

Quelsa Vlaamse Patiënten Peiling Abonnement (QVPPA)



**INZICHT
IN UW
KLANTEN**

**INZICHT
IN UW
PERSONEEL**

**INZICHT
IN UW
MARKT**

Inhoud

Vlaamse Patiënten Peiling van groot belang voor ons allemaal	5
De belasting voor uw medewerkers	5
Het kan en moet anders vinden wij	5
Het Quelsa Vlaamse Patiënten Peiling Abonnement (QVPPA)	7
Over ons	7
Hoe werkt QVPPA in de praktijk	7
Regelmatig krijgen wij de volgende vragen van uw collega's	8



Vlaamse Patiënten Peiling van groot belang voor ons allemaal

Het tweemaal per jaar meedoen aan de Vlaamse Patiënten Peiling (VPP) is belangrijk voor ziekenhuizen om inzicht te krijgen in de ervaringen van patiënten tijdens het verblijf in uw ziekenhuis. Deze ervaringen zijn onder meer belangrijk en waardevol voor de medewerkers en het management van de ziekenhuizen om de kwaliteit & veiligheid te blijven verbeteren.

Het verbeteren van de kwaliteit & veiligheid heeft in ziekenhuizen altijd de hoogste prioriteit. Daarom is het blijven meedoen aan het Vlaamse Patiënten Peiling (VPP) van groot belang voor ons allemaal.

De belasting voor uw medewerkers

Maar mee doen aan het Vlaamse Patiënten Peiling (VPP) is een behoorlijke belasting voor de meeste ziekenhuizen. De werkdruk in ziekenhuizen is altijd hoog voor het verzorgend en administratief personeel. Door de Vlaamse Patiënten Peiling (VPP) komt er dan tweemaal per jaar extra werkdruk bij. Het personeel krijgt dan tweemaal per jaar de nodige instructies, hoe dit keer om te gaan met (bijvoorbeeld) de formulieren, de procedures, etc. Dit allemaal naast de bestaande kerntaken van uw personeel. Daarom is uw personeel zeker blij met Quelsa Vlaamse Patiënten Peiling Abonnement

Het kan en moet anders vinden wij.

Quelsa biedt u de kans om dit geheel uit handen te geven.

Quelsa maakt de Vlaamse Patiënten Peiling (VPP) eenvoudiger en veel minder belastend voor uw medewerkers en toch ontvangt u de waardevolle ervaringen van uw patiënten.

Graag informeren wij u over het:

Quelsa Vlaamse Patiënten Peiling Abonnement



Het Quelsa Vlaamse Patiënten Peiling Abonnement (QVPPA).

Het Quelsa Vlaamse Patiënten Peiling Abonnement (QVPPA) is een dienstverlening van Quelsa België BVBA.

Over ons

Quelsa België BVBA heeft een kantoor in Antwerpen, bestaand sinds 2013.

Quelsa is een onderzoeks-en strategisch adviesbureau dat haar cliënten helpt om inzicht te krijgen in hun markten, klanten en/of personeel.

Quelsa werkt voor diverse organisaties/klanten. Onder onze klanten bevinden zich ook verschillende ziekenhuizen, voor wie wij sinds 2014 het Vlaamse Patiënten Peiling volledig uit handen nemen.

Hoe werkt QVPPA in de praktijk?

- Via de opnamedienst laat u aan de patiënt vragen of de patiënt na ontslag al dan niet een enquête wil ontvangen.
- Op dat moment verzamelt u ook de email adressen van de patiënten.
- Bij het ontslag vraagt de verpleging of de patient nog mee wil doen aan de Vlaamse Patiënten Peiling vragenlijst.
- In de meetperiode van Vlaamse Patiënten Peiling, geeft u wekelijks de mailadressen door in een beveiligd bestand (AVG norm) door aan Quelsa.
- Quelsa verzorgt dat alle patiënten een email uitnodiging ontvangen uit naam van uw ziekenhuis. Met het verzoek om de Vlaamse Patiënten Peiling (VPP) vragenlijst anoniem in te vullen.
- Het is mogelijk om na een week alleen de patiënten die nog geen Vlaamse Patiënten Peiling (VPP) vragenlijst hebben ingevuld een reminder te sturen.
- Nadat de patiënten de Vlaamse Patiënten Peiling (VPP) vragenlijst hebben ingevuld, slaat Quelsa de responsgegevens op. Deze zijn voor uw ziekenhuis, in een speciaal account zichtbaar.
- Gedurende de meetperiode heeft u live toezicht op de voortgang van de respons en ziet u het percentage wat mee doet aan de Vlaamse Patiënten Peiling (VPP).
- Als de meetperiode is afgelopen ontvangt Quelsa de aantallen van de opnames en ontslagen in de meetperiode.
- Vervolgsn zet Quelsa alle anonieme gegevens uit uw speciale account om in het speciale XML format voor de Vlaamse Overheid.
- Quelsa levert u het complete speciale XML bestand aan ruim voor de deadline van de Vlaamse overheid.
- Als ziekenhuis hoeft u enkel het XML bestand te uploaden naar de Vlaamse overheid.

Regelmatig krijgen wij de volgende vragen van uw collega's:

Vraag: Wij krijgen geen email adressen van de patiënten

Quelsa: De ervaring van uw collega's is dat patiënten bij de opname vaak bereid zijn om het email adres te geven. Hierbij is een belangrijke taak weggelegd voor uw medewerkers van opnamedienst. Het is aan uw medewerkers om aan de patiënten uit te leggen, dat de Vlaamse Patiënten Peiling (VPP) anoniem is. Na het onderzoek zal het email adres digitaal verwijderd worden, dit geheel conform de AVG wet en regelgeving.

Vraag: Het probleem is vaak dat de respons percentages veel lager zijn dan met papieren vragenlijsten?

Quelsa: In de praktijk blijkt dat de respons percentages voldoende zijn en ook zeker niet tegenvallen. Uw collega's melden percentages variërend van 24% tot zelf 50%. Het is meer dan aannemelijk dat deze percentages blijven stijgen door de groei van het gebruik van het internet.

Vraag: Wij zijn soms uren (en soms meer dan uren) bezig met het omzetten van de responsgegevens in het verplichte XML bestand van Vlaamse Overheid. Doen jullie dat dan ook?

Quelsa: Ja, dat doen wij ook.

Quelsa verzorgt het totale traject voor u. Inclusief het XML bestand van Vlaamse Overheid. U hoeft alleen het XML bestand van Vlaamse Overheid maar te uploaden.

Vraag: Wij zijn maar een klein ziekenhuis met een beperkt budget, dit klinkt allemaal mooi en kost vast ook een hoop geld

Quelsa: Het klopt dat ziekenhuizen beperkte budgetten hebben. Als u de financiële vergelijking maakt tussen de totale kosten van het huidige papieren traject en het Quelsa Vlaamse Patiënten Peiling Abonnement (QVPPA), dan zult u constateren dat de vergelijking positief is voor het Quelsa Vlaamse Patiënten Peiling Abonnement (QVPPA).

Als u daarbij nog de kosten optelt van de (onzichtbare) uren die verloren gaan in het huidige papieren traject zie u dat dit eerder een besparing is dan een kostenpost. Verloren uren zitten vaak in: het rond brengen en ophalen van de formulieren, de instructies die bij formulieren gegeven worden, het soms uitleggen van de formulieren aan de patiënten, e.d.

Daarom weten wij zeker dat de investering zeker een goede en verantwoorde investering is voor ieder ziekenhuis, ook voor de kleinere ziekenhuizen.

Vraag: Wat zijn de kosten voor het Quelsa Vlaamse Patiënten Peiling Abonnement (QVPPA) en kunnen wij het eens proberen en is er een Pilot vorm?

Quelsa:

Het jaar abonnement

De investering voor Quelsa Vlaamse Patiënten Peiling Abonnement (QVPPA) is € 4.400,00 excl. 21% btw voor een periode van 12 maanden.

In deze periode verzorgen wij voor het gehele traject twee Vlaamse Patiënten Peilingen en de totale afhandeling daarvan.

De Pilot

Het is mogelijk om een Pilot te doen van één meting.

De investering voor de Pilot van het Quelsa Vlaamse Patiënten Peiling Abonnement (QVPPA) is € 2.645,00 excl. 21% btw voor een meting en met een periode van 6 maanden.

In deze Pilot periode verzorgen wij voor het gehele traject één Vlaamse Patiënten Peilingen en de totale afhandeling daarvan.

Op dit voorstel zijn de algemene voorwaarden van Quelsa van toepassing.

- De directie van Quelsa België BVBA heeft te allen tijde het recht om zonder opgaaf van redenen en zonder melding vooraf deze actie te beëindigen en/of (prijzen en/of actievoorwaarden) te wijzigen.
- Bij een aanpassing van de voorwaarden zal de aangepaste versie zo snel mogelijk op de website www.quelsa.be worden geplaatst.
- Voor zover in deze actievoorwaarden in bepaalde situaties niet zijn voorzien, zal de directie van Quelsa België BVBA over deze gevallen beslissen.

Vragen en opmerkingen aangaande deze actie of inzake reeds ingediende aanvragen kunt u melden via het volgende mailadres: support@quelsa.be

Quelsa is lid van MOA en houdt zich aan de AVG en de gedragscode voor onderzoek en statistiek.

Wilt u meer weten, heeft u vragen?

Neem contact op met uw accountmanager of mail naar: Support@quelsa.be
Wij nemen dan zo spoedig contact met u op.

Met vriendelijke groet,

Quelsa België BVBA

Ed Vlietman



People matter. Get their insight.

Quelsa BV

Argonweg 21

1362 AA Almere

The Netherlands

www.quelsa.nl

Quelsa BVBA

Quellinstraat 49

2018 Antwerpen

Belgium

www.quelsa.be