

# Informatie QM

08-09

# Agenda

- Opzet kwaliteitsmeting
- Uitgangspunten QM Tool
- Critical / Non-Critical
- Korte uitleg QM-tool
- Resultaten meting

# Opzet kwaliteitsmeting

## Doel in 1e aanleg

Kwaliteit inzichtelijk maken en werken aan verbetering

## Aanpak

- Gebruik maken van kwaliteitsmeting
- Als vertrekpunt voor het goede gesprek
- Kennis uitwisseling, veilig leren van elkaar
- Kwaliteitscyclus

# Uitgangspunten QM Tool

## Categorieën meetpuntenlijsten

- **Gesprek** 34 vragen – 15 critical, 19 non-critical
- **Index dossier** 21 vragen – 15 critical, 6 non-critical
- **Contact dossier** 14 vragen – 10 critical, 4 non-critical
  
- De meetpuntenlijst is opgesteld door de Expertgroep van GGD GHOR + QM Masters. Deze lijst is gecheckt bij de GGD'en
- QM masters zijn afgevaardigden van de landelijke partners

## Op twee manieren meten

- **Audit** – Steekproef data, een body scan op organisatorisch niveau
- **Monitoring** – Individuele metingen van medewerkers op specifieke meetpunten

## De norm

- **90%** score op criticals
- **80%** score op non-criticals

## Stappen QM

- Doormiddel van **kalibratiesessies** tussen de partners werd ervoor gezorgd dat iedereen op de juiste, objectieve manier, de dossiers en gesprekken kon controleren. Per meetpunt zijn definities opgesteld zodat de checker exact weet hoe er beoordeeld moet worden
- **Cyclus elke 4 weken.** Doormiddel van steekproef data wordt opgehaald en wordt gekeken op welke meetpunten verbeterd kan worden
- De **steekproefgrootte is 10%** op gesprek, de rest vindt plaatst via individuele coaching van de partners
- De resultaten van de steekproefdata worden besproken met de **Expertgroep**. Verbetermaatregelen worden benoemd
- Het **Kwaliteit Squad** zorgt dat de verbetermaatregelen worden doorgevoerd

# Critical / Non-Critical

## Verschil tussen critical en non-critical meetpunten

- Een critical meetpunt is essentieel voor het Bron en Contactonderzoek en moet altijd goed gedaan worden
- Een non-critical meetpunt is nog steeds belangrijk maar niet volledig essentieel voor het uitvoeren van het BCO

### Voorbeeld critical:

Nr.	Meetpunten	Weging	Definitie
117	Legt de juiste leefregels uit en geeft een advies op maat	C	Thuisituatie is specifiek uitgevraagd en er is passend en volledig advies gegeven. Uitleg BELANG ISOLATIE (SCHOONMAKEN/FACILITEITEN) verschil QUARANTAINE, bijbehorende TERMIJNEN, QUARANTAINE BELEID HUISGENOTEN

### Voorbeeld non-critical:

Nr.	Meetpunten	Weging	Definitie
126	Heeft een vriendelijke gesprekshouding en toon	NC	Positieve woordkeuze, stem heeft juiste intonatie, snelheid en volume. Passend bij type en situatie index/contact

# Korte uitleg QM-tool

- HOME
- VIEW
- EXPORT
- GEBRUIKERS
- DASHBOARDS

CASE TOEVOEGEN

[+](#) [i](#) [?](#)

ALGEMEEN:

DOEL INVOER:

☐ Audit

☒ Monitoring

MONITORING ONDERDELEN:

☒ Gesprek

☐ Index dossier

☐ Contact dossier

TYPE GESPREKSMONITORING:

☒ Side By Side

☐ Achteraf

FASE ONDERZOEK:

TEAM MEDEWERKER:

GESPREK:

CALL DATUM:

AANVANG:

101. VRAAGT DE INDEX TOESTEMMING VOOR OPNEMEN VAN HET GESPREK VOOR KWALITEITSDOELEINDEN (C): 🗣️

☒ Ja

☐ Ja, maar geen toestemming

☐ Nee

133. VERIFIEERT INDEX AAN DE HAND VAN NAAM EN GEBOORTEDATUM (C): 🗣️

☐ Nee

☐ Nee, maar GGD wijkt af van LWI

☐ nvt

134. VRAAGT OF INDEX DE UITSLAG AL HEEFT ONTVANGEN (ZO NIET, GEEFT DE UITSLAG OP JUISTE WIJZE DOOR): 🗣️

☐ Ja

☐ Nee

☐ Nee, maar GGD wijkt af van LWI

☐ nvt

103. LEGT DOEL, BELANG EN TIJDSDUUR VAN BCO-GESPREK UIT AAN DE INDEX: 🗣️

☐ Ja

☐ Nee

☐ Nee, maar GGD wijkt af van LWI

☐ nvt

ZIEKTEBEELD EN GEZONDHEID:

104. STELT SAMEN MET DE INDEX DE EERSTE COVID-19 ZIEKTEDAG JUIST VAST (C): 🗣️

☐ Ja

☐ Nee

☐ Nee, maar GGD wijkt af van LWI

☐ nvt

105. STELT, OM MOGELIJK VERMINDERDE AFWEER VAN DE INDEX TE SIGNALEREN, DE JUISTE VRAGEN (C): 🗣️

☐ Ja

☐ Nee

☐ Nee, maar GGD wijkt af van LWI

☐ nvt

107. SIGNALEERT (INDIEN VAN TOEPASSING) DAT MOGELIJK SPRAKE IS VAN EEN ASYMPTOMATISCHE INDEX: 🗣️

☐ Ja

☐ Nee

☐ Nee, maar GGD wijkt af van LWI

☐ nvt

BRON- EN CONTACT ONDERZOEK:

# Resultaten meting

## Gesprek

Vraag	Pass score	Aantal Ja	Aantal Nee	Aantal N	Aantal nvt	Aantal GGD wijkt af van LWI
101. Vraagt de index toestemming voor opnemen van het gesprek voor kwaliteitsdoeleinden (C)	93%	616	49	665	0	0
102. Verifieert index, vraagt of de index de uitslag al heeft ontvangen (Zo niet, geeft de uitslag op juiste wijze door) (C)	81%	513	117	630	1	0
103. Legt doel, belang en tijdsduur van BCO-gesprek uit aan de index	54%	343	287	630	0	0

104. Stelt samen met de index de e
105. Stelt, om mogelijk verminderd
106. Signaleert (indien van toepas
107. Signaleert (indien van toepas
108. Vraagt in het kader van het bi
109. Stelt samen met de index de l
110. Vraagt in het kader van het c
111. Behandelt op correcte wijze d
112. Volgt het proces voor kindere
113. Vraagt op de juiste wijze alle l
114. Geeft geen bestaande persoo
115. Legt de juiste leefregels uit e
116. Bespreekt met de index de le
117. Legt aan index de juiste leefre
118. Indien fase 1 BCO: legt uit op
119. Kan de index motiveren tot h
120. Controleert of de informatie c
121. Afronding gesprek op correct
122. Medewerker geeft blij beken
123. Sluit aan bij index en toont e
124. Heeft een vriendelijke gespre
125. Vraagt door en stelt verdiepe
126. Vermijdt aannames en houdt
127. Herkent signalen en onderlig
128. Maakt correcte samenvatting
129. Luistert actief en controleert c
130. Houdt leiding in het gesprek
131. Gebruikt begrijpelijke taal
132. Houdt structuur in het gespre

Totaal
--------

## Index Dossier

Vraag	Pass score	Aantal Ja	Aantal Nee	Aantal N	Aantal nvt	Aantal GGD wijkt af van LWI
201. Zijn de punten onder Key details in HP Zone correct ingevuld? (C)	91%	2794	263	3057	2	36
202. Is bij `Diagnostic notes` de samenvatting juist en volledig ingevuld conform landelijke werkinstructie?	81%	2476	572	3048	2	82
203. Staat bij `Notification` de datum op `definitief`?	91%	2595	245	2840	1	100
204. Staat de huisarts ingevuld onder `GP link`? (C)	96%	2907	118	3025	23	9
205. Zijn alle vragen met betrekking tot Algemene informatie (alles tot het volgende kopje begint) correct ingevuld in de Questionnaire? (C)	96%	2922	137	3059	1	2
206. Zijn alle vragen met betrekking tot Onderliggende aandoeningen en Comor ingevuld in de Questionnaire? (C)						
207. Zijn alle vragen met betrekking tot Setting (gerelateerde ziektegevallen ev) c de Questionnaire? (C)						
208. Zijn alle vragen met betrekking tot Contacten/HP Zone nummers type contac ingevuld in de Questionnaire? (C)						
209. Is Contextual settings correct ingevuld?						
210. Zijn de velden onder het kopje `Informatie index zelf` van de BCO vragenlijst ingevuld?						
211. Zijn de velden onder het kopje `Beloop ziekte en huidige klachten` van de BC volledig ingevuld? (C)						
212. Zijn de velden onder het kopje `Brononderzoek` van de BCO vragenlijst voller						
213. Zijn de velden onder het kopje `Contactonderzoek` van de BCO vragenlijst vc (C)						
214. Zijn de velden onder het kopje `Settings waar index in de besmettelijke perio van de BCO vragenlijst volledig ingevuld?						
215. Zijn de velden onder het kopje `Adviezen` van de BCO vragenlijst volledig ing						
216. Is in HP Zone terug te vinden dat de Landelijke medische supervisie is ingesc de landelijke werkinstructie en de juiste acties zijn ondernomen (indien van toepa						
217. BCO: Is de juiste mail gestuurd met informatie en is dit genoteerd in HP Zone						
218. Zijn linked cases juist geregistreerd indien van toepassing?						
219. Zijn de juiste `critical` preset actions aangemaakt ? (zie definitie) (C)						
220. Zijn de juiste `non critical` preset actions aangemaakt? (zie definitie)						
221. Zijn contexten juist gekoppeld (admin en adhoc) of aangemaakt (adhoc)? (C)						
Totaal						

## Contact Dossier

Vraag	Pass score	Aantal Ja	Aantal Nee	Aantal N	Aantal nvt	Aantal GGD wijkt af van LWI
308. Is in `additional comments` de relatie tot index ingevuld?	62%	572	353	925	2	0
315. Indien fase 1 BCO: Is de inhoud van de gemaakte monitoring calls volgens het format beschreven?	85%	738	130	868	29	3
302. Staat het BSN-nummer ingevuld? (C)	86%	784	123	907	20	3
306. Staat het e-mailadres ingevuld? Of `n.v.t.` als het contact geen e-mailadres heeft? (C)	89%	814	99	913	18	0
310. Is de einddatum van de quarantaine correct ingevuld?	89%	825	99	924	4	1
313. Indien fase 1 BCO: Is de datum correct van de `active monitor`? (C)	92%	752	66	818	52	0
305. Staat het telefoonnummer ingevuld? (C)	93%	852	68	920	7	0
314. Indien fase 1 BCO: Is een monitoring call correct aangemaakt?	94%	820	50	870	33	3
311. Zijn de symptomen correct ingevuld?	95%	822	46	868	32	4
304. Staat het adres ingevuld? (C)	95%	883	44	927	4	0
312. Indien fase 1 BCO: Is de `active monitor` correct aangemaakt? (C)	96%	789	35	824	50	0
309. Is de datum van de laatste blootstelling ingevuld?	96%	893	36	929	2	0
303. Staat de geboortedatum ingevuld? (C)	98%	909	19	928	4	0
307. Is de `degree of contact` correct ingevuld volgens landelijke werkinstructie? (C)	98%	914	16	930	2	1
201. Staat de naam ingevuld? (C)	99%	923	5	928	2	0
Totaal	91%	12290	1189	13479	261	15