

FACTSHEET PREM meting Wijkverpleging Vitaal Thuiszorg

Het onderzoek

Schriftelijke meting door Vitaal Thuiszorg, februari-maart 2020

Gebruikte vragenlijst: PREM Wijkverpleging, inclusief extra vraag over wat Vitaal Thuiszorg moet doen om een 10 als aanbevelingscijfer te halen.

Aantal benaderde cliënten: **272**



Aantal ingevulde vragenlijsten: **95**

Respons: **34,9%**

Algemene waardering voor Vitaal Thuiszorg

Gemiddelde aanbevelingscijfer		Net Promotor Score	
2019	2020	2019	2020
7,6	8,5	+52,1	+76,6

Berekening Net Promotor Score

	% Promotors (Aanbeveling) (cijfer 8-10) 	-	% Criticasters (Geen aanbeveling) (cijfer 0-6) 	=	Net Promotor Score (minimaal -100, maximaal +100)
Vitaal Thuiszorg	79,8%	-	3,2%	=	2020 +76,6 2019 +52,1

Uitleg berekening Net Promotor Score (NPS)

De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS).

Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

1. Promotors = respondenten die een score van **8, 9** of **10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0** t/m **6** gegeven hebben

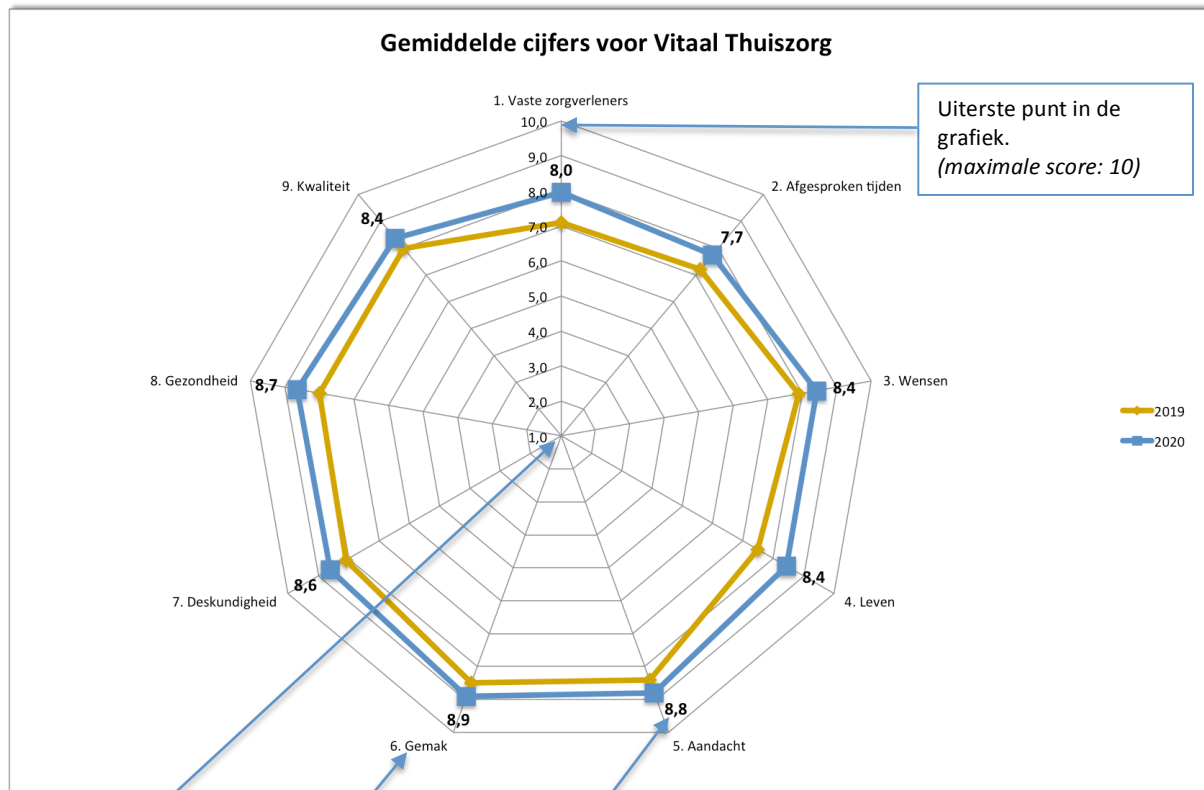
De NPS wordt vervolgens berekend door het percentage criticasters (cijfer = 0-6) af te trekken van het percentage promotors (cijfer= 8-10). De NPS wordt uitgedrukt als een score tussen de -100 en + 100.

Samenvatting resultaten

In deze grafiek worden de gemiddelde scores per indicator weergegeven.

De maximaal te behalen score is 10 (buitenste ring van de grafiek), de minimale score is 1 (kern van de grafiek).

Des te dichter de lijn bij de kern van de grafiek komt, des te groter is het verbeterpotentieel.



Uiterste punt in de grafiek.
(maximale score: 10)

Dit is de kern van de grafiek.
(minimale score: 1)

Op de randen van de grafiek worden de vragen uit de vragenlijst verkort weergegeven.

De gemiddelde score van de betreffende vraag.

Positiefste resultaat

1. Cliënten voelen zich op hun gemak bij de zorgverlener

Grootste verbeterpotentieel

1. Zorg krijgen op de afgesproken tijden

Belangrijkste opmerkingen

De cliënten van Vitaal Thuiszorg zijn tevreden over de zorg die zij krijgen. Men is tevreden over de aandacht die men krijgt en de vriendelijkheid van het personeel. Aandachtspunt voor Vitaal Thuiszorg is de tijd: het nakomen van afspraken (op tijd komen) en meer tijd hebben voor de cliënten.