

Verdieping

Gebruikershandleiding voor klantervaringsonderzoek
voor huidtherapeuten

Deel 1 van 3 > Aan de slag

Deel 2 van 3 > **Verdieping**

Deel 3 van 3 > Verbeteren

Qualiview[®]
how are you doing?

Welkom!

In handleiding '**Deel 1: Aan de slag!**' heeft u geleerd hoe u uw software kunt koppelen met Qualiview, vervolgens bent u data gaan verzamelen.

In deze handleiding leggen we u uit hoe u de gegevens uit uw persoonlijke rapportagetool leest. Ook informeren we u over dataoplevering aan verzekeraars, vergelijkingssites en hoe u uw patiënten kunt informeren over uw resultaten.

Deel 1 van 3 > Aan de slag

- Koppeling met uw software
- Ondersteunende documenten
- Informatieverplichting aan patiënten
- Support voor u en uw respondent
- Inzicht in uw resultaten via:
 - Online rapportagetool
 - Tweewekelijkse activiteitenmail
 - Managementrapportage

Deel 2 van 3 > Verdieping

- Dataoplevering
- Externe koppeling (website + vergelijkingssites)
- Resultaten interpreteren
- Sturen op informatie

Deel 3 van 3 > Verbeteren

- Vertalen naar beleid
- Actieplannen schrijven

Mochten er vragen zijn of wilt u meer informatie ontvangen, dan horen we het graag. Voor nu wens ik u veel succes met het verkrijgen van inzicht!

Hartelijke groet,

Rutger van Zuidam
Directeur Qualizorg

Inhoudsopgave

1. Inloggen	5
1.1 Wachtwoord of gebruikersnaam vergeten.....	5
1.2 Optioneel: monitor kiezen	5
2. Betekenis knoppen	6
2.1 Algemeen	6
2.2 Weergaves.....	6
2.3 Selecties en vergelijkingen maken	6
3. Uitleg soorten vragen	7
3.1 Ervaringsvragen.....	7
3.2 Screenervragen.....	7
3.3 Overige vragen.....	7
4. Uitkomsten lezen	8
4.1 Staafdiagram.....	8
4.2 100% gestapelde staafdiagram	9
4.3 Tabel	9
4.4 Trendgrafiek	10
5. Functionaliteiten	11
5.1 Mouseover	11
5.2 Benchmark.....	11
5.3 Selecties maken	11
5.4 Vergelijkingen maken.....	12
6. Resultaten	15
6.1 Algemene beoordeling	15
6.2 Net Promoter Score (NPS)	15
6.3 Beoordeling op thema niveau.....	16
6.4 Beoordeling op thema gedetailleerd	17
6.5 Resultaten gesloten & open vragen.....	17
6.6 Procesgegevens	18
6.7 Totaaloverzicht vragen.....	18
6.8 Totaaloverzicht scores	18
6.9 Managementrapportages	19
7. Beheer	20
7.1 Peergroup	20
7.2 Normen	20
7.3 Vragen bibliotheek	20
8. Dataoplevering	22
8.1 Dataoverdracht	22
8.2 Vergelijkingsites	22
8.3 Uw website.....	22
9. Instellen als bladwijzer	23

9.1 Google Chrome	23
9.2 Internet Explorer	23
9.3 FireFox	23
9.4 Safari	23
10. Links en downloads	24
11. Meer informatie?	24

qualiview.nl/producten/huidtherapie

support@qualiview.nl

 [@QualiviewNL](https://twitter.com/QualiviewNL)

 www.linkedin.com/company/qualizorg

1. Inloggen

Om in te kunnen loggen in uw persoonlijke rapportagetool heeft u per e-mail een gebruikersnaam en wachtwoord ontvangen. Bij de eerste aanmelding is u gevraagd uw wachtwoord te wijzigen.

1.1 Wachtwoord of gebruikersnaam vergeten

Indien u uw wachtwoord vergeten bent, kunt u een nieuw wachtwoord aanvragen. Ga hiervoor naar www.zorgmonitor.eu en klik bij **'Wachtwoord vergeten? Klik hier om het wachtwoord te wijzigen.'** op **'hier'**.

Vul uw gebruikersnaam en het bij ons bekende e-mailadres in en klik op **'Nieuw wachtwoord opvragen'**.

Wanneer u uw gebruikersnaam bent vergeten, kunt u contact opnemen met Qualiview via support@qualiview.nl.



The screenshot shows the 'Inloggen' (Login) page. It has a title bar 'Inloggen' and a subtitle 'Vul hier uw gebruikersnaam en wachtwoord in en klik op inloggen.' Below this are two input fields: 'Gebruikersnaam' and 'Wachtwoord'. There is a checkbox labeled 'Onthoud mij' and an 'Inloggen' button. At the bottom, there is a link: 'Wachtwoord vergeten? Klik hier om het wachtwoord te wijzigen.' This link is circled in red. The footer contains the text: 'Qualizorg Maagdenburgstraat 22, 7421 ZC Deventer, 0570 820 219, K.v.K. 08117771;'.



The screenshot shows the 'Monitoren' (Monitors) page. It has a title bar 'Monitoren' and a subtitle 'Selecteer hieronder de gewenste resultaten monitor.' Below this are three buttons: 'Apothekers Prestatie Monitor', 'Fysio Prestatie Monitor', and 'Huisarts Prestatie Monitor'. The footer contains the text: 'Qualizorg Maagdenburgstraat 22, 7421 ZC Deventer, 0570 820 219, K.v.K. 08117771;'.

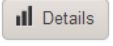






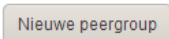
1.2 Optioneel: monitor kiezen

Wanneer u meerdere monitoren van Qualiview afneemt, kunt u kiezen welke monitor u wilt openen door op de betreffende knop te klikken.

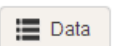
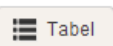
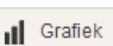
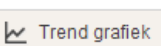

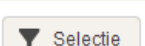

2. Betekenis knoppen

De rapportagetool kent verschillende knoppen. Hieronder vindt u een overzicht van alle knoppen met uitleg wat u er precies mee kunt doen en waar u ze vindt.

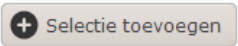
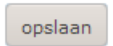


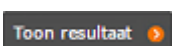
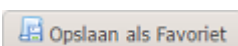
2.1 Algemeen

	Details inzien van de betreffende weergave.
	Download afbeelding.
	Genereer PDF van de pagina.
	Exporteer de data naar Excel.
	Print de pagina.
	Meer informatie inzien over de betreffende weergave.
	Er zijn meerdere achterliggende pagina's. Door een cijfer te klikken gaat u naar een andere pagina. De pagina waar u zich op bevindt is gekleurd.
	Nieuwe peergroep aanmaken.

2.2 Weergaves

	Switch naar data weergave.
	Switch naar tabel weergave.
	Switch naar staafgrafiek weergave.
	Switch naar trendgrafiek weergave.
	Switch naar menuweergave waar u vergelijkingen kunt maken binnen de data.
	Switch naar menuweergave waar u de data kunt filteren.
	Bekijk opgeslagen Favorieten.

2.3 Selecties en vergelijkingen maken

	Selecties toevoegen om deze met elkaar te kunnen vergelijken.
	Wijzigingen in selecties opslaan.
	Selecties aanpassen.
	Selecties verwijderen.
	Toon de resultaten van de vergelijking of selectie.
	Sla de vergelijking op als Favoriet.

3. Uitleg soorten vragen

In de vragenlijst komen verschillende soorten vragen voor, namelijk ervaringsvragen, screener vragen en overige vragen.

3.1 Ervaringsvragen

Bij ervaringsvragen wordt de patiënt gevraagd naar de ervaring met het desbetreffende onderdeel van de zorgverlening.

Voorbeeldvraag: ***'Besteedde de huidtherapeut voldoende tijd aan u?'***

3.2 Screener vragen

Een screener vraag geeft aan of/welke vervolgvragen van toepassing zijn. De missende waarden worden buiten beschouwing gelaten.

Voorbeeldvraag: ***'Welke situatie is op u van toepassing?'***

Indien een patiënt ouder is dan 16 jaar wordt de standaard vragenlijst verstuurd. Patiënten die jonger zijn dan 16 jaar ontvangen een aangepaste vragenlijst, waarbij ook verschil wordt gemaakt tussen patiënten die zelf de vragenlijst invullen en patiënten waarvan een ouder de vragenlijst invult.

3.3 Overige vragen

Binnen de overige vragen vallen de vragen naar persoonskenmerken van de patiënt en de zorgvraag, zoals de frequentie, duur, afkomst.

Voorbeeldvraag: ***'Wat is uw geslacht?'***

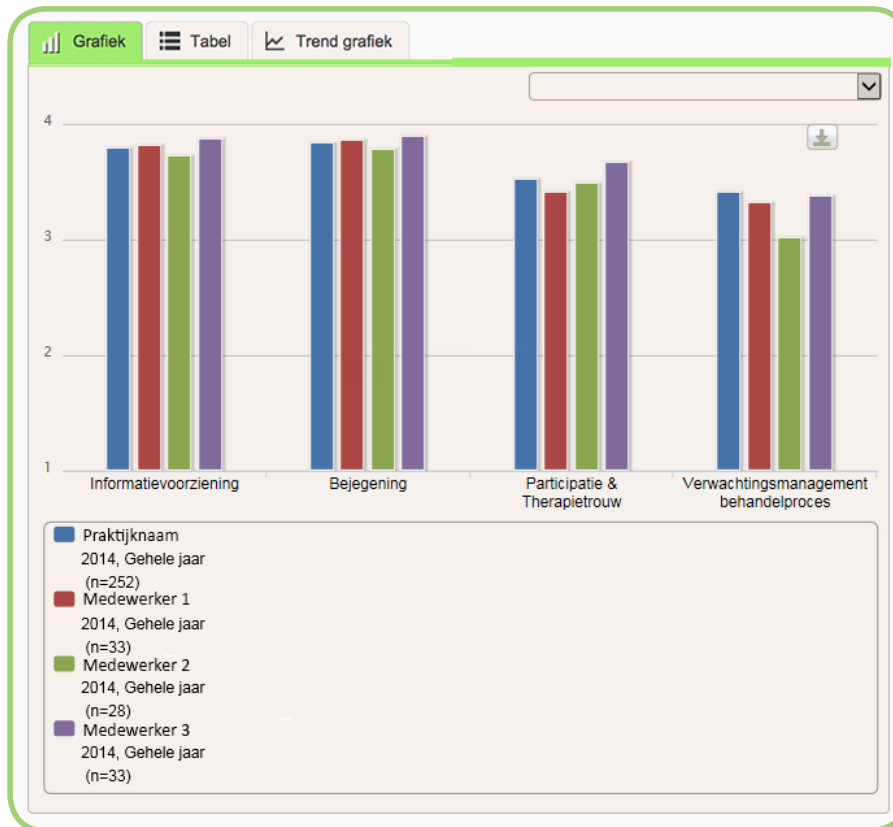
4. Uitkomsten lezen

De resultaten worden in de rapportagetool op verschillende manieren weergegeven. In dit hoofdstuk beschrijven we de verschillende weergaves.

4.1 Staafdiagram

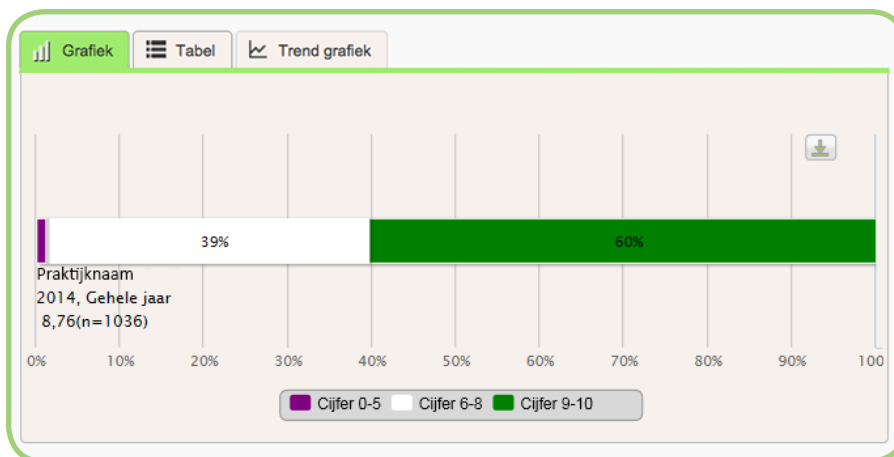
Gemiddelde scores kunnen worden weergegeven in een staafdiagram. Aan de linkerkant van de staafdiagram staat de schaal. De score is opgebouwd van 1 t/m 4 (1 = nooit, 2 = soms, 3 = meestal, 4 = altijd). Wanneer u met uw muis over de uitkomst beweegt, ziet u de n-waarde en het exacte gemiddelde. De n-waarde staat voor het aantal ingevulde vragenlijsten.

Wanneer u meerdere resultaten met elkaar vergelijkt, zullen er verschillende kleuren balken komen. Elke balk staat voor een selectie. In onderstaande afbeelding worden drie medewerkers en de praktijk met elkaar vergeleken. In de legenda wordt uitgelegd wat de kleuren betekenen (blauw is de praktijk, rood is medewerker 1, etc).



4.2 100% gestapelde staafdiagram

De algemene beoordeling en de NPS worden weergegeven in een 100% gestapelde staafdiagram. Deze diagram wordt weergegeven in procenten. De resultaten worden weergegeven in groepen. In onderstaande afbeelding ziet u een staafdiagram over het cijfer dat patiënten aan de praktijk geven. In de legenda staat aangegeven wat de kleuren betekenen (paars is de groep cijfer 0-5, wit cijfer 6-8 en groen cijfer 9-10). Wanneer u met de muis over de uitkomsten beweegt, ziet u het exacte gemiddelde cijfer en het exacte percentage van de groep.



4.3 Tabel

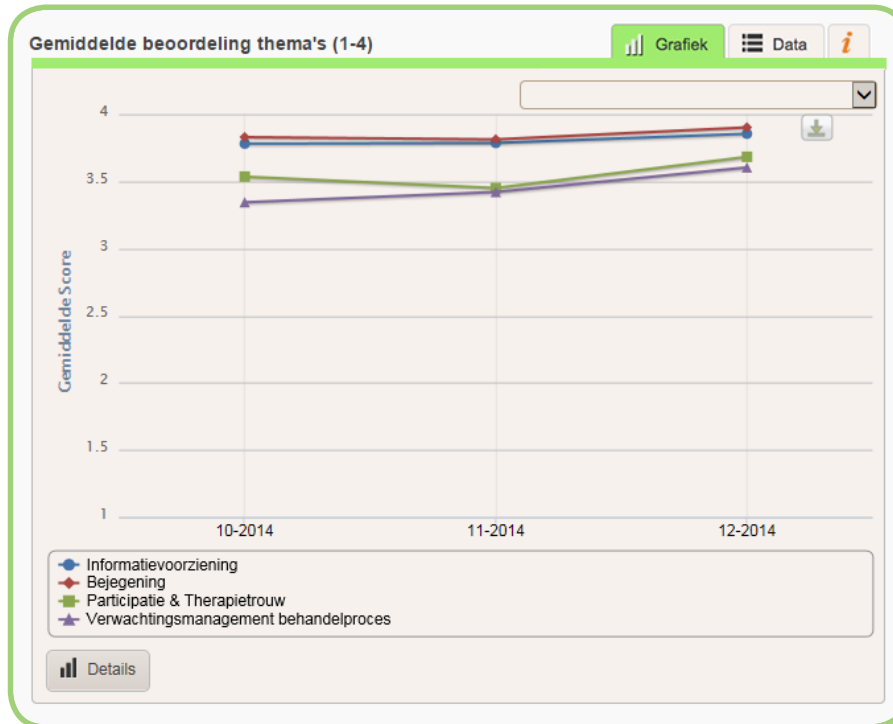
In de tabellen ziet u de resultaten in een overzichtelijk schema. Om een tabel te benaderen, klikt u op de knop **'Tabel'** boven de grafiek. In onderstaand tabel ziet u bijvoorbeeld de resultaten van de praktijk en medewerkers op thema niveau. Aan de rechterkant ziet u de ingevulde vragenlijsten in het totaal en per medewerker.

	INFORMATIEVOORZIENING	BEJEGENING	PARTICIPATIE & THERAPIETROUW	VERWACHTINGSMANAGEMENT BEHANDELPROCES	N
PRAKTIJKNAAM	3,7934	3,8353	3,5232	3,4067	252
MEDEWERKER 1	3,8106	3,8561	3,4039	3,3182	33
MEDEWERKER 2	3,7293	3,7768	3,4850	3,0179	28
MEDEWERKER 3	3,8712	3,8939	3,6642	3,3712	33

4.4 Trendgrafiek

In trendgrafieken kunt u het verloop van een periode bekijken. In onderstaande afbeelding ziet u de algemene beoordeling per thema van de afgelopen drie maanden. In de trendgrafiek ziet u in dit voorbeeld in één oogopslag dat de resultaten van november 2014 lager zijn dan de resultaten van december 2014.

Onder de grafiek staat in de legenda de betekenis van de kleuren. Wanneer u met de muis over de lijnen gaat, ziet u de exacte beoordelingen per kleur.



5. Functionaliteiten

In dit hoofdstuk beschrijven we de uitgebreide functionaliteiten van de rapportagetool om u te verdiepen in de resultaten.

5.1 Mouseover

Een mouseover geeft u meer informatie over een item in de tool. In de tool worden mouseovers gebruikt om symbolen toe te lichten en om resultaten in grafieken toe te lichten.

Wanneer u met de muis over een symbool beweegt, krijgt u een venster met uitleg over het symbool.



Wanneer u met de muis beweegt over een resultaat in een grafiek, ziet u uitleg over het resultaat.



5.2 Benchmark

U kunt in de rapportagetool de resultaten per medewerker vergelijken met het praktijkgemiddelde (interne benchmark) en de resultaten van uw eigen praktijk vergelijken met branchegemiddelden (externe benchmark). Extern benchmarken kunt u op provincie en praktijkgrootte.

5.3 Selecties maken

Bij verschillende onderdelen van de tool kunt u selecties maken op de verzamelde data. Klik bijvoorbeeld onder **'Resultaten'** op **'Beoordeling op thema niveau'**.

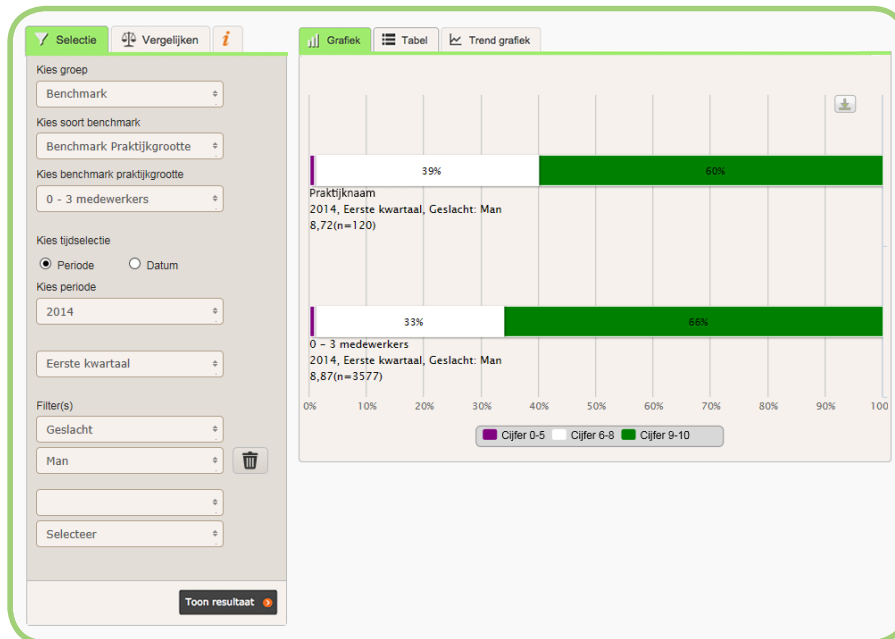
1. U kunt selecteren op de groepen praktijk, medewerker, peergroup en benchmark niveaus. In dit voorbeeld kiezen we voor **'Benchmark'**.
2. Vervolgens kiest u welke selectie u binnen deze groep wilt bekijken. We kiezen in dit voorbeeld voor **'Benchmark praktijkgrootte'** en daarna voor **'0-3 medewerkers'**.
3. Vervolgens kunt u een tijdselectie maken. U kunt een vooraf bepaalde periode kiezen, op jaar en per kwartaal. Ook kunt u een eigen periode bepalen. U klikt daarvoor op 'Datum' en kiest een begin- en einddatum door op de

A screenshot of the benchmark selection interface. It features a 'Selectie' tab and a 'Vergelijken' icon. The interface is divided into four sections: 1. 'Kies groep 1.' with a dropdown menu set to 'Benchmark'. 2. 'Kies soort benchmark 2.' with a dropdown menu set to 'Benchmark Praktijkgrootte'. 3. 'Kies benchmark praktijkgrootte' with a dropdown menu set to '0 - 3 medewerkers'. 4. 'Kies tijdselectie 3.' with radio buttons for 'Periode' (selected) and 'Datum'. Below this, there are dropdowns for 'Kies periode' set to '2014' and 'Eerste kwartaal'. A 'Filter(s) 4.' section contains dropdowns for 'Geslacht' set to 'Man' and 'Selecteer'. A trash icon is next to the 'Man' dropdown. At the bottom right, there is a button labeled '5. Toon resultaat'.

datum te klikken. In dit voorbeeld kiezen we voor het eerste kwartaal van 2014.

- Als laatste kunt u optioneel één of meerdere filters toevoegen. U kunt filteren op chronisch, verzekeraar, situatie, leeftijd en geslacht. Wanneer u één van deze opties heeft gekozen, selecteert u vervolgens welke onderdelen u van deze optie wilt inzien. In dit voorbeeld is gekozen voor het mannelijke geslacht.
- Als u uw selectie heeft gemaakt, klikt u op **'Toon resultaat'**. In de grafiek worden uw resultaten getoond.

Let op! Om de resultaten zichtbaar te krijgen, klikt u altijd op de knop **'Toon resultaat'**.



5.4 Vergelijkingen maken

In deze paragraaf treft u uitleg over het toevoegen, wijzigen en verwijderen van selecties en het weergeven van de resultaten.

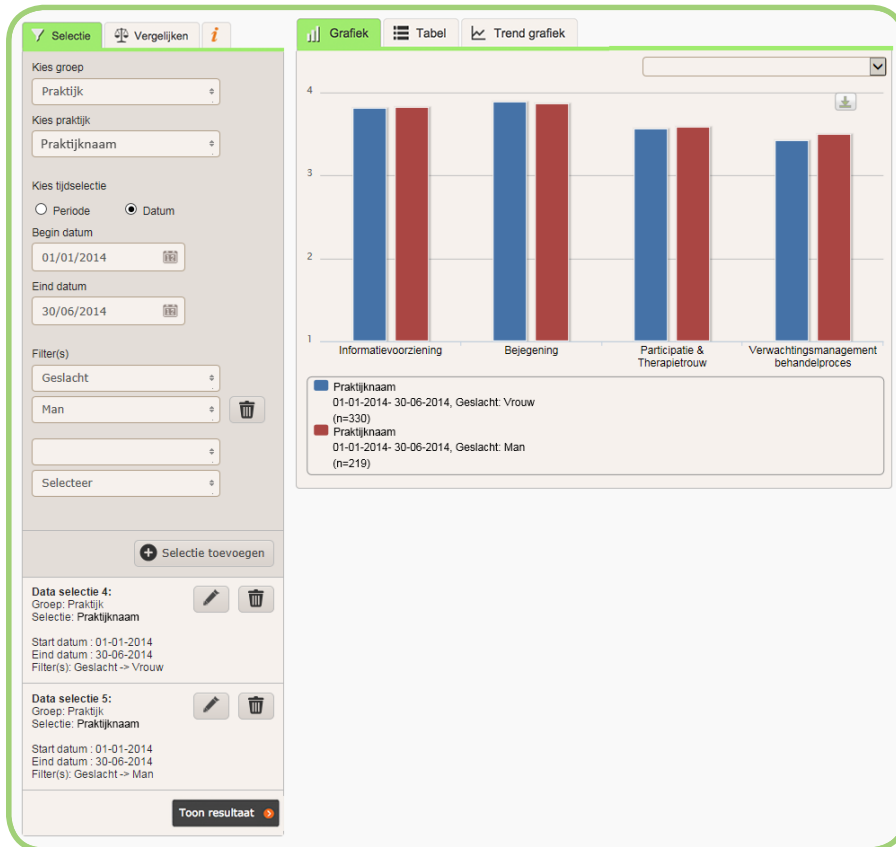
Bij **'Vergelijken'** kunt u een dataselectie toevoegen (of wijzigen) om verder op de resultaten in te zoomen. Op deze manier kunnen de scores op allerlei manieren in één overzicht worden vergeleken en kunnen verschillende benchmarks worden gemaakt. Zo kunt u in één overzicht bijvoorbeeld scores van de mannelijke patiënten afzetten tegen scores van vrouwelijke patiënten. Dit doet u door de juiste filters te selecteren.

Standaard staan de dataselecties op uw praktijk en de benchmark op **'Alle deelnemende praktijken'**. Als u in het overzicht meerdere zaken wilt toevoegen of wijzigen, dan dient u hiervoor een nieuwe dataselectie toe te voegen of een bestaande te wijzigen of te verwijderen.

Om in het menu **'Vergelijken'** te komen, klikt u bovenaan naast **'Selectie'** op het tabblad **'Vergelijken'**. Om een nieuwe vergelijking te starten, verwijdert u de dataselecties door op de prullenbak te klikken.


1. U kunt selecteren op de groepen praktijk, medewerker, peergroup en benchmark. In dit voorbeeld kiezen we voor **'Praktijk'**.
2. Vervolgens kiest u welke selectie u binnen deze groep wil bekijken. Indien u meerdere praktijken in kunt zien kunt u hier een praktijk selecteren.
3. Vervolgens kunt u een tijdselectie maken. U kunt een vooraf bepaalde periode kiezen, op jaar en per kwartaal. Ook kunt u een eigen periode bepalen. U klikt daarvoor op 'Datum' en kiest een begin en eind datum. In dit voorbeeld kiezen we voor de tijdsperiode van 1 januari 2014 tot en met 30 juni 2014.
4. Als laatste kunt u optioneel één of meerdere filters toevoegen. U kunt filteren op aandoening, verzekeraar, situatie, chronisch, behandellocatie, leeftijd, geslacht, behandeldoel, behandelvorm, verwijzing, soort therapie en locatiecode. Wanneer u een van deze opties heeft gekozen, selecteert u vervolgens welke onderdelen u van deze optie wilt inzien. In dit voorbeeld willen we een vergelijking maken tussen mannelijke en vrouwelijke patiënten. We kiezen hierbij voor **'Geslacht'** en vervolgens vinken we **'Vrouw'** aan.
5. Klik op 'Selectie toevoegen'. Vervolgens herhaalt u stap 3, 4 en/of 5. In dit voorbeeld passen we bij het filter (stap 4) het geslacht aan. **'Vrouw'** vinken we uit, **'Man'** vinken we aan. Klik dan op **'Selectie toevoegen'**.
6. Als u uw selectie(s) heeft gemaakt, klikt u op **'Toon resultaat'**. In de grafiek worden uw resultaten getoond.
7. Als u vaak dezelfde vergelijkingen gebruikt, kunt u deze opslaan voor later gebruik. Maak hiervoor de gewenste selectie en klik op de knop 'Opslaan als Favoriet'. U kunt de vergelijking een naam geven voor de herkenbaarheid en toepassen in ieder menu waar u vergelijkingen kunt maken. Klik op het tabblad met de ster om uw Favorieten in te zien en toe te passen.

The screenshot shows the 'Vergelijken' (Compare) interface. At the top, there are tabs for 'Selectie' and 'Vergelijken', along with information and favorite icons. The main area is divided into two sections. The top section is for configuration, including: 'Kies groep' (Select group) with a dropdown menu set to 'Praktijk'; 'Kies praktijk' (Select practice) with a dropdown menu set to 'Praktijknaam'; 'Kies tijdselectie' (Select time selection) with radio buttons for 'Periode' and 'Datum' (selected); 'Begin datum' (Start date) set to '01/01/2014'; 'Eind datum' (End date) set to '30/06/2014'; 'Filter(s)' (Filter(s)) with a dropdown menu set to 'Geslacht' and a list containing 'Man' with a trash icon; and a 'Selecteer' (Select) dropdown. Below this is a '+ Selectie toevoegen' (Add selection) button. The bottom section shows two data selections: 'Data selectie 4' and 'Data selectie 5'. Each entry shows the group ('Praktijk'), selection ('Praktijknaam'), start date ('01-01-2014'), end date ('30-06-2014'), and filter(s) ('Geslacht -> Vrouw' for 4, 'Geslacht -> Man' for 5). Each entry has edit and delete icons. At the bottom right is a 'Toon resultaat' (Show result) button with a right arrow.




Het wijzigen van een bestaande selectie

Indien u een bestaande selectie wilt wijzigen, doet u dit als volgt:

- Klik op het icoontje van het potlood  bij de betreffende selectie.
- Wijzig de selectie en klik op **'Opslaan'**.
- Klik vervolgens op **'Toon resultaat'**.

Het verwijderen van een bestaande selectie

Indien u een bestaande selectie wilt verwijderen uit het overzicht, doet u dit als volgt:

- Klik op het icoontje van de prullenbak .
- Klik vervolgens op **'Toon resultaat'**.

Let op! Om de resultaten zichtbaar te krijgen, klikt u altijd op de knop **'Toon resultaat'**.

6. Resultaten

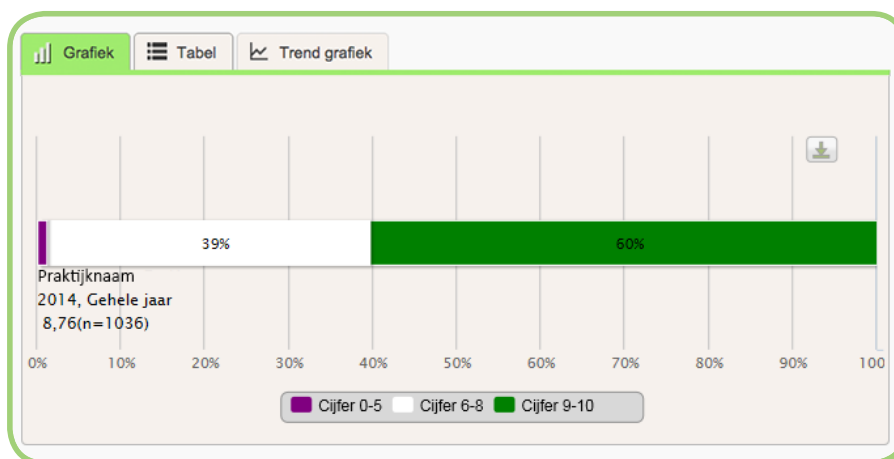
In dit hoofdstuk beschrijven we de pagina's onder het menu-item **'Resultaten'**. Op elk niveau kunt u zich in de resultaten verdiepen door aan de linkerkant selecties of vergelijkingen in te stellen. Boven de grafiek kunt u er voor kiezen om de data in een andere weergave te tonen.

6.1 Algemene beoordeling

Op deze pagina kunt u inzoomen op de algemene beoordeling van de patiënten over uw praktijk. Dit betreffen scores tussen 0 en 10 en gaat om de vraag **'Welk cijfer geeft u de huidtherapeut?'**. Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

De balk is ingedeeld in drie vlakken. Paars is de groep die u het cijfer 0-5 gaf, wit is het cijfer 6-8 en groen is het cijfer 9-10. Door met uw muis over de vlakken te bewegen, ziet u de n-waarde. Dit is het aantal respondenten. Ook ziet u het exacte percentage van het vlak.

Aan de linkerkant kunt u selecties of vergelijkingen instellen. Door op **'Tabel'** of **'Trend grafiek'** te klikken ziet u de resultaten in een andere weergave.

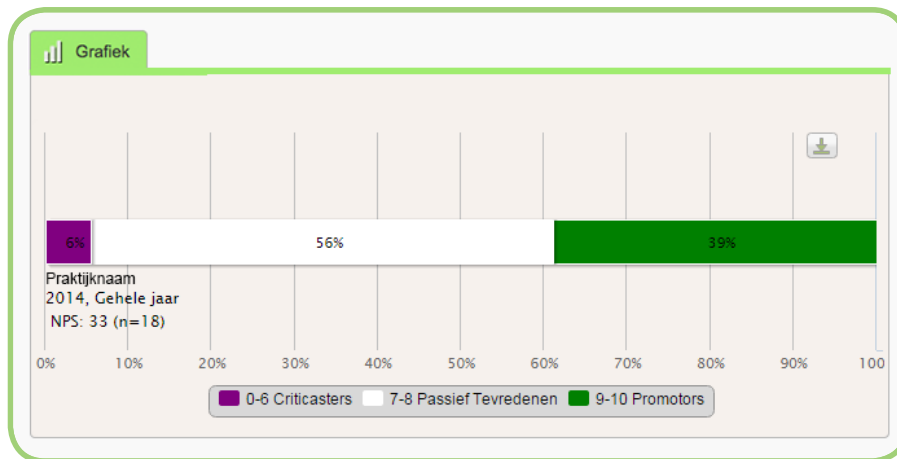


6.2 Net Promoter Score (NPS)

Op deze pagina kunt u verder inzoomen op de Net Promoter Score (NPS) van uw praktijk: **'Hoe waarschijnlijk het is dat u deze huidtherapeut bij vrienden of familie met dezelfde problematiek aanbeveelt?'**.

De NPS methode onderscheidt drie verschillende groepen respondenten: 'Promoters' (9-10), 'Passief tevredenen' (passives) (7-8) en 'Criticasters' (detractors) (0-6). Het percentage Promoters wordt vervolgens verminderd met het percentage Criticasters. Het uiteindelijke resultaat van de NPS is geen percentage maar een absoluut getal, waarbij het resultaat kan liggen tussen de -100 en +100.

Een positieve NPS (>0) wordt meestal als goed beschouwd. Volgens onderzoek scoort het gemiddelde bedrijf minder dan +10 op de NPS, terwijl de best scorende organisaties zich situeren tussen de +50 en +80. De waardes kunnen echter sterk verschillen per sector en cultuur.



De balk is ingedeeld in drie vlakken. Paars is de groep die u het cijfer 0-6 gaf, wit is het cijfer 7-8 en groen is het cijfer 9-10. Door met uw muis over de vlakken te bewegen ziet u de n-waarde. Dit zijn het aantal respondenten. Ook ziet u het exacte percentage van het vlak waar u overheen gaat. In het menu aan de linkerkant kunt u selecties of vergelijkingen instellen.

6.3 Beoordeling op thema niveau

Op deze pagina kunt u verder inzoomen op de thema's van het patiëntervaringsonderzoek. U kunt uw resultaten in een staafgrafiek, tabel of trendgrafiek bekijken door de betreffende tab aan te klikken.



Voor verdieping binnen de thema's klikt u op de betreffende balk van het thema in de grafiek in het tabje 'Grafiek'. U gaat dan naar 'Beoordeling op thema gedetailleerd'. De thema's worden weergegeven in de balken. Door met uw muis over de resultaten te bewegen ziet u de n-waarde. Dit is het aantal respondenten. Ook ziet u de exacte beoordeling van de balk waar u overheen gaat. In het menu aan de linkerkant kunt u selecties of vergelijkingen instellen.

6.4 Beoordeling op thema gedetailleerd

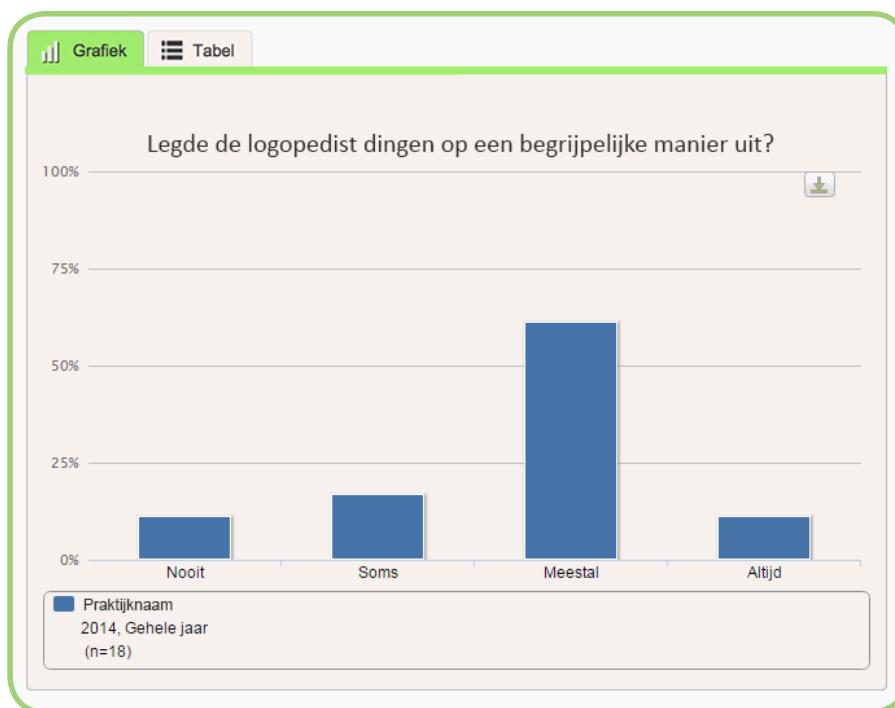
Op deze pagina kunt u verder inzoomen op de afzonderlijke items binnen de thema's. Op deze manier kunt u eventuele afwijkende items inzichtelijk krijgen. U kunt uw resultaten in een staafgrafiek, tabel of trendgrafiek bekijken door de betreffende tab aan te klikken.

Wanneer u onder het tabje **'Grafiek'** in de grafiek op de balk van een bepaalde vraag klikt, gaat u meteen door naar het menu **'Resultaten open & gesloten vragen'** om nog verder op de vragen in te zoomen.

De vragen worden weergegeven in de balken. Door met uw muis over de resultaten te bewegen ziet u de n-waarde. Dit is het aantal respondenten. Ook ziet u de exacte beoordeling van de balk waar u overheen gaat. Aan de linkerkant kunt u in het menu selecties of vergelijkingen instellen.

6.5 Resultaten gesloten & open vragen

Op deze pagina kunt u de resultaten per vraag inzien. Om een vraag in te zien, kunt u bij **'Kies vraag'** keuze maken tussen alle vragen, open vragen, thema's of vragen uit de vragenbibliotheek. U kunt vervolgens de vraag selecteren die u wilt inzien. U kunt uw resultaten in een staafgrafiek of tabel bekijken door de betreffende tab aan te klikken. De open vragen worden weergegeven in een tekst overzicht en kunt u eventueel ook naar Excel exporteren.



De vragen worden weergegeven in de balken. Door met uw muis over de resultaten te bewegen ziet u de n-waarde. Dit is het aantal respondenten. Ook ziet u de exacte beoordeling van de balk waar u overheen gaat. Aan de linkerkant kunt u in het menu selecties of vergelijkingen instellen.

6.6 Procesgegevens

Onder de procesgegevens vindt u exacte cijfers van de activiteiten. U krijgt hiermee inzicht in het aantal aangeboden activiteiten, uitnodigingen die (niet) zijn verstuurd, (niet) ingevulde vragenlijsten, respons voor e-mail en schriftelijk (indien van toepassing) en de totale respons.

Onder **'Niet uitgenodigd omdat'** kunt u de reden inzien waarom de patiënten niet uitgenodigd zijn voor het invullen van de vragenlijst. U kunt hier actief op sturen binnen de praktijk om meer data te verzamelen. Aan de linkerkant kunt u in het menu de resultaten filteren.

6.7 Totaaloverzicht vragen

Op deze pagina ziet u de resultaten van alle vragen in één overzicht. Links in het scherm selecteert u eventueel een bepaald thema voor de betreffende vragen, de praktijk, medewerker of peergroup waarvoor u resultaten wilt zien en de periode.

U kunt de resultaten vervolgens ook naar Excel exporteren of printen, met behulp van de knoppen rechtsboven in de weergave.

Indien u per vraag wilt vergelijken (bv. scores van medewerkers) of benchmarken en deze resultaten in een grafiekvorm wilt zien, kunt u gebruik maken van het menu **'Resultaten open & gesloten vragen'**. In dat menu-item kunt u per vraag vergelijkingen maken.

6.8 Totaaloverzicht scores

De procesgegevens bevatten informatie over het onderzoeksproces. U ziet hier voor uw gehele praktijk:



Aantal aangeboden activiteiten



Aantal uitgenodigde patiënten



Aantal ingevulde vragenlijsten



Algemene beoordeling



Net Promoter Score



Thema aanduiding in verschillende kleuren. Met de mouseover kunt u zien om welk thema het gaat.

Door middel van de stoplichtkleuren kunt u snel zien of uw praktijk beter (groen), gelijk (oranje) of onder (rood) de vastgestelde norm presteert. U kunt de norm instellen onder het tabblad **'Beheer'**.

U kunt deze waarden oplopend of aflopend sorteren door op de kolomnaam of het icoontje te klikken. Door een keuze te maken tussen periode en datumbereik (van–tot) is het geheel over de gewenste periode te filteren.

De procesgegevens zijn te exporteren naar Excel en PDF of meteen te printen, met behulp van de knoppen rechtsboven in de weergave. Op tabblad 2 van de export vindt u de e-mailadressen van de bouncers. Naar deze cliënten is wel een uitnodiging verstuurd, maar die kon niet worden bezorgd omdat er bijvoorbeeld een fout zit in het e-mailadres. Aan de hand van de export van de bouncers kunt u de gegevens in uw eigen administratie bijwerken.

6.9 Managementrapportages

U ontvangt ieder kwartaal een managementrapportage over de afgelopen 365 dagen. Wanneer u deze niet meer hebt, kunt u ze op deze pagina downloaden. U doet dit door bij de betreffende rapportage op **'Download'** te klikken.

Jaar	Kwartaal	Van	Tot	Link
2014	3	1-10-2013	30-9-2014	Download
2014	2	1-7-2013	30-6-2014	Download
2014	1	1-4-2013	31-3-2014	Download
2013	4	1-1-2013	31-12-2013	Download
2013	3	1-10-2012	30-9-2013	Download

7. Beheer

In **'Beheer'** kunt u instellingen voor de rapportagetool en vragenlijst aanpassen. U kunt een peergroup aanmaken, normen instellen en vragen uit de vragenbibliotheek toevoegen.

7.1 Peergroup

Met de peergroup module kunt u binnen uw praktijk een eigen benchmark aanmaken door groepen medewerkers als peergroup samen te stellen. Dit is bijvoorbeeld interessant voor grotere praktijken waar behandelingen in teams worden uitgevoerd.

U kunt maximaal vijftientig peergroups aanmaken. Na het aanmaken van de peergroup kunt u deze selecteren bij het maken van een selectie op de pagina's onder **'Resultaten'**.

Peergroup aanmaken

- Klik op **'Nieuwe peergroup'**.
- Typ een naam die u aan de peergroup wilt geven en klik vervolgens op **'Nieuwe Peergroup aanmaken'**.
- Klik op de nieuw aangemaakte peergroup.
- Selecteer de medewerkers die u binnen een peergroup wilt activeren en klik op **'aanpassen'**.
- Herhaal dit proces indien u meerdere peergroups wilt aanmaken.

De peergroups zijn nu te benchmarken onder de diverse submenu's in menu **'Resultaten'**.

7.2 Normen

Door het instellen van uw norm voor het algemene beoordelingscijfer, de NPS en de themawaarden kunt u door middel van de stoplicht indicatoren snel zien of uw praktijk beter (groen), gelijk (oranje) of onder (rood) de vastgestelde praktijknorm presteert.

U stelt de normen in door achter de algemene beoordeling, NPS en de thema's een getal met twee cijfers achter de komma in te vullen.

7.3 Vragenbibliotheek

Op deze pagina kunt u uit de voor u beschikbare bibliothe(e)k(en) vragen selecteren die u specifiek voor uw praktijk gedurende een bepaalde periode wilt uitvragen aan uw patiënten, naast de standaard vragenlijst. U ziet rechts bovenin het kader welke bibliothe(e)k(en) er voor u beschikbaar zijn.

Bij sommige vragen (b.v. **'Mogen wij u benaderen voor onze nieuwsbrief?'**) worden vervolgvragen gesteld indien de patiënt voor **'ja'** kiest. In dat geval wordt bijvoorbeeld naar het e-mailadres en de naam gevraagd. De vervolgvragen ziet u niet in het overzicht.

Vraag toevoegen

- Selecteer de gewenste bibliotheek rechts bovenin (indien er meerdere zijn).
- Voer bij de gewenste vraag een begindatum in.
- Voer een einddatum in (tot en met deze datum wordt deze vraag automatisch toegevoegd aan de formele vragenlijst) of vink **'Altijd vragen'** aan. In dit laatste geval wordt de vraag altijd toegevoegd, totdat u deze optie uitvinkt.
- Klik onderaan op **'opslaan'**.
- Herhaal dit proces voor elke vraag uit de bibliotheek die u wilt toevoegen

In de laatste kolom ziet u hoeveel patiënten deze vraag reeds hebben beantwoord. U treft de resultaten van deze vragen op de pagina **'Resultaten' - 'Resultaten open & gesloten vragen'**.

8. Data oplevering

Voordat we uitleggen hoe u data kunt opleveren aan derden, willen we benadrukken dat de verzamelde data uw eigendom is en zonder uw toestemming nooit inzichtelijk is voor anderen. Wij leveren de verzamelde data pas op aan derden wanneer u hiervoor het toestemmingsformulier voor dataoverdracht heeft getekend en naar ons heeft opgestuurd.

U kunt data opleveren aan derden en vergelijkingssites. Ook kunt u behaalde resultaten tonen op uw eigen website met behulp van een widget.

8.1 Dataoverdracht

Op het moment dat wij data voor u opleveren aan derden, gebeurt dit gepseudonimiseerd. Zo wordt de privacy van de respondent gewaarborgd en data veilig en niet herleidbaar “getransporteerd”. Dit houdt in dat de gegevens worden omgezet naar een unieke code, voordat ze worden verzonden. Deze code is niet herleidbaar waardoor de privacy van de patiënt wordt gewaarborgd.

Download via www.qualiview.nl/pdf/huid/toestemmingsformulieren.pdf het toestemmingsformulier. Door het formulier te ondertekenen en aan Qualiview te retourneren verleent u ons toestemming om de verzamelde patiëntervaring op te leveren aan een derde partij.

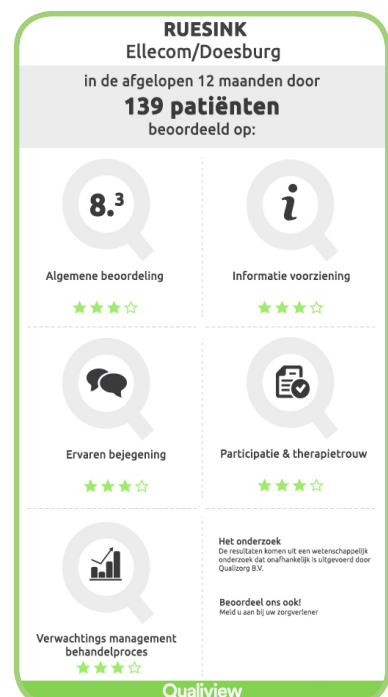
8.2 Vergelijkingssites

Potentiële patiënten laten zich steeds vaker via internet informeren. Het is dan ook van groot belang dat uw praktijk in combinatie met de juiste informatie gemakkelijk vindbaar is. Door ons samenwerkingsverband met PraktijkindeBuurt.nl en KiesvoorjeZorg.nl is het mogelijk om patiëntervaring aan uw profiel toe te voegen.

Met behulp van het toestemmingsformulier heeft u de keuze om data op te leveren aan Kiesvoorjezorg.nl en Praktijkindebuurt.nl.

8.3 Uw website


Uw praktijk levert kwaliteit en dat mag iedereen weten! Het is van toegevoegde waarde om uw resultaten van het patiëntervaringsonderzoek inzichtelijk te maken voor potentiële patiënten. Maak daarvoor gebruik van de widget van Qualiview die u eenvoudig op uw website plaats. Kijk voor meer informatie op www.qualiview.nl/widget




9. Instellen als bladwijzer


De URL van de rapportagetool kunt u opslaan in uw browser. Hierdoor kunt u de tool gemakkelijk terugvinden en vaker inloggen om de feedback van patiënten te bekijken.


9.1 Google Chrome

Ga naar www.zorgmonitor.eu en klik op het pictogram  in de adresbalk. U kunt de bladwijzer een naam geven. Vervolgens klikt u op **'Klaar'**.


Om de bladwijzer te benaderen klikt u rechtsboven op het pictogram  in de adresbalk. Ga met uw muis over **'Bladwijzers'** en klik dan op de bladwijzer voor de monitor.

9.2 Internet Explorer

Ga naar www.zorgmonitor.eu en klik op het pictogram  in de adresbalk. Klik op **'Aan favorieten toevoegen'**. U kunt de bladwijzer een naam geven. Vervolgens klikt u op **'Toevoegen'**.

Om de bladwijzer te benaderen klikt u rechtsboven op het pictogram  in de adresbalk. Klik dan op de bladwijzer voor de monitor.

9.3 FireFox

Ga naar www.zorgmonitor.eu en klik op het pictogram  in de adresbalk. Klik op **'Aan favorieten toevoegen'**. U kunt de bladwijzer een naam geven. Vervolgens klikt u op **'Toevoegen'**.

Om de details (naam, mapnaam en label) van uw bladwijzer te bewerken klikt u nogmaals op de ster om het venster **'Deze bladwijzer bewerken'** te openen. Klik zodra u het bewerken hebt voltooid op **'Klaar'** om het veld te sluiten.

Om de bladwijzer te benaderen typt u de gegeven naam van de bladwijzer in de adresbalk. Terwijl u typt, zal een lijst van websites met een aangemaakte bladwijzer en websites die u hebt bezocht verschijnen. Websites met een bladwijzer bevatten een gele ster ernaast. Door de website aan te klikken, gaat u hier direct heen.

9.4 Safari

Ga naar www.zorgmonitor.eu en klik op het pictogram  in de adresbalk. Kies **'Voeg bladwijzer toe'**. Geef de bladwijzer een naam en klik op **'Voeg toe'**.

Om de bladwijzer te benaderen klikt u onder de adresbalk op de naam die u de bladwijzer gegeven hebt.

10. Links en downloads

Naast deze handleiding, bieden wij vervolghandleidingen en ondersteunende documentatie aan. U vindt al onze ondersteuning hieronder en in uw persoonlijke mijn.qualiview.nl.

- Handleiding 1 - Aan de slag
www.qualiview.nl/pdf/huid/handleidingen/aan_de_slag.pdf
- Handleiding 3 - Verbetering
www.qualiview.nl/pdf/huid/handleidingen/verbetering.pdf
- Informatiebrief met toestemmingsformulier
www.qualiview.nl/pdf/huid/informatiebrief.pdf
- Poster en flyer
www.qualiview.nl/pdf/informatieflyer_poster.pdf
- Voorlichtingsdocument vreemde talen
www.qualiview.nl/pdf/voorlichtingsdocumenten_vreemde_talen.pdf
- Privacywetgeving
www.qualiview.nl/pdf/huid/privacywetgeving.pdf
- Inclusie instructie
www.qualiview.nl/pdf/huid/inclusie.pdf

11. Meer informatie?

Heeft u na het lezen van de handleiding vragen? Ga naar www.qualiview.nl/pdf/huid/handleidingen/verbetering.pdf voor een uitgebreide handleiding over het interpreteren van de data uit de rapportagetool en het opstellen van verbeterplannen: **'Deel 3: Verbeteringen'**. Voor de veelgestelde vragen kunt u terecht op www.qualiview.nl/faq

Qualizorg heeft een eigen helpdesk, voor u en uw patiënt, die dagelijks van 08.30 tot 17.30 uur bereikbaar is. Onze helpdeskmedewerkers staan u graag te woord en bieden u snelle service bij vragen of problemen. Onze medewerkers hebben veel kennis en kunnen u daardoor gerichte ondersteuning bieden. Wij zorgen op werkdagen altijd voor een terugkoppeling binnen 24 uur! Neem contact met ons op via support@qualiview.nl of 0570-820 219.