



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

NPS Uitvraag PG 2017

Catharina Stichting, Oostvoorne

van deze vrago

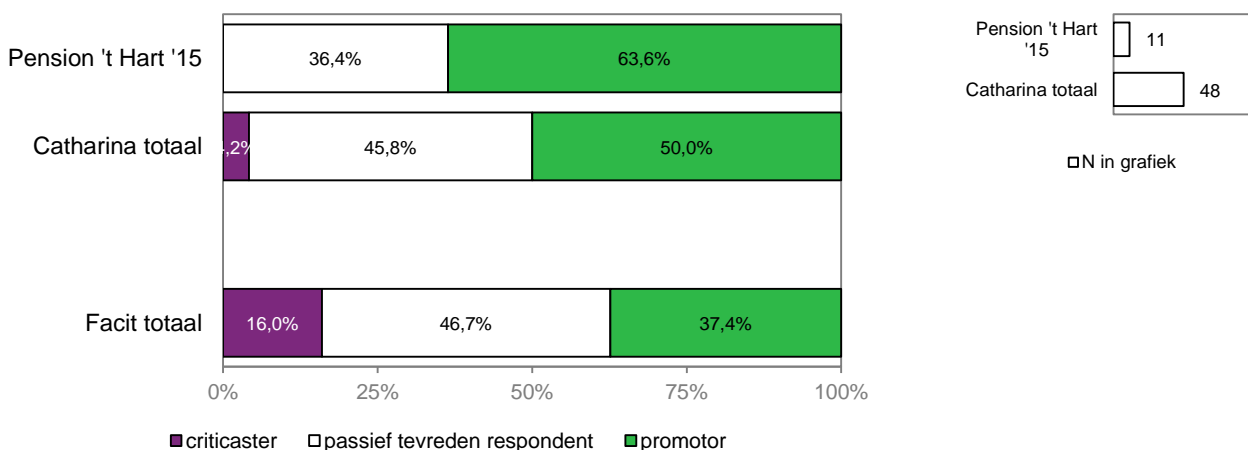
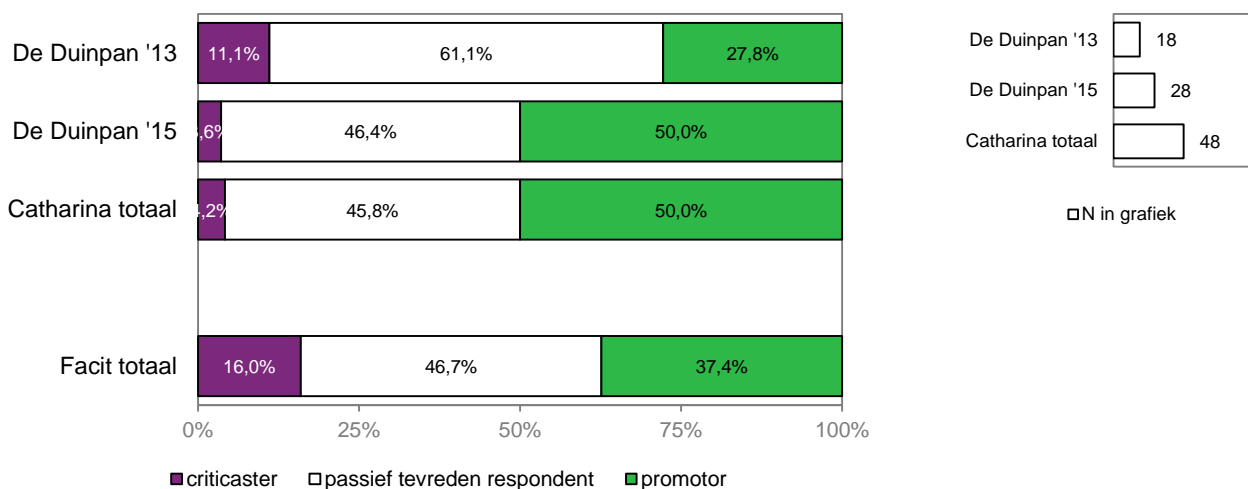
	5,6
	44,4
	,0
	100,0

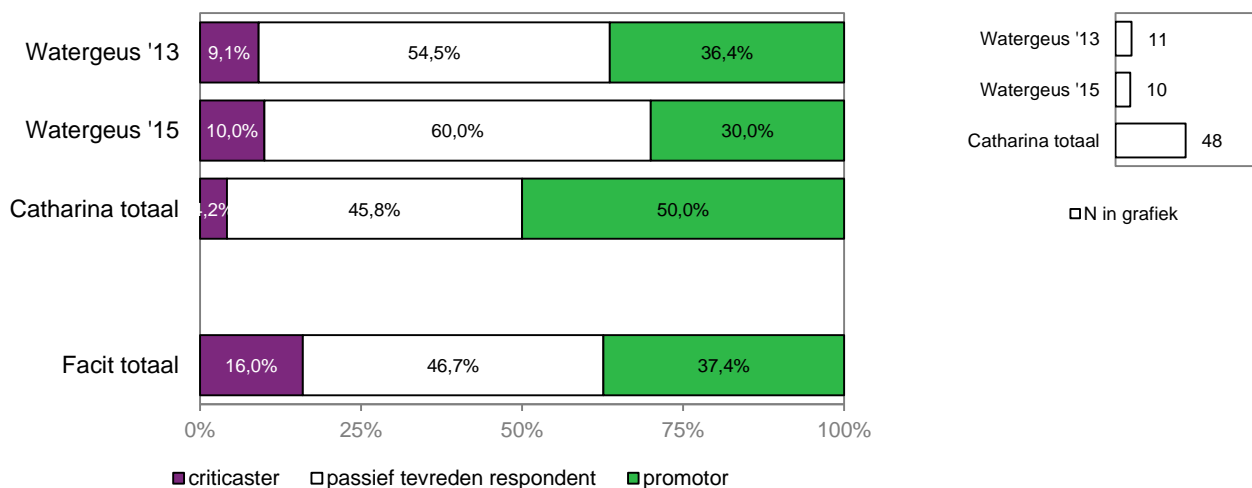
Net Promotor score Catharina Stichting PG 2017

In versie 4.1 van de vragenlijsten CQI VV&T is een vraag naar de Net Promotor Score (NPS) toegevoegd. Hierbij wordt de respondent gevraagd om op een schaal van 1-10 aan te geven in hoeverre hij/zij de Catharina Stichting kan aanbevelen.

De vraag luidt als volgt: 'Hoe waarschijnlijk is het dat u Catharina Stichting aanbeveelt als iemand in uw familie of vriendenkring zorg nodig heeft?' Cliënten kunnen deze vraag beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een 'criticaster', bij een 7 of 8 een 'passief tevreden respondent' en bij een 9 of 10 een 'promotor'.

In de CQI raadplegingen van 2013 en 2015 leidde dit tot de volgende uitkomsten:





Net Promotor Score (NPS) PG 2017

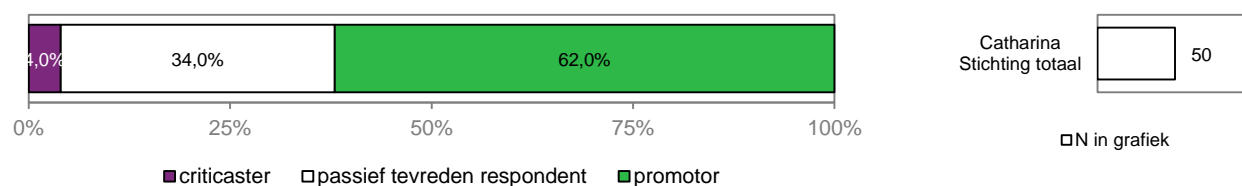
Ten behoeve van de uitvraag in 2017 heeft Facit, op verzoek van de Catharina Stichting, op 19 en 29 mei 2017 in totaal 50 vertegenwoordigers telefonisch benaderd en gevraagd naar hun aanbevelingsscore.

De vraag luidt als volgt: 'Hoe waarschijnlijk is het dat u Catharina Stichting aanbeveelt als iemand in uw familie of vriendenkring zorg nodig heeft?'

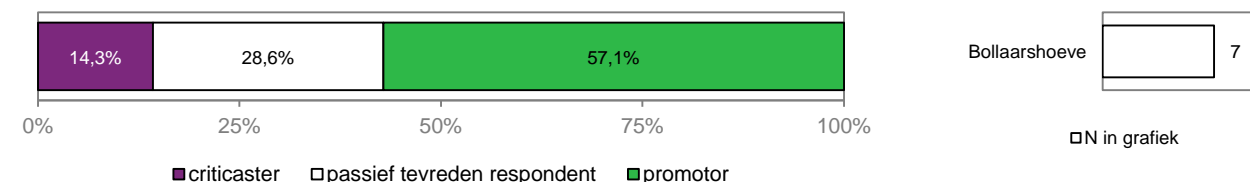
Vertegenwoordigers kunnen deze vraag beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een 'criticaster', bij een 7 of 8 een 'passief tevreden respondent' en bij een 9 of 10 een 'promotor'.

Onderstaand de uitkomsten, voor Catharina Stichting als totaal en voor de onderscheiden locaties:

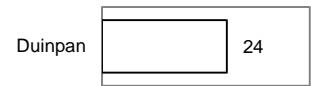
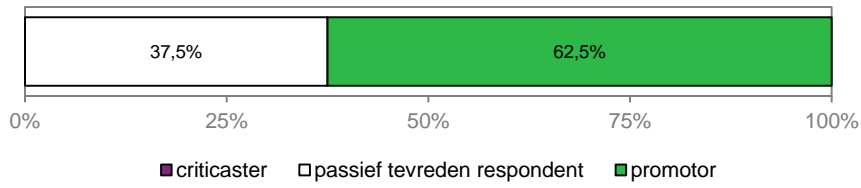
Catharina Stichting totaal



Bollaarshoeve

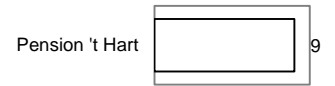
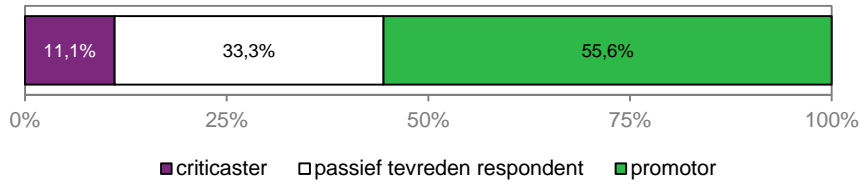


Duinpan



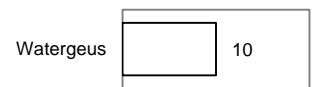
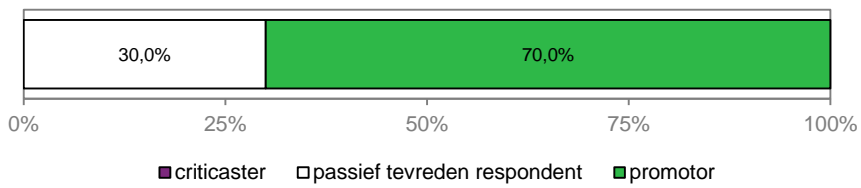
□ N in grafiek

Pension 't Hart



□ N in grafiek

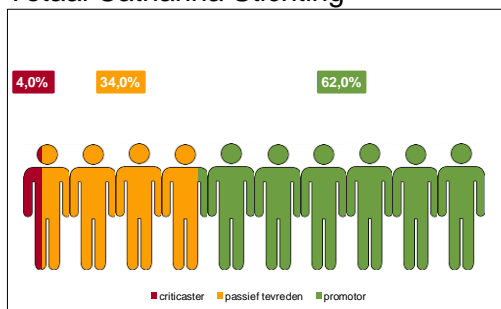
Watergeus



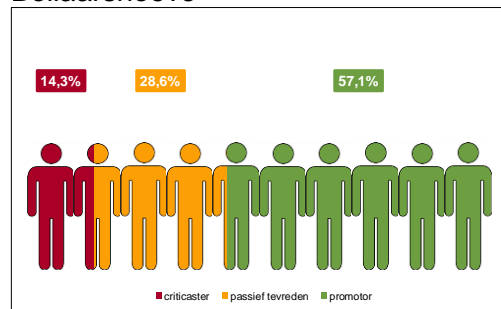
□ N in grafiek

De NPS verdeling kan als volgt worden gevisualiseerd:

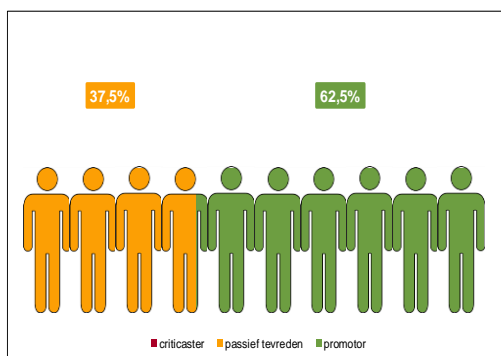
Totaal Catharina Stichting



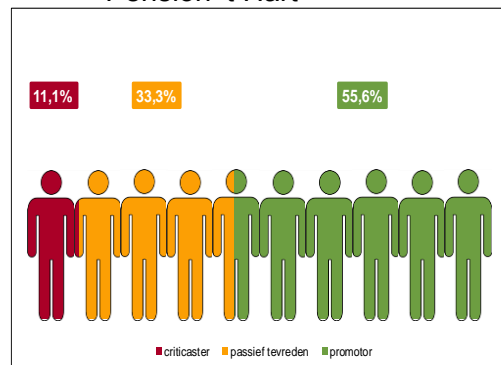
Bollaarshoeve



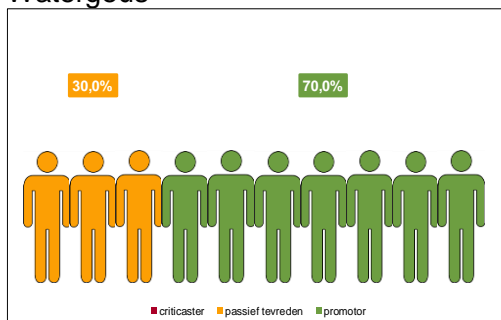
Duinpan



Pension 't Hart



Watergeus



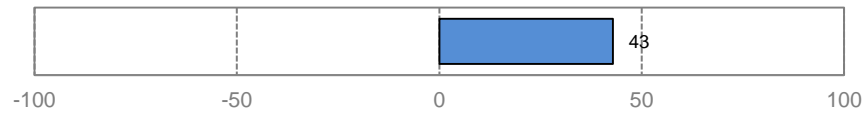
Berekening NPS scores

Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters' (oftewel $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$):

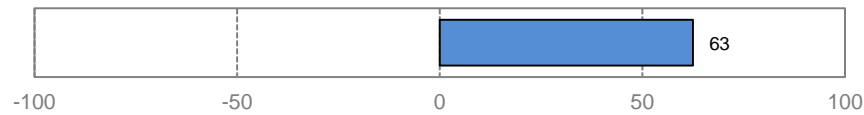
Catharina Stichting totaal



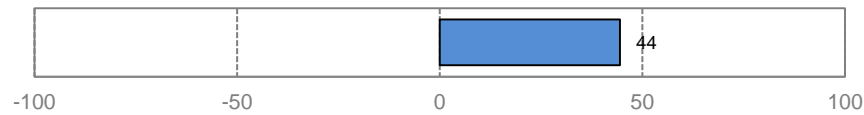
Bollaarshoeve



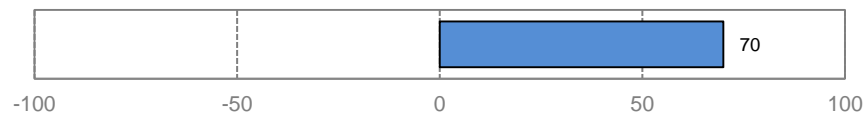
Duinpan



Pension 't Hart



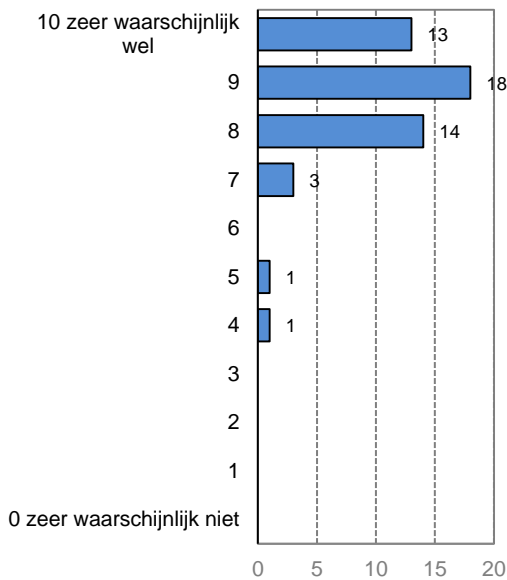
Watergeus



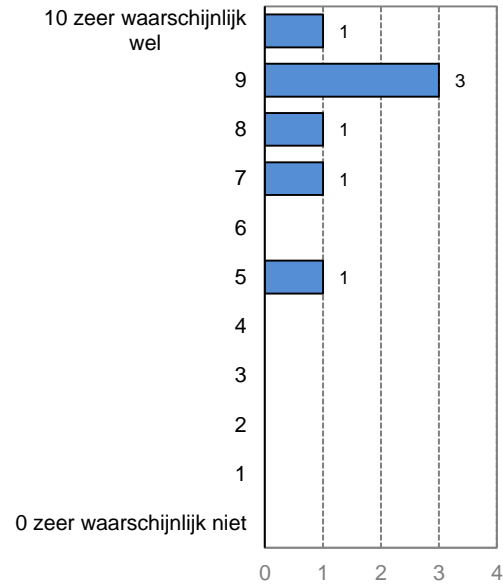
Specificatie gegeven antwoorden

'Hoe waarschijnlijk is het dat u Catharina Stichting aanbeveelt als iemand in uw familie of vriendenkring zorg nodig heeft?'

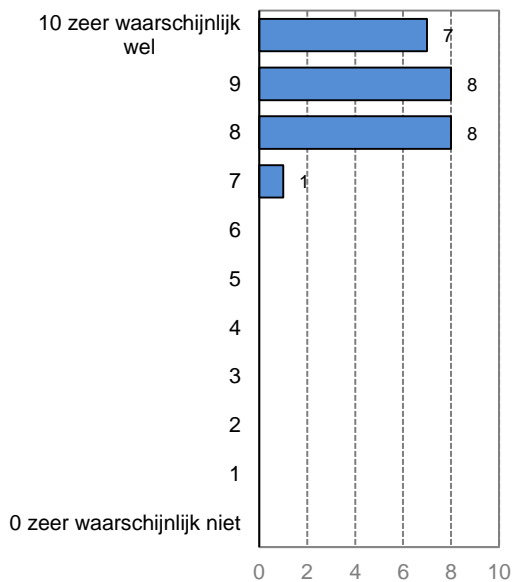
Respondenten kunnen beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een 'criticaster', bij een 7 of 8 een 'passief tevreden respondent' en bij een 9 of 10 een 'promotor'.



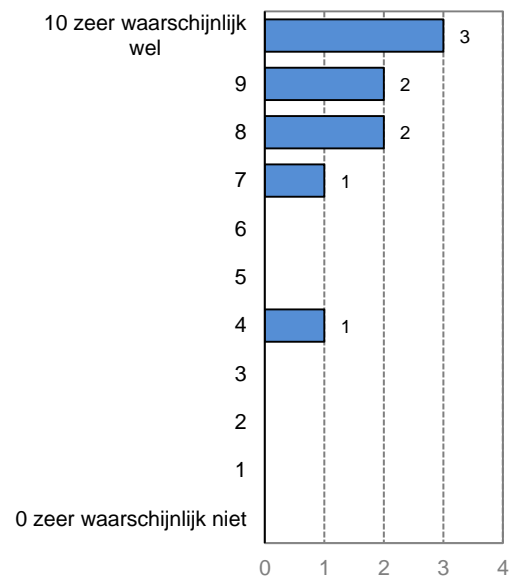
■ Catharina Stichting totaal (N = 50)



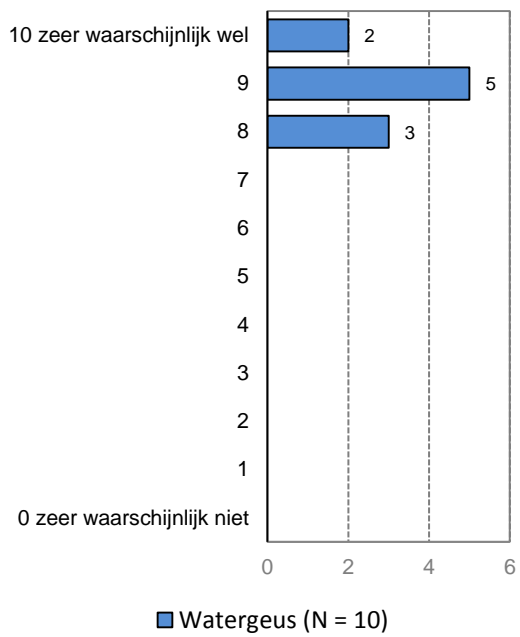
■ Bollaarshoeve (N = 7)



■ Duinpan (N = 24)



■ Pension 't Hart (N = 9)



Aanvullende opmerkingen

Een deel van de cliënten heeft positieve aanvullende opmerkingen gemaakt:

- Alles loopt soepel.
- Contact is goed.
- Contactpersoon is heel tevreden over de zorg

Daarnaast zijn de volgende kanttekeningen gemaakt/verbetersuggesties gedaan:

Zorgverleners

- Te weinig personeel, waardoor er weinig met de mensen gedaan wordt. Dit was jaren geleden wel anders.
- Er wordt gewerkt met een zelfsturend team van 7 personen en dan in de avond is regelmatig een vreemde werkzaam.
- Stagiaires zijn passief
- Erg tevreden over personeel en vrijwilligers

Activiteiten

- Contactpersoon zou willen, dat er wat meer personeel was (maar is een landelijk probleem) voor wat extra aandacht en activiteiten.
- Het zou fijn zijn als er wat meer met de cliënten ondernomen werd/ kon worden.
- Iets meer met de cliënten doen.
- Ze hoopt wel, dat er meer personeel komt. Cliënt zit hele dag op zijn stoel en er gebeurt niets, terwijl er apart voor activiteiten betaald wordt.

Kwaliteit van de zorg

- Personeel is erg zorgzaam.
- Contactpersoon is zeer, zeer tevreden over de zorgverlening.
- Goed team, zeer betrokken.
- De zorg is prima
- De zorg die de Catharinastichting levert is prima.
- Heel tevreden over de zorg, die op het kleinschalig wonen gegeven wordt.
- De zorg en genegenheid van het personeel is prima.

Inhoud van de zorg

- Naasten krijgen goede zorg.
- Er worden veel activiteiten georganiseerd. Familie wordt goed op de hoogte gehouden.
- Contactpersoon zou iets meer aandacht willen voor het goed douchen van de cliënten.

Schoonmaak

- De schoonmaak is slecht.
- Schoonmaak is slecht;

Communicatie

- Communicatie mag beter.
- De communicatie onderling mag beter.
- Communicatie loopt niet goed; terugkoppeling loopt niet naar wens.
- De communicatie kan beter.

Overig

- Parkeerprobleem bij locatie: door de weeks weinig vrije plaatsen.
- Contactpersoon heeft alleen erge moeite met de enorme kosten die betaald moeten worden en de verschillen hierin per bewoner.
- Contactpersoon geeft aan, dat er geen andere keuze is.

- Contactpersoon vindt het erg vervelend, dat de cliënten in een levensloopbestendige woning zaten en hier toch uit moesten, waardoor ze nu in dit huis terecht zijn gekomen. De communicatie hierover was erg slecht.
- Het valt de contactpersoon op, dat het erg lang duurt voor een naamplaatje op de deur van een nieuwe bewoner zit.
- Contactpersoon is minder tevreden over de administratie en de communicatie.
- Contactpersoon is minder tevreden over de bureaucratie.
- Contactpersoon vindt de nota's erg onoverzichtelijk.
- Wat minder administratieve taken door personeel laten doen.
- Jammer, dat restaurant nu minder goed functioneert, doordat het door vrijwilligers wordt gerund.