

CQ-Index Hartfalen toetst en verbetert zorg

13 april 2011

De Hart&Vaatgroep vindt de CQ-Index (Consumer-Quality Index) een belangrijk instrument om de kwaliteit van zorg vanuit wensen en verwachtingen van patiënten op een gestandaardiseerde manier in kaart te brengen. Kwaliteit van zorg betekent immers niet alleen dat de zorg voldoet aan regels en richtlijnen van de overheid of de beroepsgroepen. De vragenlijst van de CQ-Index geeft inzicht in de ervaringen van patiënten met de zorg en wat zij belangrijk vinden. Op allerlei terreinen van de gezondheidszorg zijn CQ-Index vragenlijsten ontwikkeld, zoals spataderzorg. De CQ-Index hartfalen is nieuw.

Verbetering van hartfalenzorg met de CQ-Index

De Hart&Vaatgroep, zorgverzekeraars, ziekenhuizen en zorgnetwerken kunnen de CQ-Index gebruiken om hartfalenzorg te toetsen en te verbeteren. Vanaf heden is de CQ-Index beschikbaar voor individuele zorginstellingen en zorgnetwerken om de ervaren kwaliteit van hartfalenzorg te meten. In 2011 wil De Hart&Vaatgroep de vragenlijst testen op het onderscheidend vermogen tussen zorgverleners, zorginstellingen en zorgverzekeraars. Hierna is de CQ-Index ook breed inzetbaar voor zorginkoop en consumenten-informatie.

Hartfalenpatiënten beoordelen hartfalenzorg

Mensen met chronisch hartfalen willen goed bereikbare zorgverleners, een snelle toegang tot het ziekenhuis bij plotselinge verergering van klachten, en aandacht voor veilig medicijngebruik. Patiënten waarderen de zorg voor hartfalen met gemiddeld een 8,0. De meeste winst is volgens mensen met hartfalen te behalen door het beter bespreken en controleren van medicatie. Verder valt meer te bereiken bij het aanbieden van psychosociale ondersteuning aan de patiënt en diens naasten. Ook is er behoefte aan meer schriftelijke informatie en één vaste contactpersoon voor de hele zorgketen. Dit blijkt uit onderzoek met de kersverse CQ-Index Hartfalen.

CQ-Index Hartfalen

Om de ervaringen van patiënten met hartfalenzorg in kaart te brengen, heeft het NIVEL (Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg) in samenwerking met De Hart&Vaatgroep en het Centrum Klantervaring Zorg een vragenlijst, de CQ-Index Hartfalen, ontwikkeld. De vragenlijst is getest onder 400 hartfalenpatiënten. De patiënten waren vanwege hun hartfalen onder behandeling in een ziekenhuis.

De vragenlijst CQ-Index Hartfalen en het rapport over de ontwikkeling van de CQ-Index Hartfalen zijn te downloaden op www.centrumklantervaringzorg.nl.

De CQ-index Hartfalen bestaat uit 89 vragen en meet patiëntervaringen op de volgende gebieden:

- 1: bejegening
- 2: medische zorg
- 3: informatie over ingreep of operatie
- 4: informatie over medicatie
- 5: begeleiding van zelfmanagement
- 6: ondersteuning en begeleiding
- 7: organisatie van de zorg

De CQ-Index Hartfalen is tot stand gekomen met subsidie van Fonds PGO en medewerking van de Stichting Miletus (samenwerkingsverband van verzekeraars).