

WERKINSTRUCTIE

QDNA VVT



QDNA

Portal en App

Versie. 1.0

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, verhuurd of verkocht zonder uitdrukkelijke toestemming van de auteur. De auteur is niet verantwoordelijk voor enige schade toegebracht door het gebruik van deze uitgave. Copyright © 2017 ZorgDNA. Alle Rechten Voorbehouden.

Inhoud

1. QDNA VVT	4
2. WERKINSTRUCTIE	4
2.1 DOEL	4
2.2 DOELGROEP	4
2.3 DATAVERZAMELING.....	4
2.4 DATASET	4
2.5 DATA-ANALYSE EN TERUGKOPPELING.....	5
3. RAAD VAN ADVIES	5

1. QDNA VVT

QDNA VVT is een platform bestaande uit een online portal en de QDNA Zorg applicatie, die het mogelijk maakt klantervaringen eenvoudig en volgens landelijke werkinstructies in de praktijk te meten. Op deze manier kunnen cliënten zonder e-mail adres en cliënten die door andere (fysieke) redenen niet in staat zijn een online vragenlijst in te vullen ook deelnemen en wordt een hoge respons behaald.

De vragenlijsten in de QDNA app zijn gebruiksvriendelijk en eenvoudig in te vullen voor mensen zonder computerervaring. Afdelingen en teams hebben real-time inzicht in de resultaten. Ook kunnen zij de resultaten vergelijken met die van andere afdelingen en teams en landelijke cijfers (indien beschikbaar). Dit geeft directe aanknopingspunten voor het starten van verbetertrajecten waar nodig.

QDNA bevat standaard een basisvragenlijst waarmee klantervaringen van cliënten en vertegenwoordigers kunnen worden gemeten en waarmee organisaties zichzelf kunnen vergelijken met andere organisaties. Naast deze basisvragenlijst is het voor elke afdeling of team mogelijk om extra vragen uit te zetten onder hun cliënten of vertegenwoordigers, om zo gerichte informatie te verzamelen.

2. WERKINSTRUCTIE

2.1 DOEL

Het doel van QDNA is het verbeteren van patiëntervaringen. Door afdelingen en teams een directe terugkoppeling te bieden van de ervaringen van hun cliënten, verkrijgen zij een goed inzicht in hoe de ontvangen zorg ervaren wordt. Het actief evalueren van deze terugkoppeling zal afdelingen en teams stimuleren om hun zorg waar nodig te verbeteren. Data die worden verzameld met QDNA, worden in opdracht van de zorgorganisatie aangeleverd aan externe organisaties als IGZ, zorgkantoren, review- en ratingsites of Zorginzicht.nl.

2.2 DOELGROEP

QDNA wordt per locatie ingezet, waarbij onderscheid gemaakt kan worden tussen verschillende afdelingen of teams. Alle cliënten en/of vertegenwoordigers van PG-cliënten worden gevraagd om de basisvragenlijst in te vullen.

2.3 DATAVERZAMELING

De ervaringen van de cliënten wordt gemeten met behulp van een digitale vragenlijst. QDNA maakt deze vragenlijst beschikbaar op verschillende manieren: via de QDNA Zorg applicatie op een tablet of smartphone (iOS en Android), in een meetzuil of via een link per e-mail, waarmee de vragenlijst online kan worden ingevuld.

Voor het invullen van de vragenlijst via de applicatie is geen actieve internetverbinding nodig. De applicatie blijft bruikbaar in kamers of woningen van cliënten waar geen internet beschikbaar is. Wanneer het apparaat weer verbinding maakt met internet, worden de data automatisch naar de QDNA database verstuurd. De dataverzameling is veilig, en de data worden anoniem en versleuteld naar de database verzonden.

2.4 DATASET

QDNA VVT bevat standaard een basisvragenlijst per doelgroep. Daarnaast kunnen zorgorganisaties desgewenst zelf vragen toevoegen aan het einde van de vragenlijst. Dit kunnen kwantitatieve of kwalitatieve vragen zijn.

Het is mogelijk om een geheel nieuwe vragenlijsten aan te maken in het platform, bijvoorbeeld over de kwaliteit van leven of andere onderwerpen als ontslag, gastvrijheid, maaltijden, team onderzoek of interne audits.

2.5 DATA-ANALYSE EN TERUGKOPPELING

De data-analyse van de met QDNA VVT verzamelde data wordt uitgevoerd volgens geldende werkinstructies.

De terugkoppeling van de resultaten is voor locaties, afdelingen en teams zichtbaar in het online QDNA dashboard. Dit is een beveiligde omgeving, beschermd met een inlognaam en wachtwoord, welke aan een organisatie zijn gekoppeld. Binnen een organisatie hebben afdelingen of teams toegang tot de resultaten van de eigen organisatie. Het zichtbaar maken van scores van de interne vergelijking kan op maat worden ingesteld. In het dashboard worden de scores van de schalen getoond en wordt een vergelijking gemaakt met de landelijke uitkomsten (indien beschikbaar).

Daarnaast worden de resultaten per item getoond, in gemiddelde scores, maar ook met behulp van frequentieverdelingen. Door de filters in het dashboard kan een specifieke periode worden geselecteerd, maar kan bijvoorbeeld ook selectie op andere variabelen plaatsvinden.

Wanneer men eigen vragen toevoegt aan QDNA, kunnen de antwoorden op deze vragen door middel van automatische dashboards ook getoond worden. Deze dashboards dienen zelf aangemaakt te worden door organisaties.

Data-exports kunnen met een druk op de knop worden gemaakt. Een zogenaamde widget met uitkomsten kan gemaakt worden voor organisaties, hiermee kunnen organisaties de uitkomsten real-time op hun eigen website tonen. Hiermee voldoen zorgorganisaties aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

3. RAAD VAN ADVIES

In de Raad van Advies van QDNA zitten René Leideritz van AxionContinu, Gaby Theuns van Argos Zorggroep en Suzanne Pieters van Libertas Leiden.