

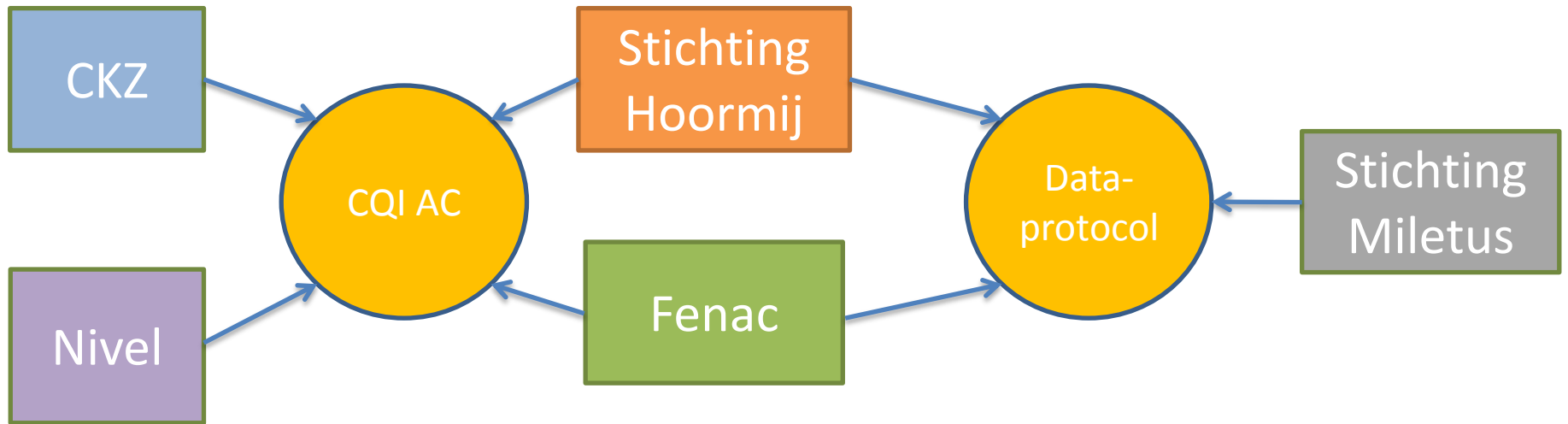
CQI Audiologische Centra

Consumer Quality Index

Marlijn Abbink (Kiwa Carity)
Diana Stahlmann (Adelante)
Suzanne van Duren (Radboudumc)



Ontstaan van de CQI AC



Stap 1: De vragenlijst

Stap 2: Afspraken ontsluiting resultaten



Stap 3: Werkwijze

Kiwa
Carity

Fenac

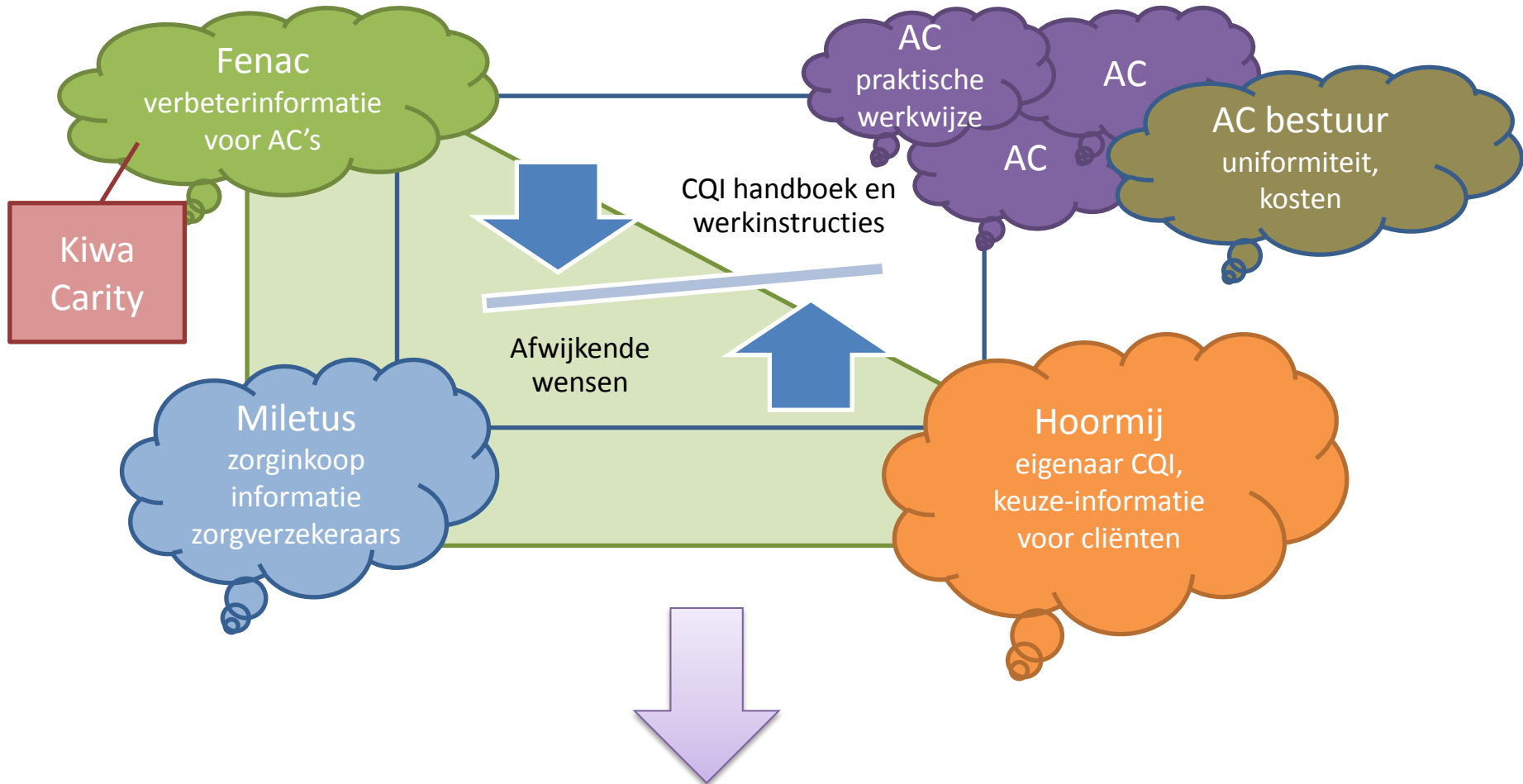
Stichting
Hoormij

Stichting
Miletus

CQI
handboek
werk-
instructies



Zo veel partijen, zo veel belangen



**ONDERZOEKSPLAN, mét
akkoord van alle bovengenoemde partijen**



Inhoud onderzoeksplan

- Doelstellingen
- Deelnemende AC's
- Steekproef
- Wijze van dataverzameling
 - In- en exclusiecriteria
 - Moment van uitnodigen
 - Vooraankondigings- en uitnodigingsbrief
- De online vragenlijst
- Uitvoeringsprotocol
- Ontsluiting van de resultaten
 - Naar AC via ZorgPortal
 - Naar Stichting Hoormij en Stichting Miletus
- Evaluatie



Werkinstructies vs onderzoeksplan

Werkinstructies



- (2-)jaarlijkse puntmeting
- Steekproef, n=100
- Uitnodigingen door meetbureau
- Uitvraag via Hoorwijzer
- 2 herinneringen
- Locatie is vraag in vragenlijst
- Optioneel extra vragen
- Iedere 2 jaar nieuwe resultaten
- Geen evaluaties

Onderzoeksplan



- Continu meting 3 jaar
- Iedereen, n > 1000 per jaar
- Uitnodigingen door AC's
- Uitvraag via NetQ Kiwa Charity
- Geen herinneringen
- Locatie in inlogcode
- 2 extra vragen voor ieder AC en eigen extra vragen
- Ieder kwartaal nieuwe resultaten
- Evaluaties



Inhoud uitvoeringsprotocol

- Hoe selecteren wie uit te nodigen; in- en exclusiecriteria
- Hoe borgen juiste moment van uitnodigen
- Hoe verspreiden uitnodiging
- Tekst vooraankondiging- en uitnodigingsbrief
- Registratie
- Controle uitvoeringsprotocol vs praktijk

Online vragenlijst

- Organisatie structuur
- Extra vragen



Implementatie

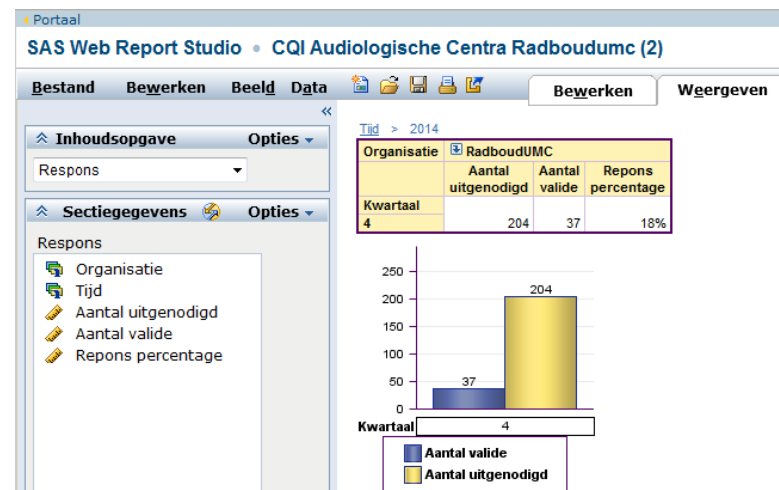
Implementatie

- Verantwoordelijkheid van de AC's zelf
- Zo veel mogelijk geautomatiseerd
- Technische ondersteuning: OpenAC



Vorbereiding en implementatie

1. Nav het onderzoeksplan: opstellen uitvoeringprotocol.
2. Goedkeuring uitvoeringsprotocol door Kiwa Carity.
3. Inrichten EPD (Epic).
4. Informeren medewerkers.
5. Start: maandag 3 november 2014!
6. Februari 2015 eerste resultaten uit zorgportal.



Praktijk Adelante (OpenAC)

OpenAC v2.012 r38204 [openac_v2_hac/blerick gehoor]

Bestand Bewerken Beeld Beheer Help

Dashboard | Start | Planlijsten

Taak: Planlijsten

- A. Richtafspraken inplannen Uitnodigen
- B. Openstaande acties Uitnodigen
- C. CQI Uitnodigen (24 dossiers) Uitnodigen
- D. SMS-herinneringen Versturen
- E. Email-herinneringen Versturen
- F. Word-herinneringen Afdrukken

Locatie:

Laden Export Verversen Sluiten

CQI Uitnodigen

Bezoekdatum	Pati...	Patient	Geboortedatum	Ber...
25-11-2015				brief
27-11-2015				email
30-11-2015				email
27-11-2015				email
27-11-2015				email
25-11-2015				brief
25-11-2015				brief
25-11-2015				email
18-11-2015				email
24-11-2015				brief
25-11-2015				brief
25-11-2015				brief
25-11-2015				brief
27-11-2015				brief
24-11-2015				brief
24-11-2015				brief
1-12-2015				email
25-11-2015				email
24-11-2015				brief
30-11-2015				email
30-11-2015				email
25-11-2015				email
27-11-2015				email
24-11-2015				email
25-11-2015				email
25-11-2015				brief

CQI uitnodigingen versturen

CQI: 13 berichten per email versturen en 11 brieven afdrukken?

Printer: Selecteer

Keuze:

OK Afbreken



adelante

haal het beste uit jezelf

audiologie & communicatie
Zandbergsweg 111
6432 CC HOENSBROEK
Postbus 88
6430 AB HOENSBROEK
t 045-528 29 00
f 045 5282909
www.adelante-zorggroep.nl

Betreft: Graag uw medewerking om onze kwaliteit te verbeteren!
Hoensbroek, 15 december 2015

Geachte

Adelante audiologie & communicatie vindt een hoge kwaliteit van zorg- en dienstverlening belangrijk.

Daarom onderzoeken wij regelmatig de ervaringen met Adelante en hierbij vragen we ook om uw medewerking. In opdracht van Adelante voert Kiwa Charity een onderzoek uit. Met dit onderzoek, CQ index (Consumer Quality Index), meten wij de kwaliteit van de zorg zodat wij die verder kunnen verbeteren.

Wat vragen wij van u?

Wij vragen u een vragenlijst via internet in te vullen. Hierbij kunt u eventueel hulp uit uw omgeving vragen. De vragenlijst gaat over uw ervaringen met de zorg door Adelante.

In de vragenlijst komen verschillende onderwerpen aan de orde zoals:

- de accommodatie (denk hierbij aan het gebouw en de wachtruimte)
- informatie en communicatie
- deskundigheid
- service

De vragenlijst eindigt met uw algemeen oordeel en enkele vragen over uzelf. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 tot 20 minuten.

Hoe gaat het in zijn werk?

De vragenlijst vult u in via internet. Om bij de vragenlijst te komen, typt u het internetadres (URL) de adressenbalk van uw internetbrowser:

www.kiwacarity.nl/adelante

Op de openingspagina ziet u een inlogscherm. Daar vult u de volgende gegevens in:
Gebruikersnaam: **CQAdelante**
Wachtwoord: **Adelante245ak**

Verdere informatie

De vragenlijst is anoniem. De door u ingevulde gegevens zijn dus niet naar u herleidbaar. U kunt u vrijuit uw mening geven. Kiwa Charity gaat zeer zorgvuldig met uw antwoorden om.

De vragenlijst wordt in het hele land gebruikt. Hierdoor kunnen de verschillende audio centra met elkaar vergeleken worden en kan ieder centrum zien op welke punten hun zorg beter is. De vragenlijst wordt gebruikt door de Federatie van Nederlandse Audiologische Centra, de Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden

en Stichting Miletus (een samenwerkingsverband van zorgverzekeraars voor het meten van de ervaringen van de patiënten in de zorg. Zie www.stichtingmiletus.nl) werken ook mee aan dit onderzoek. Zij hebben ook de mogelijkheid om de resultaten te bekijken. Na een proefperiode worden de resultaten ook gepubliceerd op de website www.hoorwijzer.nl. Ook is het mogelijk dat de resultaten gebruikt worden voor wetenschappelijk onderzoek.

U bent niet verplicht de vragenlijst in te vullen. U kunt er dus voor kiezen dit niet te doen. Dat heeft uiteraard geen invloed op de zorg die u krijgt. Wij stellen uw deelname uiteraard wel bijzonder op prijs!

Vragen?

Als u nog vragen heeft, neemt u dan contact op met Kiwa Charity:
Telefoonnummer: 030 - 2345 788 (maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 12:00 uur)
E-mailadres: CQhelpdesk@kiwa.nl

Wilt u, indien u belt met Kiwa Charity, doorgeven dat het om Adelante gaat en dat het gaat om de vragenlijst CQI audiologische centra? Dan kunnen zij u beter van dienst zijn.

Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Sven Balk

Manager bedrijfsvoering Adelante audiologie & communicatie

Praktijk Radboudumc (Epic)

1. Patiënten worden geïnformeerd middels poster in de wachtkamer.
2. Behandelaar beoordeelt of patiënt in aanmerking komt voor CQI (naar aanleiding van in- en exclusiecriteria).
3. Behandelaar vraagt tijdens consult aan patiënt of deze mee wilt doen aan de CQI.
4. Behandelaar registreert dit in het EPD (Epic).

Bezoeknavigator

Telefoon navigator AC Observatielijsten Radboud Observatielijsten

AC observatielijsten

Revalidatie gehoor

Dizziness

Luistervaard. kind

Life

Kwaliteitsond

Kwaliteitsond

Doet mee aan kwaliteitsonderzoek? Ja Nee Onbekend

Datum 22-2-15

Herstellen Sluiten F9

Praktijk Radboudumc (Epic)

5. In het Epic-startwerkblad met de eigen planning/agenda is te zien of de patiënt wel/niet meedoet aan het onderzoek:

Tijd ^	Patiënt	Datum kwaliteitsonderzoek	Kwaliteitsonderzoek	Leeftijd/gesl.	Type	Notities	Status	Ingecheckt	Zorgverlener
13:30	Testpolieen, P.G.	3-6-2015	Ja	35 jr. / M	CONTROLE 15		Gesloten: On...		Kleingeld, E.
15:00	Medicatie, M.	3-6-2015	Nee	21 jr. / M	CONTROLE 15		Gepl: M875.0...		GEHOORON...

6. Tweewekelijks wordt rapport uitgedraaid van alle patiënten met 'ja'.
7. Vanuit dit rapport worden de uitnodigingen, middels brief, tweewekelijks naar de desbetreffende patiënten verstuurd.

Praktijk Radboudumc (Epic)

CQI Afspraken afd Audiologie [527538] vanaf ma 25-1-2016 10:13

Filters Opties Re-run Report Afspraken Contact Dossier Uitbreiden Aan lijst toevoegen

Details Afspraken met status Afspraken met afspraaktype Zorgverleners met afspraaktype Samenvatting 4

Doet mee aan kwaliteitsonderzoek
 Datum kwaliteitsonderzoek
 Kwaliteitsonderzoek

Afd.specialisme
Status

Bevat:
Van:
Tot:

(Lege velden)
 (Niet-lege velden)
 Ja

Toepassen Alles wissen

MDN	Patiënt	Datum	Doet mee aan kwaliteitsonderzoek	Datum kwaliteitsonderzoek	Kwaliteitsonderzoek	Afd.specialisme	Status
		31-12-2015	Ja	31-12-2015	Ja	Audiologische centra	Afger
		12-01-2016	Ja	29-10-2015	Ja	Audiologische centra	Afger
		04-01-2016	Ja	29-9-2015	Ja	Audiologische centra	Afger
		04-01-2016	Ja	29-9-2015	Ja	Audiologische centra	Afger
		11-01-2016	Ja	29-9-2015	Ja	Keel-, neus- en oorheelkunde	Afger
		11-01-2016	Ja	29-9-2015	Ja	Audiologische centra	Afger
		04-01-2016	Ja	29-9-2015	Ja	Audiologische centra	Afger
		04-01-2016	Ja	29-9-2015	Ja	Audiologische centra	Afger
		11-01-2016	Ja	29-6-2015	Ja	Audiologische centra	Afger
		04-01-2016	Ja	28-9-2015	Ja	Keel-, neus- en oorheelkunde	Afger
		11-01-2016	Ja	26-10-2015	Ja	Keel-, neus- en oorheelkunde	Afger
		12-01-2016	Ja	26-3-2015	Ja	Audiologische centra	Afger
		12-01-2016	Ja	26-3-2015	Ja	Audiologische centra	Afger
		04-01-2016	Ja	26-3-2015	Ja	Audiologische centra	Afger
		04-01-2016	Ja	24-8-2015	Ja	Audiologische centra	Afger
		06-01-2016	Ja	24-8-2015	Ja	Audiologische centra	Afger
		06-01-2016	Ja	24-8-2015	Ja	Audiologische centra	Afger
		06-01-2016	Ja	24-8-2015	Ja	Keel-, neus- en oorheelkunde	Afger
		06-01-2016	Ja	23-2-2015	Ja	Keel-, neus- en oorheelkunde	Afger
		05-01-2016	Ja	22-9-2015	Ja	Audiologische centra	Afger
		05-01-2016	Ja	22-9-2015	Ja	Audiologische centra	Afger
		31-12-2015	Ja	22-1-2015	Ja	Audiologische centra	Afger
		08-01-2016	Ja	21-11-2014	Ja	Audiologische centra	Afger

Resultaten

1. Per kwartaal wordt de rapportage uit het zorgportal met de manager besproken:
 - Responspercentage
 - Resultaten op de verschillende gebieden
 - Verbeteracties
2. Voorbeeld verbeteractie:
 - ✓ CQI in smartphrase Epic
 - ✓ Informeren wachttijden
3. Presentatie in kwartaal bijeenkomsten.
4. Evaluatie in FENAC Taakgroep Kwaliteit.
5. Kwaliteitseis voor de FENAC audit.

