



deel 5 de CQ-index wat willen de gezinnen

Kwaliteit leveren betekent niet alleen dat de zorg voldoet aan de regels van de overheid en de richtlijnen van de beroepsgroep. Kwaliteit leveren betekent ook dat je rekening houdt met de wensen en verwachting van kraamgezinnen. Maar wat willen zij nu precies? Zoals blijkt uit onze reeks 'klant is koningin' kan dat per gezin sterk verschillen. Toch is het meetbaar: met de Consumer Quality Index. Die toont aan wat cliënten belangrijk vinden, wat hun ervaringen zijn en waar de zorg verbeterd kan worden.

tekst Lara Geeurick

Dag in dag uit zet jij je in om goede kraamzorg te leveren. Maar wat is dat precies: goede kraamzorg? Dat werd gedefinieerd door de Stuurgroep Zichtbare Zorg Kraamzorg, een samenwerkingsverband van overheid, Inspectie voor de Gezondheidszorg, werkgeversorganisaties, verzekeraars, consumentenorganisaties en natuurlijk kraamverzorgenden zelf. Kraamzorgaanbieders moeten vanaf dit jaar laten zien welke kwaliteit ze leveren. Hoe dat werkt, lees je in deze rubriek.

goede kraamzorg, dat zie je zó

Dit najaar moeten kraamzorgaanbieders voor het eerst een Model Kwaliteitsjaarverslag Kraamzorg invullen. Een soort 'aangifteprogramma' waarmee ze inzichtelijk maken wat de kwaliteit is van de zorg die ze leveren. Naast de criteria die zijn bepaald door de branche zelf, is het natuurlijk van belang om te weten wat de klanten willen. Dat zal, ook vanaf dit najaar, gemeten worden aan de hand van de zogeheten Consumer Quality Index. We spraken twee deskundigen die aan de wieg stonden van de CQ-index: Trees Wiegens van onderzoeksinstituut Nivel en Dolf de Boer van het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ).

» Wat is de Consumer Quality Index?

Dolf: "Het is een systematiek voor het meten van de kwaliteit van de zorg vanuit het perspectief van de cliënt. Met andere woorden: een methode om er achter te komen wat de ervaringen van kraamgezinnen met de kraamzorg zijn. De werkwijze is afkomstig uit Amerika en wordt in Nederland inmiddels in veel zorgsectoren gebruikt."

Trees: "Vroeger werd ook al onderzoek gedaan onder cliënten, maar dan vooral naar tevredenheid. Het probleem daarbij is dat mensen over het algemeen wel tevreden zijn, tenzij er echt iets heel erg mis is gegaan. Maar een globale tevredenheidsscore zegt niets over hoe mensen de zorg daadwerkelijk hebben ervaren. Het biedt een organisatie dan ook weinig of geen aanknopingspunten om de zorg te verbeteren. De CQ-index wel. Vooral omdat we in Nederland – anders dan in Amerika – niet alleen vragen naar de ervaringen van de kraamvrouwen, maar ook naar het belang dat ze hechten aan elk zorgaspect. Als je weet dat je cliënten de intake aan huis belangrijk vinden en uit je cijfers blijkt dat jouw organisatie dat niet vaak kan bieden, heb je een verbeterpunt te pakken."

» Kraamzorgorganisaties hebben vanaf dit najaar de plicht om cliëntervaringen te meten. Hoe gaat dat in zijn werk?

Dolf: "Zoals ook in andere sectoren, is er een vragen-

lijst ontwikkeld om die ervaringen te meten. Om daar toe te komen, zijn eerst gesprekken gevoerd met kleine groepen kraamvrouwen om er achter te komen wat zij belangrijk vinden. Op basis daarvan is een eerste vragenlijst opgesteld, die besproken is met de partijen binnen de branche. Zij hebben daar een stem in omdat ze achteraf concreet met die resultaten moeten kunnen werken. De vragenlijst is getest en bijgestuurd waar nodig. De definitieve versie wordt dit najaar door alle kraamzorgaanbieders gebruikt om de cliëntervaringen te meten. Tenminste: zij hebben als het goed is intussen een meetbureau benaderd om dat voor hen te doen, want ze mogen het onderzoek niet zelf uitvoeren." Trees: "Er zijn een viertal meetbureaus geaccrediteerd om dit onderzoek online uit te voeren. Dat betekent dat ze bewezen hebben te voldoen aan de strikte afspraken die hiervoor gelden. De kraamzorgaanbieders mogen kiezen met welk bureau ze in zee gaan en leveren hun cliëntgegevens bij hen aan."

De grootste verbeterpunten zijn: begrip hebben voor taalproblemen en tijdig een tolk inschakelen.

Het bureau bepaalt de steekproef, doet het onderzoek en levert de geanonimiseerde resultaten. De gedachte erachter is dat de aanbieders zoveel mogelijk werk uit handen wordt genomen. Tegelijk biedt het de garantie dat het onderzoek volgens de regels verloopt en dus betrouwbaar is."

Dolf: "Het meetbureau verwerkt de resultaten en stuurt eerst een spiegelrapport naar de organisatie. Dan weet de aanbieder wel al hoe hij het zelf doet, maar nog niet hoe dat in verhouding staat tot de andere kraamzorgaanbieders. Daarvoor moeten de resultaten eerst landelijk worden ingezameld en centraal verwerkt worden, zodat je verschillen tussen aanbieders kan vaststellen. Na een viertal maanden worden de resultaten bekend gemaakt."

De waarderingsscores in de kraamzorg zijn hoog: 8.3 voor de zorg tijdens de bevalling en 8.5 voor de zorg in de kraamweek.

» Voorjaar 2011 worden de resultaten verwacht. Wat betekent dat voor de kraamzorgaanbieders?

Trees: "Het uiteindelijke doel is dat de resultaten van alle aanbieders op een publieke website komen te staan, zodat de cliënt objectief kan vergelijken. Welke informatie precies online wordt gepubliceerd, staat nog niet helemaal vast. Dat verschilt per branche. Te verwachten valt dat zowel de zorginhoudelijke als de cliëntgebonden indicatoren per aanbieder worden gepresenteerd. Voor de kraambureaus is het belangrijk dat ze op beide fronten goed uit de vergelijking komen. Ze kunnen de resultaten gebruiken om eigen verbeterpunten te formuleren, om te zien waar ze staan tegenover andere aanbieders en om zich te onderscheiden. En natuurlijk om mee te pronken. Als je als kraambureau hoog scoort, wil je daar graag mee uitpakken in je communicatie. En er zijn punten waar je branchebreed mee aan de slag kan. Uit de pilot eerder dit jaar blijkt bijvoorbeeld dat kraamvrouwen graag willen dat de kraamverzorgende al vroeg bij de bevalling aanwezig is. Als dit beeld branchebreed overeind blijft, kan dat van invloed zijn op het landelijk beleid."

» Weten we uit die pilot al wat kraamgezinnen echt willen?

Trees: "Aan de pilot hebben bijna 2000 kraamvrouwen meegedaan, dus daar kunnen we al wel enkele conclusies uit trekken. Het belangrijkste blijkt te zijn dat de kraamverzorgende voldoende tijd besteedt aan de baby, oplettend is bij eventuele problemen, zorgt voor hygiëne en de kraamvrouw serieus neemt. Opvallend zijn de hoge waarderingsscores:

tussen 8.1 en 8.6. Op zichzelf zegt dat weinig, zoals ik eerder aangaf, maar bij de CQ-index ken je ook de achterliggende motivatie. Het meest positief zijn de ondervraagde kraamvrouwen over de manier waarop ze door de kraamverzorgende bejegend zijn, over de informatie en communicatie, over de hygiëne, over de deskundigheid van de kraamverzorgende en over de bekendheid van de kraamverzorgende met het voorkomen van wiegendood. Er zijn nog weinig verschillen tussen de aanbieders gevonden. De enige gevonden verschillen in ervaring zaten op het vlak van continuïteit van zorg en de organisatie van de zorg: het aantal kraamverzorgenden per gezin, de kwaliteit van de overdracht en het contact tussen cliënt en organisatie. Het heeft er waarschijnlijk alles mee te maken dat het om een pilot ging waarbij organisaties zichzelf konden aanmelden. Dan krijg je mogelijk bij voorbaat aanbieders die het al goed doen en vind je dus weinig verschillen. Maar evengoed zijn de hoge cijfers voor de algemene tevredenheid een mooie bevestiging."

» Toch zijn er ook verbeterpunten gevonden.

Trees: "Zeker. De intake aan huis bijvoorbeeld. Ook vinden kraamvrouwen het belangrijk dat ze kunnen kiezen voor een bepaalde kraamverzorgende. Tijdig aanwezig zijn bij de partus scoort eveneens hoog in dat lijstje. Maar de grootste verbeterpunten zijn er op het vlak van begrip hebben voor taalproblemen en het tijdig inschakelen van een tolk. Dat is voor een kleine groep van toepassing, maar voor deze mensen heel belangrijk. Een punt om aan te pakken dus, zeker omdat het streven is dat allochtone gezinnen meer kraamzorg gaan afnemen."



» Volgende keer in deel 6 van deze reeks: de meest gestelde vragen over Zichtbare Zorg.«

Meer informatie over het programma Zichtbare Zorg en alle documenten vind je op www.zichtbarezorg.nl/kraamzorg. Het volledige onderzoeksrapport over de pilot met de CQ-index Kraamzorg is te downloaden van www.nivel.nl/pdf/Rapport-CQI-Kraamzorg.pdf. De definitieve vragenlijst voor het meten van de CQ-index is te vinden op www.centrumklantervingzorg.nl/vragenlijsten/kraamzorg.html