met de CQI Audiologische centra een meetverantwoording bijgehouden worden?**

Ook het bijhouden van een meetverantwoording is alleen vereist als er sprake is van een landelijke verplichte meting. De meetverantwoording dient dan aangeleverd te worden bij de TTP. Meer informatie over de meetverantwoording en de toepassing ervan is te vinden op onze website, bij CQ-index > meten met de CQ-index.

### **Wanneer mag van de CQI richtlijnen afgeweken worden?**

De richtlijnen zijn bedoeld om zoveel mogelijk tot standaardisatie te komen. Als in de praktijk blijkt dat het om welke reden dan ook niet mogelijk is om bepaalde onderdelen van de richtlijnen te volgen, of bij onduidelijkheden in de richtlijnen kan het CVZ om advies worden gevraagd. Dat kan door uw vragen te stellen via onze [website](#).

Bij een landelijke meting moeten afwijkingen van de richtlijnen gemeld worden bij de TTP. In overleg met de TTP kunnen de te nemen stappen worden bepaald.



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

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

Het onderzoek met de CQI Audiologische centra heeft laten zien, dat om verschillen tussen audiologische centra aan te kunnen tonen er ongeveer 100 respondenten per audiologisch centrum nodig zijn. Als het doel van de meting is om de prestaties van verschillende audiologische centra te vergelijken, dan zijn er dus 100 respondenten per centrum nodig. Dit aantal is ook voldoende voor betrouwbare analyses als er sprake is van een meting bij één enkel audiologisch centrum. Bij een verwachte respons van 34%, betekent dit dat er 304 cliënten per audiologisch centrum moeten worden aangeschreven.

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

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

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

Bij het trekken van een steekproef dienen de richtlijnen beschreven in Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 02 gevolgd te worden. Instellingen die met de CQI Audiologische centra willen gaan werken, kunnen een steekproef trekken uit cliënten die in de afgelopen 12 maanden een audiologisch centrum of diagnostisch centrum hebben bezocht. De exclusiecriteria voor de steekproef zijn als volgt. Cliënten worden uitgesloten als deze:

- Bij een academisch ziekenhuis alleen een audiogram hebben laten maken zonder aansluitend een gesprek of gebruik te maken van andere diensten van een audiologisch centrum
  - Vooraf hebben aangegeven niet te willen meedoen aan het onderzoek
  - In de voorgaande 12 maanden al zijn aangeschreven voor een soortgelijke CQI-meting
- NB. bij de CQI Audiologische centra wordt geen leeftijdsgrens gehanteerd. Bij kinderen onder de 16 jaar worden de ouders/verzorgers gevraagd de vragenlijst in te vullen.

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

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

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



## Werkinstructies voor de CQI Audiologische centra

versie: 1.0  
d.d. : juli 2013

### Flowchart gewenste dataverzameling bij CQI Audiologische centra

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

### Hoe gaat de data-invoer bij de CQI Audiologische centra in zijn werk?

Bij schriftelijke dataverzameling vindt de data-invoer bij voorkeur plaats door middel van scannen. Gegevens die online worden verzameld dienen direct opgeslagen te worden in een databestand. Zie Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 05 voor de richtlijnen voor het verwerken van de gegevens. In Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 05.01 staat beschreven welke stappen uitgevoerd moeten worden om de kwaliteit van de data-invoer te controleren en in Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 05.03 staat beschreven hoe databestanden op te leveren.

### Hoe gaat de opschoning van de gegevens bij de CQI Audiologische centra in zijn werk?

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

## 1 Controle

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

### 1.2 Controle op dubbel ingevoerde respondenten/vragenlijsten



## **2 Mensen verwijderen die ten onrechte zijn aangeschreven**

### *2.1 Verwijderen van lijsten retour wegens 'overleden'*

### *2.2 Verwijderen van lijsten 'onbestelbaar retour'*

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

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

- Cliënten die niet in de afgelopen 12 maanden een audiologisch centrum of diagnostisch centrum hebben bezocht. Dit zijn de respondenten die bij vraag 1 'Nee' hebben ingevuld en de respondenten die de vragen 1, 3 en 4 niet hebben ingevuld én bij vraag 5 geen jaartal of een jaartal langer dan 5 jaar geleden hebben ingevuld.
- Cliënten die in de afgelopen 12 maanden al eerder hun ervaringen over het audiologisch centrum hebben aangegeven. Dit zijn de respondenten die bij vraag 2 'Ja' hebben ingevuld.

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

### *3.1 Verwijderen lege cases*

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

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

### *3.3 Controle screener vragen en vervolgvragen*

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

Respondenten die onvoldoende vragen hebben beantwoord moeten verwijderd worden.

Het gaat om respondenten die 25 of meer van de sleutelvragen niet hebben ingevuld. De CQI Audiologische centra bestaat uit de volgende 50 sleutelvragen: 1 t/m 13, 15 t/m 30, 32 t/m 37, 39 t/m 44, 52 t/m 59.

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

Als audiologische centra met elkaar vergeleken worden, dan moeten van de respondenten alle case-mix variabelen bekend zijn. In de CQI Audiologische centra wordt gevraagd naar de volgende case-mix variabelen: leeftijd (vraag 52), opleiding (vraag 54) en ervaren gezondheid (vraag 55). Respondenten die één of meer van de bijbehorende vragen niet ingevuld hebben dienen verwijderd te worden. Ook respondenten die bij de vraag naar opleiding 'anders, namelijk' hebben aangevinkt moeten verwijderd worden.

## **Hoe zien de analyses bij een meting met de CQI Audiologische centra eruit?**

Het analyseren van gegevens verzameld met de CQI Audiologische centra bestaat uit een aantal stappen. De richtlijnen voor het uitvoeren van de responsanalyses staan beschreven in Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 06.03. Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 07 en WIS 07.01 beschrijven hoe vervolgens per vraag en per schaal/kwaliteitsdimensie CQI



scores berekend kunnen worden. Bij het vergelijken van instellingen moeten de richtlijnen beschreven in Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 07.02 gevolgd worden.

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

In de vergelijkende analyses dient bij de CQI Audiologische centra gecorrigeerd te worden voor de variabelen leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid van de respondenten (de zogenaamde case-mix adjusters). Hieronder staat aangegeven welke vragen van de CQI Audiologische centra gecorrigeerd dienen te worden.

Bij de volgende vragen moet case-mix adjustment toegepast worden: 9 t/m 20, 22 t/m 27 en 29 t/m 45. NB. Let op: bij de vragen 11, 24, 26, 27, 30, 31, 32, 33, 37, 40 en 44 staan extra antwoordcategorieën zoals 'weet niet' en 'niet van toepassing'. Deze antwoordcategorieën moeten eerst omgecodeerd worden in missende waarden voordat de case-mix adjustment toegepast kan worden. De overige vragen dienen niet gecorrigeerd te worden voor case-mix adjusters.

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

De vorm van de rapportage wordt in belangrijke mate bepaald door de achterliggende doelstelling bij de meting met de CQI Audiologische centra. In Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 08.01 & WIS 08.02 worden de richtlijnen en aanbevelingen voor drie soorten rapportages besproken: zorginkooprapportage voor verzekeraars, kwaliteitsrapportage voor zorgaanbieders en keuze-informatie voor (toekomstige) zorggebruikers. Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 08.03 geeft meer informatie over de verschillende typen metingen en de bijbehorende vorm van rapporteren.

Om bij een rapportage de anonimiteit van de respondenten te waarborgen moet per audiologisch centrum van minimaal 10 respondenten een ingevulde CQI Audiologische centra beschikbaar en bruikbaar zijn.