

# Uitgebreide toelichting van het meetinstrument

## Consumer Quality Index (CQI)

Februari 2021

Review: 1. MJH Jungen (2013)  
2. M Zuidgeest en D de Boer (2021)  
Invoer: ML Bokhorst

### 1 *Algemene gegevens*

	Het meetinstrument heeft betrekking op de volgende categorieën
<b>Lichaamsregio</b>	Overig
<b>Aandoening (ICD)</b>	Overig
<b>Domein 'Menselijk functioneren' (ICF)</b>	Overig

- *Korte beschrijving* → De Consumer Quality Index (CQI) is een familie van vragenlijsten voor het meten van patiëntervaringen. Het gaat dan om zaken als communicatie en bejegening, informatievoorziening, wachttijden, algemene oordelen over de zorg etc. Tegenwoordig wordt steeds vaker de term Patient Reported Experience Measures (PREMs) gebruikt voor patiëntervaringsvragenlijsten.<sup>1</sup> De tendens daarbij is dat vragenlijsten steeds korter en breder inzetbaar / minder specifiek worden. De CQI is een gestandaardiseerde methode voor het meten, analyseren en rapporteren van patiëntervaringen in de zorg. De index is gebaseerd op een combinatie van de CAHPS (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems) en QUOTE (Quality Of care Through the patient's Eyes). Het meetinstrument heeft tot doel om inzicht te krijgen in wat patiënten belangrijk vinden en wat hun ervaringen zijn met de zorg en de zorgverzekeraar. Er zijn verschillende versies ontwikkeld, aangepast aan de specifieke setting waarin ze gebruikt worden.<sup>2</sup>
- *Doelgroep* → zorggebruikers
- *Auteur*:
  - ✓ *Oorspronkelijke en Nederlandse versie* → Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg (Nivel) (2006)<sup>1</sup>

### 2 *Doel van het meetinstrument*

Combinatie van:

- Inventariserend
- Evaluatief / effectiviteit

### 3 *Soort / vorm van het meetinstrument*

- Vragenlijst
- *Opbouw* → De vragenlijsten leveren drie soorten rapportages:<sup>3</sup>
  - Consumentenrapportage
  - Zorginkooprapportage
  - Verbeterrapportage

In de rapportages komen de volgende soorten vragen voor:<sup>2</sup>

- Kwaliteitsvragen  
antwoordcategorie: nooit - soms - meestal - altijd
- Ervaringsvragen/frequentievragen/probleemvragen  
antwoordcategorie: nee - helemaal niet - een beetje - ja - grotendeels - helemaal  
is de frequentieverdeling niet relevant dan: ja - nee
- Waarderingsvragen  
antwoordcategorie: 0= heel erg slecht, tot 10= uitstekend
- Belangvragen  
antwoordcategorie: niet belangrijk - eigenlijk wel belangrijk – belangrijk - heel belangrijk
- Twee vragen over de algemene waardering over de behandelaar, de zorginstelling of de zorg die is verleend  
antwoordcategorie 1<sup>e</sup> vraag: 0= heel erg slecht, tot 10= uitstekend  
antwoordcategorie 2<sup>e</sup> vraag: ja - nee
- Screenervragen, deze worden indien nodig voor een ervaringsvraag/probleemvraag gesteld om na te gaan of een serie vragen niet van toepassing kan zijn voor een persoon  
antwoordcategorie: ja - nee
- Aanvullende vragen, bijv. over de aandoening of voor de opdrachtgever relevante vragen

Per thema of kwaliteitsdimensie komen verplichte en optionele vragen voor.

- *Invulinstructie* → ja, aan het begin van de vragenlijst wordt een invulinstructie gegeven
- *Meetniveau* → per item: wijze score: de meetniveaus zijn variabel
- *Meetniveau* → totaalscore: wijze score: de meetniveaus zijn variabel

### 4 *Verkrijgbaarheid*

- *Opvraagbaar bij* → <https://www.zorginzicht.nl/ontwikkeltools/ontwikkelen/overzicht-van-alle-cqi-vragenlijsten> (de voor NL diverse beschikbare CQI vragenlijsten)
- *Geschatte kosten* → gratis te downloaden
- *Copyright* → CQI vragenlijsten zijn vrij te gebruiken. CQI was een geregistreerd merk van het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ). Maar door de integratie met Zorginstituut Nederland in 2012 is dit keurmerk komen te vervallen.

## 5 *Methodologische kwaliteit*

Gegevens over de methodologische kwaliteit staan o.a. in de volgende reviews:

Palliatieve zorg versie:

- Mayland C, Williams E, Ellershaw J. How well do current instruments using bereaved relatives' views evaluate care for dying patients? 2008<sup>4</sup>

Langdurige zorg versie:

- Castle NG. A review of satisfaction instruments used in long-term care settings. 2007<sup>5</sup>

## 6 *Hanteerbaarheid / feasibility*

- *Taal* → Nederlands<sup>1</sup>
- *Benodigdheden* → vragenlijst op papier of online versie<sup>6</sup>
- *Randvoorwaarden* → de vragenlijst kan schriftelijk of via internet ingevuld worden of door middel van interview worden afgenomen<sup>6</sup>
- *Benodigde tijd* → variabel (afhankelijk van de gebruikte versie)
- *Gebruikershandleiding* → ja, via: <https://www.zorginzicht.nl/ontwikkeltools/ontwikkelen>  
Per CQI-versie zijn werkinstructies beschikbaar.

## 7 *Normgegevens*

- Het Nivel doet de aanbeveling om voor het discriminerend vermogen onderscheid te maken tussen zorgaanbieders of zorgverzekeraars door van de Intra Class Correlatie Coefficient (ICC) uit te gaan die iets zegt over de variatie op het niveau van organisaties (afkappunt: significante ICCs >2,5%).<sup>3</sup>
- Arbitrair afkappunt voor de ervaringsvragen:  
Als arbitrair afkappunt om de zorg kritisch te kunnen evalueren is gekozen voor >10%. Als >10% van de patiënten/cliënten 'nooit/soms', 'klein/groot probleem' of 'nee' antwoordt op ervaringsvragen (frequentie-, probleem- of ja/nee-vragen), moeten kwaliteitsverbeteringen worden overwogen.<sup>3</sup>

Daarnaast kunnen de verbeterscores worden gebruikt om mogelijkheden voor kwaliteitsverbetering te prioriteren. Deze worden berekend als de belangscore vermenigvuldigd met het percentage negatieve ervaringen. Hoe hoger deze belangscore, hoe meer prioriteit het aspect heeft voor kwaliteitsverbetering.

## 8 *Overige gegevens*

- Via de site <https://www.zorginzicht.nl/ontwikkeltools/ontwikkelen/overzicht-van-alle-cqi-vragenlijsten> is informatie over de bestaande verschillende versies van de CQIndex te vinden.<sup>2</sup>

1. Nivel. Kwaliteit vanuit patiëntenperspectief: CQ-Index, PREMs en PROMs. Beschikbaar via: <https://www.nivel.nl/nl/kwaliteit-vanuit-patientenperspectief-cq-index-prems-en-proms> [Geraadpleegd: 2021 februari 8].
2. Zorginstituut Nederland. Overzicht van alle CQI-vragenlijsten. Beschikbaar via: <https://www.zorginzicht.nl/ontwikkeltools/ontwikkelen/overzicht-van-alle-cqi-vragenlijsten> [Geraadpleegd: 2021 februari 8].
3. Delnoij DMJ, Hendriks M, van Gorp K. De CQ-index: het meten van klantervaringen in de zorg. Tijdschrift voor gezondheidswetenschappen. 2008;86(8):440-446.
4. Mayland C, Williams E, Ellershaw J. How well do current instruments using bereaved relatives' views evaluate care for dying patients? Palliative medicine. 2008 Mar;22(2):133-144.
5. Castle NG. A review of satisfaction instruments used in long-term care settings. Journal of aging & social policy. 2007;19(2):9-41.
6. Zuidgeest M. Measuring and improving the quality of care from the healthcare user perspective: the Consumer Quality Index [Thesis]. Utrecht: Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg (Nivel); 2011. Available from: <http://www.nivel.nl/sites/default/files/bestanden/Proefschrift-Marloes-Zuidgeest.pdf> [Geraadpleegd 2013 september 26].