

Overzicht mogelijke cliëntervaringsinstrumenten

Informatie met betrekking tot cliëntervaringsinstrumenten

Zorginstituut Nederland (ZiN) heeft met de vaststelling op 1 juli 2017 van de indicatoren integrale geboortezorg bepaald dat VSV's vanaf verslagjaar 2018, naast de Netto Promotor Score (NPS), jaarlijks systematisch cliëntervaringen moeten verzamelen met een erkend ander instrument naar keuze. De resultaten van de meting en de hieruit volgende acties hoeven niet bij ZiN aangeleverd te worden (dit in tegenstelling tot de NPS), maar dienen opgenomen te worden in het jaarlijks kwaliteitsverslag van VSV's. ZiN heeft geen eisen gesteld t.a.v. het aantal cliënten en het moment waarop dit instrument moet worden afgenomen. In tegenstelling tot de implementatie van de NPS als verplicht cliëntervaringsinstrument m.i.v. 1 januari 2018 hebben VSV's wat meer tijd om een tweede erkende cliëntervaringsinstrument te kiezen en te implementeren. Als voorbeelden van dergelijke instrumenten noemt ZiN: ReproQ, Lady X, PCQ, ICHOM of Zorgkaart Nederland. Ten behoeve van VSV's wordt hieronder meer informatie gegeven over de door ZiN genoemde cliëntervaringsinstrumenten met daaraan toegevoegd de Client-centred care questionnaire.

Doel cliëntervaringsinstrument

Het doel van een cliëntervaringsinstrument in de integrale geboortezorg is het meten van de door vrouwen ervaren perinatale (ante-, peri en postnatale) zorg die handvaten biedt voor verbetering van deze zorg en verschillen tussen aanbieders zichtbaar maakt.

Cliëntervaringsinstrumenten:

1) *ReproQuestionnaire (ReproQ)*

De ReproQ meet de ervaringen van de cliënt met zorg op 8 verschillende domeinen:

- 4 persoonsgebonden domeinen: respect, autonomie, privacy en communicatie
- 4 setting gebonden domeinen: sociale ondersteuning, faciliteiten, tijd tot hulp en keuze en continuïteit.

2) *Pregnancy and Childbirth Questionnaire (PCQ)*

De PCQ meet de ervaringen met 5 aspecten voor, tijdens en na de bevalling: bejegening tijdens de zwangerschap, voorlichting tijdens de zwangerschap, bejegening tijdens de geboorte, samenwerking en kraamzorg.

3) *Labour and Delivery Index (Lady-X)*

De Lady-X meet de ervaring van de vrouw met de bevalling, zowel de ervaring met de zorg als de emoties van de vrouw.

4) ICHOM

Het internationale consortium ICHOM (International Consortium for Health Outcomes Measurement) is in 2012 opgericht om voor verschillende aandoeningen een standaardset van uitkomstindicatoren te ontwikkelen. Uitkomstindicatoren geven informatie over de uitkomst (effectiviteit) van de geleverde zorg bij patiënten.

Het werk van ICHOM is gebaseerd op value based healthcare (waardegedreven zorg). Kwaliteit wordt gedefinieerd als het toevoegen van waarde en waarde wordt gedefinieerd als de door de patiënt gerapporteerde uitkomsten in relatie tot de kosten van die zorg. Waardegedreven zorg is de zorg met de beste uitkomsten voor iedere uitgegeven euro.

5) ZorgkaartNederland

ZorgkaartNederland is een ervaringssite voor de Nederlandse gezondheidszorg waar mensen hun ervaringen met de zorg kunnen delen. De website biedt cliënten/patiënten informatie om te kunnen kiezen voor een zorgverlener die het beste past. De site biedt ook vergelijkingshulpen om te kijken welk ziekenhuis het beste voldoet aan de eigen wensen. Voor zorgaanbieders is het een instrument waarmee ze zien wat volgens patiënten goed gaat en wat beter kan.

6) Client-centred care questionnaire (CCCQ)

De CCCQ oftewel Vragenlijst Cliëntenperspectief op vraaggerichtheid van de zorg, is een meetinstrument voor mensen met een chronische aandoening die thuiszorg ontvangen. Het instrument is bedoeld om inzicht te krijgen in de door de cliënt ervaren klantgerichtheid van de zorg, zoals geboden door verpleegkundigen en verzorgenden in de thuissituatie.

Dit overzicht is samengesteld op basis van de door het Zorginstituut Nederland genoemde instrumenten in de indicatorenset integrale geboortezorg, aangevuld met de CCCQ. U bent van harte welkom om gebruik te maken van dit overzicht bij het maken van een keuze voor een cliëntervaringsinstrument. Dit overzicht is met zorg opgesteld door en beschikbaar gesteld door het CPZ. Mochten er desondanks onjuistheden in staan, dan wordt u verzocht dit te melden. Het CPZ is niet aansprakelijk voor eventuele schade die verband houdt met het gebruik van de informatie. Op dit moment wordt landelijk besproken of het mogelijk is om naar een cliëntervaringslijst te gaan die door alle VSV's gebruikt kan worden. Het is nog niet helder hoe dit proces zal verlopen. VSV's kunnen wachten tot daarover meer bekend is of VSV's nemen de vrijheid een lijst naar eigen keuze te gebruiken.

Vragen	ReproQ	PCQ	LadyX	ICHOM	Zorgkaart Nederland	CCCQ
Tijdens welke periode meet de vragenlijst cliëntervaringen?	Tijdens de eerste controles, 2 ^e helft van de zwangerschap, bevalling en kraambed.	Tijdens zwangerschap, bevalling en kraambed	Tijdens de bevalling	Kan worden ingezet op 5 verschillende momenten tijdens en na de zwangerschap, uniek moment is 6 maanden na de zwangerschap	Kan tijdens de gehele zwangerschap en kraambed ingevuld worden	Kan zowel tijdens de zwangerschap als post partum worden ingevuld
Wanneer zijn de meetmomenten?	2x: ca. 34 ^e week van de zwangerschap + 6-8 weken na de bevalling	1x: aantal weken na de bevalling	1x: direct na de bevalling	1 ^e trimester 3 ^e trimester direct na de bevalling 1 maand na de bevalling 6 maanden na de bevalling	Er zijn geen vaste meetmomenten.	Er zijn geen vaste meetmomenten
Meet de vragenlijst de kwaliteit van zorg aanbieder- en lijnoverstijgend?	Ja	Ja	Ja	Ja	Op ZorgkaartNederland staan ziekenhuizen (afdeling gynaecologie en obstetrie kunnen mensen aanvinken bij het plaatsen van een waardering), verloskundigen praktijken en kraamzorgaanbieders.	
Is er een validatiestudie voor de in Nederland gebruikte vragenlijst?	Ja	Ja	Ja	Ja	Er is geen validatiestudie gedaan, want ZorgkaartNederland is geen wetenschappelijk vastgestelde vragenlijst. Wel is ZorgkaartNederland vergeleken met de CQi (zie onderzoek) en heeft IGZ onderzoek gedaan naar de waarde (voor IGZ) van ZorgkaartNederland.	Ja, maar niet binnen de verloskunde.
Wat is de lengte van de vragenlijst?	Antenataal: 33 ervaringsvragen. Postnataal: 33 ervaringsvragen	36 ervaringsvragen	7 ervaringsvragen	41 ervaringsvragen, samengesteld uit bekende,	Er zijn verschillende waardeerformulieren maar het standaard formulier geldt voor het ziekenhuis, verloskundigenpraktijken	15 ervaringsvragen

				gevalideerde instrumenten	en kraamzorg. Daarbij wordt gevraagd om 6 cijfers, een aanbevelingsvraag en een open veld.	
Is de vragenlijst uit te breiden?	Ja, met toestemming van de onderzoekers			Ja, er zijn ook onderdelen die je kunt weglaten	Nee. Al mogen patiëntenorganisaties een extra vragenlijstje van max 6 vragen toevoegen.	
Kan de verwerking door de zorgaanbieder zelf plaats vinden?	Ja, er zijn meerdere publicaties en publiekelijk toegankelijke rapporten die de zorgaanbieder kan raadplegen hierbij.			Ja	Ja. Een zorgaanbieder kan zelf in de gaten houden welke waarderingen er op ZorgkaartNederland verschijnen. Een beheerpakket maakt het makkelijker om aan de slag te gaan met de waarderingen. We hebben pakketten voor praktijken (https://www.zorgkaartnederland.nl/content/pakket-voor-praktijkeneninstellingen) en instellingen (https://www.zorgkaartnederland.nl/content/pakket-voor-zorginstellingen)	Ja, een uitgebreide toelichting van het meetinstrument is te vinden op: https://meetinstrumenten.blob.core.windows.net/todocuments/Instrument187/250_3.pdf
Is de vragenlijst vrij te gebruiken?	Ja			Ja	Ja	Ja
Zijn er andere specifieke gebruiksvoorwaarden?	Nee			Nee	Nee, wel hebben we een aantal spelregels voor het ophalen van waarderingen: https://www.zorgkaartnederland.nl/content/spelregels-rond-het-ophalen-van-waarderingen Meer informatie voor zorgverleners over Zorgkaart Nederland en tips voor het ophalen van waarderingen vind je in onze toolkit: https://zorgkaartvoorprofessionals.patiëntenfederatie.nl/index.html	Nee, gratis te downloaden op www.meetinstrumenten.nl