



Keur
merk

Basis
GGZ

Keurmerk Basis GGZ 2020 – Handvat document

**De CQ-index en de schaalcores
Bejegening, Samen beslissen en
Uitvoering behandeling**

Informatie en implementatie

Let op: controleer of u de meest recente versie van de CQ-index gebruikt: de CQ-index Geestelijke Gezondheidszorg en Verslavingszorg. In deze versie vult de cliënt 15 vragen in (ambulante behandeling, CQi-GGZ-VZ-AMB)

Direct naar

- [Keurmerk Basis GGZ en de CQ-index](#)
 - [Gebruik van de CQ-index en aanleveren schaalscore Samen Beslissen \(norm 1\) »](#)
 - [Transparantie: schaalscores op de eigen website \(norm 3\) »](#)
- [Waar vind ik de CQ-index GGZ en VZ ambulant \(versie met 15 vragen\)?](#)
- [Hoe krijg ik de \(schaal\)scores van de CQ-index \(waaronder de schaalscore Samen Beslissen\)?](#)
 - [Instructies per leverancier »](#)
 - [Handmatig »](#)
- [Achtergrondinformatie](#)
 - [Over de CQ-index »](#)
 - [De CQi wordt vernieuwd »](#)

Dit document is een leidraad, bedoeld ter ondersteuning van (potentiële) dragers van het Keurmerk Basis GGZ. Het document beoogt niet volledig te zijn. De informatie is afkomstig uit publiek toegankelijke bronnen.

Keurmerk Basis GGZ en de CQ-index

Gebruik van de CQ-index en aanleveren schaalscore Samen beslissen (norm 1)

Het Keurmerk Basis GGZ 2020 verwacht van alle Keurmerkdraggers (instellingen én vrijgevestigden) dat zij de CQ-index afnemen. Dit past bij de transparante, zelfkritische en cliëntgerichte houding die van Keurmerkdraggers wordt verwacht. Aanbieders die de CQ-index gebruiken, verzamelen actief feedback van cliënten over de eigen zorgverlening. Zij kunnen deze feedback gebruiken om transparant te zijn (norm 3) en verbeteracties in te zetten (norm 4). Als cliëntervaringen op eenduidige wijze worden gemeten, vergroot dat bovendien de mogelijkheid om vergelijkend onderzoek te doen naar verschillende GGZ-aanbieders. Kwaliteitsverschillen geven inzicht in best practices en verbetermogelijkheden.

Het Keurmerk Basis GGZ 2020 vraagt aanbieders om de schaalscore van het domein 'Samen Beslissen' te overleggen (norm 1) en daarop te reflecteren. De schaalscore 'Samen Beslissen' zegt iets over de mate waarin de cliënt heeft ervaren geïnformeerd te zijn over bijvoorbeeld behandelmogelijkheden, verwachtingen, en zelfhulpprogramma's/ondersteuning. De score zegt ook iets over de mate waarin de cliënt heeft ervaren mee te kunnen beslissen over de behandeling. Dit past bij de insteek van het Keurmerk, dat van Keurmerkdraggers verwacht dat de behandelaar de cliënt een belangrijke rol geeft in het proces van besluitvorming, waarbij dit ondersteund wordt met duidelijke informatie en een heldere structuur.

Transparantie: schaalscores op de eigen website (norm 3)

Van Keurmerkdraggers wordt verwacht dat ze actuele, relevante keuze-informatie publiceren op de website. Deze keuze-informatie is niet alleen belangrijk voor de cliënt maar ook voor de verwijzer. Naast het aanleveren van de schaalscore 'Samen beslissen' en de daarbij gevraagde reflectie, wordt daarom gevraagd om op de website de schaalscores 'Bejegening', 'Samen beslissen' en 'Uitvoering behandeling' te publiceren (norm 3). Naast deze drie schaalscores dient ook het gemiddelde rapportcijfer van de CQi te worden gepubliceerd. Getallen en scores

zonder uitleg zeggen echter niet zo veel. Daarom dienen de gepubliceerde scores te worden voorzien van een (korte) toelichting: wat zeggen deze scores (waarover zeggen ze iets?)? En wat betekenen deze voor de eigen dienstverlening?

Waar vind ik de CQ-index GGZ en VZ ambulant (versie met 15 vragen)?

De CQi GGZ & VZ is (gratis) beschikbaar in het publieke domein. Er is ook een bijbehorende werkinstructie beschikbaar:

- [Factsheet CQ-index Geestelijke Gezondheidszorg en Verslavingszorg](#) (pdf) – in dit document vindt u de vragenlijst
- [Werkinstructie voor de verkorte CQi ambulant en klinisch](#) (pdf)

Maakt u gebruik van een (software)pakket voor het afnemen van vragenlijsten? Dan vindt u de CQ-index waarschijnlijk terug in het aanbod van uw leverancier. Let op dat u de juiste, meest recente versie gebruikt – in deze versie vult de cliënt 15 vragen in (ambulante behandeling, CQi-GGZ-VZ-AMB).

Hoe krijg ik de scores van de CQ-index (waaronder de schaalscores Bejegening, Samen Beslissen en Uitvoering behandeling)?

Instructies per leverancier

Veel GBGGZ-aanbieders maken gebruik van een systeem / software om vragenlijsten zoals de CQ-index af te nemen. Met een aantal leveranciers hebben wij samen een specifieke instructie opgesteld om de (schaal)scores van de CQ-index, waaronder de **schaalscores Bejegening, Samen beslissen en Uitvoering behandeling**, voor uw praktijk/instelling te verkrijgen. Klik om naar de instructie voor uw leverancier te gaan:

- [Instructie Embloom \(Telepsy\)](#) »
- [Instructie Qualiview](#) »
- [Instructie Praktijkdata Telasoft](#) »
- [Instructie BergOp](#) »
- [Instructie Infnitcare](#) »

Staat uw leverancier er niet bij? Wij raden u aan zelf navraag te doen – bij de meeste leveranciers zijn er mogelijkheden om de resultaten overzichtelijk te verkrijgen. Nadere informatie over het verwerken van 'ruwe CQ-resultaten' (per cliënt) tot schaalscores vindt u hieronder, onder het kopje 'Handmatig'.

Handmatig

Als u de CQ-index handmatig afneemt, kost het verwerken van de vragenlijsten en het berekenen van gemiddelden en schaalscores helaas meer werk. Op het internet kunt u diverse systemen vinden waarmee u de CQ-index geautomatiseerd kunt afnemen; u krijgt de resultaten dan meestal in een rapportage teruggekoppeld – wij raden u aan zich hier eens op te oriënteren.

Bij handmatige verwerking kunt u de schaalscores op de volgende manier berekenen:

- u telt alle individuele scores per vraag bij elkaar op – in het [Codeboek CQi GGZ en VZ](#) ziet u welke waarde bij welk antwoord op welke vraag hoort; lege cellen en/of waardes '99' telt u niet mee => u krijgt per vraag een totaal

- het totaal per vraag deelt u door het aantal keren dat deze vraag is beantwoord (= het aantal scores dat u heeft opgeteld, dus zónder de waardes 99 en de lege cellen) => u krijgt een gemiddelde score per vraag (deze score is minimaal 1,0 en maximaal 5,0 – vraag 13 betreft een rapportcijfer en kan variëren van 1,0 tot 10,0)
- u telt de gemiddelde score op de vragen die samen een schaalscore vormen bij elkaar op en deelt deze door het aantal vragen. Een schaalscore heeft altijd een waarde tussen de 1 en de 5:
 - o **schaalscore Bejegening (vraag 1 en 2)**: tel de gemiddelde scores van vraag 1 en 2 op en deel door 2
 - o **schaalscore Samen beslissen (vraag 4 t/m 7)**: tel de gemiddelde scores van vraag 4 t/m 7 op en deel door 4
 - o **schaalscore Uitvoering behandeling (vraag 9 en 10)**: tel de gemiddelde scores van vraag 9 en 10 op en deel door 2

Achtergrondinformatie

Over de CQ-index

De CQ-index (of CQI of Consumer Quality Index) GGZ & VZ meet kwaliteitsaspecten van de ambulante en klinische geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en verslavingszorg (VZ) vanuit het perspectief van de cliënt. De nieuwste variant bevat 15 items die de cliënt scoort op diverse puntenschalen.

De CQI GGZ & VZ wordt gebruikt om in kaart te brengen op welke punten cliënten goede ervaringen hebben met een praktijk / instelling of behandeling en waar nog verbetering mogelijk is. Daarnaast is de vragenlijst bedoeld om vergelijkend onderzoek te doen naar de prestaties van verschillende GGZ-aanbieders. Cliënten scoren de behandelervaring op de indicatoren bejegening (vraag 1, 2), samen beslissen (vraag 4, 5, 6, 7) en uitvoering behandeling (vraag 9, 10). Daarnaast geven ze de behandeling een rapportcijfer en beantwoorden ze enkele losse ervaringsvragen en vragen over zichzelf.

Het is gebruikelijk om de CQ-index (alleen) aan het einde van een behandeltraject af te nemen. Voor de wijze van uitvraag zijn er drie varianten mogelijk:

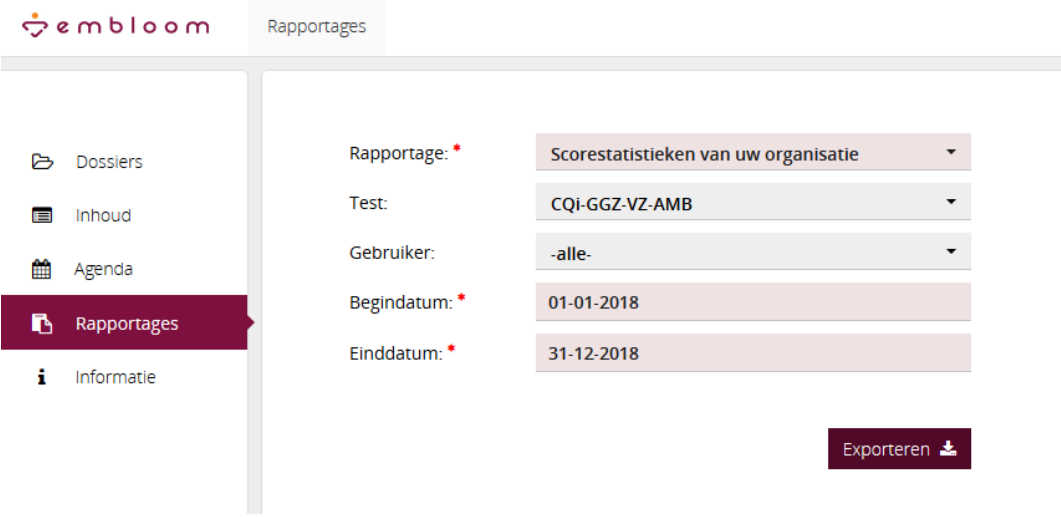
1. Anoniem – in een toelichting bij de uitvraag moet dan duidelijk worden genoemd dat er geen terugkoppeling plaatsvindt naar de behandelaar
2. Niet anoniem – in een toelichting bij de uitvraag moet duidelijk worden vermeld dat er een terugkoppeling plaatsvindt naar de behandelaar
3. Keuze aan de cliënt – de cliënt kiest zelf tussen optie 1 en 2

Het moet voor cliënten duidelijk zijn wat de bedoeling is van de CQ-index en wat er met de ingevulde vragenlijsten gebeurd. Een cliënt is niet verplicht om deel te nemen aan de CQ-meting.


De CQI wordt vernieuwd

De Consumer Quality Index (CQI) voor de kortdurende ambulante geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg wordt vernieuwd. Na een evaluatie van de huidige CQI GGZ & VZ is besloten een aantal verbeteringen door te voeren. Een werkgroep – met daarin MIND, GGZ Nederland en Zorgverzekeraars Nederland – heeft een pilot versie van de CQI vastgesteld, welke eind 2019 in het wordt getest in de praktijk. In december 2019 zal de werkgroep een definitieve versie vaststellen, zodat de nieuwe CQI vanaf 2020 voor de hele ggz beschikbaar is. Wanneer deze nieuwe versie beschikbaar is zal dit de meest recente versie zijn die binnen het Keurmerk gebruikt wordt – Stichting KiBG zal Keurmerkdragers en leveranciers hierover informeren.

Instructies per leverancier – Embloom (TelePsy)

Vragenlijsten	Resultaten inzien en rapportages genereren	Meer informatie
<p>Bij Embloom – het voormalige TelePsy – heeft u meerdere cliënttevredenheidslijsten beschikbaar, waaronder de CQI-GGZ-VZ-AMB (voor ambulante trajecten) en CQI-GGZ-VZ-KL (voor klinische opnames) waarvan de schaalscores bij KiBG kunnen worden aangeleverd.</p>	<p>De schaalscores die bij KiBG aangeleverd kunnen worden, staan in de standaard beschikbare rapportage <i>Scorestatistieken</i>. U dient hiervoor de volgende stappen te doorlopen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Login op het Embloom platform via https://portal.embloom.nl 2. Klik in het linker menu op Rapportages en vul de filters als volgt in:  <p><i>(zie verder op volgende pagina)</i></p>	<p>Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Embloom via info@embloom.nl of 088 – 203 7 203.</p>

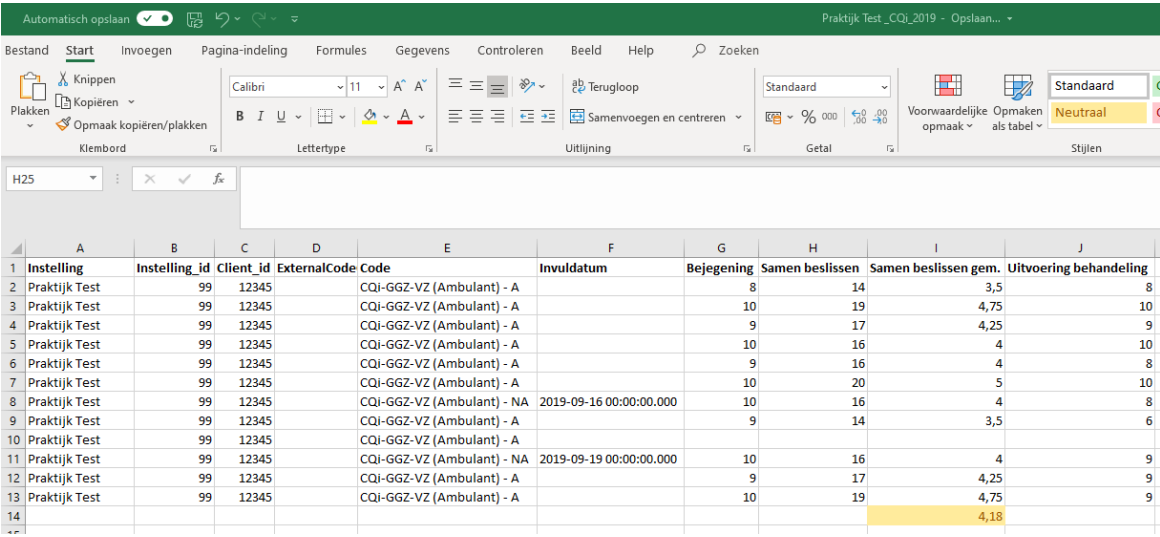
3. In het resulterende Excel-bestand vindt u in de kolom *Gemiddeld* de scores die u bij KiBG moet aanleveren voor de schalen *Bejegening*, *Samen Beslissen*, *Uitvoering Behandeling* en *Rapportcijfer*.




Uw Praktijk (120000001) 01-01-2018 - 31-12-2018

Schaal	Schaalscore		Metingen			Cliëntscore Gemiddeld		
	Minimaal	Maximaal	Klaargezet	Voltooid (N)	Respons (%)	Gemiddeld	(%)	Std. Deviatie
Bejegening (1-5)	1,00	5,00	7	4	57,14	3,50	70,00	0,35
Bereikbaarheid behandelaar (1-5)	1,00	5,00	7	4	57,14	2,00	40,00	1,00
Samen beslissen (1-5)	1,00	5,00	7	4	57,14	3,00	60,00	0,35
Mogelijkheid betrekken familie of naasten (1-5)	1,00	5,00	7	4	57,14	1,75	35,00	1,30
Uitvoering behandeling (1-5)	1,00	5,00	7	4	57,14	3,38	67,50	0,82
Informatie over medicatie (1-5)	1,00	5,00	7	4	57,14	3,75	75,00	1,64
Informatie over vragenlijsten (1-5)	1,00	5,00	7	4	57,14	3,00	60,00	1,41
Rapportcijfer (0-10)	0,00	10,00	7	4	57,14	7,00	30,00	1,73
Gezondheid (1-5)	1,00	5,00	7	4	57,14	3,00	60,00	1,22

Instructies per leverancier - Qualizorg

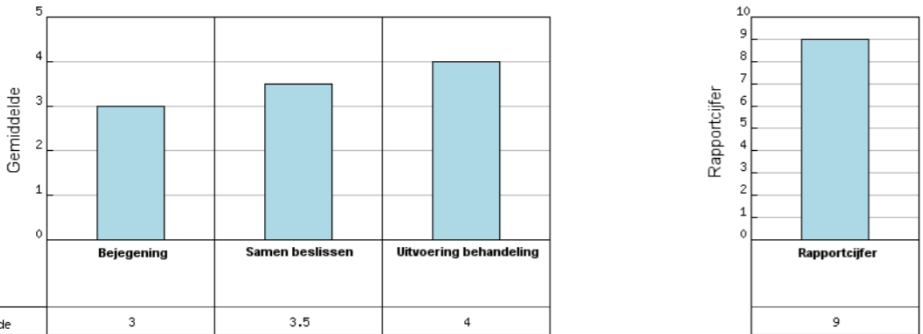
Vragenlijsten	Resultaten inzien en rapportages genereren	Meer informatie
<p>Naast de meest actuele vragenlijsten, staan ook de oudere versies van de vragenlijsten in het platform. Klanten kunnen zelf bepalen welke versie zij gebruiken. Klanten worden door de leverancier via nieuwsbrieven geïnformeerd over welke versies er beschikbaar zijn en over eventuele wijzigingen.</p>	<p>Online kunnen klanten uitsluitend resultaten inzien op patiëntniveau. Om vanuit daar te komen tot een gemiddelde schaalscore op praktijkniveau dienen veel handmatige handelingen te worden verricht. Klanten kunnen helaas zelf geen rapportages genereren van alle CQi-resultaten binnen de praktijk, maar moeten een verzoek indienen om een rapportage met CQi-scores op geaggregeerd/praktijkniveau te ontvangen. Deze wordt dan binnen enkel werkdagen geleverd.</p> <p>Qualizorg kent een vast Excel-format voor de CQi-rapportage op geaggregeerd niveau. In kolom I 'Samen beslissen' staat de totaalscore per afgenomen vragenlijst over vraag 4 t/m 7. Onderaan staat de gemiddelde schaalscore berekend.</p> 	<p>Voor meer informatie kunt u contact opnemen met de Helpdesk via 0570-820 219 of support@qualiview.nl.</p>

Instructies per leverancier - Praktijkdata Telasoft

Vragenlijsten	Resultaten inzien en rapportages genereren	Meer informatie																													
Alleen de meest actuele versie van de vragenlijst verkorte CQI Ambulant GGZ & VZ wordt aangeboden.	<p>Het stappenplan voor het genereren van een rapportage is als volgt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ga in Praktijkdata naar Statistiek > ROM totalen 2. Selecteer bovenaan de vragenlijst CQ-index en de juiste periode 3. Vervolgens toont het systeem de gemiddelde scores per vraag en subschaal, 4. U kunt de benodigde scores bepalen door de score in de kolom 'Gemiddelde score' te delen: <ol style="list-style-type: none"> a. Algehele rapportcijfer: deel Totaal door acht b. Bejegening: deel door twee c. Samen beslissen: deel door vier d. Uitvoering behandeling: deel door twee <p>Daarnaast kunt u als klant resultaten op ieder gewenst moment online inzien in de applicatie zoals is te zien in het volgende voorbeeld:</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Subschaal</th> <th colspan="4">Gemiddelde scores</th> </tr> <tr> <th>Range</th> <th>Begin</th> <th>Eind</th> <th>Dif Δ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totaal</td> <td>8-40</td> <td>-</td> <td>26</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Bejegening</td> <td>2-10</td> <td>-</td> <td>7</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Samen beslissen</td> <td>4-20</td> <td>-</td> <td>13</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Uitvoering behandeling</td> <td>2-10</td> <td>-</td> <td>7</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Subschaal	Gemiddelde scores				Range	Begin	Eind	Dif Δ	Totaal	8-40	-	26	-	Bejegening	2-10	-	7	-	Samen beslissen	4-20	-	13	-	Uitvoering behandeling	2-10	-	7	-	Voor meer informatie kunt u contact opnemen met de Helpdesk via info@praktijkdata.nl of 0527-785223.
Subschaal	Gemiddelde scores																														
	Range	Begin	Eind	Dif Δ																											
Totaal	8-40	-	26	-																											
Bejegening	2-10	-	7	-																											
Samen beslissen	4-20	-	13	-																											
Uitvoering behandeling	2-10	-	7	-																											

Nr.	Subschaal	Vraag	Gemiddelde scores		
			Begin	Eind	Dif Δ
1	Bejegening	Hebben uw behandelaar(s) u serieus genomen?	-	3,5	-
2	Bejegening	Hebben uw behandelaar(s) u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?	-	3,4	-
3	-	Heeft u makkelijk contact gekregen met uw behandelaar(s)? (telefonisch, per e-mail, of anderszins)	-	3,5	-
4	Samen beslissen	Heeft u informatie gekregen over de behandelingsmogelijkheden die er voor uw klachten zijn?	-	3,1	-
5	Samen beslissen	Is met u besproken welke resultaten u van de behandeling kunt verwachten?	-	3,4	-
6	Samen beslissen	Heeft u informatie gekregen over zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning, en/of patiëntenverenigingen?	-	2,9	-
7	Samen beslissen	Heeft u mee kunnen beslissen over een bepaalde vorm van behandeling?	-	3,4	-
8	-	Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) betrokken werden bij de behandeling?	-	3,0	-
9	Uitvoering behandeling	Is de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten geweest?	-	3,4	-
10	Uitvoering behandeling	Is de behandeling naar uw wens uitgevoerd?	-	3,3	-
11	-	Heeft u informatie gekregen over de eventuele (lichamelijke) bijwerkingen van de medicijnen die u gebruikt?	-	14,8	-
12	-	Voor en misschien tijdens de behandeling heeft u of uw behandelaar(s) één of meerdere vragenlijsten ingevuld over hoe het op dat moment met u ging. Zijn de resultaten met u besproken?	-	14,6	-

Instructies per leverancier - BergOp

Vragenlijsten	Resultaten inzien en rapportages genereren	Meer informatie												
<p>De varianten voor klinisch en ambulant zijn als twee aparte instrumenten opgenomen zodat de klant gemakkelijk kan bepalen of items 16-21 moeten worden afgenomen. In BergOp staat naast de meest actuele versie verkorte CQI Ambulant GGZ & VZ ook nog de oude, lange versie voor kortdurende, ambulante zorg omdat enkele klanten graag met deze uitgebreide versie werken en voor de vergelijkbaarheid over jaren deze willen blijven gebruiken.</p>	<p>Een voorbeeld van de rapportage 'Schaalscores & Rapportcijfer – Verkorte CQI ambulante GGZ en VZ (versie SBG)' op cliëntniveau vindt u hieronder.</p> <div style="text-align: center;"> <p>Schaalscores & Rapportcijfer - Verkorte CQI ambulante GGZ en VZ (versie SBG)</p> <p>Naam: Maria Jansen Geboortedatum: 13-12-1995 Invuldatum: 26-09-2018 Ingevuld door: Cliënt/patiënt Meetmoment(en): Einde (FF) Geslacht: Vrouw Leeftijd: 22 jaar Naam invuller: Tester de Viersprong</p> </div>  <table border="1" data-bbox="562 863 1169 976"> <tr> <td>Gemiddelde</td> <td>3</td> <td>3.5</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Ruwe Score</td> <td>6</td> <td>14</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3 1. Serieus nemen 3 2. Uitleg geven</td> <td>5 4. Behandelingsopties 4 5. Resultaten 1 6. Informatie 4 7. Meebeslissen</td> <td>4 9. Juiste aanpak 4 10. Uitvoering</td> </tr> </table> <p>© 2016, Stichting Benchmark GGZ. Versie 1.1</p> <p>Daarnaast kunt u de scores uit BergOp exporteren in een Excelbestand zodat u de ruwe data zelf kunt analyseren. Via deze ruwe data kunt u de schaalscores berekenen die aangeleverd dienen te worden. Kies hiervoor de juiste kolomnamen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gBej (Bejegening) • gSamen (Samen beslissen) • gUitv (Uitvoering behandeling) • rCijfer (algeheel rapportcijfer) 	Gemiddelde	3	3.5	4	Ruwe Score	6	14	8		3 1. Serieus nemen 3 2. Uitleg geven	5 4. Behandelingsopties 4 5. Resultaten 1 6. Informatie 4 7. Meebeslissen	4 9. Juiste aanpak 4 10. Uitvoering	<p>Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Praktikon via info@bergop.net of 024-3655976.</p>
Gemiddelde	3	3.5	4											
Ruwe Score	6	14	8											
	3 1. Serieus nemen 3 2. Uitleg geven	5 4. Behandelingsopties 4 5. Resultaten 1 6. Informatie 4 7. Meebeslissen	4 9. Juiste aanpak 4 10. Uitvoering											

Bereken vervolgens per kolom het gemiddelde. Dit kan met de volgende functie in Excel: =GEMIDDELDE()
 Tussen de haakjes selecteert u alle cellen waarvoor het gemiddelde berekend dient te worden. Ook hiervan een voorbeeld (fictieve gegevens):

BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL
gBej	rBej	gSamen	rSamen	gUitv	rUitv	rCijfer		
1,00	2,00	1,00	4,00	1,00	2,00	0,00		
1,00	2,00	4,00	16,00	3,00	6,00	10,00		
1,00	2,00	2,80	11,00	4,00	8,00	7,00		
2,00	4,00	2,50	10,00	2,00	4,00	7,00		
3,00	6,00	3,50	14,00	4,00	8,00	9,00		
2,50	5,00	3,00	12,00	4,00	8,00	3,00		
1,00	2,00	3,00	12,00	3,00	6,00	6,00		
						=GEMIDDELDE(BJ2:BJ8)		

Instructies per leverancier - Infnitcare

Vragenlijsten	Resultaten inzien en rapportages genereren	Meer informatie
<p>De rapportage van de meest actuele versie van de vragenlijst verkorte CQi Ambulant GGZ & VZ wordt aangeboden binnen SAM.</p> <p>Daarnaast zijn ook andere veelgebruikte rapportages van vragenlijsten beschikbaar. Als een aanbieder een nieuwe lijst in een meetinstrument-specifieke rapportage (zie ook https://www.infnitcare.com/meetinstrumentspecifieke-rapportages/) verwerkt wil hebben kan dat. Deze wordt indien wenselijk beschikbaar gesteld aan anderen.</p>	<p>Binnen de applicatie SAM is voor zorgaanbieders een handleiding voor het gebruik van SAM beschikbaar. De resultaten worden in BI-rapportages getoond, waarbij ook selecties gemaakt kunnen worden op patiënt- en trajectinformatie. In dit kader is relevant dat er bijvoorbeeld alleen geselecteerd kan worden op BasisGGZ-trajecten en het relevante jaar.</p> <p>De rapportage is zo opgebouwd dat met een oogopslag de voor KiBG relevante scores getoond worden: <i>rapportcijfer, bejegening, uitvoering behandeling</i> en <i>samen beslissen</i>.</p> <p>Eventuele rapportages kunnen naast elkaar bestaan binnen SAM Zorgeffect. Aanbieders hebben altijd toegang tot de resultaten.</p>	<p>Voor meer informatie kunt u contact opnemen met de Helpdesk via info@infnitcare.com of 030-2040219.</p>