

## **RZO-advies nr. 9 Ontwikkeling CQ-index Veteranenketenzorg**

### **Relevante feiten**

De Raad voor civiel-militaire Zorg en Onderzoek (RZO) is toezichthouder op het Landelijk Zorgsysteem Veteranen (LZV). Om toezicht te kunnen houden op de voortgang en de kwaliteit van de zorg in het LZV heeft de RZO informatie en een geëigend meetinstrument nodig. Er zijn verschillende bronnen van informatie over de kwaliteit van zorg. Zo ontvangt de RZO regelmatig rapportages over de voortgang van het LZV. Een andere belangrijke indicatie van de kwaliteit van zorg is de appreciatie van de gebruikers van deze zorg, de cliënten van het LZV. De Raad heeft zich de afgelopen tijd georiënteerd op verdere passende instrumenten van toezicht, waaronder een meetinstrument voor klantervaringen die tevens aanknopingspunten biedt voor het monitoren van de kwaliteit van de veteranenketenzorg. Daarbij stuitte de Raad op de 'Consumer Quality Index (CQ-index), een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. De systematiek is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC. Opdrachtgevers waren Agis, de Stichting Miletus (een samenwerkingsverband van verzekeraars) en ZonMw.

De voorzitter van de Raad heeft contact gelegd met mevrouw A.Poll, strategisch adviseur Agis Zorgverzekeringen en mevrouw prof. dr. D.M.J. Delnoij, directeur Centrum Klantervaring Zorg (CKZ) en bijzonder hoogleraar Klantervaring in de Zorg. Zorgverzekeraar Agis is de initiator van deze wetenschappelijke systematiek voor het meten van klantervaringen in de zorg in Nederland. Het CKZ is een landelijke instelling die instellingen certificeert die lijsten ontwikkelen voor de op de doelgroep toegesneden test: het Centrum Klantervaring in de Zorg te Utrecht.

Op 16 december 2008 wordt op 'De Zwaluwenberg' te Hilversum een expertmeeting gehouden, waarbij mevrouw Poll en prof. Delnoij als inleiders optreden. Hier wordt een begin gemaakt met de beantwoording van de vraag of de CQ-index voor de RZO een bruikbare vragenlijst/meetinstrument zou kunnen zijn (verslag, *bijlage 1*).

Op deze drukbezochte bijeenkomst zijn vertegenwoordigers aanwezig van de instellingen die het LZV vormen, het ministerie van Defensie, het Veteranenplatform, het Veteraneninstituut, de Nationale ombudsman, de advocatuur en enkele landelijke onderzoekcentra (deelnemerslijst, *bijlage 2*).

Er wordt uitgebreid gediscussieerd over de vraag of de CQ-index in een bepaalde vorm voor de RZO een bruikbare vragenlijst zou kunnen zijn om de kwaliteit van de zorg en de tevredenheid van de cliënten van het LZV te meten. Uit deze expertmeeting wordt duidelijk dat er vanuit verschillende partijen interesse is voor de plannen van de Raad om middels een CQ vragenlijst informatie te verzamelen over de tevredenheid met de zorg. Besloten wordt om op korte termijn met een kleine groep mensen bijeen te komen om op basis van de discussies tijdens de

expertmeeting van gedachten te wisselen over de diverse mogelijkheden en tot een advies te komen aan de Raad.

De voorzitter belegt deze vervolgbijeenkomst op 4 februari 2009. Daaraan nemen buiten prof. Delnooij generaal b.d. C.J.M. de Veer en drs. J. Weerts van het Veteraneninstituut als adviseurs deel. Prof. Delnooij brengt vervolgens het proces verder door op 11 februari 2009 haar toezegging in te lossen en een notitie aan te bieden waarin de mogelijkheden worden beschreven om de CQ—index te gebruiken voor het meten van de kwaliteit in de veteranenzorg (*bijlage 3*).

In de raadsvergadering van 11 maart 2009 wordt deze notitie van prof. Delnooij, getiteld *Toezicht op de toegankelijkheid en de kwaliteit van de veteranenzorg met behulp van de CQ-index*, besproken. De Raad neemt met instemming kennis van de inhoud en geeft de voorzitter mandaat op de ingeslagen weg voort te gaan en nog enkele kwesties uit te zoeken. In de raadsvergadering van 26 mei ligt een follow-up van de hand van de wetenschappelijk secretaris dr. A. Dirkzwager voor, worden de aanvullende vragen tot tevredenheid beantwoord en wordt besloten de staatssecretaris van Defensie te adviseren geld beschikbaar te stellen voor de ontwikkeling van een CQ-index Veteranenketenzorg als meetinstrument om de kwaliteit van de veteranenzorg van het LZV te meten volgens de lijnen die hieronder uiteen worden gezet.

### **Kwaliteit van de zorg en de rol van de CQ-index**

In de Nederlandse gezondheidszorg wordt kwaliteit van zorg omschreven in termen van effectiviteit, veiligheid en patiëntgerichtheid. Het ministerie van VWS heeft in 2006 de Consumer Quality Index (CQ-index) geïntroduceerd als dé standaard voor het meten van kwaliteit van zorg vanuit het perspectief van cliënten als gebruikers van deze zorg.

Voor de GGZ is vervolgens onder regie van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) een set prestatie-indicatoren opgesteld waarover de GGZ-instellingen publieke verantwoording moeten afleggen. Daarna is binnen de GGZ een CQ-index ontwikkeld voor cliënten die kortdurende, ambulante zorg ontvangen. Met ingang van 2009 zijn alle GGZ-instellingen verplicht één keer in de twee jaar een klantervaringsonderzoek uit te voeren met deze CQ-index.

De CQ-index bestaat uit vragenlijsten voor gebruikers van zorg. In de CQ-index worden de begrippen toegankelijkheid, patiëntgerichtheid, effectiviteit en veiligheid geoperationaliseerd vanuit het perspectief van de cliënt. CQ- vragenlijsten kunnen gaan over de zorg die verleend wordt door beroepsbeoefenaren (bijvoorbeeld huisartsen of fysiotherapeuten) of instellingen (bijvoorbeeld ziekenhuizen, verpleeghuizen of GGZ-instellingen). Er zijn ook vragenlijsten die betrekking hebben op de zorg rond bepaalde aandoeningen (bijvoorbeeld diabetes of reuma). De vragenlijsten geven inzicht in twee zaken: wat patiënten belangrijk vinden én wat hun ervaringen zijn met de zorg en de kwaliteit van die zorg. Voor meer gedetailleerde informatie over de CQ-index wordt verwezen naar de Jaarrapportage Klantervaringen in de Zorg (*bijlage 4*) en de CQ-index ambulante GGZ

(bijlage 5). Inmiddels bestaan er al uiteenlopende CQ- indexen, waaronder de CQ-index huisartsenzorg, de CQ-index fysiotherapie, de CQ-index staaroperaties, de CQ-index Reuma en de CQ-index Diabetes.

CQ-index is een geregistreerd merk dat eigendom is van het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ). Het CKZ is opgericht in 2006 en draagt zorg voor de ontwikkeling, wetenschappelijke waarborging, implementatie en bewaking van een meetstandaard met bijbehorende protocollen. Doordat bij de ontwikkeling van een CQ-instrument gebruik wordt gemaakt van eenduidige protocollen en richtlijnen, wordt een uniforme aanpak gegarandeerd. Het CKZ ontwikkelt zelf geen meetinstrumenten, maar omschrijft op welke wijze onderzoekers vragenlijsten moeten opstellen en testen, coördineert de ontwikkeling van vragenlijsten en stelt deze vast. Het CKZ houdt toezicht op het meetproces en zorgt ervoor dat de meetresultaten vergelijkbaar zijn. Een van de middelen die het CKZ daarvoor inzet is accreditatie van meetorganisaties die vervolgens een CQ-index mogen ontwikkelen. Door deze manier van werken wordt zorg gedragen voor betrouwbare en valide informatie over de kwaliteit van zorg.

## **Veteranenzorg en de CQ-index**

### *Mogelijkheden van de CQ-index*

De eerder genoemde notitie van prof. Delnoij van 11 februari 2009 bevat een overzicht van de mogelijkheden om de CQ-index te gebruiken voor het meten van de kwaliteit van de veteranenzorg. In deze notitie worden verschillende opties besproken. Hieruit blijkt dat het niet mogelijk is om de reeds bestaande CQ-index GGZ te gebruiken om inzicht te krijgen in de tevredenheid van veteranen met de zorg geboden door het LZV. De bestaande CQ-index GGZ meet de kwaliteit van de zorg binnen GGZ-instellingen, dus binnen de individuele schakels van de LZV-keten. Waar de RZO behoefte aan heeft, is informatie over de kwaliteit van de zorg tussen de verschillende schakels van de keten. Ook blijkt, dat veteranen binnen de algemene GGZ-metingen niet als veteraan te identificeren zijn. De CQ-index GGZ gebruiken is dus geen optie om de tevredenheid van veteranen over de hen geboden zorg te meten. Duidelijk wordt ook, dat het niet mogelijk is de bestaande CQ-index GGZ eenvoudig aan te passen door enkele vragen toe te voegen.

Uit het bovenstaande heeft de Raad in haar vergadering van 26 mei 2009 geconcludeerd dat er een nieuw instrument ontwikkeld dient te worden om op het niveau van de LZV-keten de kwaliteit van zorg te meten. In deze *CQ-index Veteranenketenzorg* zal vooral worden gevraagd naar ervaringen van veteranen in hun 'gang' door het LZV, zoals de mate waarin zorg tijdig en op maat geleverd wordt, de soepelheid van overdracht tussen de verschillende schakels in de keten, etc. Deze CQ-index Veteranenketenzorg kan worden afgenomen bij veteranen die zich hebben gemeld bij het CAP en op deze manier in het LZV terecht zijn gekomen. Naar schatting melden zich bij het CAP jaarlijks zo'n 700 veteranen met nieuwe klachten (incidentie). Op enig

moment in de tijd heeft het CAP ongeveer 1200 lopende dossiers (prevalentie). Deze aantallen zijn voldoende hoog voor een landelijk representatief onderzoek met behulp van een CQ-index.

Een nieuwe CQ-index Veteranenketenzorg geeft inzicht in de kwaliteit van zorg binnen het LZV. Deze CQ-index geeft echter geen goed beeld van de toegankelijkheid en kwaliteit van de totale veteranenzorg: alleen cliënten die in zorg zijn bij het LZV worden middels de CQ-index bevraagd. Veteranen die ten onrechte geen zorg ontvangen of veteranen die voor hun zorg ergens anders terecht komen dan in het LZV (bijvoorbeeld bij de huisarts of bij een vrijgevestigde therapeut) krijgen geen CQ-index vragenlijst.

Om ook een beeld van deze groep veteranen te krijgen, stelt de Raad een twee sporen benadering voor:

- 1) Ontwikkeling van een CQ-index Veteranenketenzorg, zodat informatie wordt verzameld over de (kwaliteit) van zorg bij alle veteranen die momenteel *cliënt* zijn binnen het LZV.
- 2) Een inventarisatie onder een random steekproef van *alle* veteranen uit het Veteranen Registratie Systeem.

#### *Het ontwikkelen van een CQ-index Veteranenketenzorg*

Ter voorbereiding op de ontwikkeling van een CQ-index Veteranenketenzorg zal een onderzoeksinstituut moeten worden gezocht dat onder toezicht van het CKZ een CQ-index Veteranenketenzorg kan ontwikkelen en testen. Op basis van een richtlijn van ZonMw kan worden de kosten van de ontwikkeling van een CQ-index op circa 75.000 – 90.000 euro geschat. Bij een aantal onderzoeksinstellingen zal een offerte moeten worden gevraagd. Te denken valt in elk geval aan het Trimbos Instituut, dat veel ervaring heeft opgedaan binnen de GGZ en ARGO en dat momenteel voor de Koninklijke Luchtmacht een kwaliteitssysteem ontwikkelt op basis van de CQ-index. Volgens de richtlijnen van het Centrum Klanttevredenheid in de zorg (CKZ) zal door de Raad een begeleidingscommissie voor het ontwikkelingstraject van de CQ-index Veteranenketenzorg moeten worden ingesteld bestaande uit vertegenwoordigers van de RZO, van de werkvloer in de veteranenzorg, van veteranen en hun families en van het CKZ.

Te verwachten valt dat de ontwikkeling van een CQ-index Veteranenketenzorg circa 9 maanden in beslag zal nemen: 3-4 maanden voor de constructie van de vragenlijst, 2 maanden doorlooptijd voor dataverzameling en 3-4 maanden voor analyse en rapportage.

#### *Steekproefonderzoek onder alle veteranen*

Niet elke veteraan maakt gebruik van het LZV. Om ook een beeld te krijgen van de zorgbehoefte van degenen die dat niet doen en van hun mening over de hulpverlening aan veteranen in het algemeen is de Raad van mening dat een aanvullend onderzoek bij een steekproef van alle veteranen uit het Veteranen Registratie Systeem nodig is. Bij deze groep kan door middel van een

bepert aantal vragen (schriftelijk of telefonisch) worden nagegaan waar veteranen - met aan de uitzending gerelateerde aandoeningen - zich melden met hun zorgvraag, hoeveel er momenteel in zorg zijn, waar ze in zorg zijn en wat hun mening is over deze zorg. Op deze manier wordt informatie verzameld over de kwaliteit van zorg in bredere zin (breder dan het LZV).

De RZO adviseert om voor dit deelonderzoek te laten verrichten door het Dienstencentrum Gedragwetenschappen (GW) en het Veteranen Instituut (Vi). GW heeft een infrastructuur waarbij op korte termijn een dergelijk onderzoek – zeker een telefonische enquête - kan worden uitgevoerd. Het Vi heeft ervaring met het Veteranen Registratie Systeem (VRS).

De Raad is van mening dat het met dit nieuwe meetinstrument meten van de kwaliteit van de veteranenketenzorg niet alleen de RZO maar ook het LZV zelf essentiële informatie oplevert over de stand van zaken binnen het LZV over wat er goed gaat en wat verbeterd moet worden, in hoeverre de zorg van het LZV zich in positieve richting ontwikkelt en of de doelstellingen van het LZV worden bereikt. De Raad wordt ermee voorzien van een adequaat instrument voor het houden van toezicht. Met behulp van ditzelfde meetinstrument kunnen in de toekomst opnieuw metingen worden gedaan.

## Advies

*Om toezicht te kunnen houden op de voortgang en kwaliteit van het LZV heeft de RZO informatie en een geëigend meetinstrument nodig. Een belangrijke indicatie voor de kwaliteit van zorg is de appreciatie van de gebruikers van deze zorg, de cliënten van het LZV. De Raad heeft zich daarom de afgelopen tijd georiënteerd op het vinden van een meetinstrument voor klantervaringen die tevens aanknopingspunten biedt voor het monitoren van de kwaliteit van de veteranenketenzorg. De methodiek van de Consumers Quality-index (CQ-index) is daartoe naar de mening van de Raad geschikt maar de bestaande CQ-index voor de GGZ blijken na zorgvuldig onderzoek niet geschikt voor het meten van de ketenzorg in het LZV.*

*De RZO adviseert de Staatssecretaris daarom de Raad financieel in staat te stellen om voor dit doel een **CQ-index Veteranenketenzorg** te laten ontwikkelen. De ontwikkelingskosten daarvan bedragen op basis van een richtlijn van ZonMw tussen de € 75.000 – 90.000.*

*Niet elke veteraan maakt gebruik van het LZV. Om ook een beeld te krijgen van de zorgvraag van degenen die dat niet doen en van hun mening over de hulpverlening aan veteranen in het algemeen adviseert de Raad via een **steekproefonderzoek onder alle veteranen uit het Veteranen Registratiesysteem** aanvullend onderzoek te verrichten onder veteranen uit het Veteranen Registratie Systeem om zo informatie te verzamelen over de ervaring met en mening over de hulpverlening - voor aan de uitzending gerelateerde klachten - van veteranen die niet in zorg zijn bij het LZV. Dit deelonderzoek kan met behulp van het Veteraneninstituut, binnen Defensie bij het Dienstencentrum Gedragwetenschappen worden verricht.*

*Door bovenstaande onderzoeken krijgt de RZO – maar ook het LZV – belangrijke informatie over ervaringen van veteranen met de door het LZV verleende zorg. Door in de toekomst het onderzoek onder veteranen te herhalen, kan worden beoordeeld in hoeverre de veteranenzorg zich in positieve richting ontwikkeld. Op deze manier verkrijgt de RZO kennis die van belang is om haar functie als toezichthouder uit te kunnen oefenen.*