

Benadering cliënten voor de NPS (met aandacht voor de privacy-aspecten)

Vanaf verslag jaar 2018 is het voor zorgverleners wettelijk verplicht om de NPS (Net Promotor Score) uit te vragen bij vrouwen die zijn bevallen. Perined heeft een applicatie ontwikkeld voor het uitvragen van de NPS.

NPS uitvragen via Perined

Als u er als zorgverlenersorganisatie voor kiest om de NPS via Perined uit te laten vragen krijgt de contactpersoon van de zorgverlenersorganisatie een activatielink voor de applicatie. Deze contactpersonen kunnen het volgende in de NPS applicatie:

- Vrouwen toevoegen in de applicatie
- Vragenlijsten naar deze vrouwen uitsturen
- Resultaten van de NPS van de eigen organisatie bekijken
- Collega's toevoegen in de applicatie

Collega's die worden toegevoegd door de contactpersoon van een zorgverlenersorganisatie kunnen alleen vrouwen toevoegen in de applicatie en vragenlijsten uitsturen. Bij het toevoegen van een vrouw worden twee gegevens gebruikt: jaar van de bevalling en het e-mailadres. Zorgverleners mogen bij hen beschikbare contactgegevens (zoals een e-mailadres) gebruiken om toestemming te vragen voor deelname aan een kwaliteitsonderzoek, zoals de NPS. Wenselijker is het wanneer zorgverleners bij de intake deze vraag al aan cliënten voorleggen.

Als een vrouw is toegevoegd in de applicatie zal er een e-mail naar de vrouw worden gestuurd met de vraag of zij toestemming geeft voor deelname aan dit kwaliteitsonderzoek. Het onderzoek, alsmede wat er met de gegevens gebeurt, wordt uitgebreid toegelicht. Door het klikken op een link geeft zij aan hiermee akkoord te gaan en komt zij bij de vragenlijst, die eveneens van een nadere toelichting is voorzien. Als zij besluit om niet aan het onderzoek deel te nemen hoeft zij niet op de link te klikken. Ook tijdens het bekijken en invullen van de vragenlijst kan zij opnieuw besluiten al dan niet deel te nemen. Deelname aan het onderzoek wordt pas definitief als de ingevulde vragenlijst wordt ingestuurd. Er is geen enkele verplichting tot deelname. Resultaten worden niet-herleidbaar verwerkt. Dit wordt in de toelichting ook kenbaar gemaakt.

Na het beantwoorden van de vragenlijst en het verwerken van de resultaten ervan of na het verlopen van de invultermijn zonder deelname, zal het e-mailadres worden verwijderd.

NPS zelf uitvragen

Wilt u de NPS zelf uitvragen? Dat kan natuurlijk ook. Wel moeten de resultaten door een erkend dataverwerkingsbureau aan Zorginstituut Nederland worden aangeleverd. Dit betekent dat uw zorgverlenersorganisatie de resultaten van de NPS aan Perined of een ander dataverwerkingsbureau moet sturen, die de resultaten aan een VSV koppelt en aan het Zorginstituut aanlevert.