

PATIËNTERVARINGSONDERZOEK MET DE CQ INDEX

Werkinstructie voor www.qualiview.nl

Drs. S. Winters

Dr. P. Giesen

De vragenlijst

De CO-Index (CQI) huisartsenzorg brengt ervaringen van patiënten met uw huisartsenpraktijk in kaart. Aan de hand hiervan worden aanbevelingen gedaan om de kwaliteit van uw patiënten zorg te verbeteren. De 70 vragen richten zich op de assistente aan de telefoon, de huisarts, andere zorgverleners en enkele achtergrondvragen.

Voorafgaand aan het onderzoek

De huisarts en Qualizorg BV ondertekenen een contract en een bewerkersovereenkomst waarin de wederzijdse intentie wordt uitgesproken om mee te werken aan de dataverzameling. In deze overeenkomst wordt eveneens benoemd dat de huisarts verstrekker is van de patiëntgegevens. Tevens wordt de startdatum van het onderzoek aangegeven. De conceptbrief en reminders die worden gebruikt bij het schriftelijke onderzoek worden aan de huisarts voorgelegd en voorzien van de naam en/of logo en handtekening van de huisarts. De huisarts informeert haar assistenten over het onderzoek.

Informereren van patiënten

De huisartsenpraktijk informeert de patiënten langdurig over het op handen zijnde onderzoek door middel van een poster in de wachtkamer, een bericht op de website en zo mogelijk het opnemen van een bericht over het onderzoek in de nieuwsbrief. Ondersteunende voorbeeld documentatie ontvangt u bij aanmelding via www.qualiview.nl van Qualizorg BV. Vragen hierover, neem contact op via 0570-820219.

Het onderzoek: continu meten

De assistenten van de huisartsenpraktijk, vragen aan de patiënten *voor* het consult of de patiënt benaderd mag worden voor een onderzoek. De assistent noteert de toestemming voor deelname in het HIS (toestemming gebruik gegevens en gebruik e-mail adres). De ondersteunende informatie op het gebied van privacy en informatie voorziening kan hiervoor gebruikt worden. Het continu meten kan iedere dag gedurende het jaar, of bijvoorbeeld op twee dagen in de week. Indien u voor twee dagen in de week kiest, neem dan de dinsdag en donderdag als meetdagen.

Situatie 1: Automatische koppeling in het HIS

Het e-mailadres wordt in het HIS ingevoerd, indien de huisarts werkt met een HIS waarin een automatische koppeling met Qualiview is geïmplementeerd. De gegevens van door de huisarts geïnccludeerde patiënten, worden elke dag vanuit het HIS automatisch voor deelname aangeboden, waarna de patiënt een uitnodiging voor deelname ontvangt.

Situatie 2: Het uploaden van patiënten via een Excel bestand

Indien er (nog) geen automatische koppeling gerealiseerd is in het HIS (zoals in situatie 1 beschreven is), kan de huisarts deelnemen door het periodiek aanleveren van een Excel bestand. Het aanleveren van het bestand gebeurt via een beveiligde verbinding op internet, om de privacy van patiënten te waarborgen. De huisarts krijgt een voorbeeld- en instructiebestand toegestuurd voor het uploaden van de patiëntenbestanden op de beveiligde website.

Per huisartsenpraktijk dienen per kalenderjaar 450 unieke patiënten benaderd te worden die een consult hebben gehad. Uitgaande van een respons van 45%, houden we 200 patiënten over. Patiënten worden maximaal één keer per jaar benaderd.

Voor intern gebruik is de minimale respons van een individuele huisarts 50 respondenten. Indien minder dan 10 patiënten een vragenlijst van een huisarts hebben ingevuld, worden geen resultaten getoond.

Exclusies

De patiënten die niet voor deelname aan het onderzoek in aanmerking komen zijn:

Reden exclusie

- Overleden patiënten of patiënten die terminaal zijn
- Patiënten waarbij een administratieve reden is voor contact
- Patiënten met kans op schade van vertrouwelijkheid bijvoorbeeld als anderen niet mogen weten dat betreffende patiënt contact had met de huisarts
- Mishandeling
- Patiënten die buiten Nederland wonen
- Patiënten onder 18 jaar
- Patiënten die in de afgelopen twaalf maanden (reken vanaf de verzenddatum van de vragenlijst) geen contact hebben gehad met de huisartspraktijk
- Patiënten die niet ingeschreven staan bij een huisartspraktijk

De adresgegevens van patiënten komen in Qualiview, die vervolgens screent of de patiënt in het afgelopen jaar eerder is uitgenodigd voor een onderzoek, die de gegevens ontdubbeld en die de verzending van de vragenlijsten verzorgd.

Uit het respondentenbestand van een bepaalde periode trekken we een representatieve steekproef (op leeftijd en geslacht) om de benodigde 200 respondenten te verkrijgen. Voor het verkrijgen van een representatieve steekproef hebben we minimaal 400 respondenten per jaar nodig.

Schriftelijke vragenlijsten

De mogelijkheid bestaat om patiënten te benaderen met een papieren vragenlijst. Indien in het HIS (situatie 1) of Excel bestand (situatie 2) geen e-mailadres is ingevuld en wel toestemming voor benadering (via post), dan worden patiënten (alleen indien u hierover afspraken heeft gemaakt met www.qualiview.nl) schriftelijk benaderd door Qualiview.

Extra benodigde gegevens

Aan het eind van de pilot is voor de meetverantwoording over de meetperiode een overzicht nodig van de volgende gegevens:

- Het aantal patiënten van de huisartsenpraktijk;
- De gemiddelde leeftijd van patiënten;
- Het percentage vrouwelijke en mannelijke patiënten;
- Het aantal geëxcludeerde patiënten (inclusief de reden van exclusie).

Hiervoor ontvangt u aan het eind van de pilot periode een invulformulier.

Helpdesk

De helpdesk van Qualiview is iedere werkdag gedurende de verzendperiode bereikbaar via de helpdesk via support@qualiview.nl of 0570 820219.

Houdt er echter rekening mee dat uw organisatie ook gebeld kan worden door patiënten met vragen over het onderzoek.

Het eindproduct

De resultaten zijn realtime voor u toegankelijk in de online rapportagetool. Resultaten zijn te filteren en te vergelijken. Daarnaast bevat de rapportagetool interne en externe benchmark mogelijkheden en geeft de rapportagetool inzicht in het verbeterpotentieel en het proces van uw praktijk.