

QPC TOOLKIT



Factsheet

Voor Directeuren Publieke Gezondheid

QPC Vragenlijst Getroffenen


Informatie & contact

QPC Stuurgroep

info@impact.arq.org

+ 31 (0)20 6601901

<http://www.qpctoolkit.nl>



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. De Directeur Publieke Gezondheid kan deze vragenlijst inzetten als kwaliteitsinstrument: de resultaten bieden inzicht in de kwaliteit van de hulpverlening die is geboden in het kader van het proces Psychosociale Hulpverlening (PSH). Hiermee beschikt de DPG over verantwoordingsinformatie en een basis voor gericht verbeteren en bijsturen van de hulpverlening. De vragenlijst is ontwikkeld door Stichting Impact en GGD Amsterdam, in samenwerking met veel partijen uit beleid en praktijk – zowel professionals als getroffen. Het is dan ook een instrument geworden dat wetenschappelijk goed onderbouwd is en tegelijk praktisch en gericht op het bij elkaar brengen van het perspectief van de (getroffen) burger en de hulpverleners.

Doel

Wat meet de QPC Vragenlijst Getroffenen?

De resultaten van de vragenlijst laten zien hoe getroffen 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
8. Monitoren van getroffen en initiëren van eventuele nazorg

Wat kan ik met de resultaten?

De QPC Vragenlijst is een instrument om de ervaren kwaliteit van psychosociale hulpverlening bij getroffen te meten. Het uitzetten van de vragenlijst is op zichzelf geen vorm van hulp of screening op (gezondheids-)klachten. De resultaten geven een beeld hoe de geleverde psychosociale hulpverlening als geheel door de getroffen ervaren is. Uitsplitsing naar verschillende hulpverlenende partijen is bij deze vragenlijst geen doel, omdat getroffen met veel verschillende hulpverleners te maken hebben en ervaringen op elkaar inwerken. De resultaten, gepresenteerd in de vorm van ‘verbeterscores’ laten dan ook vooral zien wat in de ogen van de getroffen goed is gegaan en waar zij knelpunten hebben ervaren. Dit levert verantwoordingsinformatie op en vormt een concreet uitgangspunt om de hulpverlening aan de betrokkenen gericht te kunnen bijsturen of te toekomstige hulpverlening beter in te zetten. Door de gegevens te koppelen aan interne (proces)-evaluaties, wordt nog duidelijker waar de aangrijpingspunten liggen om eventuele knelpunten op te lossen.



Planning

Op welke termijn moet de vragenlijst worden uitgezet?

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 een mogelijk verder traject nog niet van invloed op het oordeel is. 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 over het lot van betrokkenen.

Wat betekent dat voor de planning?

Bij versturen na 7-9 weken na de gebeurtenis, zou de volgende planning gevolgd kunnen worden:

Week 1	Registreren van betrokkenen
Week 3-5	Contact met Stuurgroep QPC door DPG / procesleider PSH (+ uitvoerende epidemioloog) Bespreken situatie, aanpak, mogelijke situatiespecifieke aanpassingen in de vragenlijst, planning (zie checklist hieronder)
Week 5-7	Vragenlijst aanpassen en klaarmaken i.s.m. Stuurgroep QPC
Week 6-8	Begeleidende brief opstellen en ondertekenen
Week 7-9	Vragenlijsten versturen of online plaatsen
Week 9-12	Reacties terug, invoeren
Week 12-15	Analyseren data en opstellen rapportage
Week 16	Bespreken rapportage, eventueel i.c.m. evaluatie organisatie(s)



Vorbereiding en ondersteuning

Wat doet de Stuurgroep QPC?

De Stuurgroep QPC bestaat uit de onderzoekers van Impact en GGD Amsterdam die de vragenlijst ontwikkeld hebben. Zij bieden kosteloos ondersteuning bij het aanpassen van de vragenlijst aan de specifieke situatie. Verder kan het gehele proces van verzending, verwerking van de data en het opstellen van de rapportage binnen de eigen GGD worden uitgevoerd, met behulp van de toolkit QPC, die gratis te downloaden is op www.qpctoolkit.nl. Wanneer de GGD niet beschikt over capaciteit voor de uitvoering van het onderzoek, kan de Stuurgroep hier ook een rol in spelen.

De Stuurgroep QPC werkt ook aan de doorontwikkeling van de vragenlijst. Idealiter ontvangt de Stuurgroep daartoe elke keer als de vragenlijst is gebruikt de verzamelde data. Uiteraard worden de gegevens geanonimiseerd verwerkt.

Wat moet er met de Stuurgroep QPC worden voorbereid?

De vragenlijst is zoveel mogelijk gestandaardiseerd, maar het kan zijn dat enkele aanpassingen aan de specifieke situatie noodzakelijk zijn. Daarom zal in de voorbereiding met de Stuurgroep de volgende checklist besproken worden:

Situatieschets en betrokken hulpverleners

- Wie zijn de spelers in de psychosociale hulpverlening bij dit incident?
- Hoe verhouden die partijen zich tot elkaar?
- Wat is hun aanbod (geweest)?
- Welke partijen moeten in de vragenlijst benoemd worden?
- Zijn er specifieke interventies die geëvalueerd moeten worden? Wat is daarvoor de beste insteek?

Doelgroep

- Welke mensen zijn geregistreerd? Hoe verhoudt deze groep zich tot het totaal aan getroffen?
- Met welke andere vragenlijsten heeft deze groep te maken (gehad)?

Praktisch

- Elektronisch invullen of per post versturen
- Opstellen begeleidende brief
- Retouradres
- Wat wordt door stuurgroep gedaan, wat door GGD zelf?
- Wat gebeurt er met de resultaten?

Informatie & contact

Meer informatie over de vragenlijst is te vinden op <http://www.qpctoolkit.nl>. Ook zijn daar gratis alle 'tools' te downloaden die nodig zijn voor verwerking en rapportage binnen de eigen organisatie. Met de Stuurgroep QPC kunt u contact opnemen via info@impact.arq.org of + 31 (0)20 6601901