

Net Promoter Score (NPS): werkproces en werkinstructie

Ieder VSV is verplicht om vanaf 2018 (geboortjaar kind) bij alle cliënten de cliëntervaring te meten middels de Net Promoter Score en het resultaat uiterlijk 1 mei 2019 aan te (doen) leveren aan Zorginstituut Nederland (ZiN). VSV's kunnen de NPS door Perined laten uitvragen, maar zijn dit niet verplicht.

Voor de ketenindicatoren geldt dat – totdat er in alle regio's een juridische entiteit is die integrale geboortezorg in die regio levert – de toedeling van zorggevallen aan VSV's achteraf aan de hand van feitelijke zorgstromen plaats vindt. Zo zal door Perined ook de NPS worden samengesteld: op basis van NPS-resultaten van afzonderlijke 'zorginstellingen'.

Hieronder kunt u de beschrijving van het werkproces en de werkinstructie lezen.

Beschrijving van het werkproces

Account aanmaken

Perined maakt per verloskundigenpraktijk, ziekenhuis en kraamzorgorganisatie (hierna zorginstelling genoemd) een account aan voor de contactpersoon van die instelling. Deze contactpersoon kan collega's toevoegen. Zowel de contactpersoon als zijn/haar collega's kunnen cliënten invoeren. Perined zal op een hoger niveau de applicatie blijven beheren voor onderhoud en het oplossen van problemen.

Invoer cliënten

De zorginstellingen voeren hun cliënten in, die vanaf 1 januari 2018 bevallen zijn.

Bij het invoeren van een cliënt zijn alleen het e-mailadres en het jaar van de geboorte van het kind verplicht. Optioneel kunnen andere gegevens worden toegevoegd.

Alleen cliënten die minimaal 16 jaar zijn, mogen ingevoerd worden. Personen jonger dan 16 jaar mogen niet benaderd worden voor marktonderzoek.

Bij het invoeren van cliënten wordt direct een e-mail met de link naar de NPS-vragenlijst uitgestuurd. In de toekomst komt er een mogelijkheid om een hele lijst met cliënten in één keer toe te voegen. Nu moeten cliënten nog stuk voor stuk worden ingevoerd.

E-mail aan client

Wanneer de zorginstelling een cliënt invoert, ontvangt de cliënt een e-mail met een link naar de NPS-vragenlijst. Afzender hiervan is noreply@perined.nl. De achterliggende e-mailbox van dit e-mailadres zal gelet op de privacy van de cliënten niet worden bekeken door Perined. Eventuele vragen van cliënten die in deze mailbox binnenkomen worden derhalve niet door Perined beantwoord. In de e-mail aan de cliënten wordt dit vermeld. Het e-mailadres van de praktijk zal worden vermeld voor eventuele vragen.

De inhoud van de e-mail is redelijk algemeen opgebouwd omdat deze aan alle cliënten wordt gestuurd, zonder onderscheid naar de uitkomst van de zwangerschap.

Hieronder ziet u de tekst van de e-mail die naar de cliënten zal worden verstuurd:

Geachte mevrouw,

U ontvangt deze e-mail via Perined, in opdracht van <naam van de zorginstelling>, omdat u pas bevallen bent. Perined is een organisatie die gegevens verzamelt over de geboortezorg in Nederland, met als doel om de kwaliteit hiervan te verhogen. Hierbij kunnen de zorgverleners uw hulp goed gebruiken. U kunt dit doen door op onderstaande link te klikken en slechts één vraag te beantwoorden. Uw antwoord zal anoniem worden gerapporteerd.

<hyperlink naar de vragenlijst>

Dit is een automatisch verzonden bericht. U kunt hier niet op antwoorden. Heeft u vragen, dan kunt u een e-mail sturen naar <naam van de zorginstelling>, onder vermelding van "NPS".

Met vriendelijke groet,

<Naam van de zorginstelling>

Werkt bovenstaande link niet, kopieer dan onderstaande link in de adresbalk van uw internet programma.

<hyperlink>

Op het moment dat een mail met een link naar de NPS is uitgestuurd zal er bij geen respons na twee weken een automatische herinnering worden gestuurd. De link is 4 weken geldig.

Indien een cliënt bij de zorginstelling aangeeft geen e-mails met vragenlijsten te willen ontvangen, dan kan de zorginstelling dit aan Perined doorgeven. Perined zal de cliënt dan op inactief zetten. In de toekomst zal een cliënt de mogelijkheid krijgen om dit zelf te doen door middel van een link in de e-mail.

De contactpersoon kan in de webapplicatie 'NPS' de uitkomsten van de enquête voor zijn eigen organisatie zien (% promoters (score 9-10), % neutrals (score 7-8) en % critici (score 0-6)), alsmede de algemene score van dezelfde beroepsgroep. Er zijn voor de zorginstelling geen individuele scores van cliënten te zien. De percentages zullen alleen zichtbaar zijn als ten minste 10 vragenlijsten zijn ingevuld, zodat de scores niet herleidbaar zijn tot een individuele cliënt.

Link naar de NPS

De link in de e-mail leidt de cliënt naar de vragenlijst 'NPS'. Daarin wordt haar gevraagd de volgende vraag te beantwoorden: *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, deze zult aanbevelen aan een vriendin?*

Scores

De cliënten kunnen deze vraag beantwoorden op een schaal van '0-Helemaal niet waarschijnlijk' tot '10-Zeer waarschijnlijk'. De scores worden verdeeld in drie groepen:

Promoters: respondenten die een score 9 of 10 hebben gegeven.

Neutrals: respondenten die een score 7 of 8 hebben gegeven.

Criticasters: respondenten die een score 0 t/m 6 hebben gegeven.

Aanlevering scores aan ZiN

Ten behoeve van de aanlevering van de uitkomsten aan het Zorginstituut zullen de gegevens aan een VSV worden gekoppeld. Binnen een zorginstelling kan een cliënt (e-mailadres) maar één keer op de vragenlijst antwoorden. Echter, binnen een VSV, kan de enquête door meerdere zorginstellingen (verloskundigenpraktijk, ziekenhuis en kraamzorgorganisaties) naar hetzelfde e-mailadres worden gestuurd. In overleg met Patiëntfederatie Nederland is afgesproken dat Perined dubbele e-mailadressen niet verwijdert.

Daarom adviseert Perined om binnen VSV's af te spreken welke zorginstellingen de vragenlijst uitsturen, om te voorkomen dat een cliënt meerdere vragenlijsten ontvangt.

De samenstelling van de aan ZiN aan te leveren NPS-scores verloopt volgens de instructie van ZiN als volgt: *De score wordt als volgt berekend: $NPS = \% \text{ promoters} - \% \text{ criticasters}$; de score kan variëren tussen de -100 en de +100.*

Voor de toedeling van de NPS van een zorginstelling aan een VSV wordt – net als dat met de door Perined berekende ketenindicatoren gebeurt – de volgende werkwijze gehanteerd:

- van ziekenhuizen wordt de NPS toegerekend aan het VSV waar het ziekenhuis bij is aangesloten;
- van verloskundigenpraktijken wordt de NPS toegerekend naar rato van het verwijspercentage van die praktijk naar de ziekenhuizen (die op hun beurt een-op-een aan een VSV zijn verbonden);
- van kraamzorgorganisaties wordt de NPS toegerekend aan de hand van een door hen aangegeven verdeling van zorggevallen over de verschillende VSV's.

Voor de samenstelling van de NPS-score op VSV-niveau wordt de volgende werkwijze gehanteerd:

- Naar rato van het aantal beantwoorde vragenlijsten worden de resultaten van de deel-NPS-scores meegenomen in de NPS-score op VSV-niveau. Bijvoorbeeld: zijn er 10 vragenlijsten via een e-mail van een verloskundigenpraktijk ingevuld en 90 via een e-mail vanuit een ziekenhuis, dan tellen deze deelscores voor resp. 10 en 90 procent mee.

Voor het responspercentage worden alle beantwoorde vragenlijsten afgezet tegen het aantal achteraf door Perined voor het VSV berekende aantal zorggevallen. Er wordt hierbij geen correctiefactor aangebracht voor mogelijke (drie)dubbel per zorggeval ingevulde vragenlijsten.

Juridisch kader

Contactgegevens van patiënten zijn door zorginstellingen veelal verkregen met als doel deze in het kader van de directe zorg te gebruiken¹. Uit de privacywetgeving vloeit voort dat voor het voorleggen van vragenlijsten die niet gericht zijn op dit doel (de directe zorg), maar op een ander doel (de evaluatie daarvan uit kwaliteitsoogpunt), specifieke toestemming van de patiënt nodig is. Om deze te verkrijgen dient de patiënt benaderd te worden. Zoals in het werkproces beschreven gebeurt benadering van de patiënt en het al dan niet verkrijgen van toestemming doordat de eigen zorgverlener in een mail² vraagt om medewerking bij dit kwaliteitsonderzoek. De patiënt kan vervolgens besluiten of zij/hij daar aan deel wenst te nemen en zo ja, dan wordt via een link in de mail de vragenlijst bereikt.

¹ Perined adviseert overigens zorginstellingen om bij het verkrijgen van contactgegevens, waaronder e-mailadressen, tevens toestemming te vragen deze contactgegevens voor evaluatie van de kwaliteit van zorg te mogen gebruiken.

² Voor gebruik van e-mailadressen zijn specifieke bepalingen in de Telecom-wet opgenomen. Het hier nu voorgestelde gebruik past binnen deze bepalingen.

Werkinstructie gebruikersrollen webapplicatie 'NPS'

Onderstaand kunt u voor de webapplicatie 'NPS' de werkinstructie vinden voor de verschillende gebruikersrollen.

1. Gebruikersrol: Beheerder (contactpersoon)

Account aanmaken

U ontvangt een e-mail om uw account te activeren voor de webapplicatie 'NPS'. Als u op de link klikt kunt u een account voor deze applicatie aanmaken. U ontvangt deze e-mail, omdat u bij Perined bekend bent als contactpersoon voor uw zorginstelling, of omdat een collega u heeft toegevoegd. Als contactpersoon kunt u collega's toevoegen, cliënten toevoegen (en daarmee direct de NPS-vragenlijst versturen) en (voorlopige) resultaten van de NPS zien. U kunt eventueel uw collega's dezelfde rechten geven.

Collega's toevoegen

Zodra uw account geactiveerd is en u bent ingelogd kunt u collega's toevoegen door op 'Beheer' te klikken en 'Gebruikersbeheer' te selecteren. U kunt er voor kiezen uw collega binnen deze applicatie 'Beheerder (contactpersoon)' of 'Medewerker' te maken. Als 'Beheerder' kan uw collega ook andere collega's toevoegen, cliënten toevoegen (en daarmee direct de NPS-vragenlijst versturen) en resultaten bekijken. Als 'Medewerker' kan uw collega alleen cliënten toevoegen (en daarmee direct de NPS vragenlijst te versturen).

Het is van belang dat u uw collega ook koppelt aan een zorginstelling. U krijgt de vraag om uw collega te koppelen direct bij het invoeren. Koppelt u uw collega niet direct, dan kun u dit later op de volgende manier doen: Klik op de zojuist door u toegevoegde collega en klik vervolgens op 'Wijzig koppeling organisatie(s)'. Hier kunt u uw eigen organisatie intypen. Het is alleen mogelijk om hier organisatie(s) te kiezen waaraan u ook gekoppeld bent. **Vervolgens drukt u op de + om de organisatie toe te voegen**, en klikt u op opslaan. Uw net toegevoegde collega is nu gekoppeld aan dezelfde organisatie en ontvangt een e-mail met een link om een account aan te maken.

Cliënten toevoegen en NPS-vragenlijsten versturen

Een NPS-vragenlijst kan worden verstuurd door een cliënt (respondent) toe te voegen. ***Let op! Een cliënt mag alleen worden toegevoegd als zij 16 jaar of ouder is, omdat personen jonger dan 16 jaar niet benaderd mogen worden voor marktonderzoek.***

Onder het kopje 'Cliënten' kan een nieuwe cliënt worden toegevoegd. Er kunnen meerdere velden worden ingevuld, alleen de velden 'E-mailadres' en 'Jaar geboorte kind' zijn verplicht. De cliënt zal automatisch aan uw organisatie worden gekoppeld, tenzij u zelf bent gekoppeld aan meerdere organisaties. In dat geval moet u de koppeling handmatig doen. De NPS-vragenlijst wordt direct verzonden aan de cliënt.

Een cliënt ontvangt een e-mail met daarin een link naar de vragenlijst. Mogelijk krijgt u vragen over een link die niet werkt. In dit geval kan het onderstaande stappenplan worden gevolgd:

- Laat de cliënt op de link in de e-mail klikken.
- Als dit niet werkt, verwijst dan naar de link onderin de e-mail (laatste regel) en laat deze in zijn geheel kopiëren en te plakken in de web browser (zoals Internet Explorer, Mozilla Firefox of Google Chrome). Als de cliënt op een website van WEM komt waar zij moet inloggen, dan is alleen het eerste deel van de link gekopieerd zonder alle letters, cijfers en tekens aan het eind. De tip om de link van rechts naar links te kopiëren kan helpen om de link in z'n geheel te kunnen kopiëren.

Resultaten NPS

Als u op 'Resultaten NPS' klikt kunt u de (voorlopige) resultaten van de NPS zien. Hier kunnen zowel de resultaten van de eigen organisatie als de algemene score van hetzelfde type zorginstelling (verloskundigenpraktijken, ziekenhuizen of kraamzorgorganisaties) worden bekeken. Dit resultaat is alleen te zien als ten minste 10 vragenlijsten zijn ingevuld. Er zijn alleen percentages te zien en geen individuele scores van cliënten.

2. Gebruikersrol: Medewerker

Account aanmaken

U ontvangt een e-mail om uw account te activeren voor de webapplicatie 'NPS'. Als u op de link klikt kunt u een account voor deze applicatie aanmaken. U ontvangt deze e-mail, omdat een collega u heeft toegevoegd.

Met deze gebruikersrol 'Medewerker' kunt u cliënten toevoegen. Bij het toevoegen wordt direct de NPS-vragenlijst verstuurd.

Cliënten toevoegen en NPS-vragenlijsten versturen

Een NPS-vragenlijst kan worden verstuurd door een cliënt (respondent) toe te voegen. **Let op!** Een cliënt mag alleen worden toegevoegd als zij 16 jaar of ouder is, omdat personen jonger dan 16 jaar niet benaderd mogen worden voor marktonderzoek.

Onder het kopje 'Cliënten' kan een nieuwe cliënt worden toegevoegd. Er kunnen meerdere velden worden ingevuld, alleen de velden 'E-mailadres' en 'Jaar geboorte kind' zijn verplicht. De cliënt zal automatisch aan uw organisatie worden gekoppeld, tenzij u zelf bent gekoppeld aan meerdere organisaties. In dat geval moet u de koppeling handmatig doen. De NPS-vragenlijst wordt direct verzonden aan de cliënt.

Een cliënt ontvangt een e-mail met daarin een link naar de vragenlijst. Mogelijk krijgt u vragen over een link die niet werkt. In dit geval kan het onderstaande stappenplan worden gevolgd:

- Laat de cliënt op de link in de e-mail klikken.
- Als dit niet werkt, verwijst dan naar de link onderin de e-mail (laatste regel) en laat deze in zijn geheel kopiëren en te plakken in de web browser (zoals Internet Explorer, Mozilla Firefox of Google Chrome). Als de cliënt op een website van WEM komt waar zij moet inloggen, dan is alleen het eerste deel van de link gekopieerd zonder alle letters, cijfers en tekens aan het eind. De tip om de link van rechts naar links te kopiëren kan helpen om de link in z'n geheel te kunnen kopiëren.

Te verwachten uitbreidingen

Perined verwacht in de nabije toekomst ook de volgende functionaliteit te kunnen leveren:

- Het uitsturen van vragenlijsten naar een hele lijst cliënten in één keer (dus niet meer elke cliënt apart te hoeven invoeren)
- Het toevoegen van een nieuwe zwangerschap/bevalling zodat de NPS een 2^e keer naar dezelfde cliënt kan worden gestuurd, maar voor een volgende bevalling
- Het kunnen uitsturen van andere vragenlijsten dan alleen de NPS
- Het zichzelf kunnen deactiveren door een cliënt