

QPC TOOLKIT



Factsheet

QPC Vragenlijst Getroffenen

Informatie & contact

QPC Stuurgroep

info@impact.arq.org

+ 31 (0)20 6601901

<http://www.qpctoolkit.nl>



Stichting Impact en de GGD Amsterdam hebben in samenwerking met veel betrokken partijen de *QPC Vragenlijst Getroffenen* ontwikkeld; een instrument om de kwaliteit van psychosociale hulpverlening na een ramp of andere schokkende gebeurtenis te kunnen vaststellen. Tot nu toe was zo'n instrument er nog niet.

Wat is de QPC Vragenlijst Getroffenen?

De afkorting QPC staat voor *Quality of Psychosocial Care*. De *QPC Vragenlijst Getroffenen* is een vragenlijst over psychosociale hulpverlening, die wordt ingevuld door personen die getroffen zijn door een schokkende gebeurtenis. Door ervaringen van getroffen en in kaart te brengen biedt de vragenlijst inzicht in de kwaliteit van psychosociale hulpverlening *vanuit het perspectief van getroffen en*. Voorbeelden van kwaliteitskenmerken die de QPC meet, zijn de mate waarin hulpverleners luisteren naar getroffen en, of de mate waarin getroffen en informatie krijgen over de oorzaak van de schokkende gebeurtenis.

Wat meet de QPC Vragenlijst Getroffenen?

De resultaten van de vragenlijst laten zien hoe getroffen en van een schokkende gebeurtenis de psychosociale hulpverlening ervaren hebben. In de lijst is aandacht voor 8 principes van kwalitatief hoogwaardige psychosociale hulpverlening:

1. Bejegening die aansluit bij de behoefte en vermogens van de getroffene
2. Bevorderen van sociale steun
3. Zorg op maat: oog hebben voor diversiteit
4. Samenhang in zorgaanbod van betrokken organisaties
5. Tijdig verstrekken van incidentgebonden informatie
6. Informatieverstrekking over normale reacties
7. Voorzien in een aanspreekpunt voor vragen van getroffen en
8. Monitoren getroffen en en initiëren van eventuele nazorg

Deze thema's worden in de vragenlijst bevraagd. Daarnaast wordt gevraagd naar achtergrondkenmerken van de respondenten, om te kunnen zien in hoeverre leeftijd, opleiding, gezondheid, eerdere ervaring met psychosociale hulpverlening etc. invloed hebben op de antwoorden. De QPC Vragenlijst is dus niet bedoeld om klachten of psychische effecten in kaart te brengen.

Wie gebruikt de QPC Vragenlijst Getroffenen?

De vragenlijst kan overal in Nederland worden ingezet. Vanuit de Wet Publieke Gezondheid en de Wet Veiligheidsregio's is het bieden/regelen van psychosociale hulp bij ingrijpende gebeurtenissen een verantwoordelijkheid van de gemeente. De uitvoering hiervan ligt bij de GGD. De directeur publieke gezondheid adviseert de betrokken bestuurder bij het besluit om de Vragenlijst te gebruiken. Het uitzetten van de vragenlijst en analyse en rapportage van de resultaten kan met behulp van de 'toolkit' worden uitgevoerd binnen de betreffende GGD, ondersteund door de Stuurgroep QPC (Impact/GGD Amsterdam).



Aan wie kan de vragenlijst verstuurd worden?

De QPC kan worden verstuurd naar alle getroffen en van een schokkende gebeurtenis die geregistreerd zijn, zowel nabestaanden en direct betrokkenen als omstanders of mensen die burgerhulp hebben verleend. Hij is niet bedoeld voor professionele hulpverleners die zijn ingezet bij de schokkende gebeurtenis. De vragenlijst bevat vragen over de mate van betrokkenheid bij het incident, zodat verschillende groepen getroffen en achteraf kunnen worden onderscheiden.

Op welke termijn moet de vragenlijst uitgezet worden?

De vragenlijst heeft betrekking op de eerste zes weken vanaf de schokkende gebeurtenis. Het is raadzaam om de lijst daarom ongeveer 7-9 weken na de gebeurtenis te versturen, zodat respondenten zich alles nog goed herinneren en is een mogelijk verder traject nog niet van invloed op het oordeel. In situaties die daar om vragen, kan daarvan natuurlijk afgeweken worden, bijvoorbeeld wanneer veel getroffen en nog in het ziekenhuis liggen of er nog veel onzekerheid bestaat, bijvoorbeeld vanwege vermissing.

Welke informatie levert de QPC Vragenlijst Getroffenen op?

De resultaten geven inzicht in de manier waarop de getroffen en de hulp die ze ontvingen, ervaren hebben. Het laat zien wat getroffen en belangrijk vinden en of de hulp aan hun verwachtingen voldeed. Op deze manier komen sterke punten naar voren en worden knelpunten gesignaleerd. Dit biedt informatie voor verantwoording en voor verbetering. Door de QPC gegevens te koppelen aan interne (proces)evaluaties, wordt duidelijk waar de aangrijpingspunten liggen om knelpunten aan te pakken.

Hoe is de vragenlijst ontwikkeld?

Aan de ontwikkeling van de QPC Vragenlijst Getroffenen hebben zowel getroffen en als experts in de crisisbeheersing bijgedragen. Samen hebben zij belangrijke onderdelen van psychosociale hulpverlening in kaart gebracht en deze meetbaar gemaakt in een vragenlijst. Deze vragenlijst is uitgebreid getest bij een groep getroffen en om te garanderen dat de vragen goed te begrijpen zijn. De ontwikkeling van het instrument werd gefinancierd door ZonMw. Het project startte januari 2012 en heeft is in juli 2013 voltooid. Het project is uitgevoerd door Impact, landelijk kennis- en adviescentrum psychosociale zorg en veiligheid bij schokkende gebeurtenissen - Partner in Arq psychotrauma expert groep, samen met de GGD Amsterdam. De volgende partijen zijn vertegenwoordigd in een wetenschappelijke klankbordgroep: GGD en GHOR Nederland, Het Centrum Gezondheid en Milieu (cGM) bij het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM), Arq Psychotrauma Expert Groep, het Veiligheidsberaad, de Inspectie Gezondheidszorg, Nederlandstalige Vereniging voor Psychotrauma, Slachtofferhulp Nederland, Center for Disease Control (Atlanta USA), het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP), het Nederlandse Rode Kruis, Brandweer Nederland en Landelijk Programma Versterking Professionele Weerbaarheid Politie. Deze klankbordgroep werd voorgezeten door Prof.dr. Niek Klazinga, Hoogleraar Sociale Geneeskunde AMC; Coördinator Health Care Quality Indicators Project bij de Organisation for Economic co-operation and development (OECD). Bij het onderzoek zijn daarnaast direct betrokken: GGD Flevoland, GGD Hart voor Brabant, GGD Kennemerland, GGD West-Brabant, GGD Zaanstreek-Waterland, GGD Rotterdam-Rijnmond, Medisch Maatschappelijk Werk UMC Groningen, IPSHOR, NIVEL, Geestelijke Verzorging bij Ongevallen en Rampen (GVOR), NS Vangrail, huisartsen, getroffen en van diverse eerdere rampen en schokkende gebeurtenissen.