

Algemene informatie

Patientfeedback

Middels deze folder willen wij u informeren over het opstarten en uitvoeren van de DGOA patientfeedback registratie in uw ziekenhuis.

Inhoudsopgave

I. Patientfeedback en DICA: hoe zit dat?	2
II. Keuze voor een registratiesysteem	2
Via een patientportal.....	2
Via het eigen EPD	3
Via het DICA basissysteem	3
III. Starten met de registratie	3
Patiëntbrieven	3
Overzicht vragenlijsten & meetmomenten.....	3
Informatie voor professionals	3
IV. Registratieproces.....	4
Benchmark.....	4
Overleden patiënt	4
V. Terugkoppeling van de resultaten	4
Rapportages	4
Indicatoren & transparantie.....	5
VI. Dataveiligheid & privacy	5
VII. Contact	6

I. Patientfeedback en DICA: hoe zit dat?

In aanvulling op het meten van de klinische uitkomsten van zorg, is er toenemende behoefte om het patiëntenperspectief mee te nemen. Het gebruik van deze patiëntmetingen (PROMs en PREMs) dient meerdere doelen, zoals de individuele patiëntenzorg, kwaliteitsevaluatie- en verbetering en wetenschappelijk onderzoek.

Ziekenhuizen meten al regelmatig patiëntmetingen als onderdeel van de individuele patiëntenzorg. Bijvoorbeeld via een patientportal of EPD. DICA kan als aanvulling hierop de resultaten op landelijk niveau benchmarken en terugkoppelen via MijnDICA. Omdat deze informatie verzameld wordt als onderdeel van een aantal bestaande klinische registraties bij dezelfde patiëntengroepen, kan DICA een koppeling maken van klinische en patientfeedback gegevens. Hierdoor ontstaat waardevolle informatie in de rapportages op MijnDICA. De kwaliteit van leven kan bijvoorbeeld bij patiënten in verschillende ziektestadia worden onderzocht en de effectiviteit van verschillende behandelingen kan worden vergeleken.

De keuze voor vragenlijsten en meetmomenten die landelijk worden verzameld, wordt gemaakt door taskforces waarin de wetenschappelijke verenigingen en patiëntenverenigingen vertegenwoordigd zijn. Er is specifiek aandacht voor de bruikbaarheid en haalbaarheid voor de professional en patiënt. Vanuit DICA worden de audits ondersteund door ziekte-specifieke en methodologische kennis. De gegevens worden geregistreerd via de bestaande infrastructuur (zie keuze voor een registratiesysteem), waarna zij op ziekenhuis en landelijk niveau worden teruggekoppeld.

Alle ziekenhuizen in Nederland die deelnemen aan de klinische registratie van de DGOA kunnen deelnemen aan de patientfeedback registratie. Deelname aan de patientfeedback registratie is bij uw DICA abonnement inbegrepen.

II. Keuze voor een registratiesysteem

Het ziekenhuis maakt een keuze uit hoe de patientfeedback gegevens aan te verzamelen:

1. Via een patientportal
2. Via het eigen EPD
3. Via het DICA basissysteem

Vanuit deze systemen worden de patientfeedback gegevens aangeleverd aan MRDM, de databewerker van DICA.

Via een patientportal

DICA heeft een document opgesteld met vereisten waar een leverancier van een patientportal aan zou moeten voldoen. Hierbij gaat het om zaken als technische mogelijkheden en databeveiliging. Deze keuzehulp is beschikbaar voor de ziekenhuizen. DICA raadt een patientportal sterk aan, om zo de patiëntuitkomsten direct te kunnen gebruiken in de individuele patiëntenzorg. Indien gekozen wordt patientfeedback gegevens via een patientportal te verzamelen, dient het ziekenhuis de procedure met betrekking tot het aanleveren van gegevens aan MRDM af te spreken met de betreffende leverancier.

Dit kan via de Servicedesk aangevraagd worden. Een groot aantal leveranciers heeft de data aanlevering systematiek al met MRDM afgestemd. Verdere informatie kunt u opvragen bij de DICA Servicedesk (dica-servicedesk@mrdrn.nl of 088-5700010).

Via het eigen EPD

Indien u de patientfeedback gegevens registreert in het eigen EPD dan kan u uw data via batch bestanden aanleveren bij MRDM. Voor de verwerking van de gegevens dient u de data aan te leveren volgens de definities beschreven in de data dictionaries, opvraagbaar bij de DICA Servicedesk (dica-servicedesk@mrdrn.nl of 088-5700010). Informatie over het aanleveren via batch bestanden kunt u tevens opvragen bij de DICA Servicedesk. N.B. Let op dat het verzamelen van PROMs en PREMs een eigen dynamiek kent: de patiënt geeft meestal geen toestemming om PREMs op te slaan in het EPD, gezien zij dit anoniem willen houden.

Via het DICA basissysteem

Deelname aan het DICA basissysteem is gratis. Het voordeel is dat de data automatisch en zonder extra handeling door MRDM verwerkt worden en hierdoor snel op MijnDICA worden meegenomen. Het nadeel is dat het basissysteem geen functionaliteit voor het gebruik van de resultaten op patiëntniveau in de spreekkamer heeft. Het basissysteem, genaamd 'PatientQuest Lite' wordt gefaciliteerd door PatientInvolved. Informatie over het aanleveren via het DICA basissysteem kunt u opvragen bij de DICA Servicedesk (dica-servicedesk@mrdrn.nl of 088-5700010).

III. Starten met de registratie

Patiëntbrieven

Voor het uitnodigen van de patiënt voor deelname aan de patientfeedback registratie, levert DICA in concept patiëntbrieven aan. Deze kunt u aanvullen met uw eigen huisstijl, te denken aan logo's en afzender informatie. Ook adviseren wij het ziekenhuis-patiëntnummer rechts bovenaan de brief te noteren of van een patiëntsticker te voorzien. Deze informatie is noodzakelijk om de patientfeedback gegevens te kunnen koppelen aan de gegevens uit de klinische registratie.

Overzicht vragenlijsten & meetmomenten

De laatste versie van de geselecteerde vragenlijsten en meetmomenten zijn beschikbaar via www.dica.nl.

Informatie voor professionals

Voor het informeren van de professionals die bij de patientfeedback registratie betrokken zijn, stelt DICA zakkaartjes te beschikking. Hierop wordt het doel van de patientfeedback registratie en de vragenlijsten en meetmomenten systematisch in een handzaam overzicht omschreven.

IV. Registratieproces

Benchmark

De door de patiënt ingevulde gegevens komen via 1) het patientportal, 2) het eigen EPD of 3) het DICA basissysteem binnen bij MRDM.

MRDM verzamelt, verwerkt, aggregereert en anonimiseert de gegevens zodat DICA de landelijke benchmark kan verzorgen. De benchmark voor de patientfeedback registraties is voor iedereen die hierbij is aangesloten beschikbaar. Voor het gebruik in de spreekkamer van real-time gegevens op individueel niveau maakt het ziekenhuis gebruik van een patientportal of het eigen EPD. Eventuele bijkomende kosten zijn voor het ziekenhuis. De data zijn te allen tijde eigendom van het ziekenhuis. De data zal niet gedeeld worden met derden, mits het ziekenhuis hier uitdrukkelijk goedkeuring voor geeft.

Overleden patiënt

Indien u in Survey registreert dat een patiënt is overleden, zal hij/zij niet meer benaderd worden voor het invullen vragenlijsten. Dit wordt georganiseerd door de automatische koppeling tussen Survey en het DICA basissysteem voor patientfeedback metingen.

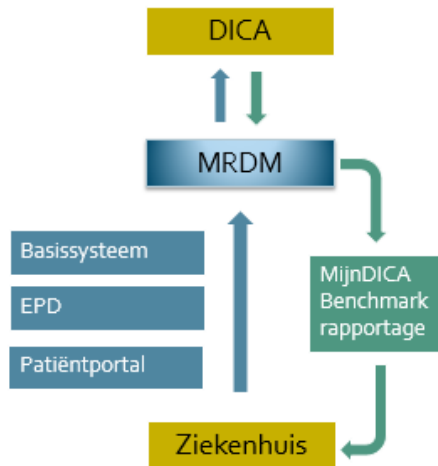
Indien u niet in Survey heeft aangegeven of kan aangeven dat een patiënt is overleden, bijvoorbeeld omdat u met een ander systeem registreert, kunt u dit ook direct aan de DICA Servicedesk melden (dica-servicedesk@mrdr.nl of 088-5700010). Indien u het verzoek indient om een bepaalde patiënt geen vragenlijsten meer toe te sturen vanuit het DICA basissysteem, zorgen wij ervoor dat uw patiënt geen uitnodiging voor het invullen van een vragenlijst ontvangt.

V. Terugkoppeling van de resultaten

Rapportages

De rapportages worden teruggekoppeld aan de ziekenhuizen via MijnDICA en worden wekelijks bijgewerkt. Alleen de resultaten van het eigen ziekenhuis zijn zichtbaar, zoals u gewend bent bij de klinische registraties. De patientfeedback gegevens worden geanonimiseerd en op geaggregeerd niveau terug gekoppeld en zijn dus niet naar de individuele patiënt te herleiden op MijnDICA. Indien u wilt weten welke patiënt de vragenlijst juist wel of niet heeft ingevuld, of u wilt de resultaten hiervan zien, dient u dit via het eigen EPD of patientportal op te vragen.

Figuur 1 geeft een overzicht van het proces van registeren en terugkoppelen van de gegevens.



Figuur 1. Registratieproces en terugkoppeling van resultaten

Indicatoren & transparantie

Naast de verbetercyclus op basis van het inzichtelijk maken van de eigen resultaten, kunnen de data ook gebruikt worden om verantwoording af te leggen aan derden (zorgverzekeraars, patiëntenorganisaties e.d.). Het besluit of indicatoren over patientfeedback geschikt zijn voor transparantie wordt genomen door de koepelorganisaties in hetzelfde format als bij de klinische registraties. DICA organiseert de landelijke indicatoren dagen. Gedurende deze dagen faciliteert DICA landelijke stakeholders (ZN, NPCF, FMS) om met elkaar de indicatoren voor de registraties vast te stellen. Om een valide indicator op te kunnen stellen, moet hij te berekenen zijn uit de beschikbare gegevens. DICA voert hierop een controle uit. Naast de klinische indicatoren kunnen op termijn ook patientfeedback indicatoren worden geselecteerd. Een overzicht van de reeds gemaakte afspraken per registratie vindt u op www.dica.nl.

VI. Dataveiligheid & privacy

Dataveiligheid is essentieel voor DICA. DICA draagt bij aan de verzameling, validering en analyse van de data door inschakeling van MRDM. MRDM treedt op als databewerker van de ziekenhuizen. MRDM beheert de ziekenhuisdata en stuurt deze geanonimiseerd door naar DICA, waar de analyse voor de benchmark zal worden uitgevoerd.

De rol van databewerker komt voort uit de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Deze wet legt belangrijke beperkingen op de werkwijzen die MRDM mag hanteren. Binnen dit kader is MRDM gebonden aan het feit dat zij zelf geen eigenaar van vertrouwelijke patiëntdata is. Dit blijft het ziekenhuis in wiens opdracht MRDM werkt. Hierdoor wordt gegarandeerd dat er nooit zonder toestemming van de eigenaar data worden verspreid of bewerkt. Daarnaast hanteert MRDM de NEN 7510 norm voor informatieveiligheid in de zorg, de internationale norm voor informatieveiligheid ISO 27001 en de richtlijnen voor webapplicaties van het NCSC. MRDM is NEN 7510:2011 en ISO 27001:2013 gecertificeerd.

De Wbp en de Wet Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO) staan verwerking van persoonsgegevens niet zondermeer toe. Gegevensverzamelingen, onderlinge data-uitwisseling en/of koppelingen (met klinische registraties) zijn alleen mogelijk binnen de wettelijke kaders. Wanneer direct en indirect herleidbare persoonsgegevens worden verwerkt dient toestemming aan de patiënt te worden gevraagd. De door de patiënt ingevoerde gegevens worden anoniem gebruikt ten behoeve van DGOA en ter identificatie van de patiënt bij vervolgmetingen door MRDM. Uitzondering hierop vormt wanneer de patiënt expliciete toestemming heeft gegeven voor inzage in de antwoorden door de behandelend arts in de vragenlijst. De persoonsgegevens worden versleuteld opgeslagen. Deelname aan de patientfeedback registratie is vrijwillig en de patiënt kan op elk moment zijn of haar deelname beëindigen zonder dat daar consequenties aan verbonden zijn. Patiënten ontvangen voorlichtingsmaterialen over de deelname aan de patientfeedback registratie.

VII. Contact

De DICA Servicedesk is bereikbaar via dica-servicedesk@mrdm.nl.

Of tijdens kantooruren telefonisch via 088 – 57 000 10.