

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

## NPS Uitvraag Zorg Thuis 2017

Catharina Stichting, Oostvoorne

van deze vrag

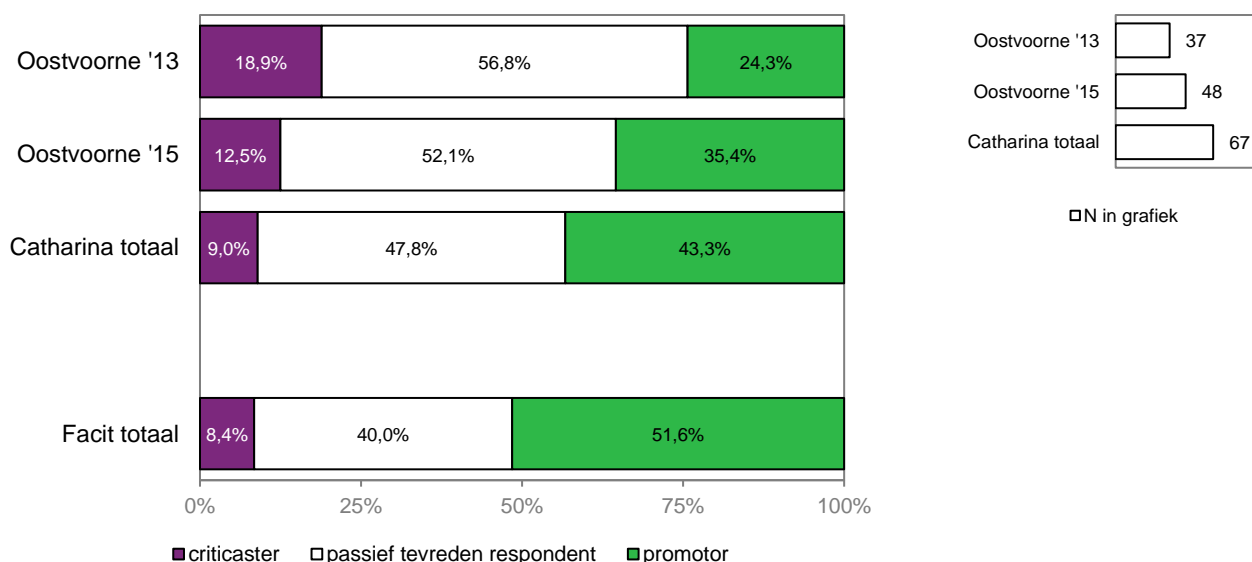
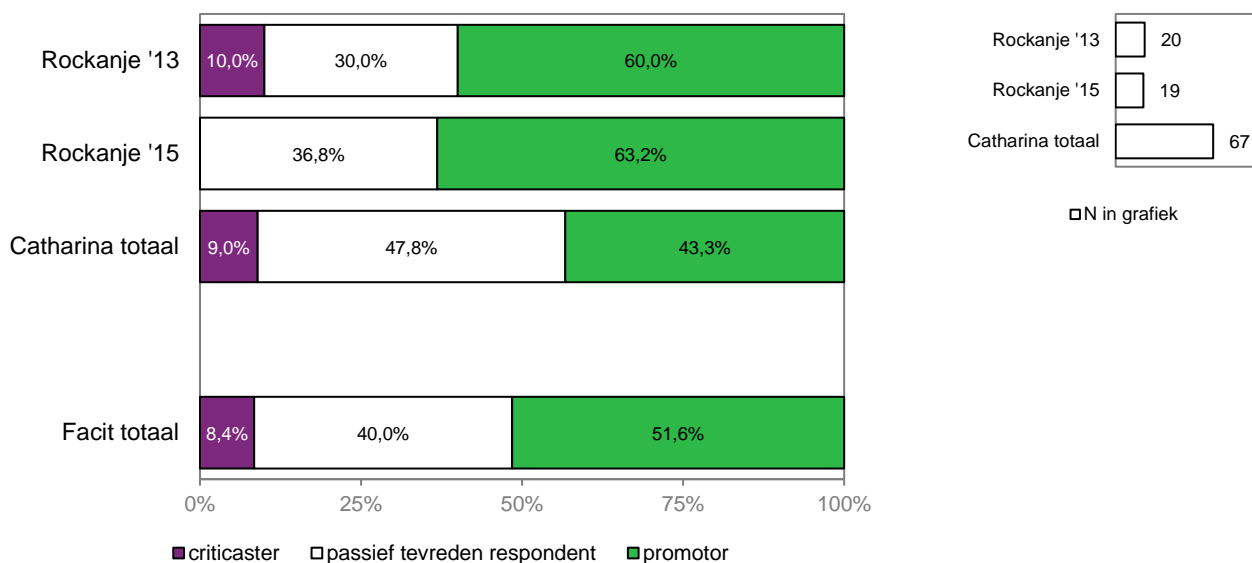
	5,6
	44,4
	,0
	100,0

## Net Promotor score Catharina Stichting Zorg Thuis 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 zijn leidde dit tot de volgende uitkomsten:



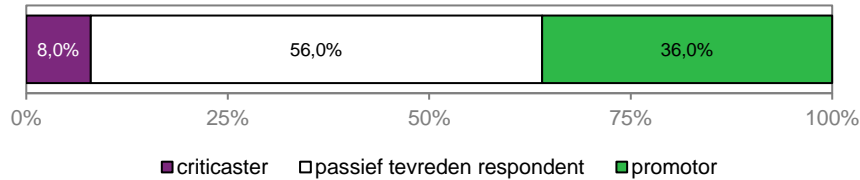
Ten behoeve van de uitvraag in 2017 heeft Facit, op verzoek van de Catharina Stichting, op 15, 16 en 17 mei 2017 in totaal 50 cliënten Zorg Thuis telefonisch benaderd en gevraagd naar hun aanbevelingsscore.

## Net Promotor Score (NPS) Zorg Thuis 2017

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

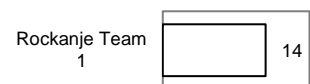
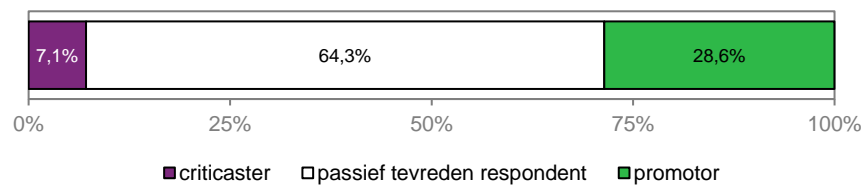
Cliënten kunnen deze vraag beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een 'criticaster', bij een 7 of 8 een 'passief tevreden respondent' en bij een 9 of 10 een 'promotor'.

### Catharina Stichting totaal



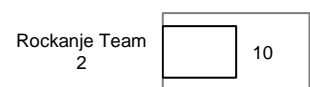
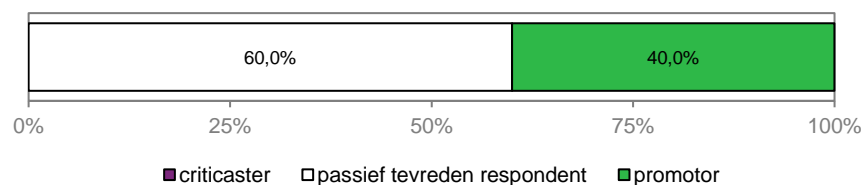
□N in grafiek

### Rockanje Team 1



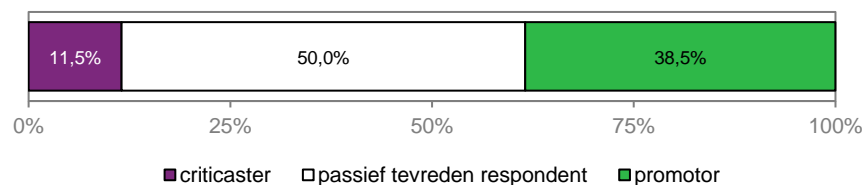
□N in grafiek

### Rockanje Team 2



□N in grafiek

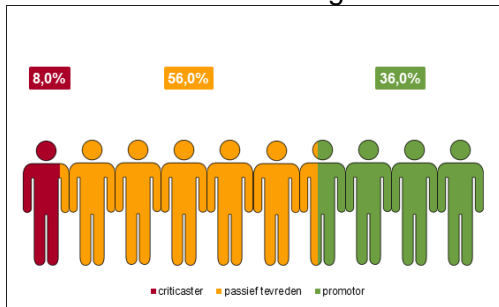
### Oostvoorne



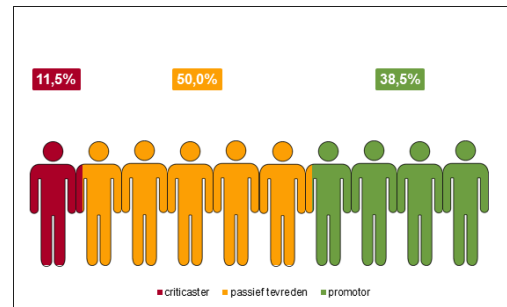
□N in grafiek

De NPS verdeling kan als volgt worden gevisualiseerd:

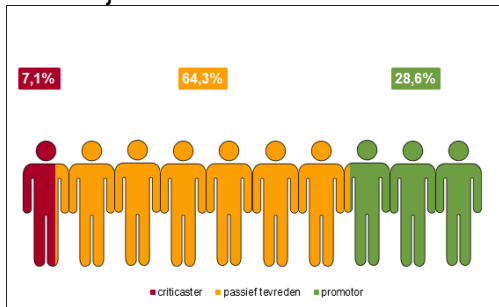
Totaal Catharina Stichting



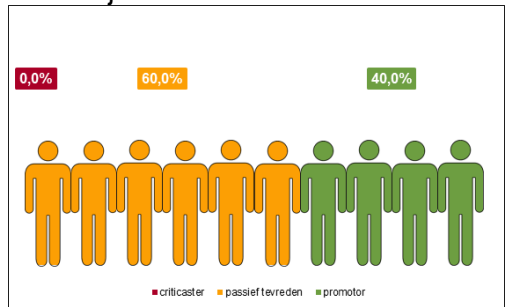
Oostvoorne



Rockanje team 1



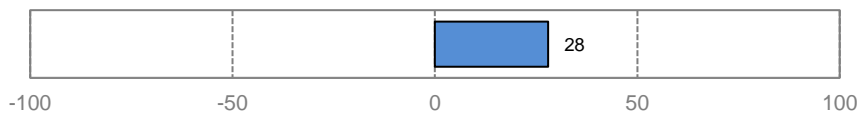
Rockanje team 2



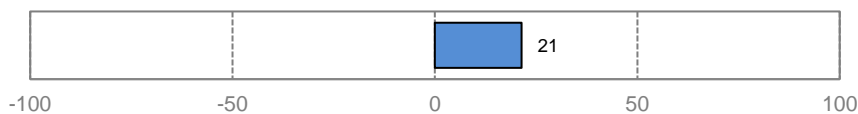
### Berekening NPS scores

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

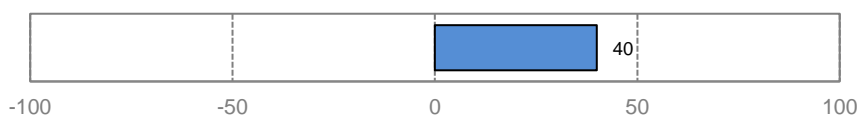
Catharina Stichting totaal



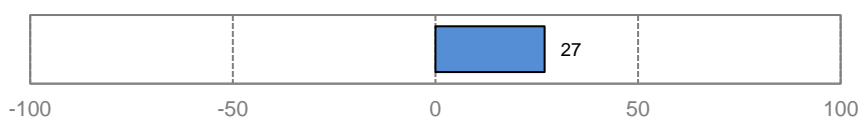
Rockanje Team 1



Rockanje Team 2



Oostvoorne



### Specificatie gegeven antwoorden

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

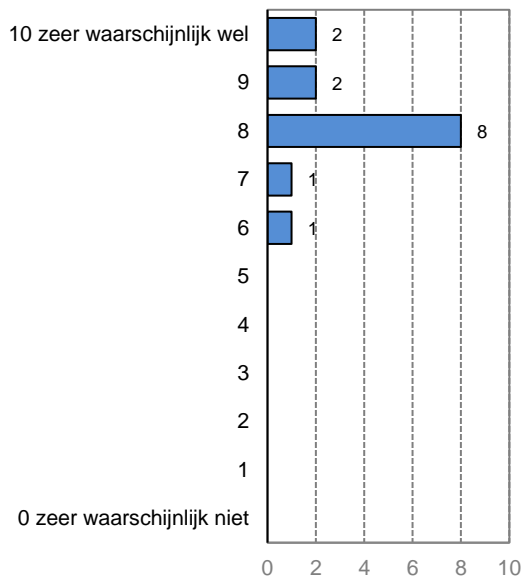
Respondenten kunnen beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een 'criticaster', bij een 7 of 8 een 'passief tevreden respondent' en bij een 9 of 10 een 'promotor'.



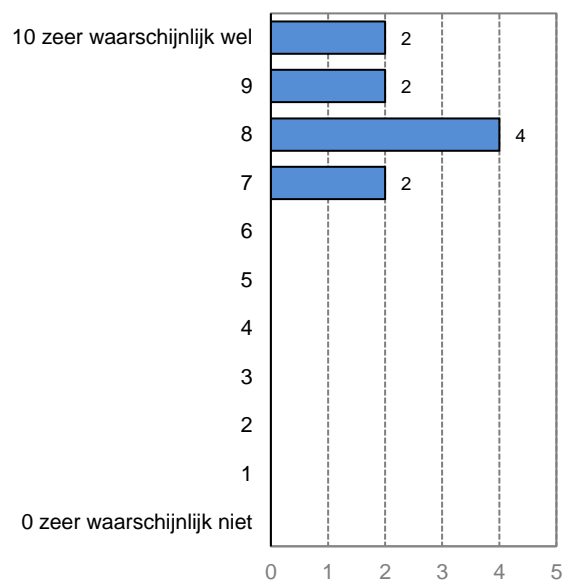
■ Catharina Stichting totaal (N = 50)



■ Oostvoorne (N = 26)



■ Rockanje Team 1 (N = 14)



■ Rockanje Team 2 (N = 10)

## Aanvullende opmerkingen

Een deel van de cliënten hebben positieve aanvullende opmerkingen gemaakt:

- Cliënt vindt dat ze haar goed helpen: ze heeft niet te klagen.
- Cliënt meldt dat ze tevreden is en geen klachten heeft.
- Cliënt is heel tevreden over de thuiszorg en zal die zeker aanbevelen.
- Cliënt is tevreden over de thuiszorg, die zij ontvangt.
- Cliënt geeft aan redelijk tevreden te zijn.
- Cliënt is tevreden over de zorg. Alle verzorgers werken goed.
- Cliënt is reuze tevreden; ze vindt de verzorgers heel erg goed. Ze heeft de thuiszorg ook al aanbevolen aan kennissen !
- Cliënt zegt dat ze tevreden is over de zorg.
- Cliënt is heel, heel tevreden over de zusters en beveelt de thuiszorg zeker aan.
- Cliënt is hartstikke tevreden met de hulp die zij krijgt en vindt het daarbij ook nog erg gezellig als de hulpen langs komen.
- Cliënt is goed tevreden over de dames die haar helpen.
- Cliënt is heel erg tevreden over de thuiszorg. Alle hulpen zijn aardig en ze lachen veel met elkaar. Ze zou de thuiszorg dan ook zeker aanbevelen. Dit zou ze enkele jaren terug niet gedaan hebben: toen had ze slechte ervaringen met deze thuiszorg.
- Client is erg tevreden en zou iedereen de Catharina Stichting aanbevelen.
- Cliënt kon het niet beter treffen, is erg tevreden.
- Cliënt is zeer tevreden over de thuiszorg.
- Cliënt is super tevreden, kan niet beter.

Daarnaast werden de volgende kanttekeningen en verbeteringsuggesties gemaakt:

### Aantal zorgverleners

- Cliënt heeft wel eens problemen met het aantal verzorgers, die ze overdag krijgt.
- De vaste krachten zijn goed. Momenteel echter veel wisseling/veel uitzendkrachten. Cliënt vindt het vervelend om steeds opnieuw te moeten vertellen wat er gedaan moet worden.
- Er komen vaak andere mensen in huis, je ziet vaak andere mensen. Zo komen er veel dezelfde en zo weer niet. Dat is niet prettig voor de cliënt.

### Kwaliteit van de zorg

- Cliënt heeft wel het idee, dat het personeel slecht met de handicap van de cliënt om kan gaan. Dat leren ze niet in hun opleiding.
- Cliënt meldt dat ze de thuiszorg wel zou aanbevelen, maar dat veel afhangt van de hulp die komt. Sommigen zijn heel goed en anderen zijn een stuk minder.
- Cliënt is niet tevreden over douchen.

### Inhoud van de zorg

- Ze leggen de kleding naast je neer en verwachten dat je zelf je sokken aantrekt. Dat vind ik jammer.

### Keuze voor zorgverlener

- Cliënt heeft zelf weinig te kiezen, je hebt 2 groepen verzorgers. Cliënt wilt soms haar persoonlijk verhaal kwijt. En dat kan ze beter bij de ene groep verzorgenden doen, als bij de andere groep. Cliënt wil liever door de andere groep geholpen worden dan de groep die ze nu heeft.

### Planning

- Soms komen ze wel erg laat in de ochtend.
- Soms komen de verzorgsters te laat anders had de cliënt een 10 als aanbevelingsscore gegeven.
- Het douchen mag wel eerder, ik snap dat niet iedereen om 07.30 uur geholpen kan worden, maar vandaag was het pas om 10.30 uur. Mocht je een keer weg willen, dan komen ze wel op tijd als je dit aangeeft.
- Cliënt wordt gewassen en ze komen altijd om 10.30 uur, dat vindt cliënt moeilijk. Cliënt zou dit graag eerder willen.

### Niet tevreden:

- Cliënt is niet tevreden over de thuiszorg en zullen de thuiszorg dan ook waarschijnlijk niet aanbevelen: er is te weinig personeel en ze zijn niet goed opgeleid. Ze hebben ook maar heel kort de tijd om te helpen.

### Overig

- De Thuiszorg mag steeds minder hulp bieden waardoor het cijfer een 7 is geworden ipv een 9
- Voor de bezuiniging nooit geen klachten, maar na de bezuinigingen is het anders. Het ligt niet aan het personeel. Maar dit gaat ten koste van de cliënten. Ik ben zeer boos, personeel wat in dienst was en werd ontslagen moeten ze weer aannemen. Zij waren top. Het personeel wat jong is en nieuw in dienst is niks.
- Het verblijf is nog al prijzig ik ben m'n eigen huis aan het opeten hier, maar de zorg is goed.