

The logo consists of the lowercase letter 'i' followed by the uppercase letters 'R' and 'v' in a red, serif font. The 'i' has a dot. The 'R' and 'v' are connected to the 'i'.A large, white, horizontally-oriented oval shape that serves as a background for the text below it.

**D-Quest
meetinstrument voor de tevredenheid
over een hulpmiddel verstrekking**



Inhoud

1. Inleiding-----	2
2. Doel-----	3
3. Visie -----	4
4. Ontstaan van D-QUEST-----	5
5. Werkwijze-----	6
6. Het moment van interviewen-----	6
7. Uitkomsten-----	7
8. Betrouwbaarheid -----	8
9. Validiteit -----	9
10. Verdere ontwikkelingen-----	9
Literatuur -----	10
Bijlage: Formulier D-QUEST-----	11

Roelof Wessels
Harry Knops
Luc de Witte

iRv
Postbus 192
6430 AD HOENSBROEK

tel.: 045 - 52 37 640
E-mail: roelof.wessels@irv.nl

1. Inleiding

Voor u ligt een brochure over D-QUEST. Dit is een instrument waarmee de tevredenheid van cliënten kan worden gemeten over de verstrekking van een hulpmiddel. D-QUEST (Dutch version of QUEST) is een Nederlandstalige versie van QUEST (Quebec User Evaluation of Satisfaction with Assistive Technology [1] [2]. Dit instrument is oorspronkelijk ontwikkeld in Montréal in Canada, als Franstalig en als Engelstalig instrument. Vervolgens is het door een tiental instituten in Canada, de Verenigde Staten en Europa in een gezamenlijke studie getest en verbeterd. [3][4] Het is een generiek instrument, in de zin dat het in principe bij een willekeurig soort hulpmiddel, verstrekt via een willekeurig verstrekkingensysteem kan worden toegepast. Het instrument is sterk 'cliënt-georiënteerd'. Daarmee wordt bedoeld dat de mening van de respondent (en dus van de gebruiker van het hulpmiddel) centraal staat.

2. Doel

D-QUEST is bedoeld om de tevredenheid van mensen te meten over een hulpmiddelverstrekking die zij hebben ontvangen. Het is een generiek instrument, wat wil zeggen dat met D-QUEST in principe alle soorten hulpmiddelverstrekkingen kunnen worden beoordeeld. D-QUEST leent zich voor toepassing op twee verschillende niveaus.

D-QUEST kan worden gebruikt op individueel niveau als 'klinisch instrument': om een individuele verstrekking te evalueren. Dus als onderdeel van het hulpverleningsproces en met als doel om die verstrekking te optimaliseren. Een dergelijke evaluatie (of 'follow-up') stelt een verstrekking instantie in staat om problemen, vragen of klachten die na afronding van het verstrekkingstraject zijn blijven bestaan te signaleren (en op te lossen of te beantwoorden). Daarmee kunnen enerzijds de individuele verstrekkingen worden geoptimaliseerd en kan anderzijds de kwaliteit van de procedures worden bewaakt. [2] Het instrument heeft een checklist-achtige structuur. Problemen, vragen of klachten van de cliënt komen tijdens het interview vanzelf naar voren. D-QUEST leent zich hierdoor goed als leidraad voor een follow-up service.

D-QUEST is ook geschikt voor onderzoeksdoeleinden op meer geaggregeerd niveau: evaluaties van groepen. Het instrument bevat alleen die tevredenheidsvariabelen, die voor vrijwel alle respondenten relevant zijn. Mogelijke toepassingen zijn bijvoorbeeld evaluaties van verstrekkingen ten behoeve van beleidsbeslissingen, vergelijkingen van verschillende uitvoerders van een verstrekkingenbeleid of vergelijkingen van verschillende, alternatieve oplossingen voor eenzelfde, veelvoorkomend probleem.

3. Visie

Met het instrument D-QUEST wordt de tevredenheid van een cliënt met een hulpmiddelverstrekking beoordeeld. Aan het instrument ligt de volgende visie ten grondslag.

De **tevredenheid** van een cliënt over een hulpmiddelverstrekking wordt bepaald door de tevredenheid over alle deelaspecten waar die verstrekking uit bestaat.

Om die tevredenheid te **meten** kan niet worden volstaan met te vragen naar de totale tevredenheid. Het is noodzakelijk om op de tevredenheid met elk van de deelaspecten in te gaan.

De deelaspecten laten zich onderverdelen in twee groepen (**dimensies**). Een deel van de aspecten heeft betrekking op het verstrekte hulpmiddel; de andere aspecten hebben betrekking op het proces van verstrekken.

Nazorg bestaat in principe uit het geheel aan dienstverlening dat plaatsvindt nadat het hulpmiddel bij de cliënt is afgeleverd. Nazorg is een dóórlopend proces; het duurt zolang de cliënt de verstrekking nodig blijft hebben. Praktisch gezien wordt nazorg meestal ingevuld op initiatief van de cliënt. Wanneer deze behoefte heeft aan reparatie, onderhoud of aanpassing van de verstrekking of aan informatie over de verstrekking dient de cliënt naar de verantwoordelijke partij te stappen.

Wanneer **evaluatie** een vast onderdeel van het verstrekkingsproces is, vormt dit een goed aanknopingspunt voor het bieden van actieve nazorg. Het initiatief wordt dan genomen door de verstrekkende partij. Actief wordt hier bedoeld als tegenovergestelde van reactief.

Hiermee ontstaat de mogelijkheid om de **kwaliteit** van het proces permanent te monitoren.

4. Ontstaan van D-QUEST

Een uitgebreide beschrijving van de ontwikkeling van D-QUEST is te vinden in de literatuur [1][2][3][4]. Hieronder volgt een korte samenvatting.

Op basis van gegevens uit de literatuur [5][6][7][8] en klinische ervaringen van de auteurs is een basislijst opgesteld van aspecten die de tevredenheid van een hulpmiddelgebruiker over een verstrekking kunnen beïnvloeden. Deze lijst is vervolgens door een panel met deskundigen beoordeeld en bediscussieerd. Na een eerste test en wat kleine bijstellingen is deze nogmaals beoordeeld door hetzelfde deskundigenpanel. De versie die hieruit resulteerde, is in een uitgebreide (multi-nationale) studie (n= 578) getest op betrouwbaarheid en validiteit.

De lijst van 24 aspecten die zo is ontstaan (de eerste versie van QUEST / D-QUEST), is vervolgens op basis van de volgende criteria ingekort:

- De mate waarin respondenten elk van de aspecten op hun eigen situatie van toepassing vonden (90% of meer van de respondenten dient het aspect van toepassing te vinden op zijn/haar situatie);
- Het oordeel van de respondenten over het belang van elk van de aspecten (het gemiddelde oordeel dient 'belangrijk' tot 'zeer belangrijk' te zijn)
- Het oordeel van deskundigen (de interviewers) over het belang van elk van de aspecten (meer dan 50% van de deskundigen dient het aspect belangrijk te vinden);
- De reproduceerbaarheid (gewogen Kappa dient groter te zijn dan 0.5);
- De correlatie tussen elk van de aspecten en het totaal (Pearson r dient hoger te zijn dan 0.4);

Hieruit volgde de volgende verkorte lijst van 12 'sterkste' aspecten. Uit een factoranalyse bleek, dat deze aspecten zijn onder te verdelen in twee subgroepen (dimensies): 'het verstrekte hulpmiddel' en 'het verstrekingsproces'. In onderstaande lijst staat achter de aspecten die gerelateerd zijn aan het hulpmiddel een (H). Achter de aspecten die gerelateerd zijn aan het verstrekingsproces staat een (V).

- 1. Gebruiksvriendelijkheid (H)**
- 2. Laten repareren / onderhouden (V)**
- 3. Effectiviteit (H)**
- 4. Professionele dienstverlening (V)**
- 5. Duurzaamheid (H)**
- 6. Verstellingen (H)**
- 7. Gebruikscomfort (H)**
- 8. Verstekkingsprocedure (V)**
- 9. Service na aflevering (V)**
- 10. Gewicht (H)**
- 11. Veiligheid (H)**
- 12. Afmetingen (H)**

5. Werkwijze

D-QUEST bestaat uit een lijst van 12 aspecten, die van invloed kunnen zijn op de tevredenheid van een hulpmiddelgebruiker over een verstrekking. Van deze 12 aspecten hebben er 8 betrekking op het verstrekte hulpmiddel en 4 op het verstrekingsproces. De hulpmiddelgebruiker wordt gevraagd aan te geven, hoe (on)tevreden hij of zij is met elk van de aspecten. De respondent kan zijn of haar mate van (on)tevredenheid met de verschillende aspecten aangeven met behulp van de onderstaande multiple-choice antwoorden.

Totaal niet tevreden
Niet tevreden
Min of meer tevreden
Tevreden
Zeer tevreden

De beschrijvingen van de aspecten zijn vrij algemeen gelaten. Het is de bedoeling dat de respondent de exacte betekenis voor zichzelf invult, afhankelijk van de eigen situatie, ervaring, voorkeur, etc. Daarmee is D-QUEST bij uitstek een cliënt-georiënteerd instrument. Het invullen van de vragenlijst gebeurt schriftelijk, door de cliënt zelf. Tussenkost van een interviewer is niet nodig.

6. Het moment van interviewen

D-QUEST dient enkele maanden nadat het hulpmiddel is verstrekt en in gebruik genomen, te worden afgenomen. De cliënt heeft dan voldoende tijd gehad om aan het gebruik ervan te wennen en om het hulpmiddel onder verschillende omstandigheden te gebruiken.

7. Uitkomsten

Op individueel niveau bestaat de uitkomst van een D-QUEST interview uit een beeld van de tevredenheid van een hulpmiddelgebruiker met een verstrekking, uitgesplitst naar de verschillende aspecten. Ontevredenheid kan daarbij worden gezien als een signaal voor een probleem of op zijn minst voor een tegenvallend resultaat.

Ontevredenheid over bepaalde aspecten kan aanleiding zijn voor aanpassing van de verstrekking, voor het geven van aanvullende informatie of in sommige gevallen misschien zelfs voor een vervangende verstrekking. Op deze wijze kunnen verstrekkingen worden geoptimaliseerd. De hierbij opgedane ervaring kan bovendien worden ingezet ten behoeve van toekomstige verstrekkingen.

Door de evaluatie met D-QUEST regelmatig (of zelfs standaard bij iedere verstrekking) uit te voeren, kunnen knelpunten en onvolkomenheden in de procedures of in de uitvoering daarvan worden gesignaleerd. Een regelmatig terugkerende ontevredenheid over een bepaald aspect, kan aanleiding zijn om de procedures bij te stellen, of om aan bepaalde zaken extra aandacht te besteden. Op deze wijze fungeert D-QUEST als instrument voor kwaliteitscontrole en -borging.

8. Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van een instrument valt te beoordelen aan de hand van twee (hoofd)aspecten: interne consistentie en reproduceerbaarheid.

Uit analyses van resultaten met een eerdere versie van D-QUEST (met 24 aspecten) bleek een hoge interne consistentie tussen de scores op de verschillende tevredenheidsvariabelen. In de resultaten van interviews met 375 WVG-cliënten [2] vonden we voor deze interne consistentie een Cronbach's Alpha coëfficiënt van 0.85. Dit is hoger dan de algemeen gehanteerde norm van 0.8. [9]

In diezelfde resultaten van de interviews met 375 WVG-cliënten vonden we voor de selectie van 12 aspecten in de verkorte versie, een Cronbach's Alpha coëfficiënt van 0.84. Voor de sub-schaal met 8 hulpmiddel-gerelateerde aspecten vonden we een Cronbach's Alpha coëfficiënt van 0.82 en voor de sub-schaal met 4 verstrekingsproces-gerelateerde aspecten een Cronbach's Alpha coëfficiënt van 0.64. De eerste twee van deze coëfficiënten zitten boven het gewenste niveau, de laatste zit er echter onder.

De reproduceerbaarheid wordt beoordeeld aan de hand van de test-hertest betrouwbaarheid. In een nog niet gepubliceerde studie in Montréal met 81 respondenten werd deze onderzocht. De test-hertest betrouwbaarheid (met een interval van één week) bleek goed.

9. Validiteit

De validiteit van een meetinstrument is de mate waarin het instrument datgene meet, dat het beoogt te meten. Verschillende vormen van validiteit kunnen daarbij worden onderscheiden. De belangrijkste zijn inhoudsvaliditeit, criteriumvaliditeit en constructvaliditeit. Aangezien analyses van met dit instrument verkregen data nog niet zijn voltooid en aangezien er geen gevalideerde, andere criteria zijn die de tevredenheid met een verstreking meten, moeten we ons op dit moment beperken tot de inhoudsvaliditeit.

Voor het bepalen van de inhoudsvaliditeit moet enerzijds beoordeeld worden, of alle relevante variabelen die de tevredenheid met een verstreking kunnen beïnvloeden in het instrument zijn vertegenwoordigd (content coverage). Anderzijds moet bekeken worden of alle variabelen in het instrument ook daadwerkelijk van invloed kunnen zijn op de tevredenheid met een verstreking (content relevance). De basislijst met variabelen is gebaseerd op gegevens uit de literatuur [5][6][7] en klinische ervaringen van de auteurs. Deze lijst is vervolgens door een panel met deskundigen beoordeeld en bediscussieerd. Na een eerste test en wat kleine bijstellingen is deze beoordeling door hetzelfde deskundigenpanel herhaald. De versie die hieruit resulteerde, is in een uitgebreide (multi-nationale) studie getest (n=578) [3].

Hierbij is gekeken hoe veel respondenten de verschillende aspecten op hun situatie van toepassing vonden en hoe hoog elk van de aspecten met het totaal van de overige aspecten correleerde. Bij diezelfde studie bleken er geen nieuwe aspecten door de respondenten aan de lijst te worden toegevoegd. Dit alles wijst er op, dat de lijst alle relevante aspecten omvat, die van invloed kunnen zijn op de tevredenheid met een hulpmiddelverstreking (content coverage) en dat alle aspecten in de lijst ook relevant zijn (content relevance).

In een nog niet gepubliceerde studie (n=81) in Canada zijn resultaten van QUEST2.0 (de Canadese versie van het in deze brochure beschreven instrument) vergeleken met resultaten van PIADS [10]. De positieve correlaties tussen QUEST2.0 en de drie dimensies van PIADS waren matig tot goed voor de hulpmiddel-gerelateerde aspecten en voor het totaal en goed voor de proces-gerelateerde aspecten.

10. Verdere ontwikkelingen

Het in deze brochure beschreven instrument D-QUEST (schriftelijk af te nemen, 12 aspecten) zal nog verder worden getest. Aanvullende gegevens over betrouwbaarheid en validiteit en eventuele wijzigingen zullen steeds zo snel mogelijk in volgende versies van deze brochure worden verwerkt.

Literatuur

- [1] Demers, L., Weiss-Lambrou, R., & Ska, B. (1996). Development of the Quebec User Evaluation of Satisfaction with Assistive Technology (QUEST). *Assistive Technology*, 8, 3-13.
- [2] Wessels, R.D., De Witte, L.P., Weiss-Lambrou, R., Demers, L., & Wijlhuizen, G. (1998). A Dutch version of QUEST (D-QUEST) applied as a routine follow-up within the service delivery process. In E. Placencia, E. Ballabio (Eds.), *Improving the Quality of Life for the European Citizen* (pp. 420-424). Washington, DC: IOS Press.
- [3] Demers, L., Wessels, R., Weiss-Lambrou, R., Ska, B., Witte, L. de. (1999). An international content validation of the Quebec User Evaluation of Satisfaction with assistive Technology (QUEST). *Occupational Therapy International*, 6(3), 159-175.
- [4] Demers, L., Wessels, R., Weiss-Lambrou, R., Ska, B., Witte, L. de. (2001). QUEST Cross-validation in the Netherlands. Key dimensions of client satisfaction with assistive technology: a cross-validation of a Canadian measure in the Netherlands. *Scandinavian Journal of Rehabilitation Medicine* (in press).
- [5] Batavia, A.J. , & Hammer, G.S. (1990). Toward the development of consumer-based criteria for the evaluation of assistive devices. *Journal of Rehabilitation Research and Development*, 7, 425-436.
- [6] Phillips, B. & Zhao, H. (1993). Predictors of assistive technology abandonment. *Assistive Technology*, 5, 36-45.
- [7] Ward, C. (1990). *Design for all - Consumer needs assessment project year 2 Results of the second year of a five year study* [Research report]. Washington, DC: Rehabilitation Engineering Center.
- [8] Scherer, M.J. (1993). *Living in the state of stuck - How technologies affect the lives of people with disabilities*. Cambridge: Brookline Books.
- [9] Streiner, D.L. & Norman, G.R. (1989). *Health measurement scales - A practical guide to their development and use*. Oxford university press.
- [10] Day H, Jutai J. (1996) Measuring the Psychosocial Impact of Assistive Devices: The PIADS. *Canadian Journal of Rehabilitation*, 9: 159-168.

D-QUEST

iRv, versie februari 2000

Naam cliënt:

Hulpmiddel / voorziening:

Datum:

Tevredenheid over uw hulpmiddel en de bijbehorende dienstverlening

Het doel van deze vragenlijst is na te gaan hoe tevreden u bent over uw hulpmiddel en de bijbehorende dienstverlening.

- Wilt u bij elk van de vragen aangeven hoe tevreden u bent over uw hulpmiddel en de bijbehorende dienstverlening, met behulp van de volgende 5 antwoord-mogelijkheden:

Totaal niet tevreden
Niet tevreden
Min of meer tevreden
Tevreden
Zeer tevreden

- Wilt u alstublieft voor elk van de volgende vragen het antwoord aankruisen dat het best bij uw mate van tevredenheid past?
- Wilt u alstublieft alle vragen beantwoorden?
- Indien u niet helemaal tevreden bent, wilt u dan alstublieft de reden daarvan toelichten in de daarvoor bestemde ruimte achter de vraag?

1 Hoe tevreden bent u over de afmetingen van uw hulpmiddel? (maat, hoogte, lengte, breedte)	Totaal niet tevreden Niet tevreden Min of meer tevreden Tevreden Zeer tevreden	Reden ontevredenheid:
2 Hoe tevreden bent u over het gewicht van uw hulpmiddel?	Totaal niet tevreden Niet tevreden Min of meer tevreden Tevreden Zeer tevreden	Reden ontevredenheid:
3 Hoe tevreden bent u over de verstel-mogelijkheden van uw hulpmiddel?	Totaal niet tevreden Niet tevreden Min of meer tevreden Tevreden Zeer tevreden	Reden ontevredenheid:
4 Hoe tevreden bent u over de veiligheid van uw hulpmiddel?	Totaal niet tevreden Niet tevreden Min of meer tevreden Tevreden Zeer tevreden	Reden ontevredenheid:
5 Hoe tevreden bent u over de duurzaamheid van uw hulpmiddel? (bestendigheid, slijtvastheid)	Totaal niet tevreden Niet tevreden Min of meer tevreden Tevreden Zeer tevreden	Reden ontevredenheid:
6 Hoe tevreden bent u over het gemak waarmee u uw hulpmiddel kunt gebruiken ?	Totaal niet tevreden Niet tevreden Min of meer tevreden Tevreden Zeer tevreden	Reden ontevredenheid:
7 Hoe tevreden bent u over het comfort van uw hulpmiddel?	Totaal niet tevreden Niet tevreden Min of meer tevreden Tevreden Zeer tevreden	Reden ontevredenheid:
8 Hoe tevreden bent u over de effectiviteit van uw hulpmiddel? (De mate waarin het hulpmiddel doet waarvoor het bedoeld is)	Totaal niet tevreden Niet tevreden Min of meer tevreden Tevreden Zeer tevreden	Reden ontevredenheid:
Hoe tevreden bent u, alles bij elkaar genomen , over uw hulpmiddel ?	Totaal niet tevreden Niet tevreden Min of meer tevreden Tevreden Zeer tevreden	

9 Hoe tevreden bent u over het verstrekingsproces waarmee u uw hulpmiddel heeft verkregen? (procedures, tijdsduur)	Totaal niet tevreden Niet tevreden Min of meer tevreden Tevreden Zeer tevreden	Reden ontevredenheid:
10 Hoe tevreden bent u over de geboden reparaties en onderhoud voor uw hulpmiddel?	Totaal niet tevreden Niet tevreden Min of meer tevreden Tevreden Zeer tevreden	Reden ontevredenheid:
11 Hoe tevreden bent u over de professionaliteit van de dienstverlening? (kwaliteit van de informatie en vakkundigheid van de dienstverleners)	Totaal niet tevreden Niet tevreden Min of meer tevreden Tevreden Zeer tevreden	Reden ontevredenheid:
12 Hoe tevreden bent u over de service en dienstverlening na aflevering van uw hulpmiddel? (na-zorg, blijvende ondersteuning, begeleiding)	Totaal niet tevreden Niet tevreden Min of meer tevreden Tevreden Zeer tevreden	Reden ontevredenheid:
Hoe tevreden bent u, al deze vier onderwerpen bij elkaar genomen , over de totale dienstverlening?	Totaal niet tevreden Niet tevreden Min of meer tevreden Tevreden Zeer tevreden	

Hieronder is een lijst van dezelfde 12 onderwerpen weergegeven.

Wilt u de drie onderwerpen die u het meest belangrijk vindt uitkiezen?

Zet een kruisje voor de **drie onderwerpen** die u het belangrijkste vindt.

Afmetingen

Comfort

Gewicht

Effectiviteit

Verstel-mogelijkheden

Verstrekingsproces

Veiligheid

Reparaties en onderhoud

Duurzaamheid

Professionaliteit van de dienstverlening

Gebruiksgemak

Service en dienstverlening na aflevering