

Interne memo

Datum: 26 november 2017/herziene versie
Betreft: Kwaliteitsbeleid – Cliëntervaringen



DUO: Ann Thijs en Lidewijde Jongmans

Zorgstandaard

De zorgstandaard schrijft over het meten van cliëntervaringen het volgende:

- Het zorginstituut Nederland stelt vanaf 2018 de NPS verplicht.
- Het zorginstituut Nederland stelt vanaf 2018 de verplichting dat ieder VSV een zelf te kiezen erkend klantervaringsinstrument inzet, bv. ReproQ, Lady X, ICHOM Zwangerschap en Geboorte, PCQ of Zorgkaart Nederland.

Achtergrond

Tijdens een eerdere vergadering is besloten om de NPS vanaf 01-01-2018 uit te laten vragen door de kraamzorg. Daarvoor is de volgende vraag vastgesteld:

Hoe waarschijnlijk is het dat u op basis van uw ervaringen met de zorg rondom uw zwangerschap/bevalling, deze zult aanbevelen aan een vriendin?

Discussie

In 2018 kiezen voor een meetinstrument. Drie instrumenten:

1. ReproQ: L. Jongmans heeft contact gehad met A. Kruger van het CPZ. Van daaruit kwam het advies om voorlopig nog niet te beslissen en eerst het onderzoek naar de ICHOM af te wachten. CPZ heeft op dit moment een lichte voorkeur voor de ReproQ. Echter volgens S. Truijens kan er niet beargumenteerd worden wat het voordeel is van de ReproQ. Het bureau wat het onderzocht heeft, heeft weer connecties met mensen die de ReproQ in Nederland hebben geïntroduceerd. Onduidelijk is wat de kosten voor ReproQ zijn/worden.
2. ICHOM: ICHOM vragenlijst is in het buitenland ontwikkeld. Op dit moment wordt door 5 VSV's ervaring opgedaan met de vertaalde versie van de lijst.
3. PCQ: is in Nederland ontwikkeld waarbij de zwangere centraal stond. Door middel van focusgroepen heeft de zwangere hier input op kunnen aanleveren.

Besloten 28-11-2017

De projectgroep implementatie zorgstandaard heeft besloten de PCQ te gaan gebruiken, eventueel aangevuld met vragen vanuit te ICHOM. De projectgroep wacht op ontwikkelingen vanuit het CPZ

Update april 2019:

Het consortium Zuid-Oost Brabant is bezig met het ontwikkelen van de PCQ vragenlijst middels een app. De voortgang van dit PCQ project wordt gedeeld met de projectgroep implementatie zorgstandaard