

Consumer Quality Index (CQi)

Geestelijke Gezondheidszorg of verslavingszorg (GGZ & VZ)

Ervaringen met de ambulante geestelijke gezondheidszorg (GGZ) of
verslavingszorg (VZ)

Versie 5.1 Akwa GGZ

Informatiedocument

In dit document wordt informatie gegeven over de doorontwikkeling van de CQi.

Datum:

10 september 2020 versie 5.1

7 juli 2020 versie 5.0

Meer informatie: secretariaat@akwaggz.nl

Inhoud

1 Inleiding	3
2 Informatie over de ontwikkeling	3
3 Wat is anders?	4
4 Opbouw vragenlijst	5
5 Aanleveren GGZ Dataportaal	8

1 Inleiding

Deze Consumer Quality Index (CQi) GGZ & VZ meet kwaliteitsaspecten van de ambulante geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en verslavingszorg (VZ) vanuit het perspectief van de cliënt. De CQi GGZ & VZ wordt gebruikt om binnen een zorgaanbieder in kaart te brengen op welke punten cliënten goede ervaringen hebben en waar nog verbetering mogelijk is.

De CQi GGZ & VZ is (gratis) beschikbaar in het publieke domein.

2 Informatie over de ontwikkeling

In 2006-2007 is door het Trimbos-instituut in opdracht van het Ministerie van VWS en in samenwerking met het NIVEL, een eerste versie van een CQ-index (CQi) voor gebruik in de geestelijke gezondheidszorg (ggz) en verslavingszorg (vz) ontwikkeld (versie 1.0).

De CQi GGZ & VZ is afgelopen jaren steeds verder doorontwikkeld en gewisseld van beheer. Via (voormalig) Stichting Miletus (verkorte versie 2012) en (voormalig) Stichting Benchmark GGZ (doorontwikkeling 2016) ligt het beheer nu bij Akwa GGZ.

In 2019 is een begeleidingsgroep vastgesteld met daarin vertegenwoordigers van MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid, de Nederlandse ggz (voorheen GGZ Nederland) en Zorgverzekeraars Nederland. Gezamenlijk hebben ze de pilot vragenlijst vastgesteld. De leden van SynQuest hebben de pilot uitgevoerd. De data zijn geanalyseerd door Akwa GGZ en in juni 2020 is de CQi Consumer Quality Index (CQi) Geestelijke Gezondheidszorg of verslavingszorg (GGZ & VZ) Versie 5.0 vastgesteld.

2.1 versiebeheer

De in juni 2020 gelanceerde versie is goed door het veld ontvangen. Tijdens de voorbereidingen van het veld zijn enkele verbeterpunten naar voren gekomen. In versie 5.1 zijn deze wijzigingen verwerkt. Hieronder staan de wijzigingen in de tabel:

	Verzoek / probleem	Aanpassing
1	P2. Graag <instelling/afdelingsnaam> aanvullen of vervangen door <naam zorgaanbieder>	<Instelling/afdelingsnaam> is aangepast naar <naam zorgaanbieder>
2	P2. Vanuit de verslavingszorg is er de vraag gekomen om ook de verslavingsarts, en de verpleegkundig specialist en de verpleegkundige toe te voegen aan de lijst en het woord verslavingszorg door te voeren.	Wijzigingen in de inleiding van de vragenlijst doorgevoerd
3	Vraag 7 informatie over cliëntenorganisaties: De verslavingszorg zou daar graag zelfhulpgroepen aan toevoegen. Deze worden veel gebruikt en zijn belangrijk in de VZ.	De vraag is uitgebreid met: cliëntenorganisaties en/of zelfhulpgroepen.

4	Vraag 15 over medicijnen voor psychische klachten. In de VZ schrijft een verslavingsarts of verpleegkundig specialist ook somatische medicatie voor.	Vraag 15 is aangepast: Misschien heeft u tijdens uw behandeling medicijnen gekregen, zijn de mogelijke (lichamelijke) bijwerkingen met u besproken? <input type="checkbox"/> niet van toepassing, ik heb tijdens mijn behandeling geen medicijnen gekregen
5	Antwoordcategorie vraag 21 Hoger beroepsonderwijs en Wetenschappelijk onderwijs stonden op 1 regel.	Antwoorden zijn aangepast: 7. Hoger beroepsonderwijs 8. Wetenschappelijk onderwijs






3 Wat is anders?

- Uit de vorige versie pakte de schaal 'Samen beslissen' niet als construct, de schaal kenmerkt zich door een lage interne consistentie en lijkt uit 2 type vragen te bestaan: vragen over informatie en vragen over gezamenlijk bespreken. Deze 2 type vragen worden zeer scheef beantwoord: heel laag of heel hoog. De schaal is opgesplitst in tweeën: een gedeelte over informatievoorziening en een ander stuk over samen beslissen.
- De schaal 'informatie behandeling' stond in eerdere versies van de vragenlijst, maar is er toen uitgehaald om het construct 'samen beslissen' te vormen. Zoals hierboven omschreven. De schaal 'informatie behandeling' is nu opnieuw opgenomen.
- De vorige versie van de CQi GGZ & VZ kende antwoordcategorieën op een vijfpuntschaal die waren uitgeschreven. De antwoorden varieerden door de vragenlijst heen. In de nieuwe versie is gekozen voor een visuele analoge schaal (de smileys) die het gebruikersgemak bevorderen.
- Twee losse ervaringsvragen over het *bespreken van bijwerkingen* en *het bespreken van ingevulde vragenlijsten*, zorgden voor verwarring omdat niet duidelijk was waar de antwoordcategorie 'niet van toepassing' op sloeg. Deze zijn geherformuleerd.
- Achtergrondvariabele 'algemene ervaren gezondheid' is uit de vragenlijst gehaald, omdat deze mede een uitkomst is van de behandeling.
- Toevoeging van de vraag over waarvoor men in behandeling is geweest, waardoor de resultaten meer inzicht verschaffen voor de zorgaanbieders.

4 Opbouw vragenlijst

De vragenlijst bestaat uit 4 schalen, 6 losse ervaringsvragen en 5 achtergrondvariabelen. De vragenlijst eindigt met een open vraag waarin de respondent om algemene feedback wordt gevraagd.









































Vraag 1 t/m 15 worden weergegeven met smileys:



Nee, helemaal niet      Ja, helemaal





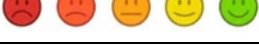
Deze worden als volgt gescoord: 1 2 3 4 5

De missing items worden met 99 gescoord
Bij vragen 14 en 15 is er sprake van een n.v.t. optie, deze wordt gescoord met 88

Bij de overige vragen (16 t/m 21) staan de scores in onderstaande tabel weergegeven.

Schalen		
Schaal	Vragen	Antwoorden
Bejegening	V1 Nam uw behandelaar u serieus?	Nee, helemaal niet      Ja, helemaal
	V2 Heeft uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?	Nee, helemaal niet      Ja, helemaal
Informatie behandeling	V4 Zijn de voor- en/of nadelen uitgelegd van de behandelingen die er voor uw klachten zijn?	Nee, helemaal niet      Ja, helemaal
	V5 Kreeg u informatie over hoe u met uw klachten om kunt gaan?	Nee, helemaal niet      Ja, helemaal
	V6 Kreeg u informatie over het resultaat dat u van de behandeling kon verwachten?	Nee, helemaal niet      Ja, helemaal
Samen beslissen	V8 Kon u meebeslissen over de behandeling?	Nee, helemaal niet      Ja, helemaal
	V9 Heeft u samen met uw behandelaar het doel van de behandeling vastgesteld?	Nee, helemaal niet      Ja, helemaal
	V10 Is er rekening gehouden met uw wensen binnen de behandeling? <i>(Bijvoorbeeld de plek, het aantal sessies, het tijdstip,</i>	Nee, helemaal niet      Ja, helemaal

	<i>alleen of in een groep, man of vrouw als behandelaar</i>	
Uitvoering behandeling	V12 Was de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?	Nee, helemaal niet  Ja, helemaal
	V13 Bent u tevreden over <i>het resultaat</i> van uw behandeling?	Nee, helemaal niet  Ja, helemaal

Losse ervaringsvragen	
Vragen	Antwoorden
V3 Kreeg u makkelijk contact met uw behandelaar? (<i>telefonisch, per e-mail, of anders</i>)	Nee, helemaal niet  Ja, helemaal
V7 Kreeg u informatie over cliëntenorganisaties en/of zelfhulpgroepen?	Nee, helemaal niet  Ja, helemaal
V11 Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) betrokken werden bij de behandeling?	Nee, helemaal niet  Ja, helemaal
V14 Mogelijk heeft u vragenlijsten ingevuld over hoe het met u ging, zijn deze met u besproken?	Niet van toepassing, ik heb geen vragenlijsten ingevuld (n.v.t.) Nee, helemaal niet  Ja, helemaal
V15 Misschien heeft u tijdens uw behandeling medicijnen gekregen, zijn de mogelijke (lichamelijke) bijwerkingen met u besproken?	Niet van toepassing, ik heb tijdens mijn behandeling geen medicijnen gekregen (n.v.t.) Nee, helemaal niet  Ja, helemaal
V16 Welk cijfer geeft u aan de behandeling? Een score van 1 tot 10, waarbij een 1 'heel erg slecht' betekent en een 10 'uitstekend'.	1 heel erg slechte behandeling 2 3 4 5 6 7 8 9 10 uitstekende behandeling

Achtergrond	
Vragen	Antwoorden
V17 Voor welke klachten bent u behandeld? (meerdere antwoorden mogelijk)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Depressie of depressieve klachten 2. Angststoornis of angstklachten 3. Bipolaire stoornis 4. Verslaving of problematisch middelengebruik 5. Persoonlijkheidsstoornis 6. Psychotische stoornis 7. Eetstoornis 8. Anders, namelijk [open vraag] 99. Missing
V18 Op welke klacht was uw behandeling afgelopen jaar vooral gericht? (één antwoord mogelijk)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Depressie of depressieve klachten 2. Angststoornis of angstklachten 3. Bipolaire stoornis 4. Verslaving of problematisch middelengebruik 5. Persoonlijkheidsstoornis 6. Psychotische stoornis 7. Eetstoornis 8. Anders, namelijk [open vraag] 99. Missing
V19 Bent u een man, vrouw of genderneutraal?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Man 2. Vrouw 3. Genderneutraal 99. Missing
V20 Wat is uw leeftijd?	<ol style="list-style-type: none"> 1. 16 t/m 24 jaar 2. 25 t/m 34 jaar 3. 35 t/m 44 jaar 4. 45 t/m 54 jaar 5. 55 t/m 64 jaar 6. 65 t/m 74 jaar 7. 75 t/m 79 jaar 8. 80 jaar en ouder 99. Missing
V21 Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Geen opleiding 2. Lager onderwijs 3. Lager of voorbereidend beroepsonderwijs 4. Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs 5. Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs 6. Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs 7. Hoger beroepsonderwijs 8. Wetenschappelijk onderwijs 9. Anders, namelijk [open vraag] 99. Missing
Heeft u aanvullende tips? Wij vernemen graag van u! Wilt u verder nog iets opmerken over uw behandeling of onze zorg? Dan kunt u dit hieronder kwijt. [Open vraag]	

5 Invulinstructie

- De vragenlijst is ontwikkeld voor de kortdurende ambulante geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg.
- De vragenlijst wordt in ieder geval aan het einde van de behandeling afgenomen.
- Alle ervaringsvragen (vraag 1 t/m 16) moeten door de respondent gescoord worden voordat deze door kan naar de vervolgvragen, de overige vragen (17 t/m 21) zijn facultatief.
- Er zijn drie varianten mogelijk als het gaat om de wijze van uitvraag:
 1. Anoniem (vertrouwelijk) – de vragenlijst wordt anoniem uitgezet. In de inleidende tekst wordt duidelijk benoemd dat er geen terugkoppeling plaatsvindt naar de behandelaar;
 2. Niet anoniem – de vragenlijst wordt niet anoniem uitgezet. In de inleidende tekst wordt duidelijk vermeld dat er een terugkoppeling plaatsvindt naar de behandelaar;
 3. Keuze – de cliënt mag zelf aangeven of optie 1 of 2 beter bij hem/haar past door een eerste screeningsvraag te stellen.

Alle drie de varianten zijn mogelijk, zolang er maar geregistreerd wordt of de afname anoniem of niet anoniem heeft plaats gevonden. Dit wordt vastgelegd onder vraag 0 (optie 1, 2 of 3 zoals hierboven). De zorgaanbieder draagt zelf zorg voor het eventueel invoegen van een extra vraag met een bij de zorgaanbieder passende begeleidende tekst. Deze kan na de introductie pagina worden opgenomen.

6 Aanleveren GGZ Dataportaal

Wanneer zorgaanbieders de CQi data willen delen met GGZ Dataportaal dan is het noodzakelijk om hiervoor de uitdrukkelijke toestemming van de cliënt te krijgen. Voor meer informatie of vragen, verzoeken wij u contact op te nemen met GGZ Dataportaal via servicedesk@ggzdataportaal.nl.