



B5: A NEW **MULTIDIMENSIONAL** **QUALITY MODEL** FOR PATIENTS, THEIR KIN, PROFESSIONALS AND PROVIDERS

DR. PETER LACHMAN

PROF. DR. KRIS VANHAECHT

& FLAQUUM TEAM



WELCOME & OVERVIEW



@PeterLachman



@KrisVanhaecht

#QUALITY2022B5

INTRODUCTION PER TABLE

- 10 seconds introduction
 - Name, country, professional role

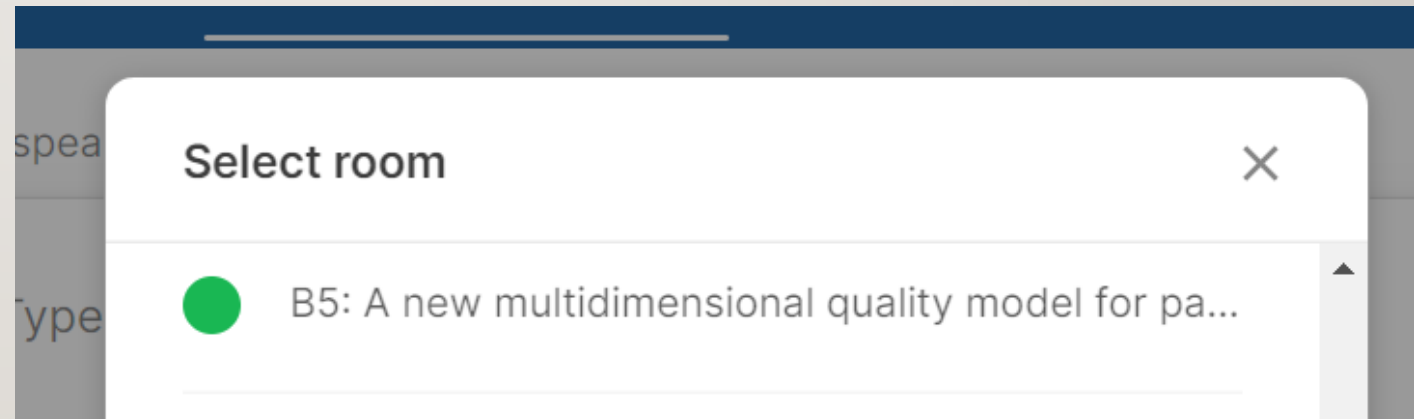


WHAT ARE THE OPINIONS AT YOUR TABLE?

- We use **SLIDO** to communicate
- 1. Go to: www.slido.com **OR** QR-code
- 2. Enter via the code #quality2022 & 3. Select room B5



 @CharlotteVda



slido



**Join at slido.com
#quality2022**

① Start presenting to display the joining instructions on this slide.

WARMING UP

slido

SLIDO: How do you feel right now ?

- Share in SLIDO one word per delegate

Join at
slido.com
#quality2022



slido



How do you feel right now?

① Start presenting to display the poll results on this slide.

JUNE 6, 2021 ... “WHAT MATTERS TO YOU” DAY



**R/ Cooling down pancreas, lots of pain medication (Pethidine)
+ laparoscopic cholecystectomy in one day admission**

JUNE 2021 – 2022



**IS THIS
QUALITY 1.0?
QUALITY 2.0?
QUALITY 3.0?**

Peter: What do you think the answer is?

THE FUTURE ?

Quality 1.0

+

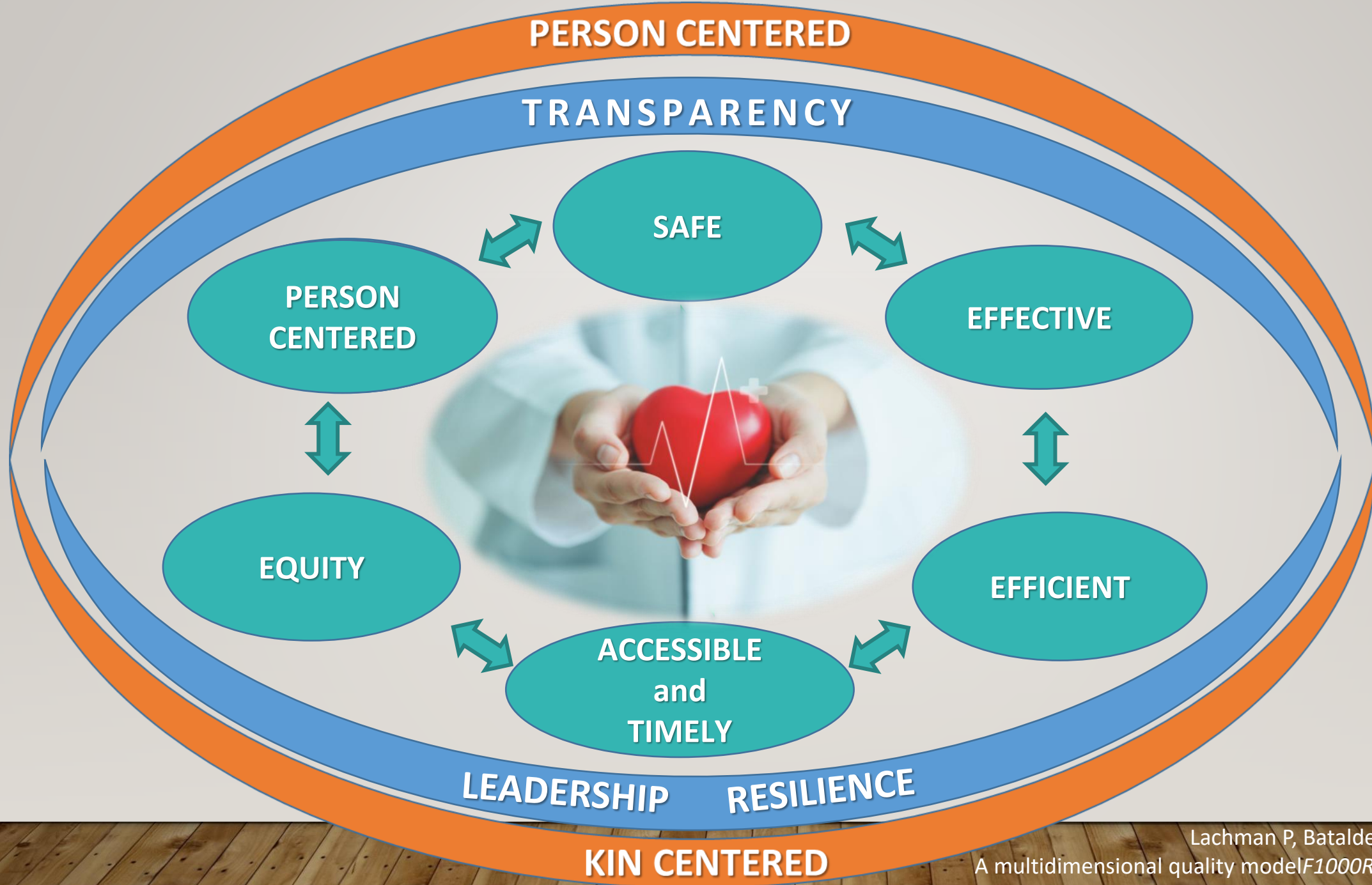
Quality 2.0

+

Quality 3.0

SO HOW CAN WE INTEGRATE ALL OF THIS IN ONE MODEL?

Kris: Is it possible to integrate this into one model?





OPINION ARTICLE

REVISED A multidimensional quality model: an opportunity for patients, their kin, healthcare providers and professionals to coproduce health [version 2; peer review: 2 approved with reservations]

Previously titled: A multidimensional quality model: an opportunity for patients, their kin, healthcare providers and professionals to coproduce care

Peter Lachman^{1,2}, Paul Batalden³, Kris Vanhaecht^{4,5}

¹International Society for Quality in Health Care (ISQua), Dublin, D02 NY63, Ireland

²Royal College of Physicians Ireland (RCPI), Dublin, Ireland

³Dartmouth Institute for Health Policy and Clinical Practice, Dartmouth College, Lebanon, NH, USA

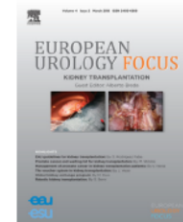
⁴KU Leuven Institute for Healthcare Policy, KU Leuven, Leuven, 3000, Belgium

⁵Department of Quality, University Hospitals Leuven, Leuven, 3000, Belgium



available at www.sciencedirect.com

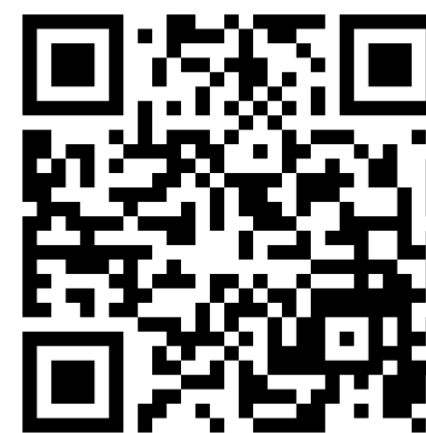
journal homepage: www.europeanurology.com/eufocus



Mini Review – Education

The History of Quality: From an Eye for an Eye, Through Love, and Towards a Multidimensional Concept for Patients, Kin, and Professionals

Kris Vanhaecht^{a,b,*}, Dirk De Ridder^{a,b}, Deborah Seys^a, Jonas Brouwers^a, Fien Claessens^a, Astrid Van Wilder^a, Massimiliano Panella^c, Paul Batalden^d, Peter Lachman^e



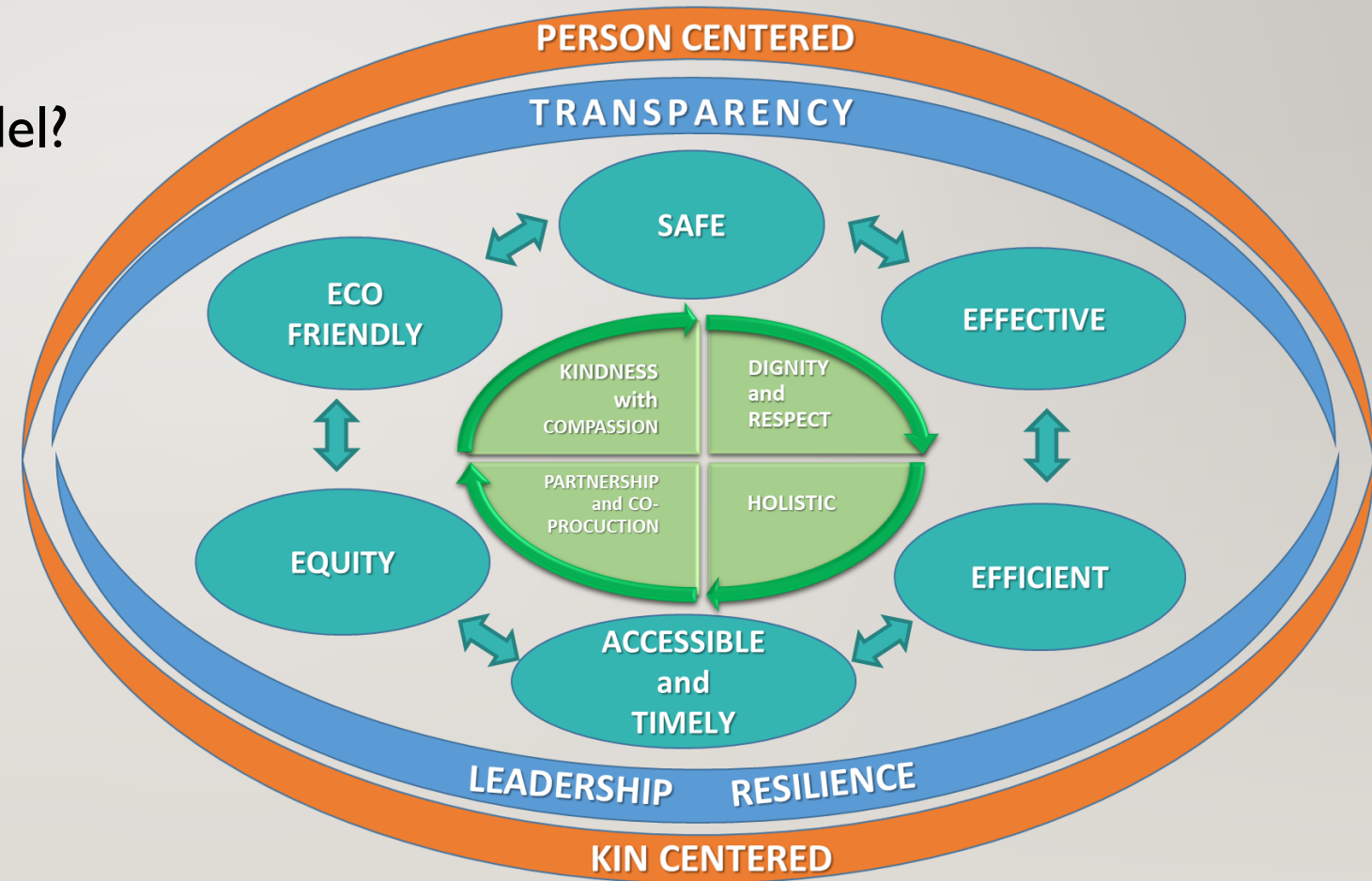
DISCUSS AT YOUR TABLE 10 MINUTES

slido

Per table one answer in one word:

What do you I THINK about this model?

Join at
slido.com
#quality2022



slido



What do you I THINK about this model?

① Start presenting to display the poll results on this slide.

WHAT DO PATIENTS AND KIN THINK ABOUT THIS MULTIDIMENSIONAL MODEL?



Fien: What did you find in your qualitative research?

PATIENTS' AND KIN'S PERSPECTIVES ON QUALITY

- 1) Qualitative design: 4 focus group interviews
- 2) Purposive sample (35 patients and kin from 3 hospitals)
- 3) Semi-structured interview guide

Which are the attributes that **positively** or **negatively** affect your experience about healthcare quality in a hospital setting?

3 GREEN CARDS: positively influencing attributes

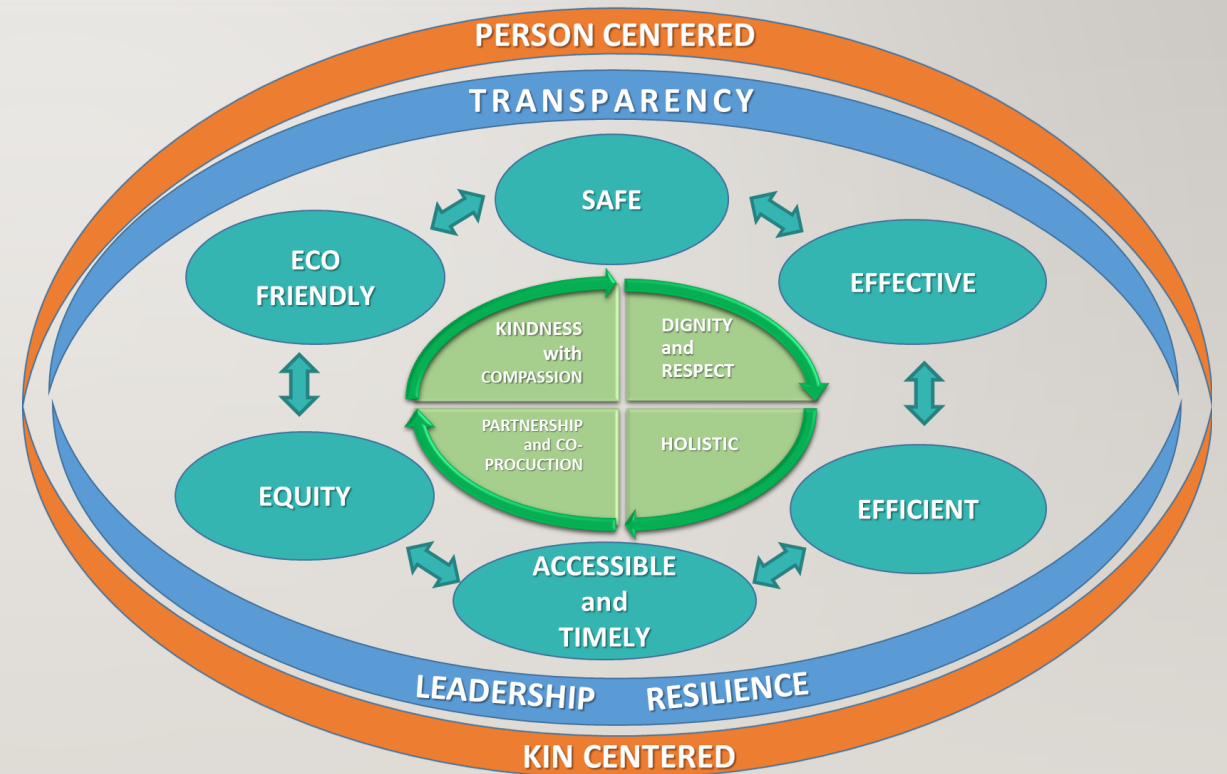
3 RED CARDS: negatively influencing attributes

PATIENTS' AND KIN'S PERSPECTIVE ON QUALITY

174 cards were classified:

3 GREEN CARDS: 89 positively influencing attributes

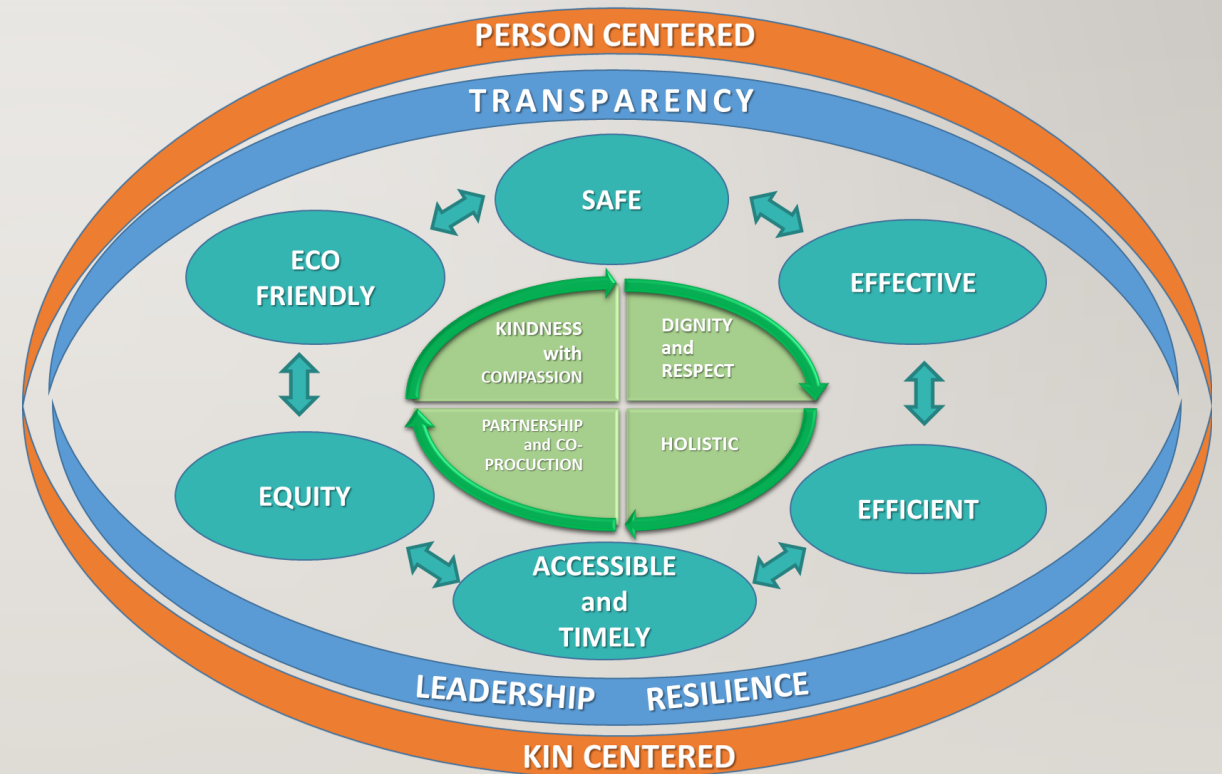
3 RED CARDS: 85 negatively influencing attributes



WHAT DO PATIENTS & KIN THINK?

slido

- Each delegate:
Name the **one**
dimension that patients
and kin will rank the
highest about patient
care.



slido

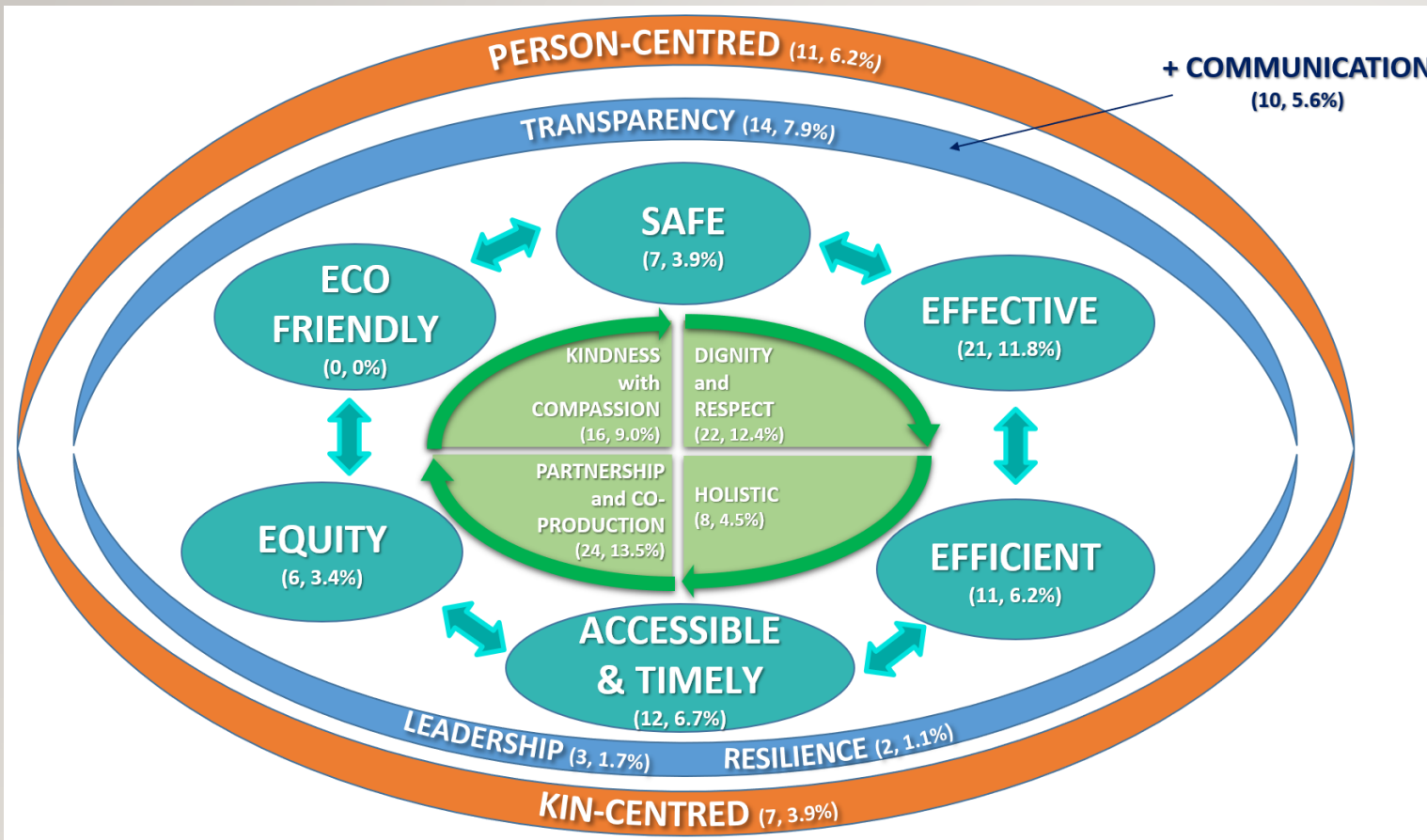


Name the one dimension that patients will rank the highest about patient care

① Start presenting to display the poll results on this slide.

PATIENTS' & KIN'S PERSPECTIVE ON HEALTHCARE QUALITY

COMPARED TO LACHMAN'S MULTIDIMENSIONAL MODEL (N,%)



Partnership & Co-production	13,5%
Dignity & Respect	12,4%
Effective	11,8%
Kindness with Compassion	9,0%
Transparency	7,9%
Accessible & Timely	6,7%
Person-Centred	6,2%
Efficient	6,2%
Communication	5,6%
Holistic	4,5%
Kin-Centred	3,9%
Safe	3,9%
Equity	3,4%
Leadership	1,7%
Resilience	1,1%
Eco-Friendly	0,0%

DISCUSS WITH YOUR NEIGHBOUR FOR 2 MINUTES



**THIS IS ONE VIEW BUT ...
WHAT DO
PATIENTS/KIN & PROFESSIONALS
THINK ABOUT THE ACTUAL
LEVEL OF THIS
MULTIDIMENSIONAL QUALITY?**

Kris :What have you found in Flanders?

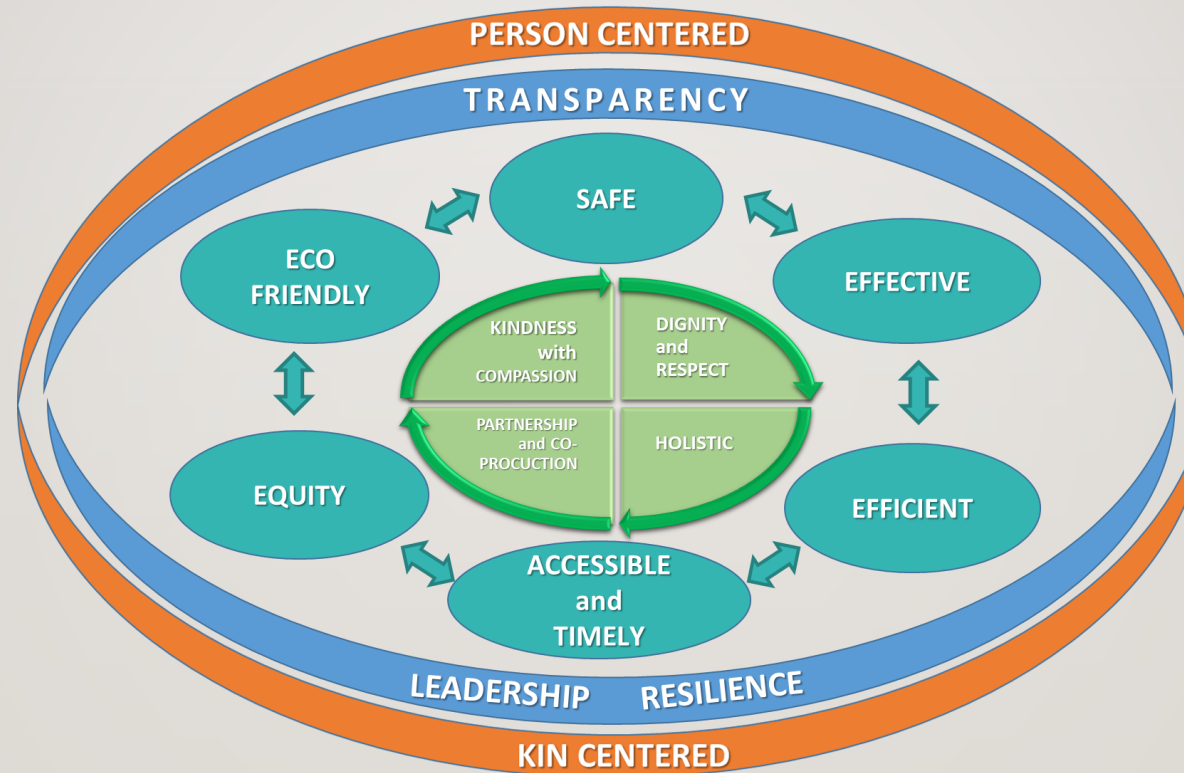
FLANDERS QUALITY MODEL IN 19 TESTING GROUNDS

Flanders Quality Model

FlauM

Towards Sustainable Quality of Care

MEASURING THE MULTIDIMENSIONAL MODEL



**Overall
quality
score**

**Recommen-
-dation
score**

**Stay
Intention
score**

MEASURING THE MULTIDIMENSIONAL MODEL:

15 STATEMENTS, ONE ON EACH OF THE 15 DIMENSIONS

3 GENERAL STATEMENTS (GENERAL SATISFACTION, RECOMMENDATION, STAY INTENTION)

Part A: Care for Patients & Kin

Domein van kwaliteit	HOE EENS BENT U HET MET VOLGENDE STELLINGEN OVER DE ZORG VOOR PATIËNTEN EN HUN NAASTEN	Omcirkel een score van 0 (helemaal oneens) tot 10 (helemaal eens).
Persoonsgerichte zorg	Deze organisatie houdt rekening met de wensen, noden en behoeften van patiënten.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Aandacht voor naasten en familie	Deze organisatie heeft veel aandacht voor familieleden, mantelzorgers en/of andere naasten.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Openheid	Patiënten en hun naasten worden geïnformeerd over de kwaliteit van zorg in deze organisatie.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Leiderschap	Alle medewerkers tonen steeds hun engagement en geven het goede voorbeeld waardoor patiënten en hun naasten zich vertrouwd en veilig voelen.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Veer- en draagkracht	In deze organisatie houdt men rekening met wat een patiënt en naaste aankunnen (bijvoorbeeld stress of nieuwe informatie).	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Patiëntveiligheid	De zorg aan patiënten en naasten in deze organisatie is veilig en er worden acties ondernomen om onveilige situaties te voorkomen of op te lossen.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Effectiviteit	De medewerkers in deze organisatie kennen hun job en zijn hiervoor voldoende opgeleid.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Efficiëntie	Deze organisatie onderneemt acties om onnodige of dubbele activiteiten in de zorg te vermijden en waar mogelijk de administratieve belasting voor patiënten te verminderen.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Toegankelijk en tijdig	De zorgverlening is altijd toegankelijk en wordt zonder uitstel of onnodige vertraging aangeboden.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Gelijkheid	Alle patiënten en naasten zijn welkom, zonder enige vorm van discriminatie op basis van onder andere geslacht, etniciteit, financiële situatie, seksuele geaardheid of handicap.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Milieuvriendelijk	Deze organisatie heeft een beleid om de ecologische voetafdruk te verkleinen, bijvoorbeeld op vlak van minder gebruik van plastic, het sorteren van afval en het water- en energiebeheer.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Waardigheid en respect	Deze organisatie gaat op een waardige en respectvolle manier om met patiënten en hun naasten.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
De mens achter de patiënt en naasten	Deze organisatie houdt rekening met de persoon achter de patiënt en zijn naasten: de lichamelijke, spirituele, emotionele, sociale en mentale gezondheid zijn van belang.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Partnerschap	In deze organisatie worden patiënten en hun naasten betrokken bij beslissingen, wordt naar hun geluisterd en wordt met hun kennis en ervaring rekening gehouden.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Vriendelijkheid	In deze organisatie is men vriendelijk en lief tegen patiënten en hun naasten.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

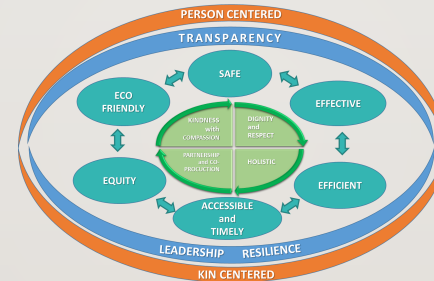
Algemene vraag 1		Omcirkel een score van 0 (slechtst mogelijke kwaliteit) tot 10 (best mogelijke kwaliteit).
Algemene beoordeling van de kwaliteit van zorg	Welk cijfer zou u de algemene kwaliteit van de zorgverlening aan patiënten en hun naasten in deze organisatie geven?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Algemene vraag 2		Omcirkel een score van 0 (zeer zeker niet) tot 10 (zeer zeker wel).
Aanbeveling	Zou u deze organisatie aanbevelen aan uw vrienden en familie?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Algemene vraag 3		Omcirkel een score van 0 (zeer zeker niet) tot 10 (zeer zeker wel).
Blijftententie	Zou u, indien u zorg nodig heeft in het komende jaar, opnieuw kiezen voor deze organisatie?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Part B: Care for Healthcare Professionals

Domein van kwaliteit	HOE EENS BENT U HET MET VOLGENDE STELLINGEN OVER DE ZORG VOOR MEDEWERKERS	Omcirkel een score van 0 (helemaal oneens) tot 10 (helemaal eens).
Persoonsgerichte zorg	Deze organisatie houdt rekening met de wensen, noden en behoeften van medewerkers.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Aandacht voor naasten en familie van medewerkers	Deze organisatie houdt rekening met de familiale situatie van de medewerkers.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Openheid	Medewerkers worden geïnformeerd over de kwaliteit van zorg in deze organisatie.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Leiderschap	Medewerkers tonen steeds hun engagement en geven het goede voorbeeld waardoor andere medewerkers zich vertrouwd en veilig voelen.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Veer- en draagkracht	In deze organisatie houdt men rekening met wat een medewerker aankun (bijvoorbeeld stress of nieuwe informatie).	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Veiligheid van medewerkers	Deze organisatie doet er alles aan om de werkomgeving veilig te houden voor de medewerkers en te zorgen dat ze elkaar durven aanspreken bij onveilige situaties.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Effectiviteit	Deze organisatie zorgt ervoor dat medewerkers hun job kennen en hiervoor voldoende zijn opgeleid.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Efficiëntie	Deze organisatie onderneemt acties om onnodige of dubbele activiteiten in de zorg te vermijden en waar mogelijk de administratieve belasting voor medewerkers te verminderen.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Toegankelijk en tijdig	Deze organisatie zorgt ervoor dat voldoende medewerkers steeds aanwezig zijn en optimaal samenwerken om de zorg toegankelijk, tijdig en zonder onnodige vertraging aan te bieden.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Gelijkheid	Alle medewerkers zijn welkom, zonder enige vorm van discriminatie op basis van onder andere geslacht, etniciteit, financiële situatie, seksuele geaardheid of handicap.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Milieuvriendelijk	Medewerkers worden gemotiveerd om de ecologische voetafdruk te verkleinen, bijvoorbeeld op vlak van minder gebruik van plastic, het sorteren van afval en het water- en energiebeheer.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Waardigheid en respect	Deze organisatie gaat op een waardige en respectvolle manier om met medewerkers.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
De mens achter de medewerker	Deze organisatie houdt rekening met de persoon achter de medewerker: de lichamelijke, spirituele, emotionele, sociale en mentale gezondheid zijn van belang.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Partnerschap	In deze organisatie worden medewerkers actief betrokken bij beslissingen, veranderingen of verbeterprojecten; wordt naar hun geluisterd en wordt met hun kennis en ervaring rekening gehouden.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Vriendelijkheid	In deze organisatie zijn medewerkers vriendelijk en lief tegen elkaar.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Algemene vraag 1		Omcirkel een score van 0 (slechtst mogelijke werkgever) tot 10 (best mogelijke werkgever).
Algemene beoordeling van de werkgever	Welk cijfer zou u deze organisatie als werkgever geven?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Algemene vraag 2		Omcirkel een score van 0 (zeer zeker niet) tot 10 (zeer zeker wel).
Aanbeveling als werkgever	Zou u deze organisatie aanbevelen aan uw vrienden en familie om er te werken?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Algemene vraag 3		Omcirkel een score van 0 (zeer zeker niet) tot 10 (zeer zeker wel).
Blijftententie	Zou u in deze organisatie blijven werken in het komende jaar?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

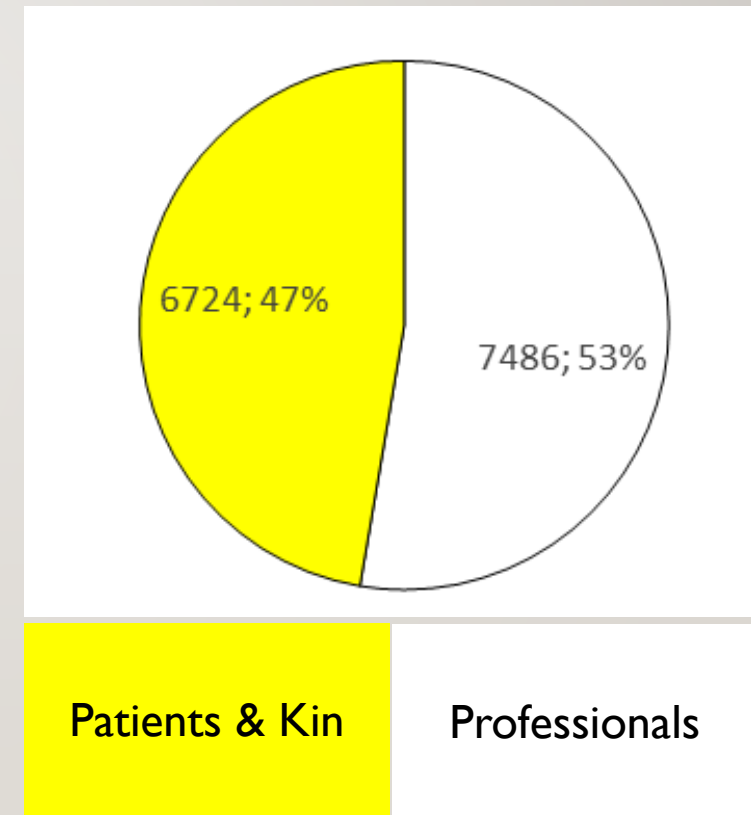


FLAQUM VISION MODEL QUICKSCAN

- Preliminary results of survey in 13 Flemish Hospitals within FlaQuM-consortium
- 14.210 surveys
 - 6724 patients & kin
 - 7486 healthcare professionals
- Online Survey in Qualtrics
- Expecting more data from 6 other hospitals
- Data-analysis under lead of



Deborah Seys
Post-doc Fellow

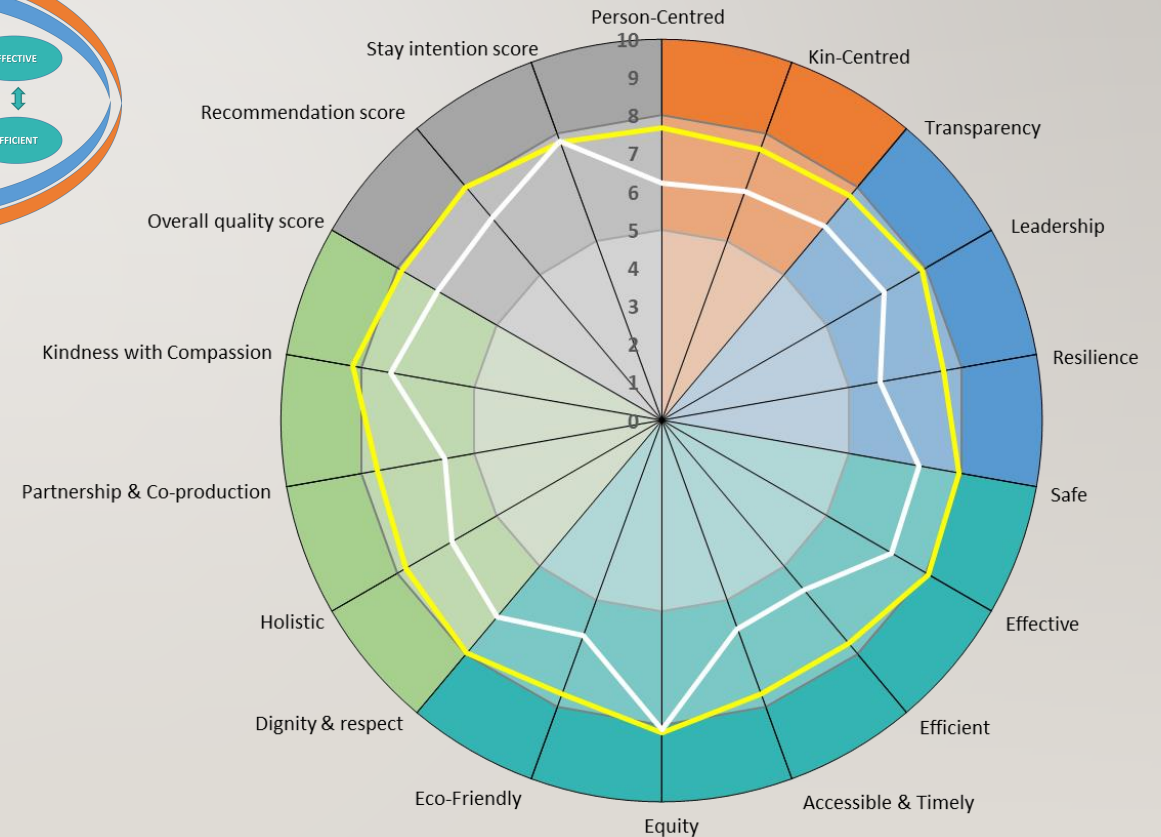
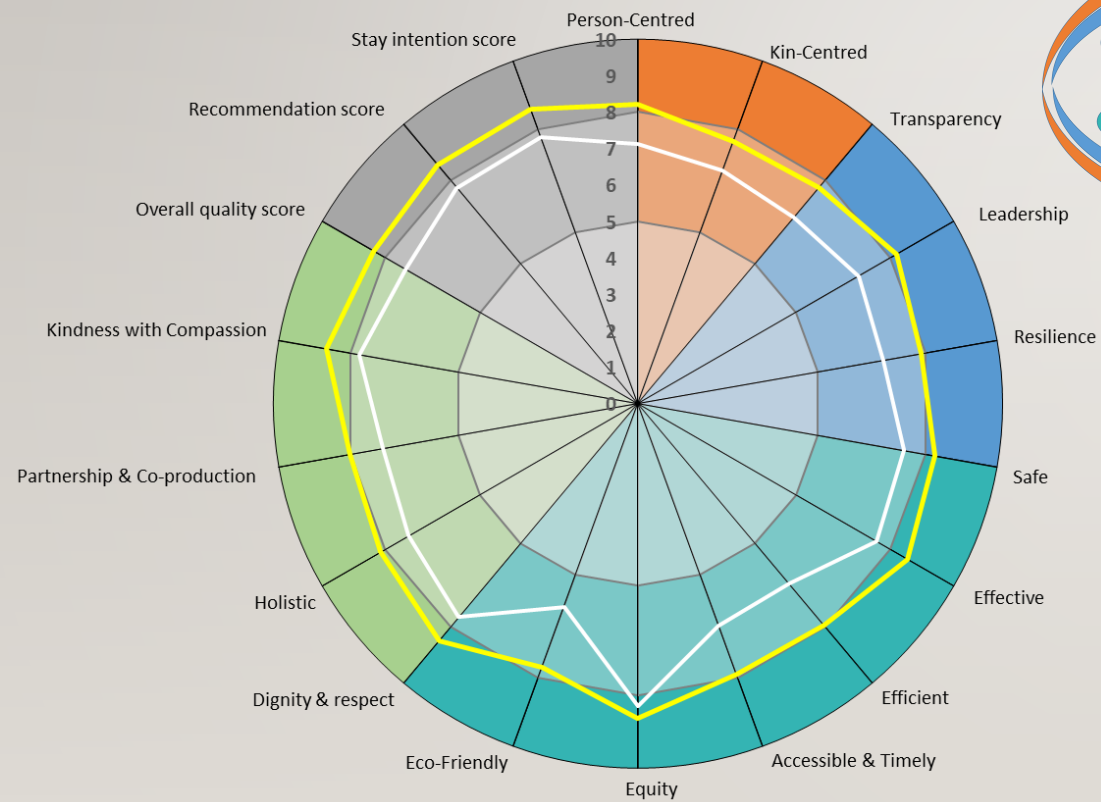
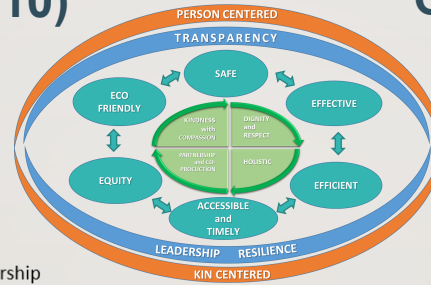


Average score by all respondents about:



“Care for patients and kin” (n: 14210)

“Care for healthcare professionals” (n: 12587)



□ Healthcare Professional

■ Patients and kin



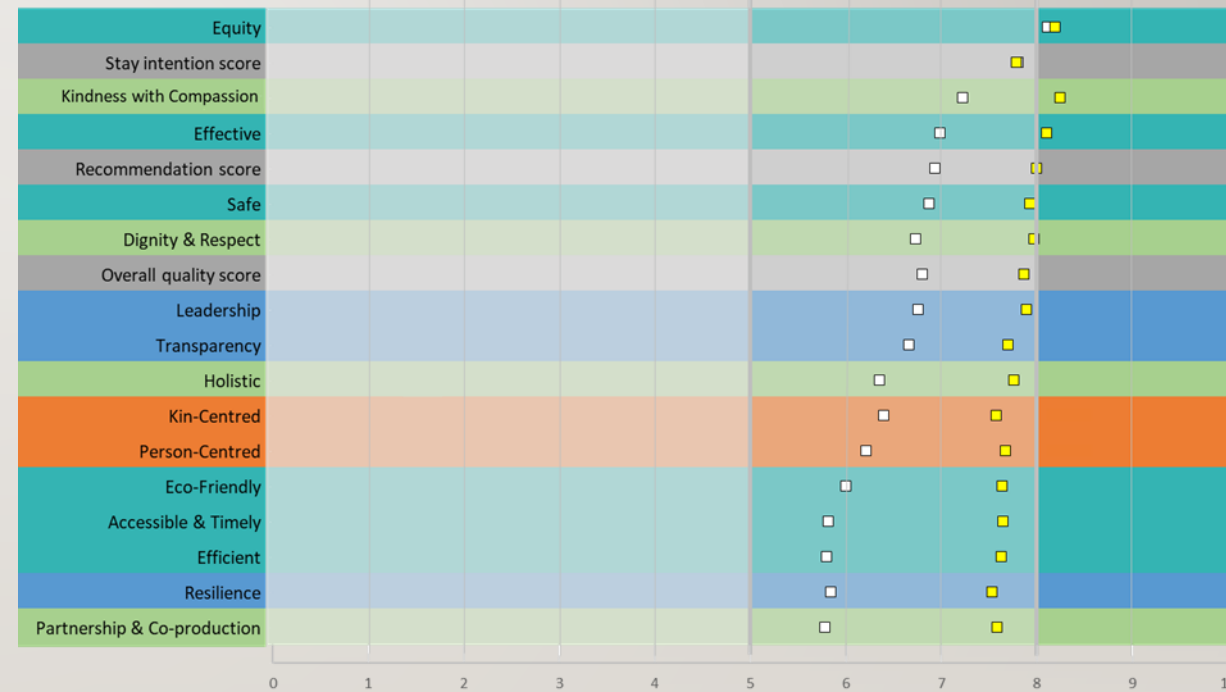
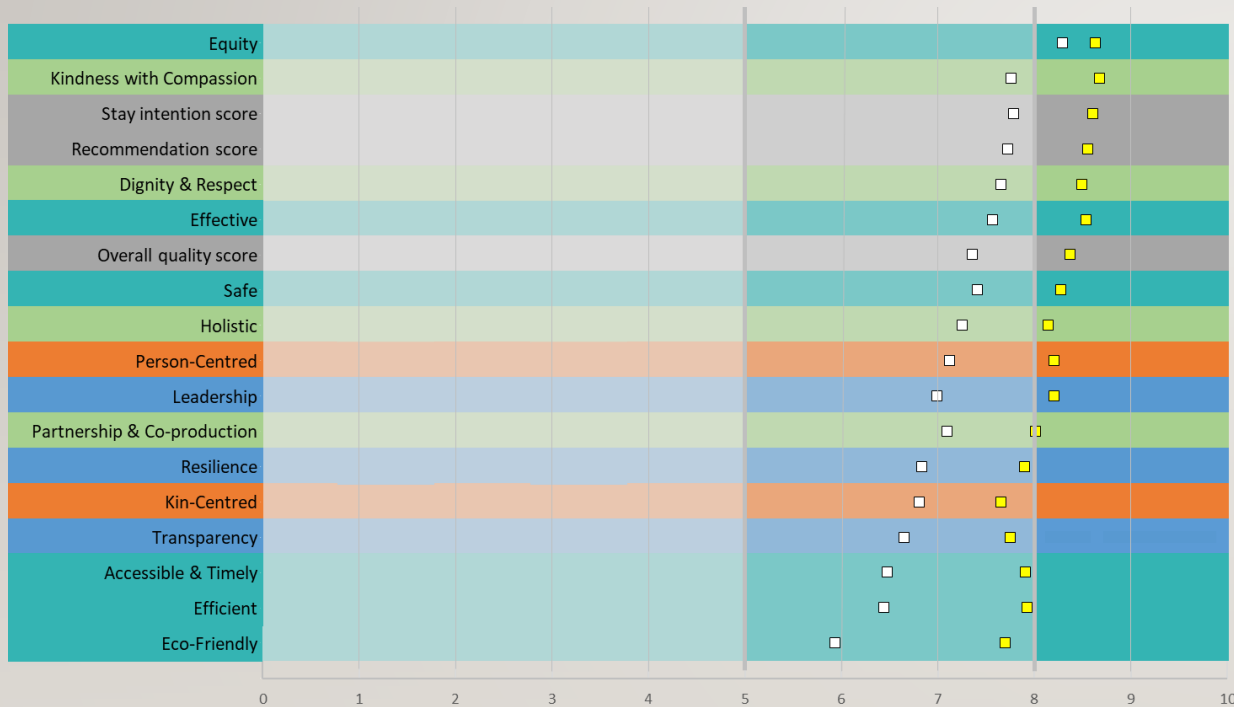
Average score by all respondents about:



“Care for patients and kin” (n: 14210)



“Care for healthcare professionals” (n: 12587)



Sorted on average score

□ Healthcare Professional

■ Patients and kin

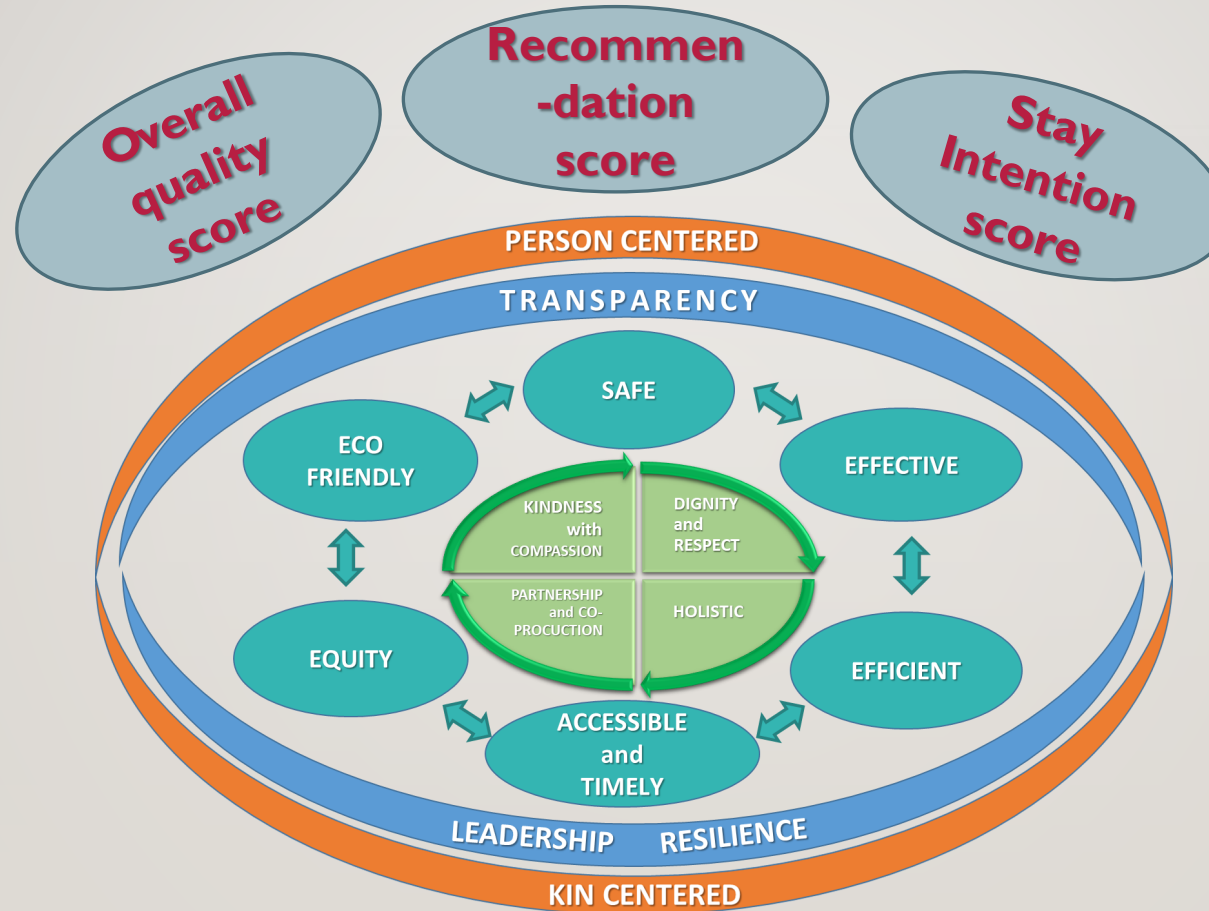
WHAT ARE THE DIMENSIONS OF THE MODEL THAT HAVE STRONGEST **CORRELATION** **WITH THE OVERALL SCORES?**

Kris :What do the data tell us?

15 DIMENSIONS CORRELATED WITH 3 OVERALL SCORES



PATIENT's
SCORE on
CARE FOR
PATIENTS



PROFESSIONAL's
SCORE on
CARE FOR
PROFESSIONALS

CORRELATIONS OF SCORES by patients & kin about care for patients & kin



	Overall quality score
Dignity & Respect	0,805
Kindness with Compassion	0,786
Leadership	0,779
Holistic	0,776
Partnerschap	0,776
Resilience	0,771
Effective	0,771
Person-Centred	0,768
Safe	0,742
Efficient	0,725
Accessible & Timely	0,724
Transparency	0,715
Kin-Centred	0,690
Equity	0,630
Eco-Friendly	0,545

	Recommendation score
Dignity & Respect	0,788
Kindness with Compassion	0,771
Holistic	0,756
Resilience	0,750
Leadership	0,749
Partnerschap	0,746
Effective	0,741
Person-Centred	0,736
Safe	0,710
Transparency	0,694
Accessible & Timely	0,692
Efficient	0,691
Kin-Centred	0,664
Equity	0,626
Eco-Friendly	0,500

	Stay intention score
Dignity & Respect	0,761
Kindness with Compassion	0,747
Holistic	0,724
Resilience	0,721
Leadership	0,718
Effective	0,717
Partnerschap	0,714
Person-Centred	0,711
Safe	0,688
Accessible & Timely	0,670
Efficient	0,669
Transparency	0,661
Kin-Centred	0,634
Equity	0,611
Eco-Friendly	0,480

WHAT DO HEALTHCARE WORKERS THINK?

slido

- Each delegate:

Name the **one** dimension that for healthcare workers will have strongest correlation with overall quality about care for healthcare workers.





Name the one dimension that for healthcare workers will have strongest correlation with overall quality about care for healthcare workers.

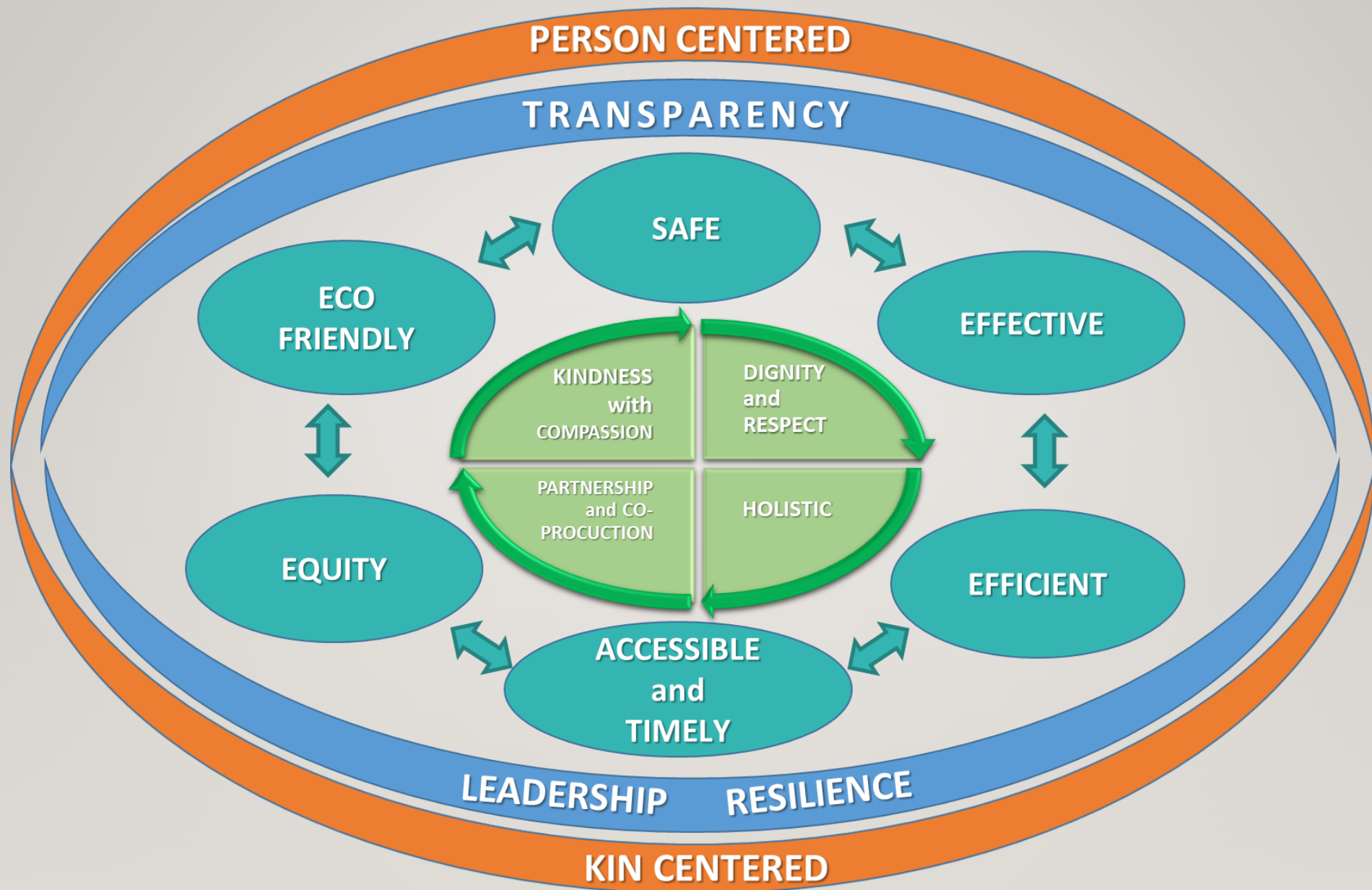
CORRELATIONS OF SCORES by healthcare professionals about care for healthcare professionals



	Overall quality score
Dignity & Respect	0,819
Holistic	0,799
Person-Centred	0,792
Resilience	0,757
Partnerschap	0,752
Kin-Centred	0,723
Safe	0,692
Accessible & Timely	0,690
Transparency	0,682
Efficient	0,669
Leadership	0,663
Effective	0,657
Kindness with Compassion	0,580
Eco-Friendly	0,452
Equity	0,438

	Recommendation score
Dignity & Respect	0,776
Holistic	0,762
Person-Centred	0,749
Partnerschap	0,712
Resilience	0,712
Kin-Centred	0,681
Safe	0,658
Leadership	0,646
Accessible & Timely	0,645
Transparency	0,644
Effective	0,637
Efficient	0,622
Kindness with Compassion	0,573
Equity	0,444
Eco-Friendly	0,417

	Stay intention score
Dignity & Respect	0,633
Holistic	0,617
Person-Centred	0,608
Resilience	0,573
Kin-Centred	0,562
Partnerschap	0,554
Safe	0,535
Leadership	0,532
Effective	0,530
Transparency	0,526
Accessible & Timely	0,505
Efficient	0,489
Kindness with Compassion	0,489
Equity	0,417
Eco-Friendly	0,335



DISCUSS AT YOUR TABLE

10 MINUTES

slido

- **Where are the facilitators and barriers to introduce this model in your organisation?**
 - What are the **Facilitators** to implement this model?
 - SLIDO : Name 1 important facilitator (per table)
 - What are the **Barriers** to implement this model?
 - SLIDO : Name 1 important barrier (per table)

slido



Name one important facilitator

① Start presenting to display the poll results on this slide.

slido

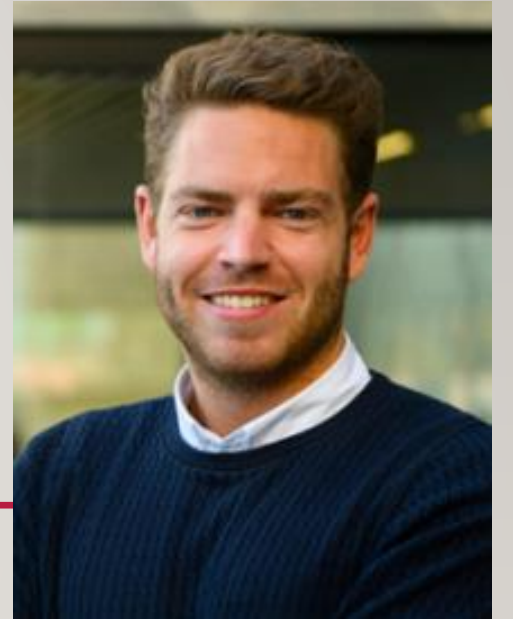


Name one important barriers?

① Start presenting to display the poll results on this slide.

INTERESTING QUESTIONS FROM TWITTER

#QUALITY2022B5



@Jonas_Brou

SOME FINAL CONCLUSIONS AND TAKE HOME MESSAGES

Kris & Peter: Wrap up & Conclusions?

IS IT ONLY ABOUT VISION OR ALSO IMPLEMENTATION?

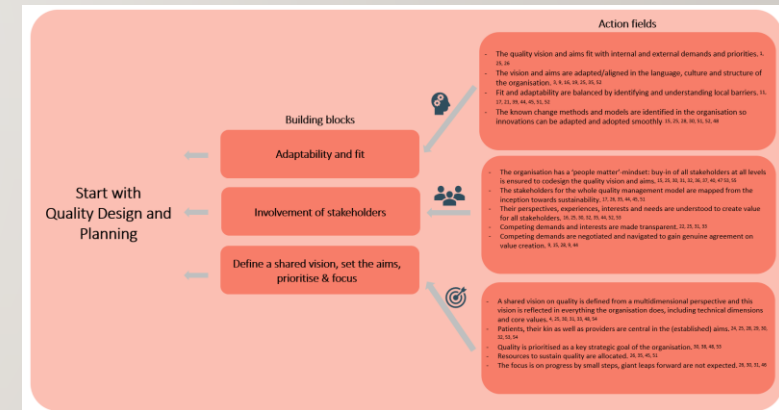
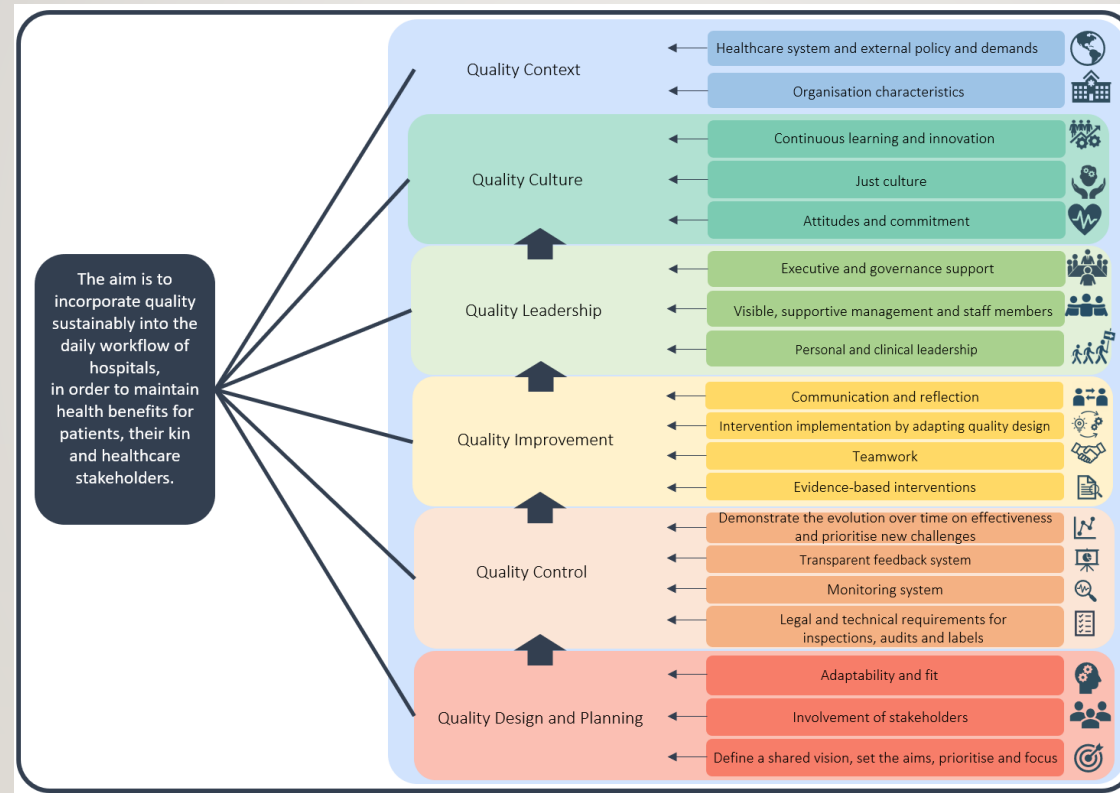
Kris & Fien : How will the multidimensional model be used in Flanders?

ePOSTER: abstract FIEN CLAESSENS

www.FlaQuM.org

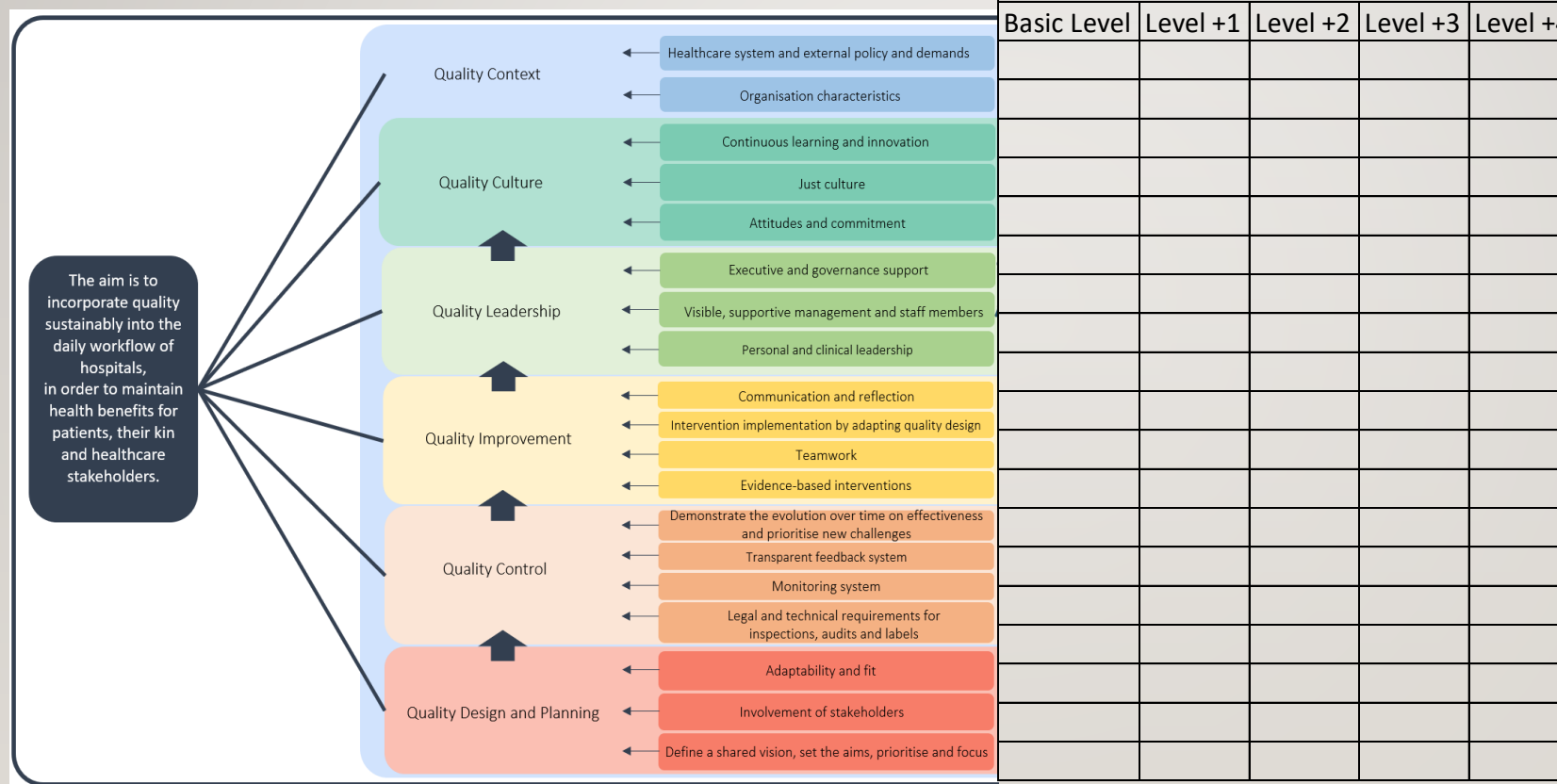
FROM A MULTIDIMENSIONAL VISION TO SUSTAINABLE IMPLEMENTATION

FlaQuM Co-Creation Roadmap



FLAQUM CO-DESIGN INITIATIVE TO CREATE A MATURITY MODEL ON SUSTAINABLE QUALITY

FlaQuM Maturity Model



19 x 5
Maturity Matrix

In every cell will be a detailed description of the maturity level for each of the 19 building blocks

THANK YOU & GOOD LUCK !



Stay connected
via LinkedIn & Twitter



@PeterLachman



@KrisVanhaecht

You can share your feedback via
#QUALITY2022 and stay informed via
www.flaqum.org/english (scan QR)



PLEASE SUBMIT YOUR FEEDBACK



Join at slido.com
#quality2022