



## NPS, een factsheet voor VSV's en hun deelnemende organisaties

### Inleiding

Dit factsheet, gemaakt door Perined, is bestemd voor VSV's en hun deelnemende organisaties als zij besluiten Perined in 2018 de Net Promotor Score (NPS) voor hen uit te vragen. Voor meer informatie over de mogelijkheden om de uitvraag te doen, zie [hier](#).

Ieder VSV dient vanaf uitvraag 2018 (deadline: 1 mei 2019) één keer per jaar verplicht de cliëntervaring middels de Net Promotor Score (NPS) aan Zorginstituut Nederland (ZiN) te leveren. De NPS bestaat uit de volgende vraag die bij alle cliënten van het VSV met bevallings-, c.q. einde zorg datum vanaf 1 januari 2018 moet worden uitgezet na afloop van de geleverde zorg:

*Hoe waarschijnlijk is het dat u op basis van uw ervaringen met de zorg (door o.a. verloskundigen, gynaecologen, kraamverzorgenden verleend) rondom zwangerschap/bevalling, deze zult aanbevelen aan een vriendin?*

Perined zorgt in 2018 na verzoek van het VSV voor de verwerking van zowel de score als het responspercentage en zorgt voor tijdige aanlevering, dat wil zeggen vóór 1 mei 2019, aan ZiN.

#### *Juridisch kader*

Verwerking door Perined gebeurt binnen de Deelname- en Bewerkingsovereenkomst die Perined (voorheen PRN) al met alle ziekenhuizen en verloskundigenpraktijken heeft. Deze overeenkomst is – onlangs expliciet gecheckt – Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)-proof. Tot patiënt herleidbare data mogen – zoals dat met alle Perined-data het geval is – op basis van deze overeenkomst door Perined verwerkt worden. Deze werkwijze is onderdeel van een PrivacyRaamwerk Geboortezorg, dat – ingediend door zorgontvangers (patiënten), zorgverleners en zorgverzekeraars – als deel van de Perinataal Webbased Dossier(PWD)-Informatiestandaard in het Kwaliteitsregister bij ZiN is opgenomen.

Overigens: daar waar Perined via de reguliere aanlevering medische persoonsgegevens van cliënten verwerkt, is in de NPS-applicatie niet meer bekend dan een e-mailadres met de toevoeging dat dit een cliënt van een specifiek(e) VSV / zorgverlener is bij wie in 2018 een bevalling c.q. einde zorg plaats vond.



### **Welke zorggevallen vallen onder het VSV?**

Voor zorg, c.q. bevallingen die in het ziekenhuis plaatsvinden, hetzij onder begeleiding van de eerste lijn hetzij onder die van de tweede lijn, behoort het zorggeval bij dat VSV waar ook het betreffende ziekenhuis bij aangesloten is. Voor thuisbevallingen wordt voor de andere indicatoren door Perined de regel gehanteerd dat – in het geval een verloskundigenpraktijk bij meerdere VSV's is aangesloten – de thuisbevallingen naar rato van verwijsperscentage-van-de-betreffende-praktijk aan een VSV wordt toegewezen. Het lijkt – in de huidige overgangsfase – logisch deze systematiek ook voor de NPS-uitvraag toe te passen, hetgeen wil zeggen dat e-mailadressen van cliënten die thuis bevallen zijn door de betreffende verloskundigenpraktijk wordt aangeleverd, waarbij achteraf toewijzing aan een VSV plaats vindt.

### **Wat wordt er van het VSV rond de NPS verwacht?**

- Het VSV of de verschillende deelnemende organisaties (in onderlinge afstemming) meldt c.q. melden zich bij Perined als zij de uitvraag door Perined willen laten faciliteren.
- Perined richt voor het gehele proces rondom de uitvraag een applicatie in.
- Iedere VSV of – waarschijnlijk – Ziekenhuis/Verloskundigenpraktijk/Kraamzorgorganisatie (deze drie worden hierna 'zorgverlener' genoemd) krijgt met een eigen ID toegang tot deze applicatie en krijgt toegang tot die cliënten die aan haar VSV of instelling zijn gekoppeld.

### ***Gewenste vervolgvant:***

- Als de geboorte van het kind heeft plaatsgevonden, moet het VSV of de zorgverlener binnen 6 à 8 weken het e-mailadres van de cliënt doorgeven aan Perined. Dit mag juridisch: zie kader. In de praktijk betekent dit dat een Excel- óf CSV-bestand met de mailadressen van de cliënten moet worden geïmporteerd of de data handmatig moet worden ingevoerd.
- De applicatie maakt vervolgens per cliënt een code aan zodat de cliëntbevraging opgestart en gevolgd kan worden. De zorgverlener is hierbij zelf verantwoordelijk om voor de aangeleverde cliënten de uitvraag in gang te zetten. Dit is een eenvoudig verlopend proces, dat desgewenst geautomatiseerd kan verlopen (alle e-mailadressen op een aangeleverde lijst krijgen op moment x de uitvraag en – bij geen respons – op moment y (en moment z?) een eerste (en tweede?) herinnering.
- Zeker als e-mailadressen per zorgverlener worden aangeleverd zijn dubbel te verwachten. Geboortezorg is immers ketenzorg. De applicatie zorgt er in dat geval voor dat per e-mailadres slechts éénmaal een uitvraag-met-herinnering(en) wordt gezonden. Wel wordt de betreffende cliënt 'verbonden' aan alle zorgverleners die dit e-mailadres hebben aangeleverd.
- Bij een respons wordt er geen opvolging meer verwacht van zorgverlener. Wanneer er na een door praktijk instelbare tijd geen respons is gegeven, kan zoals aangegeven zorgverlener een automatische herinnering instellen. De uitvraag kan in totaal nog drie keer worden verstuurd voordat cliënt op inactief wordt gezet binnen de applicatie.

### ***Alternatieve procedure:***

- Wilt u om u moverende redenen in eerste aanleg geen e-mailadressen aan Perined beschikbaar stellen, dan kunt u een aantal links ontvangen, die u vervolgens – met de standaardmail – zelf aan uw cliënten verstuurt. Cliënten wordt in de mail gemeld hoe de procedure verder verloopt. In dat geval is het niet mogelijk ervoor te zorgen dat cliënten slechts éénmaal een uitvraag-met-herinnering(en) wordt gezonden.





### **Wat wordt er van de Cliënt verwacht?**

- Cliënt ontvangt – in alle gevallen – een e-mailbericht met link.
- Na het aanklikken van de link krijgt de cliënt het startscherm van de vragenlijst te zien op haar internet browser.
- Cliënt beantwoordt de vraag, welke direct zal worden verstuurd naar Perined.
- Cliënt wordt bedankt voor haar medewerking en het scherm kan worden afgesloten.

### **Verwerking data bij Perined**

Perined verwerkt de resultaten van de uitvraag. Zowel de score als het responspercentage wordt berekend en bijgehouden. Voor tijdige aanlevering van de eindresultaten naar ZiN kunnen alleen de responses die vóór 1 april 2019 worden ingevuld worden verwerkt bij de uiterlijke aanlevertermijn van 1 mei 2019. Na die datum is het voor Perined niet meer mogelijk responses mee te nemen in de resultaten voor het VSV.

Uiteraard worden tussentijds de resultaten aan de deelnemende zorgverleners en VSV's teruggekoppeld.

### **Kosten en vragen**

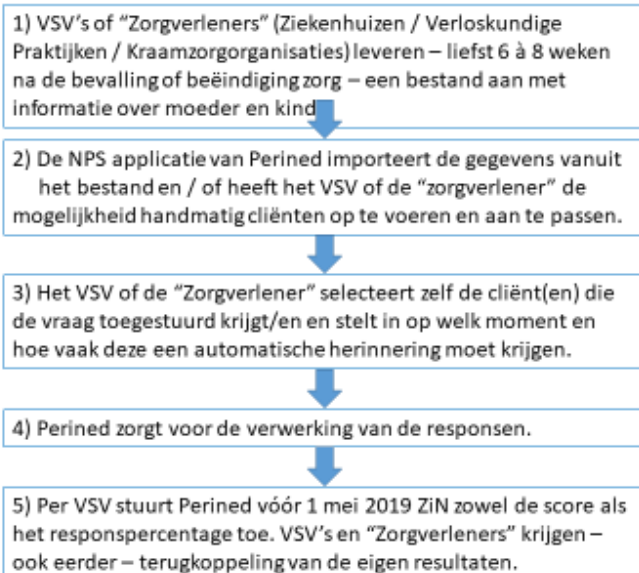
Perined zal geen kosten in rekening brengen voor het realiseren van de per 1 januari 2018 verplichte Net Promotor Score (NPS). In ruil hiervoor vraagt Perined aan de VSV's een aantoonbare extra inspanning om dit jaar de afzonderlijke rapportages van ziekenhuizen en verloskundigenpraktijken te verbeteren. Perined zal voor dit laatste de komende maanden contact zoeken met de VSV's en de afzonderlijke instellingen/praktijken. Hoe het qua kosten de volgende jaren gaat, kunnen we nu nog niets over zeggen. Uiteraard is het mogelijk dit jaar van dit aanbod gebruik te maken en volgend jaar te bezien. U gaat hiervoor geen verplichting aan.

Voor vragen over de NPS en het aanbod van Perined kunt u contact opnemen met Perined op het nummer: 030 – 282 3165 of per mail naar [info@perined.nl](mailto:info@perined.nl).



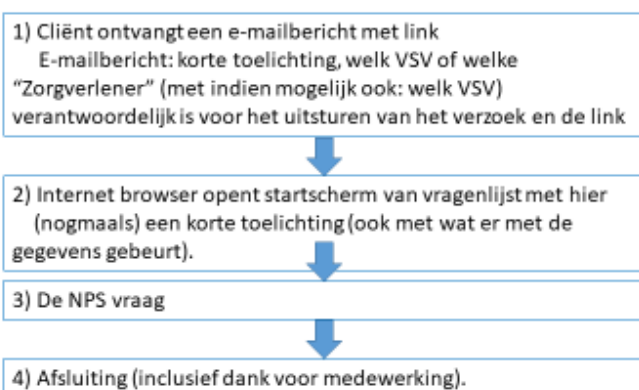
## Schematische weergave proces

### proces rondom NPS vragenlijst, VSV/zorgverlener



1

### proces rondom NPS vragenlijst, cliënten=respondenten



2

