

Cliëntenraadpleging met de CQ-index Revalidatiezorg

FACIT KAN U VAN DIENST ZIJN!

Cliënten revalidatiezorg

Facit biedt verschillende mogelijkheden om revaliderende cliënten te raadplegen. Zo is sinds oktober 2010 de CQ-index Revalidatiezorg beschikbaar. Deze CQ-index is ontwikkeld door het Nivel, in samenwerking met LSR, NPCF, Revalidatie Nederland en de zorgverzekeraars verenigd in Stichting Miletus. Facit kan voor u, als CQI-geaccrediteerd meetbureau, de CQ-index Revalidatiezorg afnemen onder uw cliënten.

Wat meten de vragenlijsten?

De CQI Revalidatiezorg is bedoeld om de kwaliteit van zorg in revalidatiecentra gezien vanuit het perspectief van de patiënt te meten. De vragenlijst kan worden gebruikt om binnen een revalidatiecentrum in kaart te brengen waar patiënten goede ervaringen hebben en waar verbetering mogelijk is. Ook kan de vragenlijst worden gebruikt om vergelijkend onderzoek te doen naar de prestaties van verschillende revalidatiecentra.

De CQI Revalidatiezorg bestaat uit 2 vragenlijsten: een vragenlijst voor volwassenen en een vragenlijst voor ouders van kinderen. Onderwerpen die in de vragenlijsten aan bod komen zijn o.a. ontvangst op het revalidatiecentrum, informatie, afspraken maken en veranderen, behandelplan, omgang met behandelaars en resultaat van de behandeling. Ook wordt een algemeen oordeel gevraagd in de vorm van een rapportcijfer.

Voor wie?

Bij de CQI Revalidatiezorg worden volwassen en kinderen onderscheiden.

De CQI Revalidatiezorg Volwassen is bedoeld voor patiënten die in de afgelopen 12 maanden revalidatiezorg in een revalidatiecentrum hebben ontvangen.

Deze vragenlijst is niet bedoeld voor patiënten die:

- jonger zijn dan 16 jaar;
- niet met de behandeling zijn begonnen of de behandeling langer dan 6 maanden geleden hebben afgerond;
- tot de consultaire groep behoren (klinisch en poliklinisch behoren wel tot de doelgroep).

De CQI Revalidatiezorg Ouders van Kinderen wordt gestuurd naar ouders van patiënten die in de afgelopen 12 maanden revalidatiezorg hebben ontvangen, en is niet bedoeld voor patiënten die:

- ouder zijn dan 16 jaar;
- niet met de behandeling zijn begonnen of de behandeling langer dan 6 maanden geleden hebben afgerond;
- tot de klinische of consultaire groep behoren (poliklinisch behoort wel tot de doelgroep).

Voor het raadplegen van cliënten die voor revalidatie zijn opgenomen in een verpleeg- of verzorgingshuis blijkt de CQI Revalidatiezorg niet altijd de passende vragenlijst. Hiervoor kan Facit een raadpleging uitvoeren met de Facit vragenlijst [Geriatrische Revalidatie](#).

Wanneer het doel van de meting is om de prestaties van één enkel revalidatiecentrum te meten, zijn voor betrouwbare analyses minimaal 100 respondenten nodig. Bij een verwachte respons van 45% (gebleken uit de pilot in) moeten in dat geval 225 patiënten bij de CQI Revalidatiezorg Volwassenen aangeschreven worden.

Voor de CQI Revalidatiezorg Ouders van Kinderen geldt een verwachte respons van 40%, en in dat geval dienen er 250 ouders aangeschreven te worden. Indien er minder dan 225 of 250 patiënten revalidatiezorg krijgen, worden alle cliënten benaderd.

Op welke wijze wordt de CQI Revalidatiezorg uitgevoerd?

Voor de gegevensverzameling kan een keuze worden gemaakt voor schriftelijke dataverzameling of mixed mode dataverzameling (een combinatie van schriftelijk en online dataverzameling). In beide gevallen wordt gebruik gemaakt van briefpapier en enveloppen van het revalidatiecentrum, en worden er maximaal 3 herinneringen verstuurd.

Bij schriftelijke dataverzameling ontvangen de respondenten de vragenlijst per post. De respondenten sturen de ingevulde vragenlijsten rechtstreeks retour naar Facit.

Bij mixed mode dataverzameling worden de respondenten allereerst verzocht om de vragenlijst via internet in te vullen. Bij de tweede herinnering, die wordt gestuurd aan respondenten die nog niet gereageerd hebben, wordt een papieren versie van de vragenlijst incl. retourenvelop bijgesloten.

De ondersteuning door Facit

Tot de standaard werkzaamheden bij de uitvoering van een cliëntenraadpleging met de CQ-index behoren:

- het houden van een startgesprek of presentatie voor alle betrokkenen;
- het opstellen van informatiebrieven voor cliënten, medewerkers en cliëntenraad;
- het ondersteunen bij de steekproeftrekking;
- het verzenden van schriftelijke vragenlijsten naar cliënten en/of het openstellen van de website voor de online vragenlijsten;
- het verwerken van de resultaten en het analyseren van gegevens;
- het opstellen van een rapportage;
- het formuleren van conclusies en aanbevelingen;
- het presenteren en bespreken van de eindrapportage.

In aanvulling hierop kan Facit u ook ondersteunen middels:

- het geven van meerdere presentaties in uw organisatie;
- het opstellen van een verkorte 'populaire' samenvatting voor huisorgaan of verspreiding onder cliënten;
- het uitvoeren van een benchmark van gegevens van verschillende locaties;
- het formuleren van aanvullende vragen.

Planning

De doorlooptijd voor een CQI-meting bedraagt circa 10 weken.

Meer informatie?

De CQ-vragenlijsten Revalidatiezorg en de bijbehorende Richtlijnen voor meetorganisaties zijn te downloaden via de site van het [Kwaliteitsinstituut](#).



Dorine Duwel

Wilt u meer wilt weten over de ondersteuning die Facit kan bieden bij het uitvoeren van het cliëntenraadpleging met de CQ-index, dan kunt u contact opnemen met [Dorine Duwel](#). Zij is bereikbaar op telefoonnummer: 0251 - 212202 of via e-mail: dorine.duwel@facit.nl

