

### Afnemen en verwerken QPC Vragenlijst Getroffenen

INLEIDING .....	2
I) ACHTERGROND .....	3
1) Wat is de QPC Vragenlijst Getroffenen? .....	3
1.1) Waar gaat de vragenlijst over? .....	3
1.2) Waar dient de vragenlijst toe?.....	3
1.3) Welke informatie levert de vragenlijst?.....	4
1.4) Hoe is de vragenlijst opgezet? .....	4
II) AFNEMEN.....	5
2) Kader en Randvoorwaarden .....	5
2.1) Respondenten .....	5
2.2) Planning en afstemming .....	5
2.3) Beperkingen .....	6
3) Klaar maken voor verzending .....	6
3.1) Adresgegevens .....	6
3.2) Brief en antwoordvelop .....	7
3.4) De vragenlijst klaarmaken.....	8
III) VERWERKING.....	8
4) Van invoer tot rapportage .....	8
4.1) Invoer .....	8
4.2) Analyseren en rapporteren.....	9
4.3) Eventuele aanvullende analyses .....	12
IV) TOEPASSINGEN .....	12
5. Interpretieren en gebruiken van de resultaten.....	12
6. Aanvullend kwalitatief onderzoek .....	13
7. Doorontwikkeling QPC.....	13
Bijlage 1: Voorbeeldbrief.....	14

## INLEIDING

Deze instructie hoort bij de QPC Vragenlijst Getroffenen. De QPC Vragenlijst Getroffenen kan worden verspreid onder getroffenen van een incident of ramp om een beeld te krijgen van hun ervaring met de psychosociale aspecten van de hulpverlening en zo uitspraken te kunnen doen over de geleverde kwaliteit. De vragenlijst is gratis beschikbaar. Met behulp van deze instructie en een bijbehorende invoertool en syntax zijn afname, analyse en rapportage binnen de eigen organisatie op een laagdrempelige manier te realiseren.

**We vragen u voorafgaand aan het afnemen van de QPC Vragenlijst Getroffenen contact op te nemen met de QPC Stuurgroep.** U kunt daartoe mailen naar [info@impact.arq.org](mailto:info@impact.arq.org) of bellen met Impact (020-660 19 01). Met de Stuurgroep stemt u af over eventuele aanpassingen aan de vragenlijst, het toepassen van de online variant, het verkrijgen van de invoertool en gebruik en eigendom van de data (zie ook hoofdstuk 7 Doorontwikkeling). Ook als u twijfelt over het uitzetten van de vragenlijst of andere vragen heeft over het instrument, kunt u de Stuurgroep om advies vragen. Indien gewenst kan de Stuurgroep ondersteuning bieden bij analyse en rapportage.

We wensen u veel succes bij het gebruiken van de vragenlijst en leren graag van uw ervaringen!

De ontwikkelaars,

Jorien Holsappel (onderzoeker, Impact)

Hans te Brake (projectleider, Impact)

Tina Dorn (onderzoeker, GGD Amsterdam)

Thijs Fassaert (onderzoeker, GGD Amsterdam)

## I) ACHTERGROND

### 1) Wat is de QPC Vragenlijst Getroffenen?

De QPC Vragenlijst Getroffenen is een instrument dat in kaart brengt hoe de psychosociale hulpverlening in de eerste zes weken na een incident is ervaren. *QPC* staat voor *Quality of Psychosocial Care*. De QPC Vragenlijst levert informatie op over de kwaliteit vanuit het perspectief van getroffenen. Het is belangrijk om zicht te krijgen op de kwaliteit van de psychosociale hulpverlening na een schokkende gebeurtenis, om gericht te kunnen verbeteren en tijdig te kunnen bijsturen.

#### 1.1) Waar gaat de vragenlijst over?

De vragenlijst heeft betrekking op alle professionele ondersteuning die getroffenen (mensen die betrokken zijn bij een schokkende gebeurtenis) ontvangen bij het herstellen van hun welbevinden en psychosociale gezondheid in de eerste zes weken na een incident. Met de toevoeging 'professionele' wordt het onderscheid aangeduid tussen de steun die mensen vanuit hun eigen sociale omgeving krijgen en de steun van hulpverleners die ervoor getraind zijn. De grens van ongeveer zes weken na de gebeurtenis wordt gehanteerd omdat gebleken is dat tot die tijd vaak gesproken kan worden van 'normale reacties op stressvolle situaties' en 'psychische eerste hulp'. Na die zes weken wordt de hulpverlening specialistischer en individueel; dit laten we hier buiten beschouwing. De vragenlijst kan voorgelegd worden aan allerlei categorieën van betrokkenen, zoals direct getroffenen, omstanders, nabestaanden en burgerhulpverleners.

Met een expertgroep, bestaande uit getroffenen en professionals, is een opsomming gemaakt van kenmerken van kwaliteit van psychosociale hulpverlening. Deze kenmerken zijn verdeeld over acht thema's, die verwerkt zijn in de vragenlijst *Ervaringen met hulpverlening na schokkende gebeurtenissen*. Deze thema's zijn:

- 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 getroffenen
- 8 Monitoren getroffenen en initiëren van eventuele nazorg

Deze thema's worden in de vragenlijst uitgevraagd. Daarnaast wordt gevraagd naar achtergrondkenmerken van de respondenten, om na te kunnen gaan of deze invloed hebben op de antwoorden.

#### 1.2) Waar dient de vragenlijst toe?

De vragenlijst is een kwaliteitsmeetinstrument. Het uitzetten van de vragenlijst is dus geen vorm van hulp of screening op klachten of problemen. Met de informatie die de ingevulde vragenlijsten opleveren, wordt het mogelijk om de kwaliteit van de ontvangen hulp goed in kaart te brengen, wat verantwoordingsinformatie oplevert en een basis vormt om gericht te kunnen verbeteren en bijsturen. Vanuit een goed kwaliteitsbeleid is het mogelijk om efficiënt te werken met beschikbare mensen en bronnen, effectief te werken en zorg te bieden die aansluit bij de behoeften van de getroffenen.

### 1.3) Welke informatie levert de vragenlijst?

De resultaten geven inzicht in de manier waarop de getroffen en de psychosociale hulp die ze ontvangen, ervaren hebben. Het laat zien wat getroffen en belangrijk vinden en of de hulp aan hun verwachtingen voldeed. De resultaten geven een beeld hoe het proces als geheel door de getroffen en ervaren is. Uitsplitsing naar verschillende hulpverlenende partijen is bij deze vragenlijst geen doel, omdat getroffen en 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 en goed is gegaan en waar zij knelpunten hebben ervaren. Door de gegevens te koppelen aan interne (proces)evaluaties, wordt nog duidelijker waar de aangrijpingspunten liggen om deze knelpunten op te lossen.

### 1.4) Hoe is de vragenlijst opgezet?

De acht genoemde thema's zijn vertaald in 27 stellingen. Getroffen en worden gevraagd om per stelling in te vullen a) hoe belangrijk het voor hen was dat dit gebeurde (**belangvragen**); en b) of/hoe vaak het daadwerkelijk is gebeurd (**ervaringsvragen**). Op basis van de antwoorden op de belang- en ervaringsvragen worden verbeterscores berekend die inzicht geven in de sterke punten en de verbeterpunten van de psychosociale hulpverlening ten tijde van het incident en de eerste zes weken daarna.

De vragenlijst omvat zes onderdelen:

**A: screeningsvragen:** deze vragen maken snel duidelijk of het terecht is dat de respondent de vragenlijst invult, door te vragen naar de omstandigheden bij het incident: op welke manier was de respondent betrokken, en met welke hulpverleners heeft hij te maken gehad? De antwoorden geven de onderzoeker informatie over de betrokkenheid van de respondent; mogelijk kunnen hier bij de analyse nog verschillende categorieën in onderscheiden worden.

**B: vragen over de hulpverlening:** deze vragen zijn geformuleerd op basis van de kwaliteitskenmerken. De vragen kunnen alleen worden ingevuld door de respondenten die hebben aangegeven daadwerkelijk met hulpverleners in contact te zijn geweest.

**C: vragen over praktische zaken en informatievoorziening:** Ook deze vragen zijn geformuleerd op basis van de kwaliteitskenmerken. De vragen kunnen echter door alle respondenten worden ingevuld.

**D: vraag naar een algemeen oordeel:** met de vraag naar een 'rapportcijfer' wordt gecontroleerd of de vragenlijst de juiste aspecten meet. Positieve reacties op de vragen maar een negatief eindoordeel (of andersom) suggereren dat er ook nog andere factoren van invloed zijn, waarnaar in de vragenlijst blijkbaar nog onvoldoende gevraagd wordt. Ook kan het een signaal zijn dat iemand de vragenlijst niet serieus heeft ingevuld.

**E: achtergrondkenmerken:** vragen naar achtergrondkenmerken van de respondent, die mogelijk invloed hebben op de manier waarop deze de vragenlijst heeft ingevuld. Daarbij is zowel aandacht voor aspecten die invloed kunnen hebben op het begrip van de vragenlijst (opleiding, taal), als kenmerken die de beleving van de psychosociale hulpverlening beïnvloeden kunnen hebben, zoals eerdere traumatische ervaringen, klachten of eerdere ervaringen met psychosociale hulpverlening.

**F:** afsluiting met ruimte voor **algemene opmerkingen** naar aanleiding van de vragenlijst.

## II) AFNEMEN

### 2) Kader en Randvoorwaarden

De QPC Vragenlijst Getroffenen is ontworpen als een standaard vragenlijst. Aangezien echter geen incident hetzelfde is, zijn enkele aanpassingen mogelijk, zodat de vragenlijst beter aansluit bij de situatie. Hieronder wordt beschreven wat het kader is en in welke omstandigheden daarvan afgeweken kan worden.

#### 2.1) Respondenten

De QPC Vragenlijst kan verstuurd worden naar alle getroffen en van een schokkende gebeurtenis die getraceerd zijn, zowel nabestaanden en direct betrokkenen als omstanders of mensen die burgerhulp hebben verleend. Maak een goede afweging wie in de evaluatie betrokken dienen te worden.

Bij vraag 1 in de vragenlijst vult de getroffene in hoe hij/zij betrokken was bij het incident, zodat verschillende groepen getroffen en achteraf kunnen worden onderscheiden. Groepen die in de steekproef niet voorkomen, kunnen van tevoren verwijderd worden uit de opties (zie instructie in 3.1).

De vragenlijst is **niet** bedoeld voor:

- Professionele hulpverleners (uit de categorieën die in vraag 2 genoemd zijn) die zijn ingezet bij de schokkende gebeurtenis.
- Kinderen in de basisschoolleeftijd

U stelt zich mogelijk de vraag of u getroffen en met een onderzoek als dit kunt 'lastigvallen'. Niet iedereen zal er al aan toe zijn om te reflecteren op de hulp die ze gehad hebben, of er zijn mensen die liever zo min mogelijk terugdenken aan de gebeurtenis. De ervaring leert echter ook dat een deel van de getroffen en het juist waardeert dat hen op deze manier de mogelijkheid wordt geboden om feedback te geven en dat zij het gevoel hebben zo bij te kunnen dragen aan de verbetering van de hulpverlening. Zij ervaren het ook als vorm van aandacht voor hun situatie.

#### 2.2) Planning en afstemming

De vragenlijst heeft betrekking op de eerste zes weken na de schokkende gebeurtenis. In het ideale geval stuurt u de lijst daarom ongeveer 7-9 weken na de gebeurtenis, zodat respondenten zich alles nog goed herinneren en een mogelijk verder traject nog niet van invloed is op het oordeel. Er zijn natuurlijk situaties die om een andere timing vragen, bijvoorbeeld wanneer veel getroffen en nog in het ziekenhuis liggen of er nog veel onzekerheid bestaat, bijvoorbeeld vanwege vermissing.

Planning en timing dient ook goed te worden afgestemd met mogelijke andere activiteiten die nog ondernomen worden, zoals screenen op psychische klachten of ander gezondheidsonderzoek. In het laatste geval kan overwogen worden vragenlijsten te combineren. Voordeel hiervan is dat de respondenten maar één keer benaderd hoeven te worden en alles in één keer kunnen invullen. Een nadeel kan zijn dat sommige getroffen en het gevoel krijgen te worden 'overvraagd', wat de barrière voor het invullen verhoogt en de respons verlaagt.

## 2.3) Beperkingen

### *Procevaluatie*

Met de QPC vragenlijst wordt het proces als geheel geëvalueerd. Uitsplitsing van de resultaten naar afzonderlijke hulpverlenende organisatie wordt hierdoor bemoeilijkt. Specifieke informatie per organisatie zal naar voren moeten komen uit de interne evaluaties.

Door bij vraag 2, waar respondenten kiezen uit een overzicht van hulpverleners, verschillende (sets van) organisaties wel of niet op te nemen, kan wel ingezet worden op brede of specifiekere evaluatie. Hiervoor kan bijvoorbeeld gekozen worden als bekend is dat bepaalde genoemde partners niet of nauwelijks betrokken zijn geweest, of als een organisatie met name is geïnteresseerd in de eigen resultaten. Uiteraard moet bij specifieke evaluatie altijd rekening gehouden worden met het feit dat het oordeel van de respondenten vertekend kan zijn door hun ervaringen met organisaties die in het overzicht niet genoemd zijn.

### *'Flitsrampen'*

De vragen laten zich vooral goed toepassen na plotselinge gebeurtenissen met een duidelijk begin en einde. Bij incidenten met een minder duidelijk begin en/of een langdurige nasleep (bijvoorbeeld zedenzaken of een uitbraak van een infectieziekte) is de vragenlijst veelal minder goed bruikbaar. Per incident moet van tevoren een inschatting gemaakt worden van de toepasbaarheid van de vragenlijst.

### *Grote incidenten*

De keuze voor een vragenlijstonderzoek maakt dat het instrument vooral geschikt is voor incidenten waarbij sprake is van een grote groep betrokkenen. Voor het verkrijgen van betrouwbare verbeter-scores is het belangrijk dat de uiteindelijke steekproef een goede afspiegeling is van de doelpopulatie. Bij kleine incidenten kan de vragenlijst indien gewenst ook in interviewvorm worden afgenomen; het is dan een checklist voor kwalitatieve evaluatie. Mogelijk kan ook informatie van een aantal vergelijkbare kleinere incidenten in één database worden opgenomen en geanalyseerd. Mocht u hier mogelijkheden voor zien, neem dan contact op met de Stuurgroep (zie inleiding).

## 3) Klaar maken voor verzending

Onderstaande instructie is van toepassing op het verzenden van een papieren versie van de vragenlijst. Een online versie kan eenvoudig beschikbaar worden gemaakt. Hebt u interesse, geef dit dan aan bij de QPC Stuurgroep (zie inleiding).

### 3.1) Adresgegevens

Het kan moeilijk zijn om aan (alle) adressen van getroffen en te komen, omdat privacyoverwegingen en –regels een rol spelen. In dergelijke gevallen kunt u zoeken naar een constructie waarbij geen adresbestanden hoeven te worden uitgewisseld, bijvoorbeeld:

- U krijgt de adressen op etiketten aangeleverd.
- U levert gefrankeerde enveloppen aan bij de organisatie die de adressen in beheer heeft, die ze vervolgens adresseert en verzendt
- Indien er ook e-mailadressen bekend zijn, zou u kunnen overwegen deze te gebruiken om de link naar de *digitale vragenlijst* te mailen; klikken op een link is laagdrempeliger dan hem overnemen uit een brief.

### 3.2) Brief en antwoordenvelop

Stuur altijd een korte begeleidende brief mee. Zie bijlage 1 voor een voorbeeldbrief: deze kan aangepast worden aan omstandigheden en doelgroep. In de brief moeten in elk geval de volgende onderdelen worden benoemd:

- Verwijzing naar de gebeurtenis: een korte beschrijving met enkele correcte feitelijke details, zoals datum, tijdstip, plaats, vluchtnummer etc. De aandacht voor details toont zorgvuldigheid en aandacht voor gegevens die voor de getroffene belangrijk zijn geworden, ze zijn ermee verbonden geraakt. Alleen een aanduiding als 'de explosie' of 'de crash' of de aanduiding die in de krantenkoppen gehanteerd wordt, maken het afstandelijker. In de vragenlijst wordt die aanduiding omwille van de leesbaarheid al diverse keren gehanteerd; in de brief is het daarom goed om het 'persoonlijker' te maken door wel aan de details te refereren.
- Verwijzing naar de afzender: wie stuurt de vragenlijst? Op welke manier heeft de getroffene met deze instelling te maken (gehad)?
- Doel van de vragenlijst. Formuleer het doel zo, dat vanuit het perspectief van de getroffene duidelijk is wat de meerwaarde voor hem/haar is, namelijk de mogelijkheid om feedback te geven en om bij te dragen aan de verbetering van de hulpverlening.
- Kader en instructie: hoeveel tijd kost het invullen ongeveer (bij de testversie was dit gemiddeld een kwartier), wanneer is de uiterste inleverdatum, wat gebeurt er met de gegevens? Wanneer u kiest voor de *digitale versie*, vermeldt u hier link en inloggegevens, of instructies om deze per e-mail te ontvangen.
- Contact en vragen: maak duidelijk onderscheid waar mensen terecht kunnen met vragen om hulp en vragen die betrekking hebben op de vragenlijst.
- Ondertekening: Maak een goede afweging wie ondertekent. Als de brief bijvoorbeeld getekend is door de afdeling die betrokken is geweest bij de hulpverlening, onderstreept dit dat men werkelijk openstaat voor feedback, terwijl ondertekening door een onderzoeker mogelijk meer de indruk achterlaat dat men (weer) gevraagd wordt voor deelname aan een onderzoek.

#### *Antwoordenvelop*

Voeg bij alle vragenlijsten een antwoordenvelop met antwoordnummer bij.

#### *Reminder*

U kunt overwegen om, rond het verstrijken van de gestelde termijn voor het terugsturen, een reminder uit te sturen om de respons te verhogen. Aangezien de vragenlijsten anoniem verwerkt worden, zult u deze naar iedereen moeten sturen. Vermeld dan duidelijk dat u iedereen die de lijst al wel heeft teruggestuurd, daarvoor hartelijk dankt. Anders kan het verwarring veroorzaken bij mensen die zich bij het lezen van de brief afvragen of hun vragenlijst wel is aangekomen.

Bij gebruik van de online versie is het verzenden van een herinnering (per mail) eenvoudiger en waarschijnlijk is het rendement daarbij ook hoger. Zorg daarbij wel dat mensen de vragenlijst niet twee keer kunnen invullen.

### 3.4) De vragenlijst klaarmaken

Een voorbeeldversie van de vragenlijst is te downloaden als pdf. De vragenlijst dient op enkele kleine punten aangepast te worden aan de situatie:

- In de korte tekst dienen incident, betreffende afzender en de actuele datum ingevuld te worden.
- Overall waar [het incident] staat, wordt een aanduiding voor het betreffende incident ingevuld
- De antwoordopties bij vraag 1 kunnen aangepast worden aan de situatie. Het kan bijvoorbeeld zijn dat u van tevoren al weet dat de groep aan wie u de vragenlijst verstuurt, geen omstanders of nabestaanden omvat.
- De antwoordopties bij vraag 2 kunnen worden aangepast aan de evaluatiedoelenden. Het doel van de vragenlijst is om een beeld te krijgen van het gehele PSH-proces (met alle ketenpartners). Daarvoor is deze lijst geschikt gebleken. Om tegemoet te komen aan de wens om alleen voor bepaalde partners te toetsen, bieden we echter ook de mogelijkheid om vraag 2 te 'verkleinen', en mensen te vragen om aan specifieke hulpverleners te denken bij het beantwoorden van de vraag. Wel zal een minimumset gehanteerd moeten worden van spoedeisende hulp, huisarts, GGD en Slachtofferhulp. Het vragen naar feedback voor specifieke organisaties kan aantrekkelijk lijken, maar men dient zich daarbij goed te realiseren dat dit ook het zicht kan wegnemen op een deel van het proces dat wel van invloed is geweest op de perceptie van de getroffen. De QPC Stuurgroep kan u advies geven wanneer u twijfelt over het toevoegen of verwijderen van organisaties onder hulpverleners.
- Daarnaast kunnen bij 2 naar keuze extra vragen worden toegevoegd die meer specifieke informatie geven, bijvoorbeeld met welke hulpverleners het meeste contact was, welke hulpverlener het hoogst gewaardeerd wordt of in welke vorm (schriftelijk/telefonisch/face to face) het contact heeft plaatsgevonden. Aanpassing van deze vraag dient te gebeuren in overleg met de QPC-Stuurgroep .
- U kunt er voor kiezen om aan het einde een vrijblijvende vraag toe te voegen naar contactgegevens voor eventueel telefonisch interview of focusgroep (zie hoofdstuk 6).

In de voorbeeld pdf zijn deze variabelen ook aangegeven. Om een aangepaste vragenlijst te maken, neemt u contact op met de QPC Stuurgroep (zie inleiding). Voor de online variant gelden dezelfde aanpassingen.

## III) VERWERKING

### 4) Van invoer tot rapportage

Voor invoer, analyse en rapportage zijn diverse hulpmiddelen ontwikkeld. Deze kunt u downloaden van [www.qpctoolkit.nl](http://www.qpctoolkit.nl) (tenzij anders vermeld).

#### 4.1) Invoer

Bij de vragenlijst is een hulpmiddel ('tool') ontwikkeld om de invoer van de data te vergemakkelijken. Deze tool kan gebruikt worden voor de invoer van papieren vragenlijsten. Bij het invoeren vult u steeds een vragenlijstnummer in dat u ook op de corresponderende papieren versie schrijft.



De invoer resulteert in een elektronische database die de antwoorden op de vragenlijst bevat. Om de beschikking te krijgen over de elektronische invoertool, neemt u contact op met de QPC Stuurgroep (zie inleiding).

U kunt er ook voor kiezen zelf een invoertool te ontwikkelen. Hiervoor is een codeboek te downloaden; wanneer u deze volgt, sluit de uitvoer aan bij de syntax voor de analyse die beschikbaar is.

## 4.2) Analyseren en rapporteren

Naast de invoertool is ook een syntax ontwikkeld voor SPSS om een basisrapportage van de resultaten op te kunnen stellen. Deze syntax is gebaseerd op de uitvoer die met de invoertool gegenereerd wordt en is gratis te downloaden. De syntax stelt in staat gegevens in te vullen in het rapportageformat dat u ook kunt downloaden. Dit format biedt houvast en vormt een voorbeeld, waarvan afgeweken kan worden wanneer resultaten of omstandigheden daartoe aanleiding geven.

### *Opschonen bestand*

Controleer voorafgaand aan de analyse of alle personen de vragenlijst voldoende hebben ingevuld. Zo niet, verwijder deze personen uit het analysebestand. Let hierbij op het volgende: De vragen over de hulpverlening zijn in de vragenlijst opgedeeld in onderdelen B ("de door u ontvangen hulpverlening") en onderdeel C ("praktische zaken, informatievoorziening en lotgenotencontact"). Onderdeel B wordt alleen beantwoord door respondenten die met hulpverlening in contact zijn gekomen; deze kan in een aantal gevallen dus leeg blijven. Onderdeel C moet wel door iedereen zijn ingevuld.

### *Gebruik van de syntax*

De basisrapportage en bijlage omvatten in totaal 8 tabellen en 8 figuren:

#### Rapportage:

- Tabel 1. Cijfers respons
- Tabel 2. Betrokkenheid bij het incident
- Tabel 3. Aantal hulpverleners per respondent
- Tabel 4. Type hulpverlener waarmee contact was
- Tabel 5. Oordeel over de hulpverlening: cijfer tussen 1-10
- Tabel 6. Verbeterscores per item
- Tabel 7. Verbeterscores per thema

#### Bijlage:

- Tabel 8. Gemiddeld belang per thema
- Figuur 1 t/m 8: staafdiagrammen ervaringscores per vraag per thema

De opbouw van de syntax volgt de tabellen in de standaardrapportage, startend bij tabel 2. Hieronder volgt per tabel een korte toelichting. Ook de syntax zelf bevat duidelijke toelichtingen en verwijzingen.

#### *Tabel 1. Cijfers respons*

In tabel 1 geeft u aan wat de respons was en hoeveel vragenlijsten na het opschonen in aanmerking komen voor analyse.

#### *Tabel 2. Betrokkenheid incident*

In tabel 2 wordt gerapporteerd op welke manier de respondenten betrokken waren bij het incident (vraag 1 in de vragenlijst). Vormen van betrokkenheid die niet van toepassing waren, kunnen uit de tabel worden verwijderd.

Tabel 3. Aantal hulpverleners per respondent

In tabel 3 geeft u het aantal hulpverleners per persoon weer (berekend op basis van vraag 2). In de voorbeeldrapportage gaat de tabel tot 7 hulpverleners, u kunt uiteraard rijen toevoegen of verwijderen bij andere aantallen.

Tabel 4. Type hulpverlener waarmee contact was.

In tabel 4 vermeldt u met welke type hulpverlener de respondenten contact hadden. Aangezien mensen bij vraag 2 meerdere opties kunnen invullen, komen de percentages gezamenlijk over de honderd. De syntax stelt ook in staat te berekenen welke combinaties van hulpverleners er zijn aangetrukt. In de tekst kunt u het aantal combinaties vermelden en eventuele opvallende zaken, zoals een veel voorkomende combinatie of juist grote diversiteit.

Tabel 5. Oordeel over de hulpverlening: cijfer tussen 1-10

Tabel 5 bevat informatie over het rapportcijfer dat respondenten hebben gegeven bij vraag 30. In de tekst kunt u vermelden wat het gemiddeld rapportcijfer en de standaardafwijking was. Respondenten krijgen bij vraag 30 ook de gelegenheid om hun eindoordeel toe te lichten. Met SPSS is te achterhalen hoeveel mensen een toelichting hebben ingevuld, maar kwalitatieve analyse is nodig om de informatie die deze toelichtingen geven, in kaart te brengen, bijvoorbeeld middels onderstaand format.

Toelichting	Respondentnummer
<b>Komt overeen met cijfer</b>	
Concrete positieve punten:	
Concrete negatieve punten:	
<b>Komt niet overeen met cijfer</b>	
Concrete positieve punten:	
Concrete negatieve punten:	

Tabel 6. Verbeterscores per item

Belangrijkste uitkomst van de Vragenlijst zijn de verbeterscores (tabellen 6 en 7) voor de vragen 3 t/m 29. De berekening van de verbeterscores gebeurt door middel van de formule (zie ook de syntax):

(gemiddelde belangscore \* percentage dat bij ervaringsvraag 'nooit', 'soms' of 'nee' heeft ingevuld) / 100.

Voorbeeld:

De vraag "De hulpverleners namen de tijd om naar mij te luisteren" heeft een gemiddelde belangscore van 3,2. Van de 100 respondenten hebben 2 mensen aangegeven dat dit nooit het geval was (2%) en 3 mensen dat dit soms het geval was (3%). In totaal heeft dus 5% nooit of soms geantwoord.

De verbeterscore is nu  $(3,2 * 5) / 100 = 1,6$ .

Deze

verbeterscores hebben een range van 0 (perfect) tot 4 (zeer slecht). In de praktijk zullen deze uitersten niet voorkomen. Op basis van één test is het nog te vroeg om te zeggen wat een normaal patroon is voor verbeterscores. Ze zijn daarom op dit moment alleen onderling te vergelijken. Een lage verbeterscore geeft aan dat er op dit vlak weinig verbetering nodig is. Hoe hoger de verbeterscore, hoe meer prioriteit er gegeven moet worden aan verbetering van dit punt. Het rangschikken van de verbeterscores maakt duidelijk waar de sterke punten liggen en waar de knelpunten zitten. In de basisrapportage worden de verbeterscores eerst per item (tabel 6) en dan per thema (tabel 7) berekend. Bespreking van de rapportage dient te leiden tot interpretatie van de verbeterscores (zie hoofdstuk 5). Daarbij kan dan eventueel besloten worden tot weergave van een top 5 van sterke punten of verbeterpunten.

*Tabel 7. Verbeterscore per thema*

De vragenlijst is gebaseerd op een achttal kernthema's (zie 1.1). Onderstaand overzicht toont de items per thema.

Thema nr	Titel thema	Items behorend bij thema
1	Bejegening die aansluit bij de behoefte en vermogens van de getroffene	vraag 3 t/m 9, vraag 14, 15, 16, 23
2	Bevorderen van sociale steun	vraag 13, 20, 26
3	Zorg op maat: oog hebben voor diversiteit	vraag 10, 11
4	Samenhang in zorgaanbod van betrokken organisaties	vraag 12, 21, 25, 29
5	Tijdig verstrekken van incidentgebonden informatie	vraag 24, 27
6	Informatieverstrekking over normale reacties	vraag 17, 18
7	Voorzien in een aanspreekpunt voor vragen van getroffenen	vraag 19, 28
8	Monitoren getroffenen en initiëren van eventuele nazorg	vraag 22

Op basis van de verbeterscores van de bijbehorende vragen kan ook een verbeterscore per thema berekend worden. Dit kan helpen om de sterke punten en knelpunten in het grotere geheel te plaatsen.

### *Conclusie*

In de conclusie van de rapportage geeft u de belangrijkste positieve punten en verbeterpunten weer, evenals eventuele opvallende uitkomsten.

### *Bijlage*

We adviseren u de basisrapportage aan te vullen met een bijlage. Deze bijlage bevat informatie over de achtergrond van de verbeterscores (belangscores en ervaringscores, uitgesplit).

De bijlage bevat een tabel (tabel 8, gemiddelde belangscores van de thema's) en figuren.

*Tabel 8. Thema's in volgorde belang van hoog naar lager*

Op basis van de indeling van items per thema kan een overzicht worden ingevuld van het gemiddelde belang dat de respondenten aan elk thema hechten. Sorteert de thema's van hoog naar laag belang.

### *Staafdiagrammen*

Daarnaast bevat de bijlage van de basisrapportage acht figuren met staafdiagrammen (voor elk thema één) die de verdeling van de ervaringscores per item en per thema laten zien. De nummers voor de staven verwijzen naar het nummer van de vraag in de vragenlijst. Orden de staafdiagrammen op basis van tabel 8 van belangrijk naar minder belangrijk.

De staafdiagrammen in het rapportageformat kunnen in Word 2010 als volgt aangepast worden:

- Klik met de rechtermuisknop op de grafiek en kies 'edit data/gegevens bewerken'. Er opent zich nu een excelsheet.
- In de eerste kolom vult u achter elke vraag het aantal respondenten in dat de vraag heeft ingevuld (N=...)
- In de volgende kolommen vult u de percentages in van de **ervaring** bij nooit, soms, vaak en altijd. Deze percentages hebt u berekend bij de analyse (frequencies). Neem de Valid Percentages, die samen op 100% komen. Bij vragen met de antwoordcategorieën nee/ja, vult u het percentage *nee* in onder *nooit* en het percentage *ja* in bij *altijd*. De kolommen *soms* en *vaak* laat u leeg (als deze zijn).
- Pas de ordening van de staafdiagrammen aan van belangrijk naar minder belangrijk (aan de hand van de belangscores in tabel 8 van de rapportage).

### 4.3) Eventuele aanvullende analyses

Met de bovenstaande analyses hebt u alle gegevens die nodig zijn voor de basisrapportage. Mocht er extra informatie nodig zijn, of geven de data aanleiding tot aanvullende vragen, dan kan ook ingegaan worden op mogelijke verbanden, bijvoorbeeld:

- Tussen de manier waarop de getroffene betrokken was en de belang- en/of ervaringscores
- Tussen de soort hulpverleners die iemand heeft ontmoet en de belang- en/of ervaringscores
- Tussen het verschil in gezondheid en het belang en/of de ervaringen
- In specifieke gevallen kan bijvoorbeeld ook het verband met etniciteit of leeftijd belangrijk zijn.

Dergelijke verbanden kunnen middels univariate analyse opgespoord worden. Hiervoor worden geen syntaxen geboden. U kunt ze zelf maken of overleggen met de stuurgroep.

## IV) TOEPASSINGEN

### 5. Interpretieren en gebruiken van de resultaten

Bespreek de rapportage in een groep van mensen die direct betrokken zijn geweest bij de hulpverlening.

1. Herkennen zij zich in de resultaten?
2. Wat verklaart volgens hun de positieve punten?
3. Wat verklaart de verbeterpunten?
4. (Hoe) kunnen de gegevens gebruikt worden voor:
  - *Planning*: welke verbeterpunten kunnen aangepakt worden, bijv. d.m.v. aanvullende training, aanvullende informatie voor de medewerkers, aanvullende onderlinge afspraken etc.? Welke aanwijzingen geven de resultaten voor een betere voorbereiding op een volgend incident?
  - *Bijsturen*: Geven de resultaten aanleiding tot extra aandacht/zorg voor de betreffende groep getroffenen (bijv. lage waardering in combinatie met grote verschillen in gezondheid voor en na; wel problemen, maar weinig gebruik van de huisarts, etc.)?
  - *Verantwoording*: Zijn er vragen gesteld over de (kwaliteit van) de hulpverlening die op basis van de resultaten beantwoord kunnen worden?
  - *Aanvullende analyse*: Welke vragen zijn er nog naar aanleiding van de resultaten? Wat kan nog nader worden onderzocht/geanalyseerd? (zie ook hoofdstuk 6).

Verwerk de resultaten van de bespreking als adviezen in een aanvulling op het rapport, dat vervolgens naar de beleidsmakers gaat.

Door de beleidsmakers wordt beslist of de adviezen worden overgenomen en hoe er gewerkt gaat worden aan de uitvoering ervan.

## 6. Aanvullend kwalitatief onderzoek

In sommige situaties kunnen de resultaten aanleiding geven tot vraag naar meer informatie die verkregen kan worden door middel van aanvullend kwalitatief onderzoek. Te denken valt bijvoorbeeld aan situaties waarin:

- Er geen enkel vermoeden is van een verklaring voor de resultaten, maar dit wel belangrijk is voor het kiezen van een verbeterstrategie, of er twijfel is tussen verschillende manieren om de verbeterpunten aan te pakken.
- Er grote verschillen bestaan tussen de ervaringen van getroffenen die samenhangen met bijv. hun betrokkenheid, de soorten hulpverleners die ze hebben gezien, etniciteit, opleiding, leeftijd etc.
- Mensen veel verschillende hulpverleners hebben gezien en er meer duidelijkheid gewenst is over de onderscheiden rollen van de verschillende organisaties

Om extra informatie te verkrijgen, kunnen gesprekken plaatsvinden met een deel van de getroffenen. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een focusgroep. Vraag betrokkenen schriftelijk of ze bereid zijn om mee te werken (eventueel al tegelijk met het versturen van de vragenlijst).

Aanwijzingen voor het opzetten en uitvoeren van een focusgroep: zie bijvoorbeeld [Handleiding Focusgroep Onderzoek](#) van het Kwaliteitsinstituut voor de gezondheidszorg CBO.

## 7. Doorontwikkeling QPC

Het gebruik van de QPC Vragenlijst is gratis. Wel vragen we u om uw gegevens beschikbaar te stellen voor verdere analyse door de stuurgroep ten bate van de verdere validatie en doorontwikkeling van het instrument.

Met meer data kunnen we steeds nauwkeuriger aanwijzingen geven voor de interpretatie van de gegevens. We kunnen dan bijvoorbeeld niet alleen zien hoe punten in de vragenlijst binnen één casus ten opzichte van elkaar scoren, maar ook of er bepaalde patronen van verbeterscores ontstaan en of de betreffende casus daaraan bijdraagt of van afwijkt.

Wilt u op de hoogte blijven van de ontwikkelingen, meld u dan aan via [info@impact.arq.org](mailto:info@impact.arq.org).

## Bijlage 1: Voorbeeldbrief

Geachte heer/mevrouw,

**Korte referentie aan de gebeurtenis (zie instructie).** Volgens onze gegevens was u hierbij betrokken. Wanneer mensen een dergelijke gebeurtenis meemaken, biedt **[afzender]** samen met andere hulpverleners hulp en ondersteuning.

De mate waarin deze hulp heeft voldaan aan uw wensen en verwachtingen willen we evalueren, zodat we ervan kunnen leren. Daarom sturen we u hierbij de vragenlijst *Ervaringen met hulpverlening na een schokkende gebeurtenis*.

Wij willen u vragen de vragenlijst in te vullen. Dit zal ongeveer 10-15 minuten duren. De ingevulde vragenlijst kunt u binnen 14 dagen (uiterlijk **[datum]**) terugsturen in de bijgevoegde antwoordenvolp. Het invullen van de vragenlijst is anoniem en de informatie die u geeft, wordt volstrekt vertrouwelijk behandeld.

Indien u niet bij **[incident]** betrokken bent geweest en deze brief dus onterecht ontvangen hebt, vragen we u vriendelijk om alleen vraag 1 uit de vragenlijst te beantwoorden, en de vragenlijst verder oningevuld terug te sturen.

Voor meer informatie over de vragenlijst of het onderzoek kunt u contact opnemen met **[Naam] (naam@, tel)**. Met vragen over gevolgen van **[incident]** kunt u terecht bij **[Naam] (naam@, tel)**.

Wij danken u hartelijk voor uw medewerking!