

Datum: Augustus 2020

Betreft: NPS+ en PCQ *interne memo*

Zorgstandaard

Een belangrijke doelstelling van de Zorgstandaard IG is cyclisch werken aan verbetering van de kwaliteit van zorg. Kwaliteitsindicatoren maken de kwaliteit van zorg inzichtelijk. Het Zorginstituut Nederland (ZiN) heeft op 1 juni 2017 de Ketenindicatorenset Integrale Geboortezorg vastgesteld en bindend verklaard.

Elk VSV is verplicht om naast de zorginhoudelijke indicatoren en klantpreferenties ook de cliëntervaringen te meten. *Klantpreferentie betekent letterlijk: voorkeur van de cliënt. Het gaat erom dat het VSV, het ziekenhuis, de verloskundige praktijk en de kraamzorgorganisatie op hun website op verschillende onderdelen aangeeft wat zij de klant te bieden hebben en dat daardoor de klant een keuze tussen verschillende aanbieders kan maken. Het gaat om informatie over: online faciliteiten, zorgaanbod en begeleidingsbeleid, openingstijden, beantwoording vragen, etc.*

De indicator cliëntervaringen bestaat uit twee delen:

1. De **NPS** (Net Promotor Score) vraag: *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. Het meten van de cliëntervaringen met een erkend instrument (bijvoorbeeld **PCQ**).

De NPS is over verslagjaar 2018 en 2019 uitgevraagd door de Kraamzorg via bestaande vragenlijst. De PCQ is over verslagjaar 2019 uitgezet door 1^e lijns verloskundigen. De coördinatie lag bij het consortium ZOB.

NPS+ en PCQ meten in 2020

Vanaf verslagjaar 2019 is de NPS vervangen door de NPS+.

Cliënten krijgen 3 vragen voorgelegd i.p.v 1 vraag.

De Federatie van VSV's kan de uitvraag van de NPS+ en de PCQ gratis verzorgen voor elk VSV.

Werkwijze:

1. De eerstelijns verloskundige vraagt na het afsluiten van het kraambed, aan cliënt of zij mee wil doen aan evaluatieonderzoek vanuit de zorginstellingen/praktijken ten behoeve van kwaliteitsverbetering. Deze **toestemming** wordt vastgelegd in het dossier van cliënt.
2. De verloskundige praktijk ontvangt een **link** per VSV. De links van de verschillende VSV's wordt tezamen met de memo rondgestuurd. De tekst van deze mail incl. de link in zijn geheel kopiëren en wederom plakken in de mail naar de cliënt. Die link stuur je door naar de cliënten die toestemming hebben gegeven. De cliënt ontvangt de link van het VSV waar ze aan het begin van de zwangerschap stond ingeschreven (MDO), zie aandachtspunt.
3. De cliënt klikt op de link en kan zo de vragen beantwoorden. De antwoorden komen in het besloten gedeelte van de leden login van de Federatie van VSV's en zijn niet herleidbaar naar de verloskundig zorgverlener en naar de cliënt. Aan het eind van het jaar kunnen de resultaten van de metingen worden opgevraagd bij de Federatie.
4. De voorzitter van het VSV haalt deze gegevens op. Elk VSV heeft een aparte inlogcode/gegevens bij de Federatie.
5. Het VSV levert deze NPS+ score via het ziekenhuis aan, bij het Zorginstituut Nederland.
6. De resultaten van de PCQ worden verwerkt en gepubliceerd in het VSV jaarverslag.

Aandachtspunt

Toewijzen van de cliënt aan een VSV. De link in de e-mail die cliënten ontvangen is gekoppeld aan een VSV. De aanmelding/inschrijving van een cliënt in het VSV ten tijde van het MDO is leidend.

Het is, indien nodig, goed om te vermelden dat de vragenlijst gaat over het VSV van inschrijving en niet het VSV(ziekenhuis) waar ze uiteindelijk is bevallen.

Op de volgende pagina's staan voorbeelden van de tekst plus link naar de vragenlijst per VSV.

Voorbeeld van de mail voor VSV Catharina:

NPS+ 2020

Geachte mevrouw,

U ontvangt deze e-mail, omdat u pas bevallen bent én u ons toestemming gegeven heeft u te benaderen voor een evaluatie- onderzoek. Doel van dit onderzoek is zorgverleners te ondersteunen bij het verhogen van de kwaliteit van hun zorgverlening. U kunt daarover uw mening geven door [op deze link te klikken](#) (beantwoorden kost slechts 1 minuut van uw tijd). De verwerking van uw antwoord is anoniem.

Dit is een automatisch verzonden bericht. U kunt hier niet op antwoorden.

Heeft u vragen, dan kunt u een e-mail sturen aan uw eigen verloskundigenpraktijk.

Met vriendelijke groet,

Namens het Verloskundig SamenwerkingsVerband Catharina

PCQ

Geachte mevrouw,

U ontvangt deze e-mail, omdat u pas bevallen bent én u ons toestemming gegeven heeft u te benaderen voor een evaluatie- onderzoek. Doel van dit onderzoek is zorgverleners te helpen bij het concreet verhogen van de kwaliteit van hun zorgverlening. U kunt daarover uw mening geven door [op deze link te klikken](#) (totale invultijd ca. 5 minuten). De verwerking van uw antwoord is anoniem.

Dit is een automatisch verzonden bericht. U kunt hier niet op antwoorden.

Heeft u vragen, dan kunt u een e-mail sturen aan uw eigen verloskundigenpraktijk.

Met vriendelijke groet,

Namens het Verloskundig SamenwerkingsVerband Catharina

Voorbeeld van de mail voor VSV Anna:

NPS+ 2020

Geachte mevrouw,

U ontvangt deze e-mail, omdat u pas bevallen bent én u ons toestemming gegeven heeft u te benaderen voor een evaluatie- onderzoek. Doel van dit onderzoek is zorgverleners te ondersteunen bij het verhogen van de kwaliteit van hun zorgverlening. U kunt daarover uw mening geven door [op deze link te klikken](#) (beantwoorden kost slechts 1 minuut van uw tijd). De verwerking van uw antwoord is anoniem.

Dit is een automatisch verzonden bericht. U kunt hier niet op antwoorden.

Heeft u vragen, dan kunt u een e-mail sturen aan uw eigen verloskundigenpraktijk

Met vriendelijke groet,

Namens het Verloskundig SamenwerkingsVerband Anna

PCQ

Geachte mevrouw,

U ontvangt deze e-mail, omdat u pas bevallen bent én u ons toestemming gegeven heeft u te benaderen voor een evaluatie- onderzoek. Doel van dit onderzoek is zorgverleners te helpen bij het concreet verhogen van de kwaliteit van hun zorgverlening. U kunt daarover uw mening geven door [op deze link te klikken](#) (totale invultijd ca. 5 minuten). De verwerking van uw antwoord is anoniem.

Dit is een automatisch verzonden bericht. U kunt hier niet op antwoorden.

Heeft u vragen, dan kunt u een e-mail sturen aan uw eigen verloskundigenpraktijk.

Met vriendelijke groet,

Namens het Verloskundig SamenwerkingsVerband Anna

Voorbeeld van de mail voor VSV Maxima.

NPS+ 2020

Geachte mevrouw,

U ontvangt deze e-mail, omdat u pas bevallen bent én u ons toestemming gegeven heeft u te benaderen voor een evaluatie- onderzoek. Doel van dit onderzoek is zorgverleners te ondersteunen bij het verhogen van de kwaliteit van hun zorgverlening. U kunt daarover uw mening geven door [op deze link te klikken](#) (beantwoorden kost slechts 1 minuut van uw tijd). De verwerking van uw antwoord is anoniem.

Dit is een automatisch verzonden bericht. U kunt hier niet op antwoorden.

Heeft u vragen, dan kunt u een e-mail sturen aan uw eigen verloskundigenpraktijk.

Met vriendelijke groet,

Namens het Verloskundig SamenwerkingsVerband Maxima

PCQ

Geachte mevrouw,

U ontvangt deze e-mail, omdat u pas bevallen bent én u ons toestemming gegeven heeft u te benaderen voor een evaluatie- onderzoek. Doel van dit onderzoek is zorgverleners te helpen bij het concreet verhogen van de kwaliteit van hun zorgverlening. U kunt daarover uw mening geven door [op deze link te klikken](#) (totale invultijd ca. 5 minuten). De verwerking van uw antwoord is anoniem.

Dit is een automatisch verzonden bericht. U kunt hier niet op antwoorden.

Heeft u vragen, dan kunt u een e-mail sturen aan uw eigen verloskundigenpraktijk.

Met vriendelijke groet,

Namens het Verloskundig SamenwerkingsVerband Maxima