

Datum: 1 november 2017/ herziene versie april 2019
Betreft: NPS

DUO: Ann Thijs en Lidewijde Jongmans
In samenwerking met: Mariëtte de Kort

Zorgstandaard

Afgelopen zomer zijn kwaliteitsindicatoren vastgesteld. Eén onderdeel daarvan is het uitvragen van de NPS VSV breed. NPS is de netto promotor score. De vraag die hierbij hoort: *“Hoe waarschijnlijk is het dat u organisatie x zou aanbevelen aan een vriend of collega?”* Deze vraag dient per VSV beantwoord te worden.

Achtergrond

Zomer 2017 is VSV Eindhoven bij elkaar gekomen om afspraken te maken over hoe de kwaliteitsindicatoren worden gemeten. De afspraak is dat de kraamzorg de NPS vraag gaat uitzetten bij alle cliënten/patiënten. De NPS vraag kan worden toegevoegd aan de bestaande vragenlijst die door de kraamzorg wordt uitgezet.

Voorstel

De vraag omtrent NPS moet worden geformuleerd, daarna kan de kraamzorg dit implementeren in hun vragenlijst. Deadline is 1 januari 2018. Afhankelijk van de vraag zal er een omschrijving van VSV of geboortezorg(organisatie) nodig zijn. Een goede uitleg staat in de cliëntversie van de zorgstandaard.

Mogelijkheden voor vragen:

1. Hoe waarschijnlijk is het dat u op basis van uw ervaringen met de zorg (door o.a. verloskundigen, gynaecologen, kraamverzorgenden verleend) rondom uw zwangerschap, bevalling en kraamperiode, deze zult aanbevelen aan een vriendin?
2. Zou u de zorgverleners (verloskundige, gynaecoloog, kraamverzorgende), waar u zorg van heeft ontvangen, aanbevelen bij een vriendin
3. In welke mate zou je de geboortezorgverleners (verloskundige, gynaecoloog, kraamverzorgende) waar je zorg van hebt ontvangen, aanbevelen bij vrienden, familie of bekenden?

Besloten tijdens de vergadering van november 2017

De werkgroep heeft besloten om te kiezen voor vraag 1:

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

Update april 2019

- NPS wordt uitgevraagd via de kraamzorg
- De uitkomst wordt per VSV berekend en in het VSV jaarverslag vermeld
- Uitkomst wordt binnen de werkgroep IG gedeeld.