CQ-Index VV&T

De Zorgzaak

Rapportage cliëntervaringsonderzoek

Hulp bij het Huishouden

ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV © 2010
www.argo-rug.nl

Inhoudsopgave

HOOFDSTUK 1. INLEIDING 3
1.1 Inleiding 3
1.2 Opbouw rapport 3

HOOFDSTUK 2. UITVOERING VAN HET ONDERZOEK IN De ZorgZaak 4
2.1 Vragenlijst 4
2.2 Stappen in het onderzoek onder cliënten van De ZorgZaak 4
2.2.1 Start-up 5
2.2.2 Meting 5
2.2.3 Rapportage 5
2.2.4 Presentatie van de uitkomsten 6
2.3 Overzicht CQI onderzoek onder cliënten van De ZorgZaak 6
2.5 Leeswijzer bij de grafieken 6

HOOFDSTUK 3. UITKOMSTEN VAN HET ONDERZOEK ONDER CLIËNTEN HULP BIJ HET HUISHOUDEN 8
3.1 Beschrijving van de cliënten die aan het onderzoek hebben meegedaan 8
3.2 De resultaten samengevat: top 5 sterke punten en top 5 minder sterke punten 9
3.3 Klantgerichtheid 10
3.3.1 Plan huishoudelijke hulp 10
3.3.2 Bejegening en privacy 12
3.4 Communicatie en betrouwbaarheid 13
3.4.1 Communicatie 13
3.4.2 Betrouwbaarheid 15
3.5 Deskundigheid en effectiviteit 17
3.5.1 Deskundigheid 17
3.5.2 Effectiviteit 19
3.6 Totaaloordeel 20
3.7 Verbeterpunten volgens cliënten 22

BIJLAGE 23

©ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV – juni 2011

HOOFDSTUK 1. INLEIDING

1.1 Inleiding

Deze rapportage bevat de uitkomsten van de cliëntenraadpleging met de CQ-Index Hulp bij het Huishouden in De ZorgZaak. Het onderzoek brengt de ervaringen van bewoners met de dienstverlening van De ZorgZaak in kaart. Het onderzoek is uitgevoerd door ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV (ARGO) in opdracht van De ZorgZaak. Met het onderzoek kunnen management, medewerkers en cliëntenraad van De ZorgZaak aan de slag om de dienstverlening nog beter te laten aansluiten op de wensen van de cliënten.

De CQ-Index staat voor Consumer Quality Index. Dit is een gestandaardiseerde systematiek voor het meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. De CQ-Index voor Hulp bij het Huishouden bestaat sinds 2009. Vanaf dat jaar hebben de aanbieders in de VVT zich verplicht tweejaarlijks de ervaringen van hun cliënten te meten. Dit in het kader van het Toetsingskader Normen Verantwoorde Zorg. De uitkomsten van het onderzoek kunnen dus ook worden gebruikt voor externe verantwoording. ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV levert de gecontroleerde en opgeschoonde databestanden aan bij een derde partij, de Trusted Third party (TTP). Meer informatie hierover is opgenomen in de bijlage. Het onderzoek onder cliënten van De ZorgZaak is uitgevoerd volgens de richtlijnen van het Centrum Klantervaring Zorg. ARGO bedankt cliënten voor hun medewerking aan het onderzoek.

1.2 Opbouw rapport

In hoofdstuk 2 wordt de uitvoering van het onderzoek onder cliënten van De ZorgZaak beschreven. Dit wordt schematisch samengevat in het overzicht CQI meting voor De ZorgZaak.
Vanaf hoofdstuk 3 worden de uitkomsten gepresenteerd. De uitkomsten worden samengevat in het begin van het hoofdstuk; wat zijn de sterkste punten van De ZorgZaak, wat zijn de minder sterke punten. Deze twee Top 5 lijsten bieden belangrijke aangrijpingspunten voor verbetering.

©ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV – juni 2011

HOOFDSTUK 2. UITVOERING VAN HET ONDERZOEK IN De ZorgZaak

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het onderzoek is uitgevoerd onder cliënten van De ZorgZaak. In de eerste paragraaf wordt kort ingegaan op de gebruikte CQI vragenlijst. Vervolgens worden de stappen in het onderzoek beschreven. Dit is samengevat in het overzicht CQI onderzoek voor De ZorgZaak. Ten slotte wordt ingegaan op de wijze waarop de uitkomsten vanaf hoofdstuk 3 worden gepresenteerd: hoe zijn de grafieken te lezen.

2.1 Vragenlijst

Voor het uitvoeren van cliëntervaringsonderzoeken bij Hulp bij het Huishouden is de *CQ-Index – Ervaringen met huishoudelijke hulp – bestemd voor thuiswonende cliënten van aanbieders van hulp bij het huishouden* ontwikkeld. Deze lijst is gericht op cliënten die in de afgelopen 12 maanden tenminste 6 maanden of langer hulp bij het huishouden hebben ontvangen.

Het betreft gestructureerde vragenlijsten: de meeste vragen hebben de volgende antwoordmogelijkheden: 'altijd – meestal – soms – nooit'. De andere vragen kunnen worden beantwoord met: 'ja – nee', 'een groot probleem – een klein probleem – geen probleem' of met 'ja, zeker – ja, enigszins – nee'.

Deelname aan het onderzoek is vrijwillig en anoniem.

2.2 Stappen in het onderzoek onder cliënten van De ZorgZaak

Het onderzoek is volgens de volgende stappen uitgevoerd:

- Start-up
- Meting
- Rapportage
- Presentatie van de uitkomsten

©ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV – juni 2011

2.2.1 Start-up

De start-up vormde het begin van het onderzoek bij De ZorgZaak en had een informerend karakter. Daarnaast zijn er toen afspraken over de uitvoering gemaakt. De volgende onderwerpen zijn aan de orde geweest: afspraken over de planning, informatievoorziening aan cliënten, familieleden en medewerkers en het trekken van steekproeven. Het gesprek vond enkele weken voor het daadwerkelijke begin van het onderzoek De ZorgZaakplaats. Deelnemers aan de start-up waren managers, teamleiders en leden van de cliëntenraad.

2.2.2 Meting

Schriftelijk vragenlijstonderzoek cliënten Hulp bij het Huishouden

De voorgeschreven steekproefgrootte voor het schriftelijke vragenlijstonderzoek onder cliënten die huishoudelijke hulp ontvangen bedraagt minimaal 170 aangeschreven cliënten. In De ZorgZaak is een steekproef getrokken van 170 cliënten.

De verzending van de vragenlijsten aan de cliënten vond plaats volgens de Dillman-methode, waarbij men verschillende malen 'herinnerd' wordt aan het onderzoek:

- In week 1: vragenlijst, aanbevelingsbrief en portvrije antwoordenveloppe aan alle cliënten.
- In week 2: een brief als dankbetuiging dan wel ter herinnering aan alle cliënten.
- In week 5: vragenlijst, aanbevelingsbrief en portvrije antwoordenveloppe aan cliënten die nog niet gereageerd hadden.
- In week 7: laatste brief als dankbetuiging dan wel herinnering (zelfde cliënten als in week 5).

In het overzicht CQI onderzoek onder cliënten van De ZorgZaak is te zien hoeveel vragenlijsten er zijn verstuurd, hoeveel er terug zijn gestuurd na de eerste verzending, hoeveel na de derde verzending en hoeveel vragenlijsten er in totaal zijn teruggestuurd. Vlak voor de derde verzending is er contact geweest tussen ARGO en De ZorgZaak om tussentijdse mutaties (bijvoorbeeld ziekenhuisopname of overlijden van de cliënt) te kunnen uitfilteren.

2.2.3 Rapportage

Na de meting zijn alle gegevens ingevoerd en is een rapportage gemaakt. De thema's uit het kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden vormen de kapstok voor het presenteren van de uitkomsten. Zie verder de leeswijzer bij de grafieken.

©ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV – juni 2011

2.2.4 Presentatie van de uitkomsten

Het onderzoek wordt afgerond met een presentatie van de uitkomsten. Naast uitleg over de uitkomsten is op interactieve wijze ingegaan hoe verbeterpunten te identificeren zijn en op welke manier deze punten tot concrete verbeteracties uitgewerkt kunnen worden.

2.3 Overzicht CQI onderzoek onder cliënten van De ZorgZaak

Start up	
Datum:	31 maart 2011

Meting

Onderzoek cliënten Hulp bij het Huishouden	
Vragenlijsten verzonden op:	14 april 2011
Aantal verzonden vragenlijsten:	170
Geretourneerde vragenlijsten Dillman 1:	101
Geretourneerde vragenlijsten Dillman 3:	6
Vragenlijsten geretourneerd (totaal):	107
Respons percentage:	62,9

2.5 Leeswijzer bij de grafieken

Vanaf hoofdstuk 3 worden de resultaten gepresenteerd. De uitkomsten van het onderzoek worden zoveel mogelijk grafisch weergegeven. Het hoofdstuk met uitkomsten is ingedeeld volgens de thema's voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden; per thema worden de relevante vragen gepresenteerd. De thema's voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden in het Kwaliteitsdocument (2010) zijn:

- *Klantgerichtheid*
  - Plan huishoudelijke hulp
  - Bejegening
- *Communicatie en betrouwbaarheid*
  - Communicatie
  - Betrouwbaarheid
- *Deskundigheid en effectiviteit*
  - Deskundigheid
  - Effectiviteit

©ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV – juni 2011

Horizontale staafdiagrammen

Per thema worden de uitkomsten op de vragen in horizontale staafdiagrammen weergegeven. Op de meeste vragen kan worden geantwoord met: altijd – meestal – soms – nooit (als geldige antwoordmogelijkheden). Op andere vragen met: ja – nee, een groot probleem – een klein probleem – geen probleem of ja, zeker – ja, enigszins – nee. De hele staaf is 100%. Aangegeven wordt het percentage mensen dat de vraag met 'altijd' (of 'ja', 'geen probleem' of 'ja, zeker') heeft beantwoord (groen), het percentage mensen dat vraag met 'meestal' (of 'een klein probleem' of 'ja, enigszins') heeft beantwoord (wit) en het percentage mensen dat de vraag met 'soms' of 'nooit' (of 'nee' of 'een groot probleem') heeft beantwoord (paars). Op die manier is per thema in één oogopslag te zien welke vragen hoog scoren (veel groen) en welke vragen minder hoog scoren (veel paars). Negatief gestelde vragen worden omgecodeerd: groen en wit is positief, paars is negatief. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de vraag 'Geeft de aanbieder u tegenstrijdige informatie?'. De groene balk geeft het percentage mensen weer dat antwoordde dat de aanbieder nooit tegenstrijdige informatie gaf.

Links van de staaf is de vraag opgenomen en het aantal mensen dat een geldig antwoord heeft gegeven op de vraag (n=…).

©ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV – juni 2011

HOOFDSTUK 3. UITKOMSTEN VAN HET ONDERZOEK ONDER CLIËNTEN HULP BIJ HET HUISHOUDEN

3.1 Beschrijving van de cliënten die aan het onderzoek hebben meegedaan

In tabel 1 zijn enkele achtergrondgegevens van de cliënten samengevat: geslacht en leeftijd, woonsituatie, zorgduur en ervaren gezondheid.

Tabel 1: achtergrondkenmerken cliënten huishoudelijke hulp

	%
% vrouwen	74,0
% alleenstaand	72,4
% jonger dan 55 jaar	6,7
% 55-74 jaar	28,6
% ouder dan 75 jaar	64,8
% geen of lager onderwijs	58,7
% korter dan een jaar huishoudelijke hulp	,9

In de volgende paragrafen worden de uitkomsten van het onderzoek onder de cliënten van De ZorgZaak gepresenteerd. Eerst worden de belangrijkste resultaten samengevat. Vervolgens worden per thema de uitkomsten weergegeven. In de laatste paragraaf zijn de opmerkingen, suggesties en verbeterpunten opgenomen, zoals die zijn benoemd door de cliënten.

©ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV – juni 2011

3.2 De resultaten samengevat: top 5 sterke punten en top 5 minder sterke punten

In de Top 5 lijsten is in één oogopslag te zien wat de sterke punten en wat de minder sterke punten zijn van De ZorgZaak volgens de cliënten.
Voor het opstellen van deze Top 5 is per vraag het percentage 'altijd' en 'meestal' of 'ja' genomen. De Top 5 sterke punten bestaat uit de vragen waarop de meeste mensen positief hebben geantwoord.

Top 5 sterke punten

	%
1. 22. Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u?	99,0
2. 07. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?	98,2
3. 29. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?	98,1
4. 26. Bemoeit de huishoudelijke hulp zich ongevraagd met uw privézaken?	98,1
5. 47. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?	98,1

De Top 5 minder sterke punten bestaat uit de vragen waarop het minste aantal mensen 'altijd' en 'meestal' of 'ja' heeft geantwoord.

Top 5 minder sterke punten

	%
1. 10. Zijn er in het plan afspraken gemaakt over hoe de aanbieder omgaat met uw voordeursleutel?	16,7
2. 13. Worden de schriftelijke werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken (geëvalueerd)?	32,3
3. 20. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder?	39,8
4. 16. Heeft u informatie gekregen over uw rechten?	40,6
5. 30. Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden?	43,2

©ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV – juni 2011

3.3 Klantgerichtheid

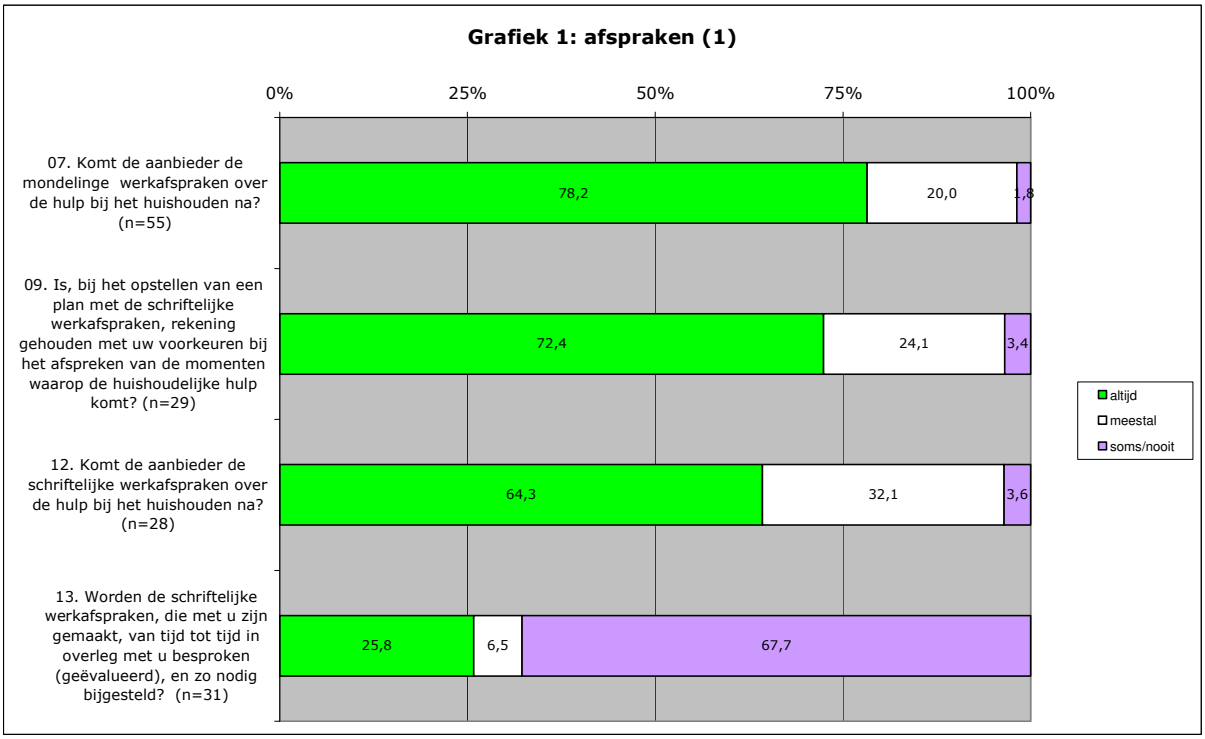
3.3.1 Plan huishoudelijke hulp

In deze paragraaf gaat het over de mondelinge en schriftelijke afspraken die zijn gemaakt over de huishoudelijke hulp. In tabel 2 is weergegeven of er volgens de cliënt mondelinge en/of schriftelijke afspraken zijn gemaakt.

Tabel 2: afspraken

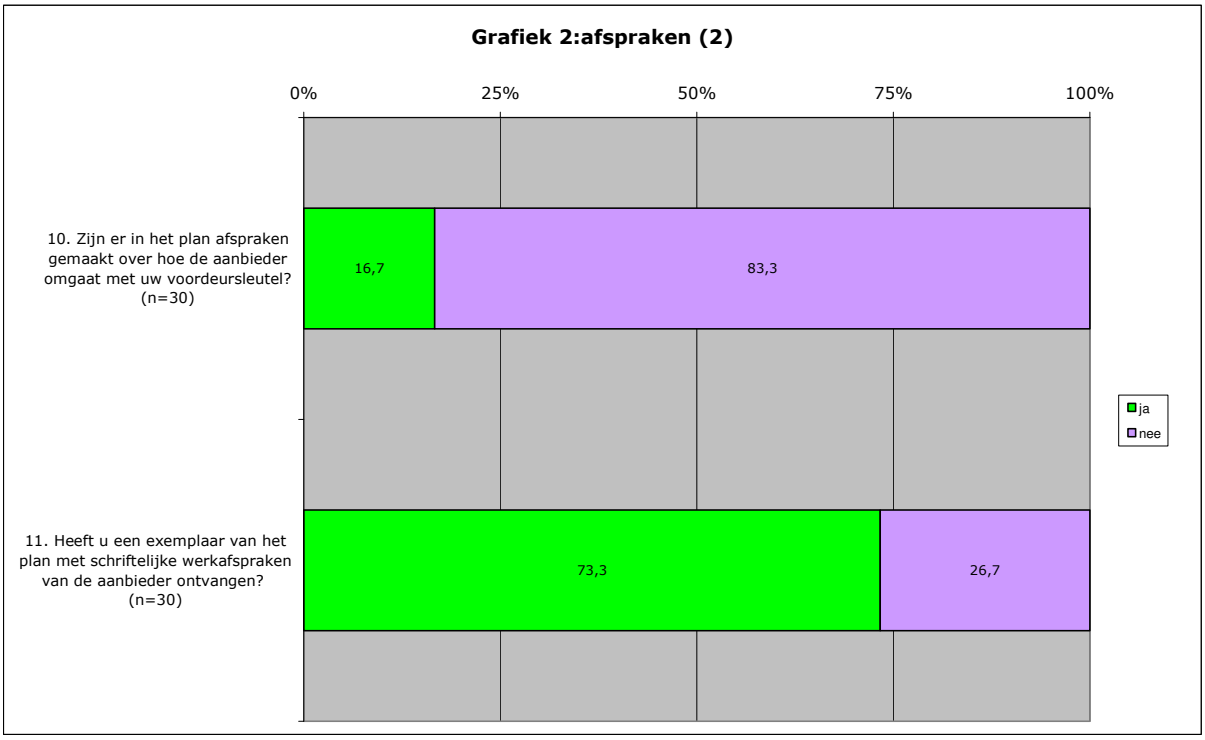
		n	%
06. Zijn er mondelinge werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt?	nee	44	45,8
	ja	52	54,2
	totaal	96	100,0
08. Zijn er schriftelijke werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt?	nee	66	71,0
	ja	27	29,0
	totaal	93	100,0

In grafiek 1 zijn de uitkomsten weergegeven op vragen als 'Worden de werkafspraken nagekomen?' en 'Worden de afspraken van tijd tot met u besproken?'.



©ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV – juni 2011

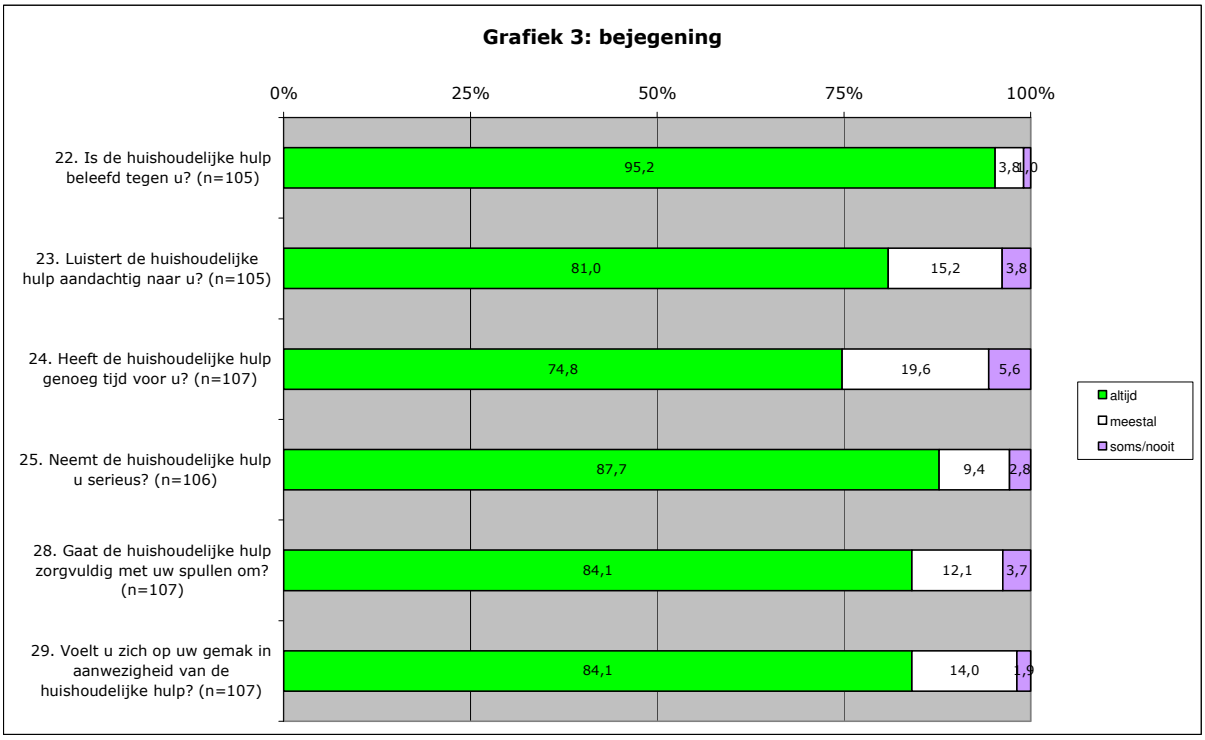
Zijn er afspraken gemaakt over hoe de hulpen omgaan met de voordeursleutel en heeft de cliënt een exemplaar van het plan huishoudelijk hulp ontvangen? De antwoorden op deze vragen zijn opgenomen in grafiek 2.

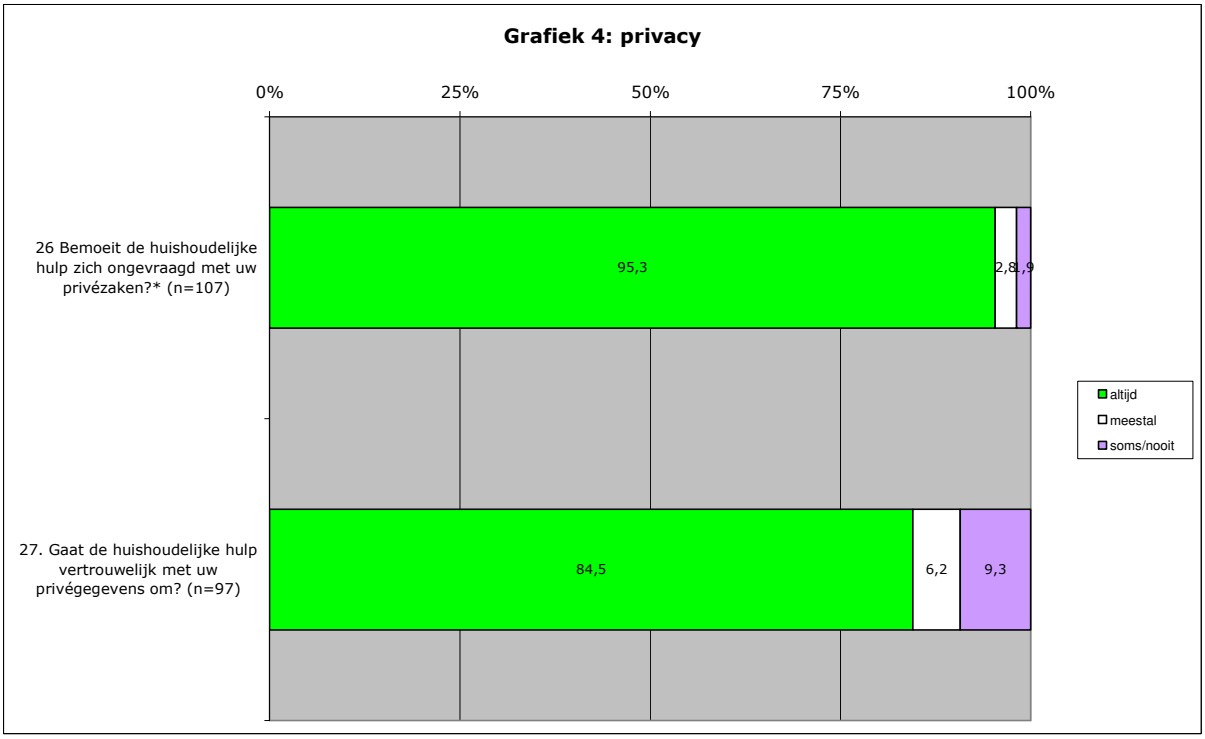


©ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV – juni 2011

3.3.2 Bejegening en privacy

In grafiek 3 zijn de uitkomsten opgenomen op de vragen over de bejegening door de huishoudelijke hulp. De cliënten hebben de vragen beantwoord over de hulp die het meest bij hen komt of is geweest. Of de hulp de privacy van de cliënt respecteert is weergegeven in grafiek 4.





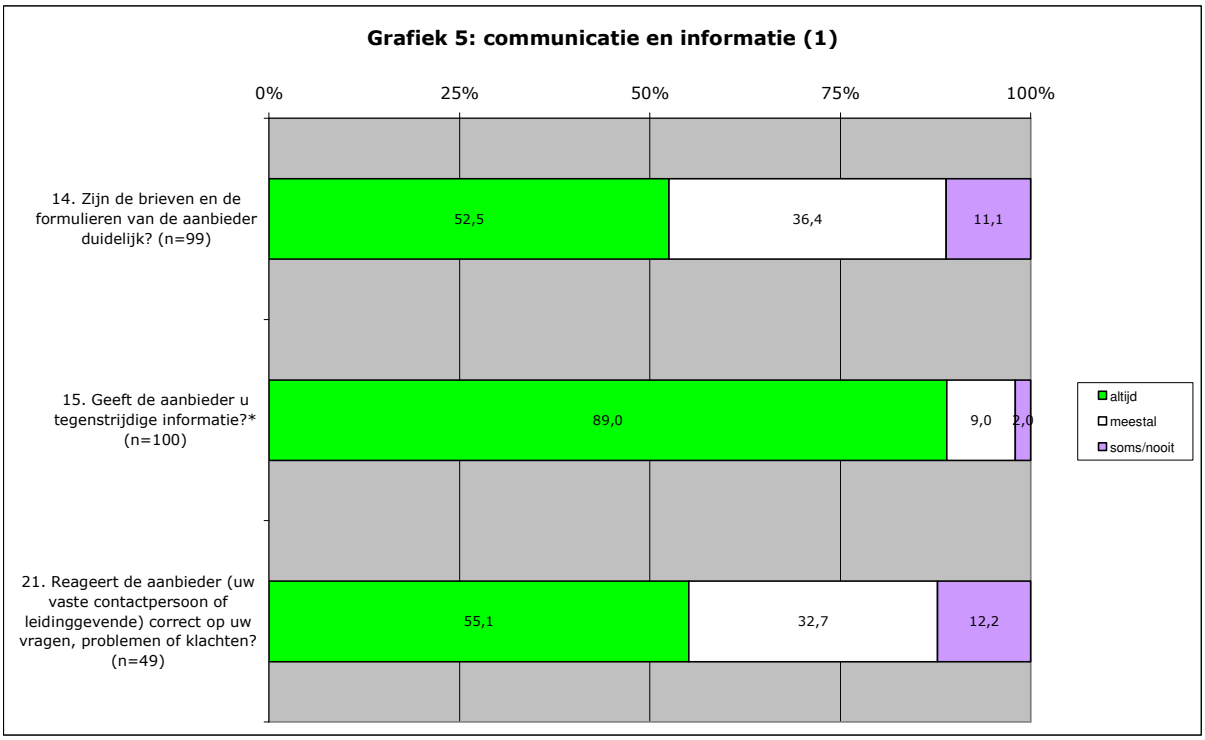
* Deze vraag is omgecodeerd: groen is goed (bemoeit zich niet ongevraagd).

©ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV – juni 2011

3.4 Communicatie en betrouwbaarheid

3.4.1 Communicatie

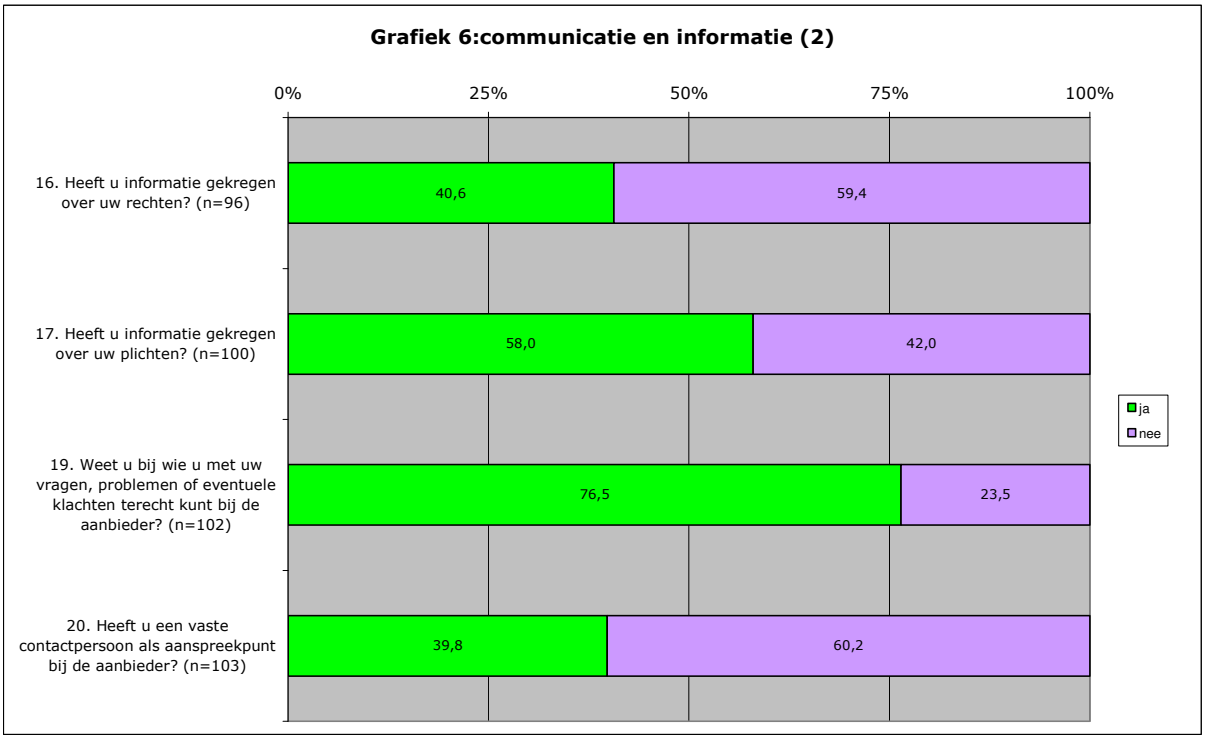
De vragen in grafiek 5 hebben betrekking op de informatie die de cliënt van de aanbieder krijgt. Zijn de brieven van de aanbieder duidelijk bijvoorbeeld.



* Deze vraag is omgecodeerd: groen is goed (geen tegenstrijdige informatie).

©ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV – juni 2011

Aanbieders zijn verplicht cliënten te informeren over zaken als rechten en plichten, en over de klachtenregeling. In grafiek 6 is weergegeven of de cliënten aangeven dergelijke informatie te hebben ontvangen.



In tabel 3 is aangegeven of het voor cliënten een probleem is de aanbieder tijdens kantooruren te bereiken.

Tabel 3: telefonische bereikbaarheid

		n	%
18. Is het een probleem om de aanbieder die de huishoudelijke hulp regelt, overdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch te bereiken?	groot probleem	3	3,0
	klein probleem	5	5,0
	geen probleem	93	92,1
	totaal	101	100,0

©ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV – juni 2011

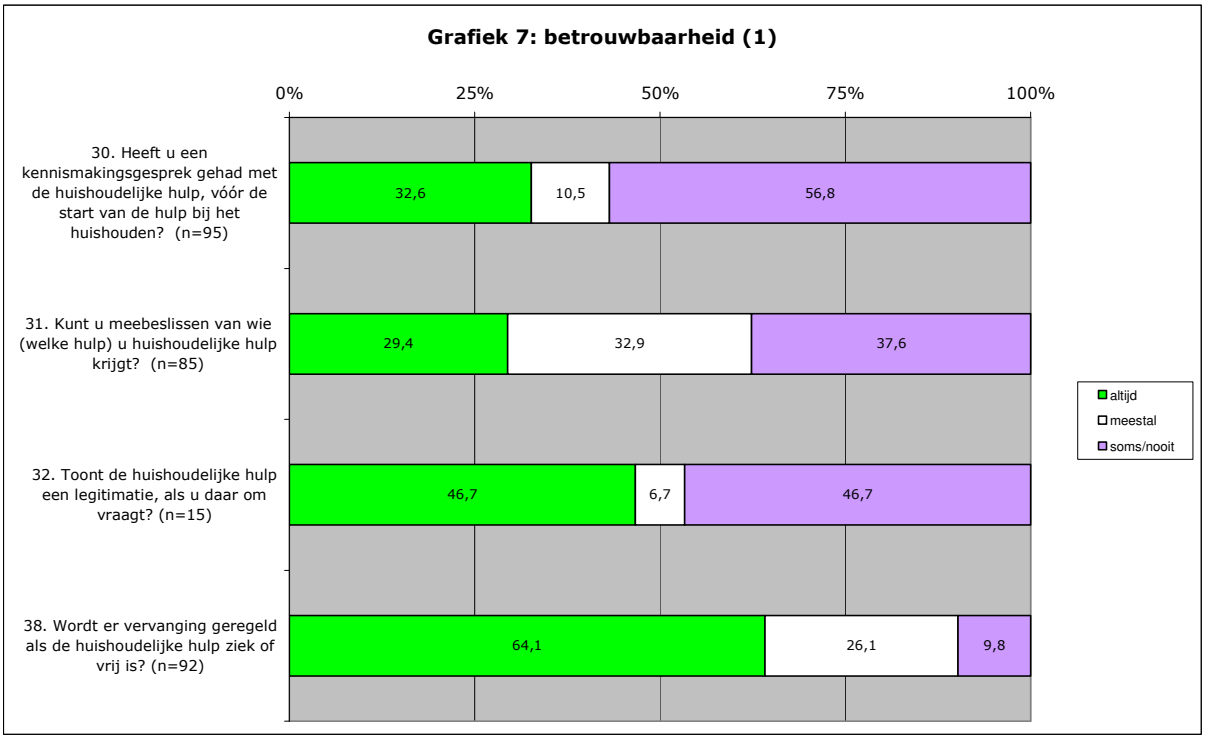
3.4.2 Betrouwbaarheid

In tabel 4 is aangegeven hoeveel verschillende hulpen er gedurende 1 maand bij een cliënt over de vloer komen. Ook is aangegeven wat de cliënten vinden van die hoeveelheid verschillende hulpen.

Tabel 4: aantal huishoudelijke hulpen

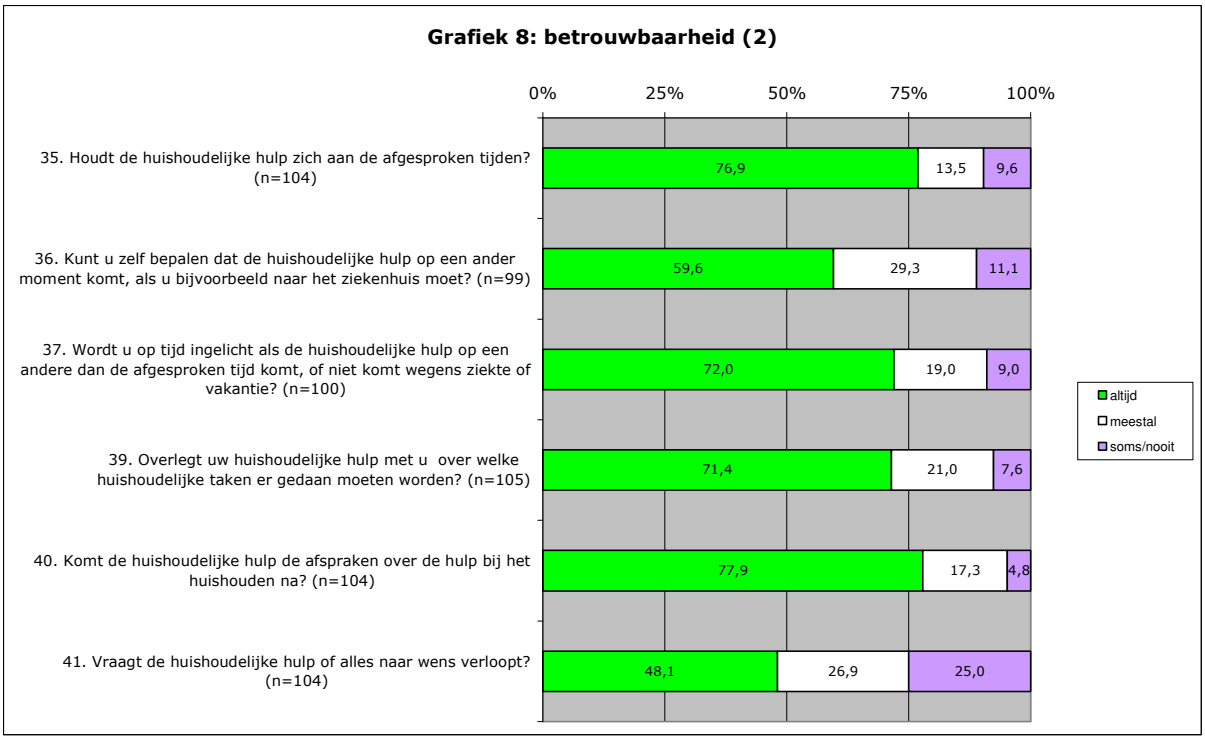
		n	%
33. Hoeveel verschillende huishoudelijke hulpen komen er in 1 maand bij u over de vloer?	1 persoon	95	96,9
	2 personen	3	3,1
	3-4 personen	0	,0
	5 of meer personen	0	,0
	totaal	98	100,0
34. Is het een probleem dat er in 1 maand meerdere huishoudelijke hulpen bij u over de vloer komen?	groot probleem	2	50,0
	klein probleem	0	,0
	geen probleem	2	50,0
	totaal	4	100,0

De uitkomsten in grafiek 7 gaan over vragen als: 'Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp?' en 'Kunt u meebeslissen van wie u huishoudelijke hulp krijgt?'.



©ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV – juni 2011

In grafiek 8 zijn vragen opgenomen die betrekking hebben op het feit of de cliënt de hulp als betrouwbaar ervaart: houdt de hulp zich aan de afgesproken tijden en taken, is er overleg over de taken en wordt de cliënt tijdig geïnformeerd als de hulp op een ander tijdstip komt of niet komt?

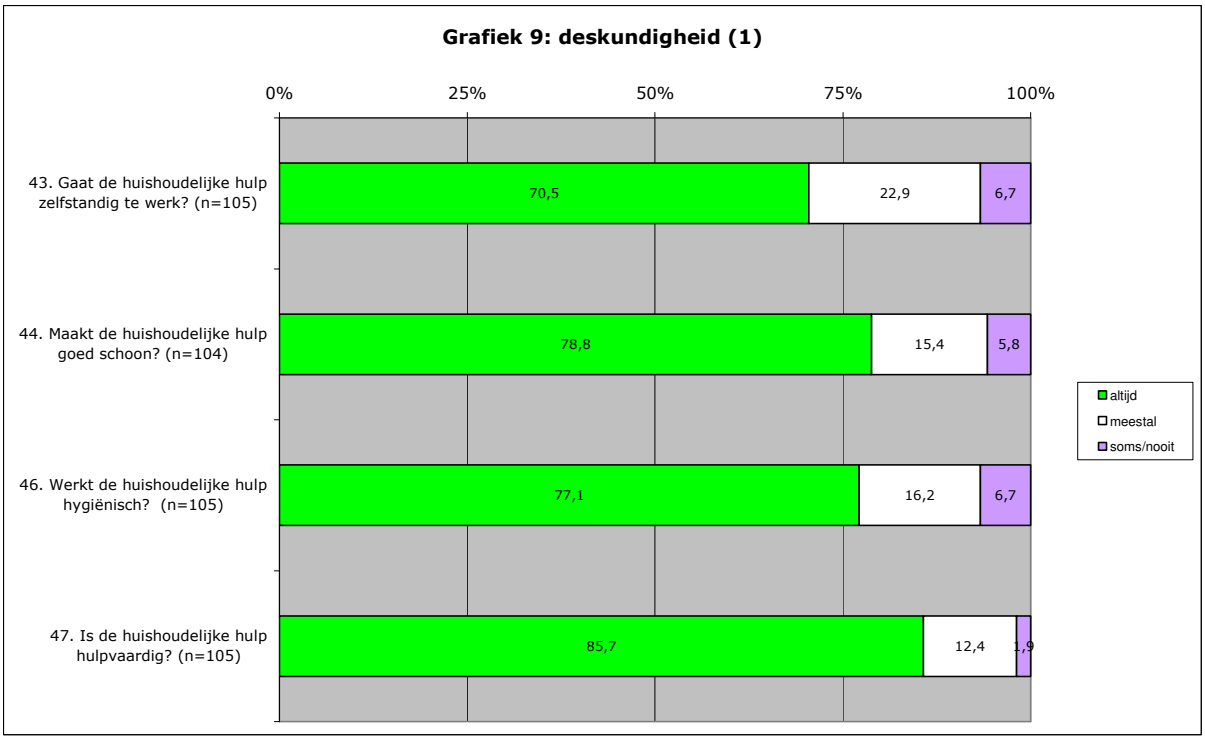


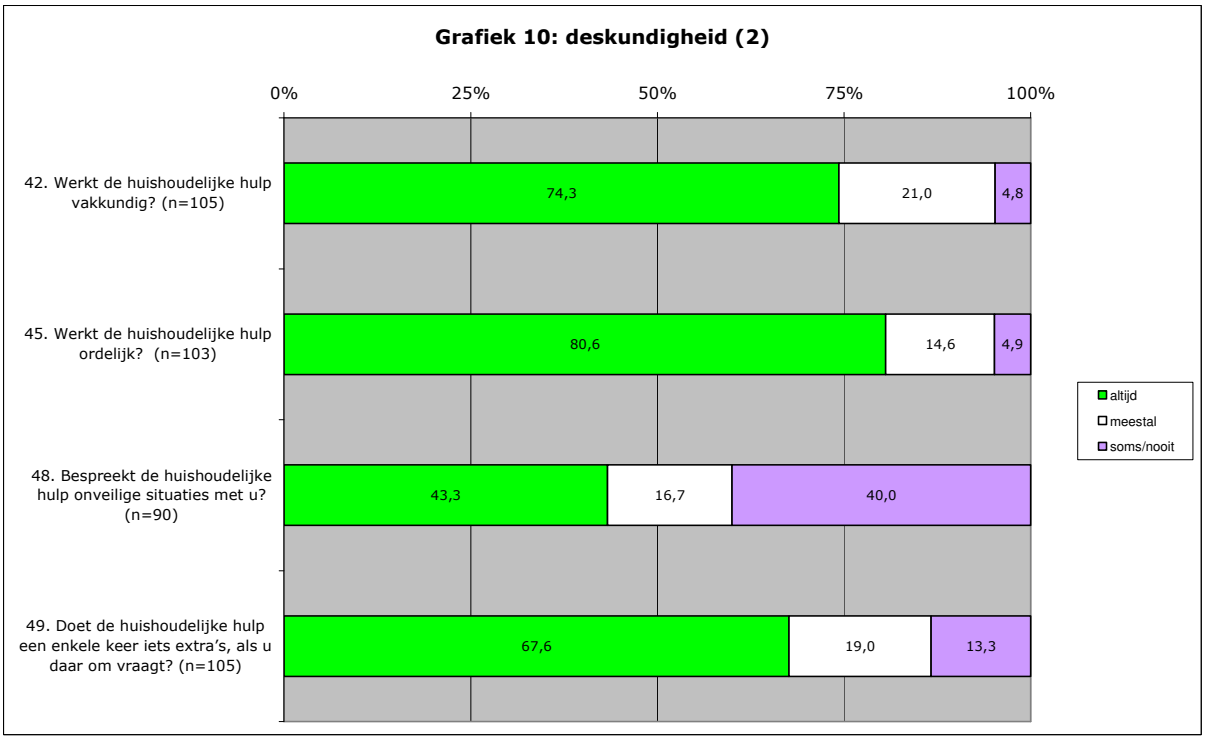
©ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV – juni 2011

3.5 Deskundigheid en effectiviteit

3.5.1 Deskundigheid

De uitkomsten in grafiek 9 en 10 gaan over de deskundigheid van de huishoudelijke hulp die het meeste bij de cliënt thuis komt of is geweest in het afgelopen jaar.





©ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV – juni 2011

In tabel 5 staan de antwoorden op de vraag of het een probleem is voor de cliënt als de huishoudelijke hulp de taal niet spreekt.

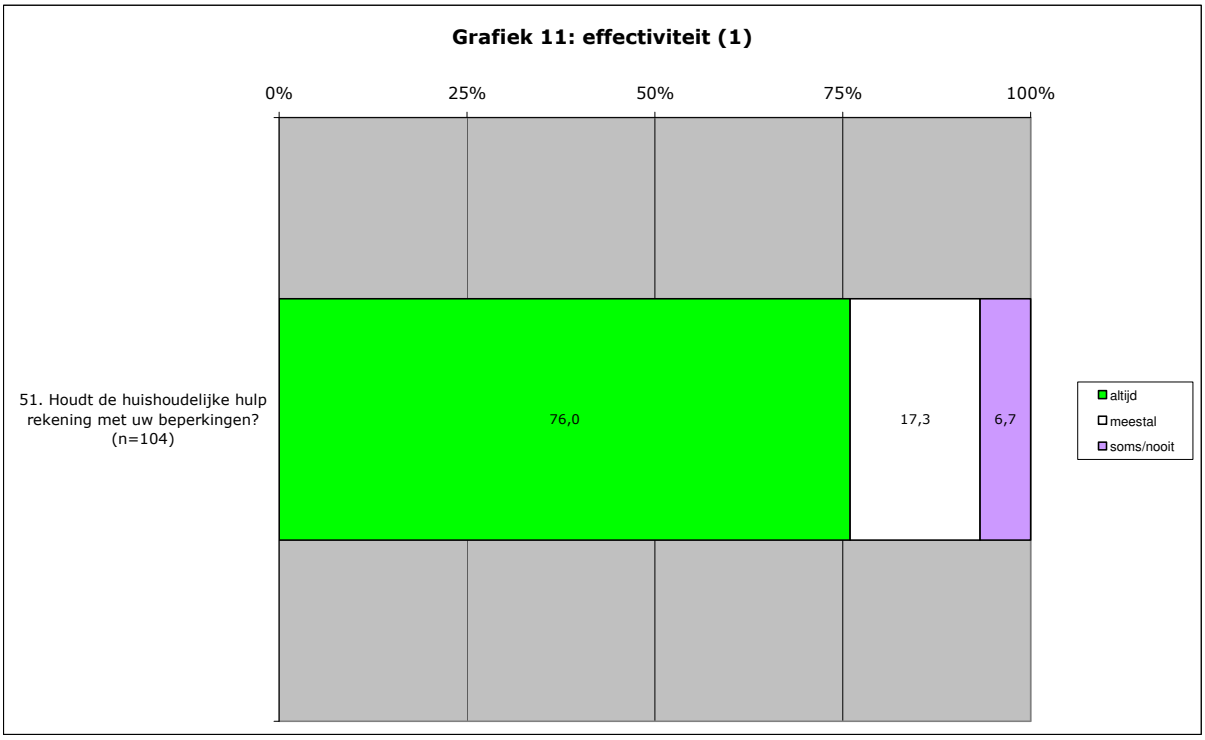
Tabel 5: taal huishoudelijke hulp

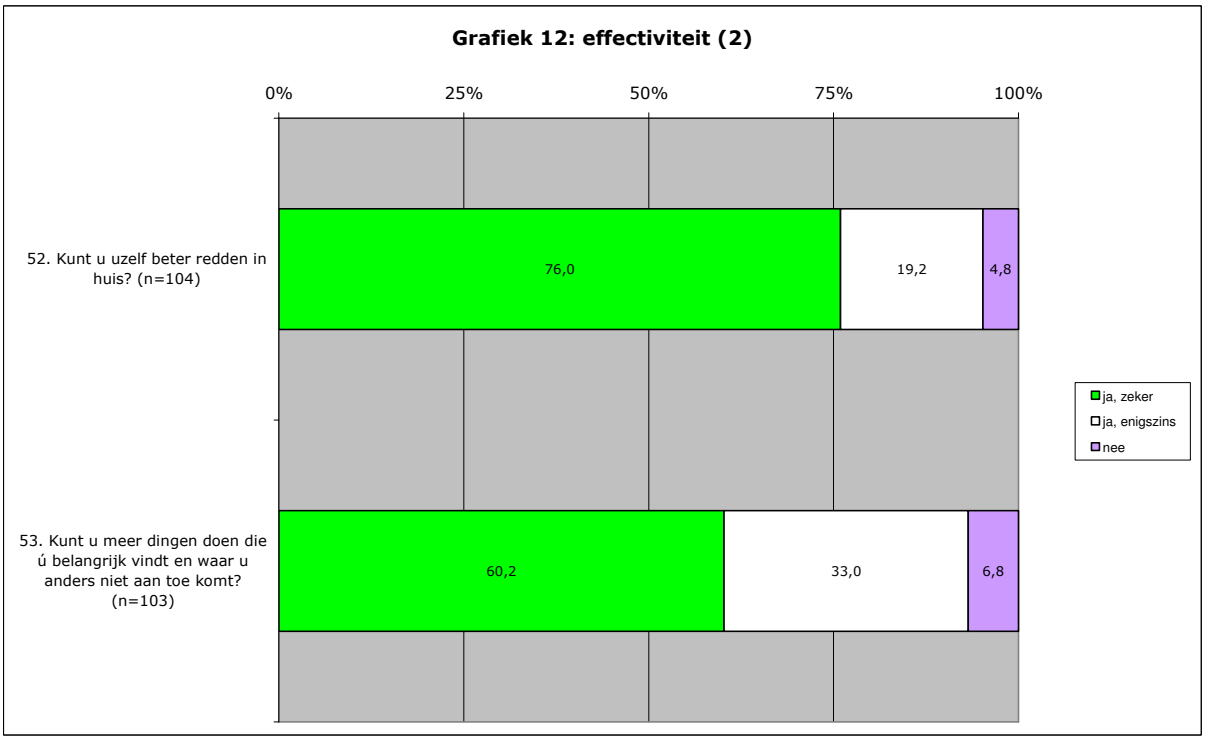
		n	%
50. Is het een probleem als de huishoudelijke hulp uw taal niet spreekt?	groot probleem	12	48,0
	klein probleem	6	24,0
	geen probleem	7	28,0
	totaal	25	100,0

©ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV – juni 2011

3.5.2 Effectiviteit

Voelt de cliënt zich ondersteund in het voeren van de huishouding? Dit is af te lezen in grafiek 11 en 12.





©ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV – juni 2011

3.6 Totaaloordeel

Terugkijkend op de afgelopen twee jaar, heeft de cliënt dan wel eens vervelende ervaringen gehad met de aanbieder of met de huishoudelijke hulp? In tabel 6 is aangegeven of dat het geval is, en wat voor soort ervaring dat dan was (tabel 7). Ook is in tabel 8 aangegeven of men deze aanbieder bij vrienden of familie zou aanbevelen, als zij hulp bij het huishouden nodig zouden hebben.

Tabel 6: negatieve ervaringen met aanbieder of met huishoudelijke hulp (1)

		n	%
54. Heeft u in de afgelopen 2 jaar wel eens vervelende ervaringen gehad met de aanbieder of met de huishoudelijke hulp, die u via de aanbieder kreeg?	nee	79	83,2
	ja	16	16,8
	totaal	95	100,0

Tabel 7: negatieve ervaringen met aanbieder of met huishoudelijke hulp (2)

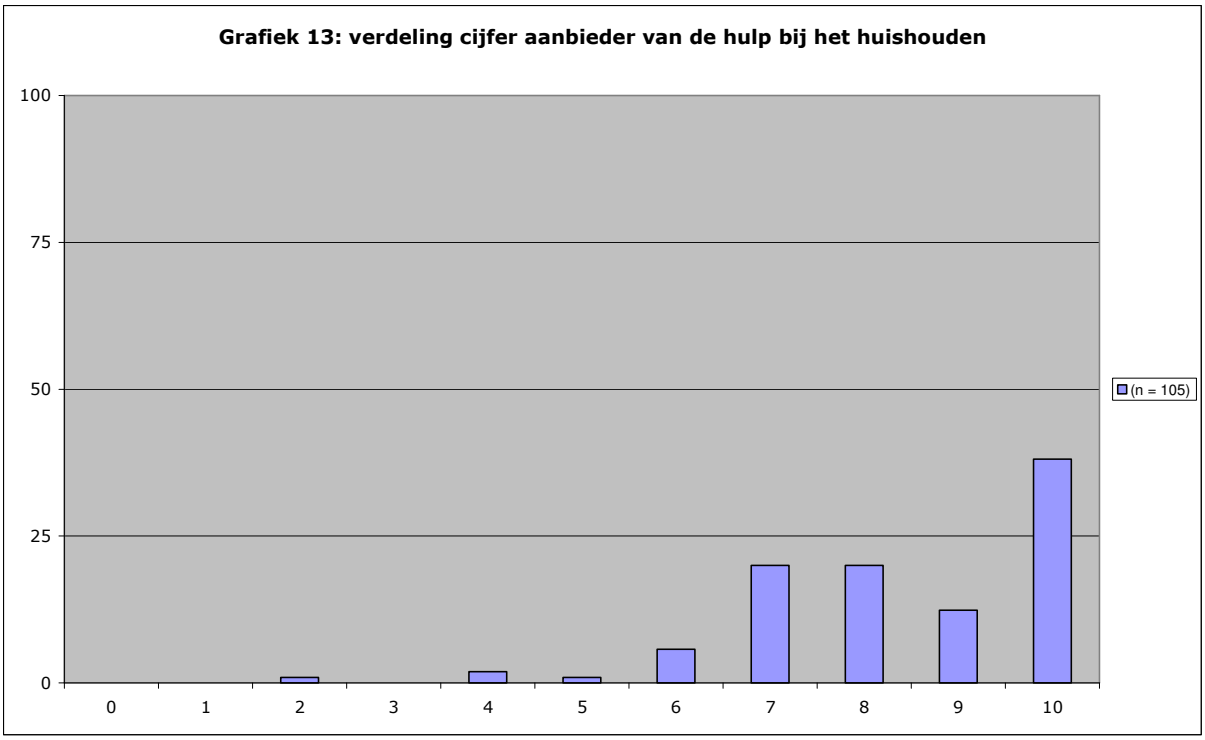
		n	%
55. soort vervelende ervaring	afspraken met de aanbieder die niet werden nagekomen	3	16,7
	ondeskundigheid van een hulp	7	38,9
	een hulp die niet kwam opdagen	7	38,9
	een hulp die niet wilde werken	3	16,7
	een hulp met wie het niet 'klikte'	8	44,4
	beschadiging van mijn persoonlijke bezittingen	5	27,8
	verdenking van diefstal	4	22,2
	vervelende of intimiderende opmerkingen	1	5,6
	anders	5	27,8
	totaal	18	100,0

Tabel 8: aanbieder aanbevelen bij vrienden en familie

		n	%
57. Zou u deze aanbieder (thuiszorgorganisatie of schoonmaakbedrijf) bij uw vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben, aanbevelen?	beslist niet	2	2,0
	waarschijnlijk niet	6	6,0
	waarschijnlijk wel	35	35,0
	beslist wel	57	57,0
	totaal	100	100,0

©ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV – juni 2011

Aan de cliënten is gevraagd een totaaloordeel te geven over de aanbieder van de huishoudelijke hulp in de vorm van een rapportcijfer (grafiek 13).



Tabel 9: gemiddeld cijfer

	gemiddeld	N
56. Welk cijfer geeft u aan de aanbieder van de hulp bij het huishouden?	8,4	105

©ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV – juni 2011

3.7 Verbeterpunten volgens cliënten

Ter afronding van het onderzoek is aan de cliënten gevraagd wat zij zouden willen veranderen aan de hulp bij het huishouden. Daarbij mochten zij maar een ding noemen. De antwoorden die de cliënten op deze vraag hebben gegeven zijn opgenomen in tabel 10.

Tabel 10: opmerkingen van cliënten: voorgestelde veranderingen in de hulp bij het huishouden

- Beter contact met de Z.Z., de laatste jaren niemand gesproken. Erg jammer/vervelend. Minimaal 1x per jaar contact zoeken met cliënt.
- Bij aankomst 9.00 uur, even bijpraten en geen halfuur zoals nu gebeurt.
- Dat ze niet zoveel jonge meisjes op de mensen af moeten sturen. Die hebben geen ervaring met huishoudelijk werk.
- Een vast contactpersoon, naam per brief doorgekregen.
- Gewoon zo laten.
- Het roken stoort mij. En dat zij haar 2 1/2 uur vaak niet afmaakt terwijl er nog werk te doen is, wat ik dan zelf moet doen.
- Hulpverlening loopt over diverse schijven, gemeente, indicatieorgaan, CAK, zorgaanbieder en hulp in huishouding. Zorgaanbieder kent niet de cliënt en zijn thuissituatie. Er is geen persoonlijk contact, informatie gaat meestal schriftelijk.
- Ik had liever een ouder iemand, die ouder was dan 20 jaar.
- Meer inzicht in onze problematiek.
- Minder papierwerk voor de hulp.
- Nederlandse taal, kan niet communiceren.
- Netter werken, maar een ieder doet het op zijn manier.
- Thuiszorg moet zorgen voor een betere planning, vooral bij ziekte en vakantie.
- Wat meer uren in de huishouding.
- Werkt i.p.v. 3 uur 2 1/2 uur i.v.m. vroegtijdig weggaan.

©ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV – juni 2011

BIJLAGE

Achtergrond CQ-Index: normen Verantwoorde Zorg, CQI en CKZ, TTP en www.kiesBeter.nl.

Normen Verantwoorde Zorg

In 2005 zijn door de hoofdrolspelers in de verzorging, verpleging en thuiszorg (LOC, ACTIZ, V&VN, Sting en NVAA) de normen Verantwoorde Zorg vastgelegd. Deze normen hebben als doel de kwaliteit van zorg structureel te verbeteren. In 2007 zijn ze uitgewerkt in het Toetsingskader Normen Verantwoorde Zorg. Daarin zijn de algemene normen vertaald in meetbare prestatie-indicatoren. De cliëntgebonden prestatie-indicatoren worden gemeten met behulp van de CQ-Index Verpleging, Verzorging en Thuiszorg. In 2010 is het Verbeterd Toetsingskader verschenen, waarna de vragenlijsten zijn aangepast.

CQ-Index of CQI is een geregistreerd merk. Het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ) is eigenaar van het merk. Het doel van het CKZ is ervoor te zorgen dat ervaringen van zorggebruikers worden gemeten op een gestandaardiseerde en betrouwbare manier, zodat zorgaanbieders binnen één sector met elkaar vergeleken kunnen worden. Metingen met de CQ-Index moeten daarom worden uitgevoerd door een geaccrediteerd meetbureau.

De uitkomsten van de CQI onderzoeken kunnen zowel voor interne kwaliteitsverbetering als voor externe verantwoording worden gebruikt. Volgens de richtlijnen van het CKZ levert ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV (ARGO) de gecontroleerde en geschoonde gegevens aan bij de 'Trusted Third Party' (TTP). De TTP koppelt de op indicatorniveau gecorrigeerde meetresultaten terug aan de zorgorganisatie. Daarbij ontvangt de zorgorganisatie van de TTP ook informatie over hoe de resultaten kunnen worden aangeleverd voor het Jaardocument, www.kiesBeter.nl en eventueel de benchmark.

Let wel: de uitkomsten die door de TTP worden teruggekoppeld kunnen afwijken van de uitkomsten in deze rapportage. Dat heeft te maken met het schonen en corrigeren van de data door de TTP (case-mix adjustment) ten behoeve van de landelijke vergelijkbaarheid van de gegevens.

©ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV – juni 2011