

OMApp
Advies

Rapportage NPS Intramuraal

Vredewold

Inhoud

1. Inleiding	3
1.1 Doel van het onderzoek:	3
1.2 Onderzoeksaanpak	3
1.3 Respons en rapportage	3
2. Samenvatting resultaten	3
3.1 Resultaten Team A&B..	5
3.2 Resultaten Team C&D	10
3.3 Resultaten Team Verpleegunit en Leeksterschans	14
3.4 Resultaat Team Leeksterschans	18

1. Inleiding

Van 25 november tot 5 december 2019 heeft Vredewold een NPS-meting uitgevoerd onder intramurale cliënten en hun naasten. Dit is gedaan aan de hand van de verkorte, interactieve NPS vraag, versie 2019.

1.1 Doel van het onderzoek:

Inzicht krijgen in de ervaringen van cliënten van Vredewold; en de positieve en verbeterpunten die de cliënten zien. Daarnaast wordt voldaan aan de verplichting om de NPS score uit te vragen onder cliënten die vanuit de WLZ verblijven in Vredewold (Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg).

1.2 Onderzoeksaanpak

Er is gevraagd naar de ervaringen van de cliënten d.m.v. een digitale vragenlijst. Per afdeling is een link gemaakt en de antwoorden zijn direct digitaal ingevoerd.

1.3 Respons en rapportage

In totaal zijn 125 cliënten geïnterviewd. De respons per afdeling is:

Afdeling	Respons
Team A&B	45
Team C&D	44
Team Verpleegunit	21
Team Leeksterschans	8
Totaal	125

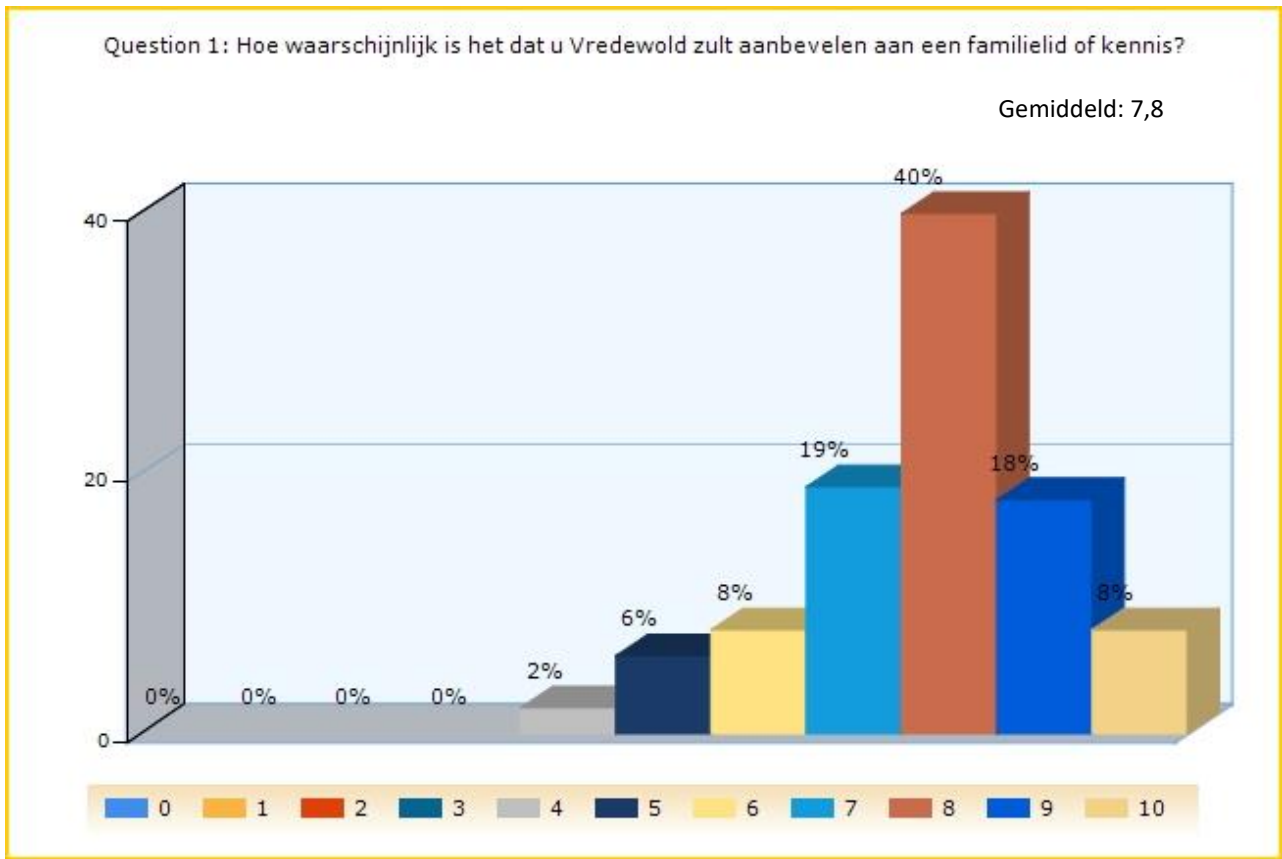
2. Samenvatting resultaten

De gegeven antwoorden op de open vragen worden geciteerd in onderstaande rapportage. Het gemiddelde cijfer dat aan Vredewold is gegeven is een 7,8. De NPS score is 11, waarbij 7 en 8 gelden als passief; 9 en 10 als mensen die positief over de organisatie praten en 6 en lager als mensen die negatief over de organisatie praten.

Net Promoter Score		
Promoters	26	32
Passive	59	74
Detractors	15	19
NPS:	11	

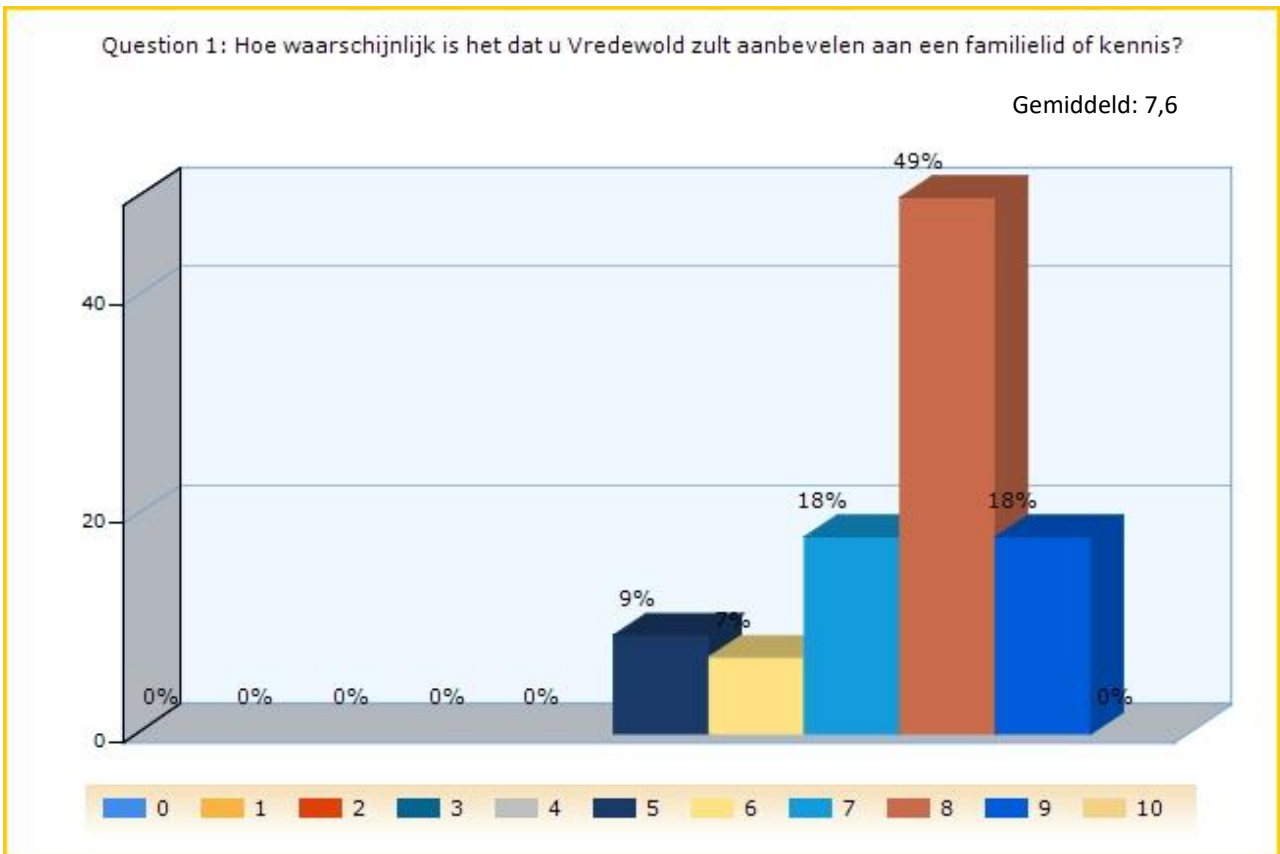
In totaal heeft 66% van de respondenten een 8 of hoger gegeven. De NPS score hoger dan 8 komt hiermee uit op 66. Om de vergelijking met bijvoorbeeld de PREM wijkverpleging eenvoudiger te maken is er in deze rapportage voor gekozen de "officiële" NPS norm te hanteren.

Om te kunnen vergelijken met eerdere rapportages waarbij de norm een 8 of hoger werd genomen is ook het percentage respondenten dat het cijfer 8 of hoger geeft weergegeven in onderstaand overzicht (de "oude" norm voor de NPS).

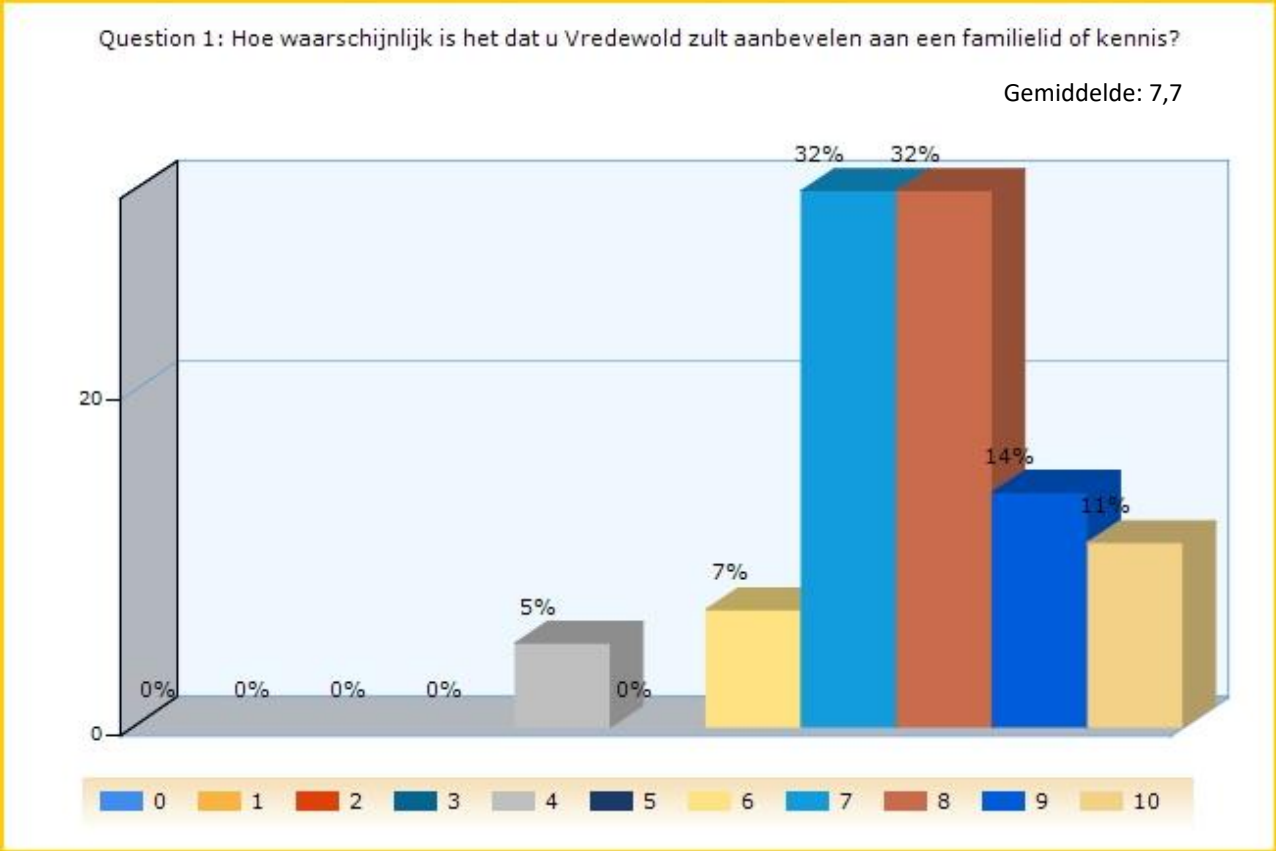


Afdeling	Gemiddeld cijfer	NPS	% 8 en hoger
Team A&B	7,6	2	67%
Team C&D	7,7	14	57%
Team Verpleegunit	7,8	33	68%
Team Leeksterschans	8,6	38	66%
Totaal	125	11	64%

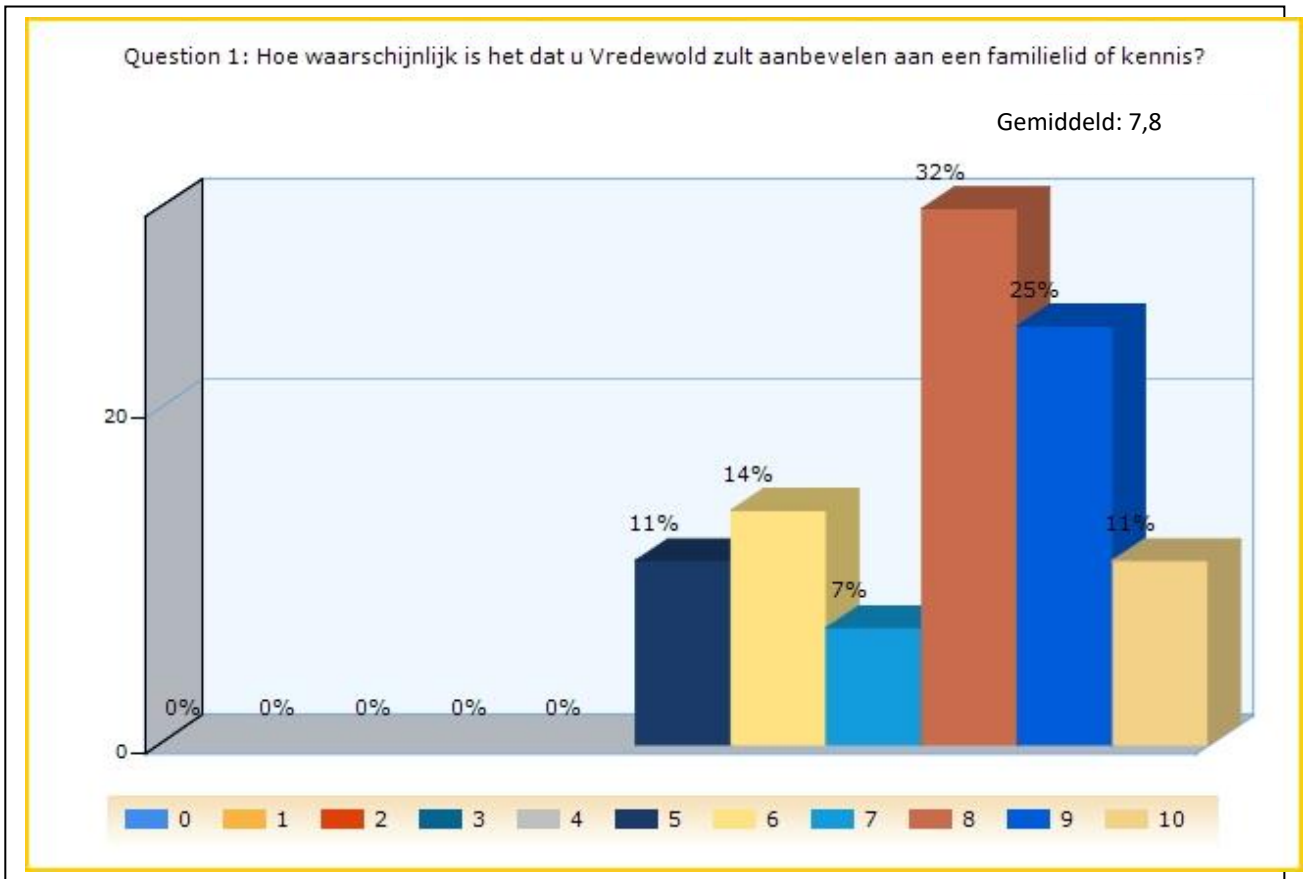
3.1 Resultaten Team A&B



3.2 Resultaten Team C&D



3.3 Resultaten Team Verpleegunit



3.4 Resultaat Team Leeksterschans

