

FACTSHEET PREM meting Wijkverpleging Vitaal Thuiszorg



Het onderzoek

Schriftelijke meting door Qualizorg, mei & juni 2021
 Gebruikte vragenlijst: 'PREM Wijkverpleging (versie februari 2021)'
 Aantal benaderde cliënten: **273**
 Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: **118**
 Respons: **43,2%**

Algemene waardering voor Vitaal Thuiszorg

Gemiddelde aanbeveling	NPS
9,1	68,5

Berekening Net Promotor Score

	% Promotors (Aanbeveling)		% Criticasters (Geen aanbeveling)		Net Promotor Score (minimaal -100, maximaal +100)
	(cijfer 9-10)	-	(cijfer 0-6)	=	
					
Vitaal Thuiszorg	72,1%	-	3,6%	=	+68,5

Uitleg berekening Net Promotor Score (NPS)

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

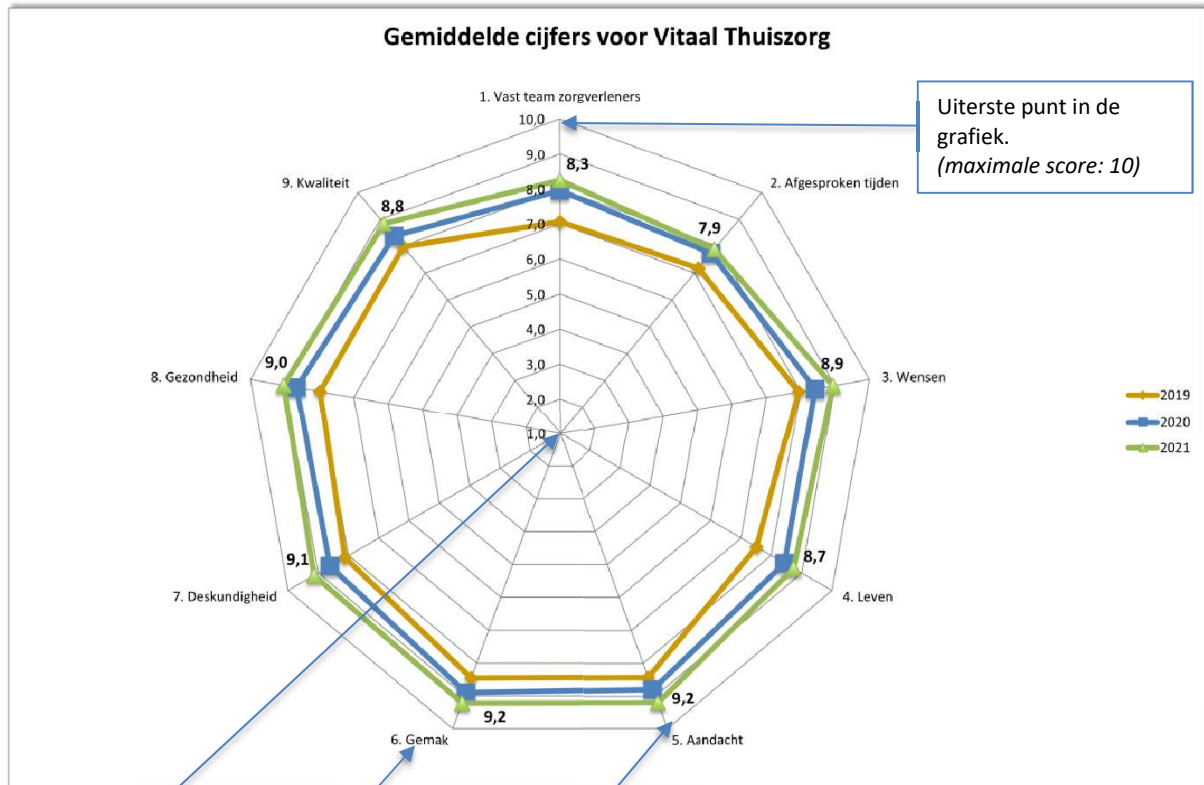
Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

1. Promotors = respondenten die een score van **9** of **10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7** of **8** 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) minus het percentage promotors (cijfer= 9-10). 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 dichterbij 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. Aandacht (9,2)
2. Gemak (9,2)

Grootste verbeterpotentieel

1. Afgesproken tijden (7,9)

Belangrijkste opmerkingen

De cliënten van Vitaal Thuiszorg waren erg tevreden over de aandacht, vriendelijkheid en goede persoonlijke zorg.

Als verbeterpunt wordt door de cliënten vooral gevraagd om zorg op vaste tijden van een kleine groep vaste medewerkers.