

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 heeft aangeboden dit uitvraagproces te faciliteren en zorgt voor die VSV's die dit willen, 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. Er vindt uitdrukkelijk geen koppeling met andere Perined-gegevens plaats. Dit laatste kan overigens pas met expliciete toestemming van vrouwen.



Welke zorggevallen vallen onder uw 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 (ook 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 verwijzingspercentage-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 bij cliënten die thuis bevallen zijn, 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 informatie over die vrouwen/cliënten die aan haar VSV of instelling zijn gekoppeld.
- Als de geboorte van het kind heeft plaatsgevonden, kan het VSV of de zorgverlener vanuit de applicatie de cliënt een link sturen met de vragenlijst. In de mail wordt gemeld hoe de procedure verder verloopt. Het antwoord van de cliënt wordt niet aan andere Perined-gegevens gekoppeld.

Wat wordt er van de Cliënt rond de NPS verwacht?

- Cliënt ontvangt een e-mailbericht met link van de VSV of de zorgverlener.
- Na het aanklikken van de link krijgt de cliënt het startscherm van de vragenlijst te zien op haar internet browser.
- Cliënt beantwoordt de vragen.
- 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.

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





Kosten en vragen

Perined zal – in ieder geval over verslagjaar 2018 – 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. 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.

