

Rapportage indicator 8

Klantpreferentievragenlijst

Samenwerking, Voorzieningen, Zorgaanbod en
Bereikbaarheid verloskundigenpraktijk

Verslagjaar 2019

Inhoudsopgave

Proces	3
Vragenlijst verslagjaar 2019 <i>(met opmerkingen)</i>	4
Resultaten klantpreferentievragenlijst verslagjaar 2019	7
Responsepercentage	7
Vraag B – Online faciliteiten	8
Vraag C – Voorzieningen	9
Vraag D – Zorginhoudelijke handelingen	10
Vraag E – Continue begeleiding bij bevalling en begeleiding badbevallingen	11
E1: Continue begeleiding bij de bevalling	11
E2: Begeleiding van badbevallingen	11
Vraag F – Begeleiding tijdens de zwangerschap	12
Vraag G – Begeleiding door verloskundigen tijdens de baring	12
Vraag H – Beleid begeleiding en kraamperiode	13
Vraag I – Telefonisch niet acute vragen	13
Vraag J – Spreekuur	14
Evaluatie uitvraag verslagjaar 2019	15
Verbeterpunten verslagjaar 2018	15
Brief Zorginstituut	15
Communicatie met KNOV	15
Coronacrisis	15
Verbeterpunten voor verslagjaar 2020	16
Informatie e-mail sturen	16
Vraag I aanpassen van singleselect naar multiselect	16
Onduidelijke antwoordopties.....	16



Proces

Vanaf verslagjaar 2017 zijn verloskundigenpraktijken verplicht om indicator 8 'klantpreferentie' aan te leveren bij het Zorginstituut Nederland. De KNOV (Koninklijke Nederlandse Organisatie van Verloskundigen) heeft dit uitbesteed aan Perined. Perined heeft twee jaar geleden in samenwerking met WEM een applicatie gebouwd voor de uitvraag van de klantpreferentievragenlijst. Sinds vorig jaar ligt het beheer van deze applicatie bij Perined.

Op maandag 2 maart 2020 is er naar alle verloskundigenpraktijken een e-mail gestuurd. In deze e-mail stond informatie over de vragenlijst, de deadlines voor het invullen van de vragenlijst, de link om naar de klantpreferentievragenlijst te gaan en informatie over waar de praktijken terecht konden voor vragen en/of opmerkingen. De URL van de link was praktijk gebonden waardoor de verloskundigenpraktijken hun naam niet hoefden op te geven en ze makkelijker konden worden gekoppeld aan het juiste VSV. De e-mail die de verloskundigenpraktijken ontvingen was afkomstig van noreply@perined.nl. Zoals ook in de e-mail aangegeven, was het niet mogelijk om op deze e-mail te reageren.

Deze e-mail is gestuurd naar de eerste contactpersonen van iedere praktijk, zoals die bij Perined bekend zijn. De vragenlijst ging over de situatie zoals die was op 1 maart 2020. Om verloskundigenpraktijken extra attent te maken op het invullen van de klantpreferentievragenlijst heeft er zowel op de site van Perined als op de site van de KNOV een nieuwsbericht gestaan. Als een praktijk de e-mail niet had ontvangen werd gevraagd om contact op te nemen met Perined, om te controleren of de juiste gegevens bij Perined bekend waren. Op 16 maart is een herinneringsmail met de link naar de vragenlijst naar alle praktijken gestuurd die op dat moment de vragenlijst nog niet succesvol hadden afgerond. Oorspronkelijk zou de applicatie 2 april 2020 sluiten, waarna de resultaten voor 1 mei 2020 aangeleverd zouden worden bij het Zorginstituut.

Vanwege de situatie rondom het coronavirus is er vanuit het Zorginstituut een maand uitstel gegeven (tot 1 juni) voor het aanleveren van indicatoren binnen onder andere de geboortezorg. Hierop is samen met de KNOV besloten om ook de uitvraagperiode voor de klantpreferentievragenlijst een maand uit te stellen (tot 2 mei 2020). Op 24 maart zijn de praktijken die de vragenlijst op dat moment nog niet succesvol hadden ingevuld hiervan op de hoogte gebracht per e-mail. Daarnaast is er op 16 april nogmaals een herinnering gestuurd vanuit de applicatie. Uiteindelijk is de klantpreferentievragenlijst-applicatie in de nacht van 1 op 2 mei om 00.00 uur gesloten. Op dat moment was het niet meer mogelijk om de vragenlijst in te vullen. Praktijken die na de sluitingsdatum op de link naar de vragenlijst klikten kregen de melding dat de link niet meer geldig was.

Na het sluiten van de klantpreferentievragenlijst is er een XML export gemaakt met de resultaten van de vragenlijst. Deze export is daarna door Perined aangeleverd aan het Zorginstituut.



Vragenlijst verslagjaar 2019 (met opmerkingen)

Vraag A

Tot welke VSV('s) behoort uw verloskundigenpraktijk?

Deze vraag konden de verloskundigenpraktijken niet invullen, omdat de praktijken door Perined aan het juiste VSV zijn gekoppeld.

Vraag B

Welke van de volgende online faciliteiten biedt uw verloskundigenpraktijk aan voor zwangeren?
(aanvinken, meerdere antwoorden mogelijk)

- Online afspraken maken
- E-consult¹
- Digitaal spreekuur of videoconsult²
- Zwangere heeft altijd digitaal toegang tot haar (medisch) dossier³
- Patiënten portaal⁴
- Anders nl...
- Geen

Vraag C

Welke van de volgende voorzieningen biedt uw verloskundigenpraktijk aan voor zwangeren?
(aanvinken, meerdere antwoorden mogelijk)

- Beeldmateriaal en informatiefolders⁵ voor vrouwen (en hun partners) met lagere gezondheidsvaardigheden⁶
- Tolken en/of zorgconsulenten Voorlichting Eigen Taal en Cultuur (VETC)
- Verschillende spreekuurlocaties
- Voorlichtingsmomenten voor cliënten (avond/dagdeel)
- Levert zorg in een geboortecentrum⁷
- Rolstoelvriendelijkheid
- Anders, namelijk...
- Geen

Vraag D

Welke van de volgende zorginhoudelijke handelingen biedt uw verloskundigenpraktijk aan voor zwangeren? (aanvinken, één antwoord mogelijk)

- Preconceptieconsult
- Prenatale Groepszorg (Centering Pregnancy)⁸
- Echo's (zoals de termijn echo en specifieke diagnostische echo's) in de eigen praktijk
- Alle echo's in een echocentrum of ziekenhuis
- Bloedafname op praktijk
- Bloedafname in Medisch Diagnostisch Centrum of ziekenhuis
- Nekplooiemeting en bloedtest (combinatietest) in echocentrum of ziekenhuis
- Uitwendige versie in de praktijk
- Uitwendige versie in geboortecentrum



- Biedt zorg bij bevalling met lachgas
- Biedt zorg bij bevalling met steriel water injecties
- Aanbod niet-medicamenteuze pijnbestrijding tijdens de baring
- Borstvoedingszorg geregeld binnen de praktijk
- Biedt zorg bij zorgvragen buiten de richtlijnen conform de Leidraad Verloskundige zorg buiten richtlijnen⁹
- Plaatsen van een spiraal
- Anders, nl...
- Geen

Vraag E

Hoe vaak levert uw verloskundigenpraktijk onderstaande zorg wanneer de zwangere vrouw dit wil? (aanvinken, één antwoord per item mogelijk)

Item	Altijd	Vaak	Regelmatig	Soms	Nooit
Continue begeleiding bij de bevalling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Begeleiding van badbevallingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vraag F

Hoeveel verschillende verloskundigen ziet een zwangere gemiddeld tijdens haar zwangerschap? (aanvinken, één antwoord mogelijk)

- 1 verloskundige
- 2 verloskundigen
- Meer dan 2 verloskundigen

Vraag G

Hoeveel verschillende verloskundigen ziet een zwangere gemiddeld tijdens de baring? (aanvinken, één antwoord mogelijk)

- 1 verloskundige
- 2 verloskundigen
- Meer dan 2 verloskundigen

Vraag H

Is het beleid dat een verloskundige die de zwangere begeleid tijdens haar bevalling ook in de kraamperiode langskomt? (aanvinken, één antwoord mogelijk)

- Ja
- Nee

Vraag I

Kan iedere zwangere telefonisch niet acute vragen stellen, waarbij zij dezelfde dag antwoord krijgt van een verloskundig zorgverlener? (aanvinken, één antwoord mogelijk)

- Ja, dit kan tijdens kantooruren



- Ja, dit kan tijdens kantooruren en doordeweeks 's avonds
- Ja, dit kan tijdens kantooruren, 's avonds en in het weekend
- Nee

Vraag J

Wanneer kunnen zwangeren in uw verloskundigenpraktijk terecht voor het spreekuur? (aanvinken, meerdere antwoorden mogelijk)

- Tijdens kantooruren doordeweeks
- 's Avonds doordeweeks
- Zaterdag
- Zondag

Na het invullen van de vragenlijst kregen de praktijken een overzicht te zien met de gegeven antwoorden. Praktijken die niet alle vragen hadden ingevuld kregen een melding te zien dat één of meerdere vragen nog niet waren beantwoord. Als praktijken de vragen bewust niet hadden ingevuld moesten zij akkoord geven dat ze de melding hadden gezien. Vervolgens konden de praktijken de vragenlijst definitief maken door op de knop 'Versturen' te klikken. Na het versturen van de antwoorden was er de mogelijkheid om een PDF te downloaden met de gegeven antwoorden.



Resultaten klantpreferentievragenlijst verslagjaar 2019

Onderstaand staan het responsepercentage en het resultaat per vraag weergegeven voor verslagjaar 2019. Bij elk onderdeel is, waar mogelijk, een weerspiegeling met de resultaten uit verslagjaren 2017 en 2018 weergegeven. De percentages voor verslagjaar 2019 zijn gebaseerd op 528 verloskundigenpraktijken die de vragenlijst succesvol hebben afgerond.

Responsepercentage

Op 2 maart 2020 is de klantpreferentievragenlijst uitgestuurd naar alle bij Perined bekende verloskundigenpraktijken. Een deel van deze praktijken bleek niet meer te bestaan of te zijn gefuseerd. Als dit wordt meegenomen is de vragenlijst in totaal naar 592 actieve verloskundigenpraktijken gestuurd. Hiervan heeft 89,2% de vragenlijst succesvol ingevuld. De status van afronding is onderstaand weergegeven.

Status van afronding	Verslagjaar 2017		Verslagjaar 2018		Verslagjaar 2019	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Succesvol afgerond	515	85,3%	499	83,0%	528	89,2%
Gestart	3	0,5%	5	0,8%	2	0,3%
Niet afgerond	4	0,7%	6	1,0%	4	0,7%
Geannuleerd	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Totaal gereageerd	523	86,6%	510	84,9%	534	90,2%
Niet gereageerd	81	13,4%	91	15,1%	58	9,8%
Totaal uitgestuurd	604	100%	601	100%	592	100,0%

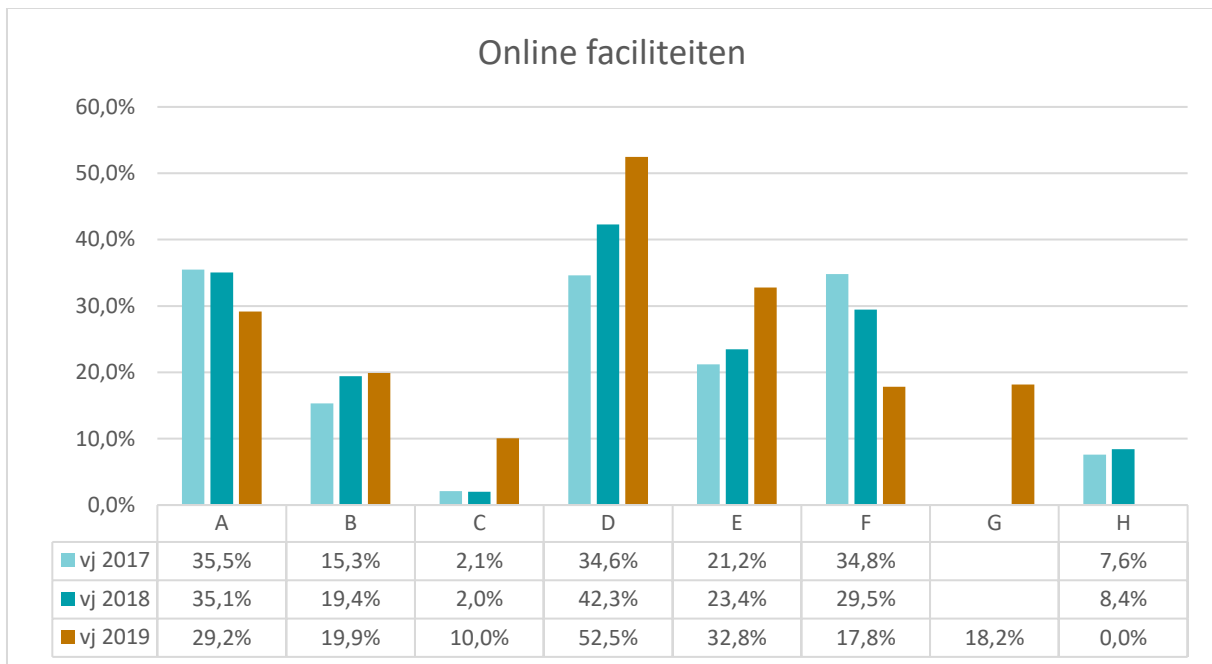
In verslagjaar 2019 hebben percentueel meer praktijken de vragenlijst succesvol afgerond (892%), vergeleken met de verslagjaren 2017 en 2018 (resp. 85,3% vs. 83,0%). Mogelijk komt dit, ondanks de situatie rondom corona, door de langere uitvraagperiode en extra herinneringen.



Vraag B – Online faciliteiten

In verslagjaar 2019 had bij 52,5% van de praktijken de zwangere altijd digitaal toegang tot haar (medisch) dossier, was er bij 32,8% een patiënten portaal en kon bij 29,2% de zwangere online afspraken maken. 18,2% van de praktijken gaven aan geen online faciliteiten te bieden. Bij de antwoordoptie ‘Anders, namelijk...’ hebben 40 praktijken (42,6% van de praktijken met deze antwoordoptie) ingevuld dat zwangeren zich online kunnen aanmelden voor zorg.

De meeste praktijken gaven één of twee antwoorden op deze vraag (resp. 51,1% en 25,2%). Er zijn geen praktijken die deze vraag niet hebben ingevuld.



A	Online afspraken maken	E	Patiënten portaal
B	E-consult	F	Anders, namelijk...
C	Digitaal spreekuur of videoconsult	G	Geen
D	Zwangere heeft altijd digitaal toegang tot haar (medisch) dossier	H	Deze vraag is niet ingevuld

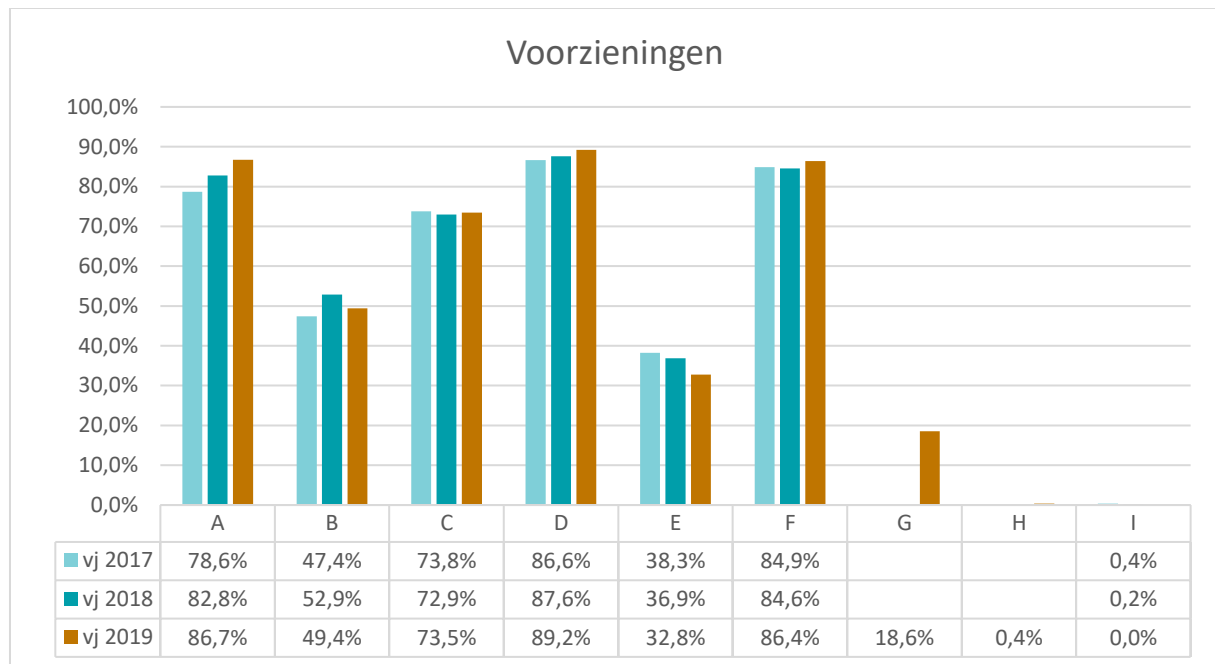
In vergelijking met verslagjaren 2017 en 2018 is er bij veel online faciliteiten een stijging te zien in het percentage praktijken die de betreffende online faciliteit aanbiedt. Alleen bij de online faciliteit ‘Online afspraken maken’ is een opvallende daling te zien. De antwoordoptie ‘Geen’ is bij de vragenlijst voor verslagjaar 2019 voor het eerst toegevoegd. Hierdoor kent dit antwoord geen response in de verslagjaren 2017 en 2018.



Vraag C – Voorzieningen

89,2% van de praktijken gaf voor verslagjaar 2019 aan voorlichtingsmomenten voor cliënten (avond/dagdeel) te hebben. Ook was er bij 86,7% van de praktijken beeldmateriaal en informatiefolders beschikbaar voor vrouwen (en hun partners) met lagere gezondheidsvaardigheden, en was 86,4% van de praktijken rolstoelvriendelijk. Bij de antwoordoptie 'Anders, namelijk...' gaven 17 praktijken (17,3% van de praktijken met deze antwoordoptie) aan Centering Pregnancy aan te bieden.

De meeste praktijken gaven vier of vijf antwoorden op deze vraag (resp. 31,3% en 30,1%). Er zijn geen praktijken die deze vraag niet hebben ingevuld.



A	Beeldmateriaal en informatiefolders voor vrouwen (en hun partners) met lagere gezondheidsvaardigheden	F	Rolstoelvriendelijkheid
B	Tolken en/of zorgconsulenten Voorlichting Eigen Taal en Cultuur (VETC)	G	Anders, namelijk...
C	Verschillende spreekuurlocaties	H	Geen
D	Voorlichtingsmomenten voor cliënten (avond/dagdeel)	I	Deze vraag is niet ingevuld
E	Levert zorg in een geboortecentrum		

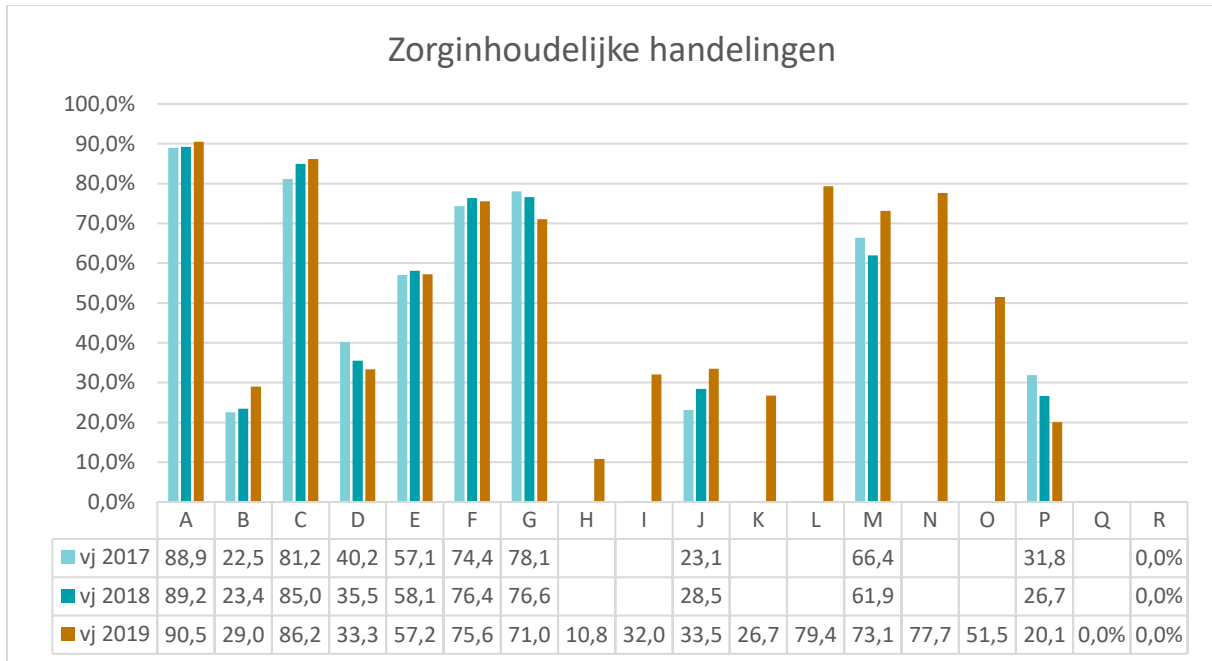
In vergelijking met de verslagjaren 2017 en 2018 zijn de meeste voorzieningen gelijk gebleven of iets gestegen. Alleen bij de voorziening 'Levert zorg in een geboortecentrum' is een daling te zien. De antwoordopties 'Anders, namelijk...' en 'Geen' zijn bij de vragenlijst voor verslagjaar 2019 voor het eerst toegevoegd en daardoor niet vergelijkbaar met eerdere verslagjaren.



Vraag D – Zorghoudelijke handelingen

In verslagjaar 2019 was bij 90,5% van de praktijken een preconceptiespreekuur mogelijk. Ook was het bij 86,2% van de praktijken mogelijk om echo's (zoals de termijn echo en specifieke diagnostische echo's) in de eigen praktijk te maken. Bij de antwoordoptie 'Anders, namelijk...' gaven 25 praktijken (23,6% van de praktijken die deze antwoordoptie hebben aangevinkt) aan dat ze een anticonceptiespreekuur aanbieden.

De meeste praktijken gaven acht of negen antwoorden op deze vraag (resp. 18,0% en 17,6%). Er zijn geen praktijken die deze vraag niet hebben ingevuld.



A	Preconceptieconsult	J	Biedt zorg bij bevalling met lachgas
B	Prenatale Groepszorg (Centering Pregnancy)	K	Biedt zorg bij bevalling met steriel water injecties
C	Echo's (zoals de termijn echo en specifieke diagnostische echo's) in de eigen praktijk	L	Aanbod niet-medicamenteuze pijnbestrijding tijdens de baring
D	Alle echo's in een echocentrum of ziekenhuis	M	Borstvoedingszorg geregeld binnen de praktijk
E	Bloedafname op praktijk	N	Biedt zorg bij zorgvragen buiten de richtlijnen conform de Leidraad Verloskundige zorg buiten richtlijnen
F	Bloedafname in Medisch Diagnostisch Centrum of ziekenhuis	O	Plaatsen van een spiraal
G	Nekplooiemeting en bloedtest (combinatietest) in echocentrum of ziekenhuis	P	Anders, namelijk...
H	Uitwendige versie in de eigen praktijk	Q	Geen
I	Uitwendige versie in geboortecentrum	R	Deze vraag is niet ingevuld

In vergelijking met de verslagjaren 2017 en 2018 zijn er enkele verschillen te zien, zoals bij Prenatale Groepszorg, nekplooiemeting en bloedtest (combinatietest) in echocentrum of ziekenhuis, zorg bij een bevalling met lachgas en borstvoedingszorg binnen de praktijk. Een aantal van de antwoordopties zijn in de vragenlijst voor verslagjaar 2019 voor het eerst (in deze vorm) toegevoegd en hierdoor niet vergelijkbaar met eerdere verslagjaren.



Vraag E – Continue begeleiding bij bevalling en begeleiding badbevallingen

Vraag E bestond voor verslagjaar 2019 uit twee delen, namelijk een vraag over continue begeleiding tijdens de bevalling en een vraag over begeleiding van badbevallingen.

E1: Continue begeleiding bij de bevalling

De meeste praktijken (63,4%) hebben aangegeven dat zij in verslagjaar 2019 altijd continue begeleiding hebben geboden bij de bevalling. In totaal hebben 527 praktijken (99,8%) aangegeven continue begeleiding bij de bevalling aan te kunnen bieden (optelsom van 'Altijd', 'Vaak', 'Regelmatig' en 'Soms').

In verslagjaar 2017 en 2018 was continue begeleiding bij de bevalling geen aparte vraag, maar een antwoordoptie bij een vraag. In verslagjaar 2017 gaf 93,4% van de praktijken aan continue begeleiding bij de baring te bieden en in verslagjaar 2018 was dit 98,2%.

Continue begeleiding bij de bevalling		
	Aantal praktijken	Percentage
Altijd	335	63,4%
Vaak	163	30,9%
Regelmatig	20	3,8%
Soms	9	1,7%
Nooit	1	0,2%
Niet ingevuld	0	0,0%
Totaal	528	100,0%

E2: Begeleiding van badbevallingen

Begeleiding van badbevallingen		
	Aantal praktijken	Percentage
Altijd	403	76,3%
Vaak	81	15,3%
Regelmatig	30	5,7%
Soms	9	1,7%
Nooit	3	0,6%
Niet ingevuld	2	0,4%
Totaal	528	100,0%

Ook bij deze vraag hebben de meeste praktijken (76,3%) aangegeven altijd begeleiding te hebben geboden bij badbevallingen. In totaal hebben 523 praktijken (99,1%) aangegeven in verslagjaar 2019 begeleiding te bieden bij badbevallingen (optelsom van 'Altijd', 'Vaak', 'Regelmatig' en 'Soms').

In verslagjaar 2017 en 2018 was begeleiding van badbevallingen geen aparte vraag, maar een antwoordoptie bij een vraag. In verslagjaar 2017 gaf 94,8% van de praktijken aan continue begeleiding bij de baring te bieden en in verslagjaar 2018 was dit 97,9%.



Vraag F – Begeleiding tijdens de zwangerschap

Een groot deel van de verloskundigenpraktijken (78,8%) geeft aan dat in verslagjaar 2019 een vrouw tijdens haar zwangerschap gemiddeld meer dan 2 verloskundigen heeft gezien.

Begeleiding tijdens de zwangerschap		
	Aantal praktijken	Percentage
1 verloskundige	36	6,8%
2 verloskundigen	76	14,4%
Meer dan 2 verloskundigen	416	78,8%
Niet ingevuld	0	0,0%
Totaal	528	100,0%

In de verslagjaren 2017 en 2018 was er een gecombineerde vraag over de begeleiding tijdens de zwangerschap en tijdens de baring. Uit deze vraag kwam naar voren dat in verslagjaar 2017 bij 14,8% de praktijken in principe één verloskundige en bij 84,7% meerdere verloskundigen de vrouw begeleidden tijdens haar zwangerschap. In verslagjaar 2018 was dit resp. 12,8% en 86,8%. Dit geeft een verschil weer met verslagjaar 2019 waarbij 6,8% van de praktijken aangeeft dat een vrouw door één verloskundige wordt begeleid tijdens haar zwangerschap en 93,2% van de praktijken aangeeft dat deze begeleiding door meerdere verloskundigen werd gedaan (optelsom van de antwoordopties '2 verloskundigen' en 'Meer dan 2 verloskundigen'). De vraag die hierover ging in de verslagjaren 2017 en 2018 gaf niet alle mogelijke antwoordopties weer. Dit verklaart mogelijk het verschil in de resultaten tussen de verslagjaren 2017/2018 en 2019.

Vraag G – Begeleiding door verloskundigen tijdens de baring

In verslagjaar 2019 geeft het merendeel van de praktijken (96,2%) aan dat een vrouw tijdens de baring door gemiddeld één verloskundige werd begeleid. Bij 3,8% van de praktijken zag een vrouw twee of meer verloskundigen tijdens de baring (optelsom van de antwoordopties '2 verloskundigen' en 'Meer dan 2 verloskundigen').

Begeleiding tijdens de baring		
	Aantal praktijken	Percentage
1 verloskundige	508	96,2%
2 verloskundigen	9	1,7%
Meer dan 2 verloskundigen	11	2,1%
Niet ingevuld	0	0,0%
Totaal	528	100,0%

In de verslagjaren 2017 en 2018 was er een gecombineerde vraag over de begeleiding tijdens de zwangerschap en tijdens de baring. Uit deze vraag kwam naar voren dat in verslagjaar 2017 bij 14,8% van de praktijken in principe één verloskundige en bij 84,7% meerdere verloskundigen die de vrouw begeleidden tijdens de baring. In verslagjaar 2018 was dit resp. 12,8% en 86,8%. Dit geeft een groot verschil weer met verslagjaar 2019 waarbij 96,2% van de praktijken aangeeft dat een vrouw door gemiddeld één verloskundige wordt begeleid tijdens de baring en 3,8% van de praktijken aangeeft dat deze begeleiding door meerdere verloskundigen wordt gedaan. De vraag die hierover ging in de verslagjaren 2017 en 2018 gaf niet alle mogelijke antwoordopties weer, zoals bijvoorbeeld meerdere verloskundigen tijdens de zwangerschap en één verloskundige tijdens de baring. Dit verklaart mogelijk het verschil in de resultaten tussen de verslagjaren 2017/2018 en 2019.



Vraag H – Beleid begeleiding en kraamperiode

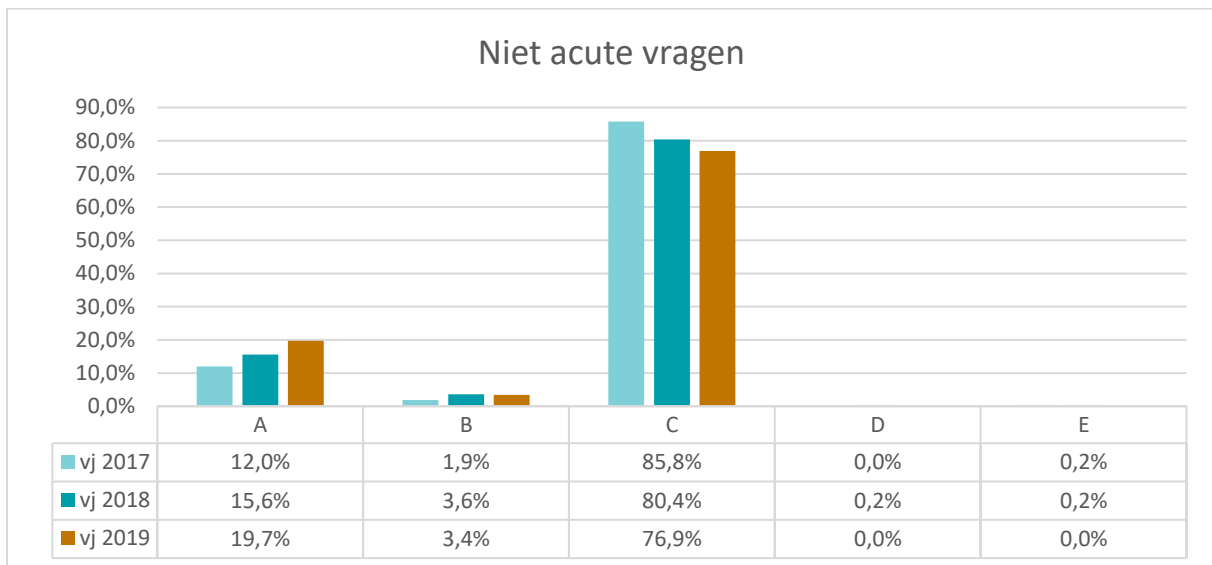
In verslagjaar 2019 was het bij 94,7% van de verloskundigenpraktijken beleid dat de verloskundige die de zwangere tijdens de baring had begeleid ook langskwam tijdens de kraamperiode, en bij 5,3% van de praktijken was dit niet het beleid.

Beleid begeleiding en kraamperiode		
	Aantal praktijken	Percentage
Ja	500	94,7%
Nee	28	5,3%
Niet ingevuld	0	0,0%
Totaal	528	100,0%

Deze vraag is in de verslagjaren 2017 en 2018 niet gesteld. Hierdoor kunnen de antwoorden over verslagjaar 2019 niet met eerdere jaren worden vergeleken.

Vraag I – Telefonisch niet acute vragen

De meeste praktijken hebben in verslagjaar 2019 aangegeven dat vrouwen tijdens kantooruren, 's avonds en in het weekend niet acute vragen kunnen stellen, waarbij zij dezelfde dag antwoord krijgen. Echter, is er vanaf verslagjaar 2017 wel te zien dat dit afneemt en er bij meer praktijken niet acute vragen alleen tijdens kantooruren kunnen worden gesteld.

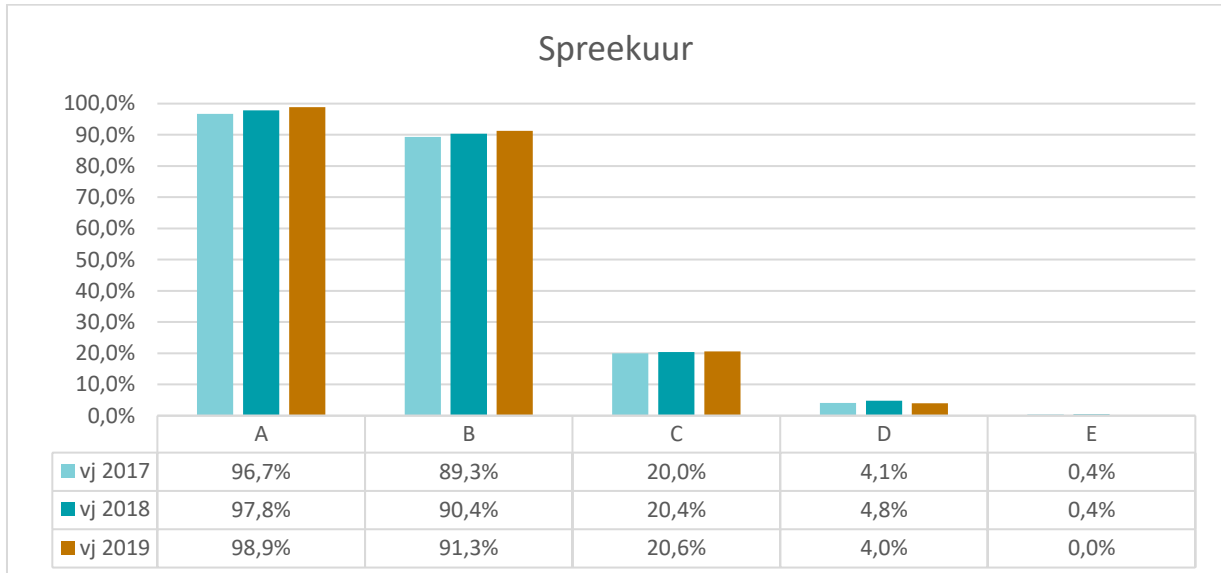


A	Ja, dit kan tijdens kantooruren	D	Nee
B	Ja, dit kan tijdens kantooruren en doordeweeks 's avonds	E	Niet ingevuld
C	Ja, dit kan tijdens kantooruren, 's avonds en in het weekend		



Vraag J – Spreekuur

In verslagjaar 2019 gaf 98,9% van de praktijken aan doordeweeks tijdens kantooruren spreekuur te houden en gaf 91,3% van de praktijken aan doordeweeks 's avonds spreekuur te houden. In vergelijking met de verslagjaren 2017 en 2018 is er een hele lichte stijging te zien in het percentage praktijken dat doordeweeks tijdens kantooruren en doordeweeks 's avonds spreekuur aanbiedt.



A	Tijdens kantooruren doordeweeks	D	Zondag
B	's Avonds doordeweeks	E	Niet ingevuld
C	Zaterdag		



Evaluatie uitvraag verslagjaar 2019

Verbeterpunten verslagjaar 2018

Onderstaande verbeterpunten zijn tot stand gekomen na de uitvraag over verslagjaar 2018. De bevindingen over verslagjaar 2019 zijn er cursief bijgeschreven.

- Mogelijkheid onderzoeken voor het overhevelen van de indicator naar Patiëntenfederatie Nederland. *De KNOV en Patiëntenfederatie Nederland zijn dit nog aan het onderzoeken .*
- Het zou interessanter zijn als de klantpreferentievragenlijst aan de vrouwen zou worden uitgevraagd in plaats van aan verloskundigenpraktijken. Door de vragenlijst aan vrouwen voor te leggen kan worden bekeken waar zij behoefte aan hebben. *Voor verslagjaar 2019 was de klantpreferentievragenlijst voor verloskundigenpraktijken op praktijk niveau.*
- Bij alle zorginhoudelijke handelingen (vraag D) zou het goed zijn als wordt gevraagd bij hoeveel procent van de bevallingen deze handeling plaats vindt. Op dit moment geven de resultaten een vertekend beeld. Voornamelijk bij de antwoorden Preconceptieconsult (A), Begeleiding van badbevallingen (J), Begeleiding van andere baringshoudingen zoals verticaal, en/of zijligging (K) en Continue begeleiding tijdens de baring (L) zou deze extra vraag er bij moeten staan. *Op basis van de rapportage over verslagjaar 2018 is hier door de KNOV en Patiëntenfederatie Nederland actie op ondernomen. Voor verslagjaar 2019 zijn er 2 vragen bijgekomen, namelijk over continue begeleiding bij de bevalling en begeleiding van badbevallingen, en over beleid begeleiding en kraamperiode. Ook is de vraag uit verslagjaar 2018 over het aantal verloskundigen dat een vrouw begeleid bij de zwangerschap en baring opgesplitst naar twee aparte vragen. Door deze aanpassingen in de vragenlijst zijn een aantal antwoordopties niet over meerdere jaren te vergelijken.*

Brief Zorginstituut

Voor verslagjaar 2019 is er al in een vroeg stadium contact opgenomen met het Zorginstituut Nederland over de brief die elk jaar naar de verloskundigenpraktijken wordt gestuurd. De KNOV en Perined werden erbij betrokken om de brief helder en duidelijk te maken.

Communicatie met KNOV

Tijdens de uitvraagperiode van de klantpreferentievragenlijst over verslagjaar 2019 heeft er een reorganisatie plaatsgevonden bij de KNOV. Eén van de medewerkers van de KNOV die de afgelopen jaren betrokken is geweest bij het uitvragen van de klantpreferentievragenlijst was hierdoor niet meer werkzaam bij de KNOV. In totaal is de verantwoordelijkheid voor deze uitvraag twee keer gewisseld bij de KNOV in de uitvraagperiode over verslagjaar 2019. Dit heeft de communicatie rond de uitvraag en afronding bemoeilijkt.

Coronacrisis

Tijdens de uitvraagperiode voor de klantpreferentievragenlijst over verslagjaar 2019 zat Nederland midden in een crisis door het COVID-19-virus (coronavirus). Hierdoor hadden verloskundigen hun handen vol aan de zorg en kwam de registratie van gegevens terecht op een lager pitje te staan. Hierdoor heeft Zorginstituut Nederland de deadline voor het aanleveren van de indicatoren een maand uitgesteld van 1 mei 2020 naar 1 juni 2020. Als reactie hierop hebben de KNOV en Perined gezamenlijk besloten om ook de uitvraagperiode voor de klantpreferentievragenlijst voor verloskundigenpraktijken met een maand te verlengen. De verloskundigenpraktijken hebben in deze periode twee extra herinneringen ontvangen.



Verbeterpunten voor verslagjaar 2020

De onderstaande verbeterpunten voor de uitvraag van de klantpreferentievragenlijst voor verloskundigenpraktijken over verslagjaar 2020 zijn tot stand gekomen na het evaluatiegesprek tussen de KNOV en Perined op 16 juli 2020.

Informatie e-mail sturen

Halverwege de uitvraagperiode voor verslagjaar 2019 is er een e-mail vanuit Perined gestuurd naar de verloskundigenpraktijken die de vragenlijst op dat moment nog niet succesvol hadden ingevuld. Deze e-mail werd buiten de applicatie om gestuurd en zorgde voor een extra herinnering aan de praktijken. De e-mails die vanuit de applicatie worden gestuurd komen regelmatig in de spam/ongewenst inbox terecht waar dit bij een gewone e-mail vanuit Perined niet het geval is. Een verbeterpunt voor verslagjaar 2020 is daarom om op 1 maart direct een gewone e-mail vanuit Perined aan alle praktijken te sturen waarbij de praktijken worden herinnerd aan het invullen van de klantpreferentievragenlijst.

Vraag I aanpassen van singleselect naar multiselect

Vraag I gaat over het telefonisch stellen van niet acute vragen waarbij de vrouw dezelfde dag antwoord krijgt. In de vragenlijsten voor verslagjaren 2017 en 2018 was deze vraag singleselect met de volgende antwoordopties:

- Ja, dit kan tijdens kantooruren
- Ja, dit kan tijdens kantooruren en doordeweeks 's avonds
- Ja, dit kan tijdens kantooruren, 's avonds en in het weekend
- Nee

Doordat deze vraag een singleselect is geven de resultaten geen overzichtelijk beeld. Daarom is het verbeterpunt om deze vraag aan te passen naar multiselect met de volgende antwoordopties:

- Tijdens kantooruren
- Doordeweeks 's avonds
- In het weekend
- Dit is niet mogelijk

Onduidelijke antwoordopties

Ieder jaar komen er vanuit de verloskundigenpraktijken vragen en opmerkingen binnen over de vragen en antwoordmogelijkheden van de vragenlijst. Bij de uitvraagperiode over verslagjaar 2019 kwamen er een aantal opmerkingen binnen over onduidelijke antwoordmogelijkheden, waardoor verloskundigen niet wisten of zij voldeden aan de betreffende antwoordmogelijkheid. Het verbeterpunt is om de volgende antwoordopties te specificeren:

- Rolstoelvriendelijkheid – onduidelijkheid: rolstoelen kunnen wel rijden in praktijken, maar er zijn geen speciale drempels aangelegd voor rolstoelen
- Borstvoedingszorg in de praktijk – onduidelijkheid: er zijn wel cursussen beschikbaar in de praktijk, maar er is geen lactatiedeskundige

