

Waarderingsonderzoek cliënten

In november 2018 is de tevredenheid in de diverse zorgteams gemeten met onze nieuwe KVC (kwaliteitsverbetercyclus) vragenlijst met behulp van de Care Rate applicatie.

Naar aanleiding van dit onderzoek brengt Zorgorganisatie Het Hoge Veer in samenwerking met de cliëntenraad in kaart welke onderdelen in de zorgverlening extra aandacht behoeven en ter verbetering worden opgenomen in de beleidsplannen.

De eerste grafiek betreft de NPS score.

De tweede grafiek zijn de scores t.a.v. de thema's van het landelijke Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg:

- Persoonsgerichte zorg
- Wonen en welzijn
- Veiligheid
- Leiderschap, governance en management
- Personeelssamenstelling
- Gebruik van informatie

Vervolgens is er een top 5 van de beste scores en één van de aandachtspunten.

In de laatste grafiek is een vergelijking van de NPS score met de voorgaande jaren gemaakt.

NPS score Zorgorganisatie Het Hoge Veer

De vraag bij de NPS score is: "Zou u de organisatie bij uw vrienden en familie aanbevelen?"
Hoe groter het getal, hoe positiever.

1 t/m 6 zijn criticasters - 7 en 8 zijn passief tevreden - 9 en 10 zijn Promoters.

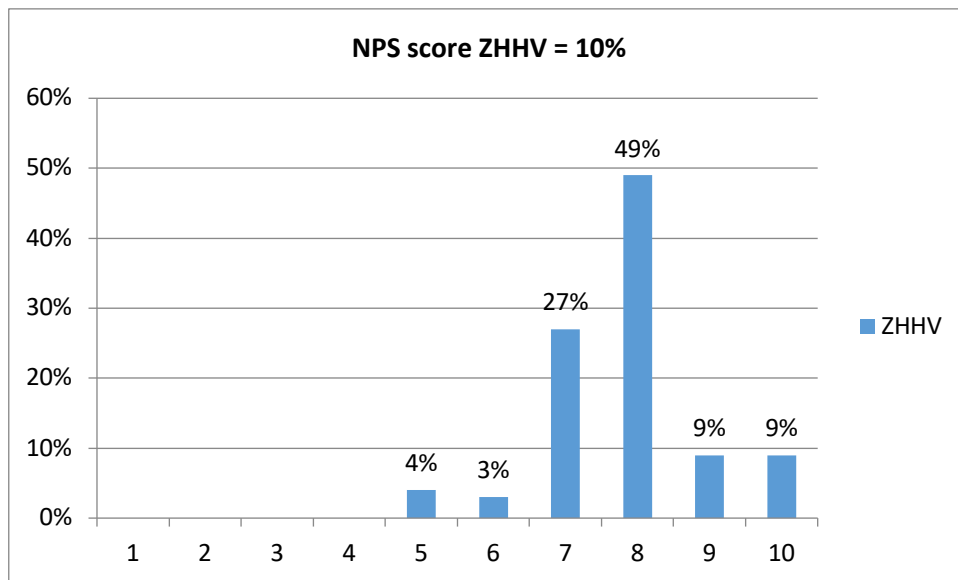
De onderstaande NPS score is op basis van 71 respondenten.

Let op:

De NPS score betreft de promoters (9 en 10) min de criticasters (1 t/m 6).

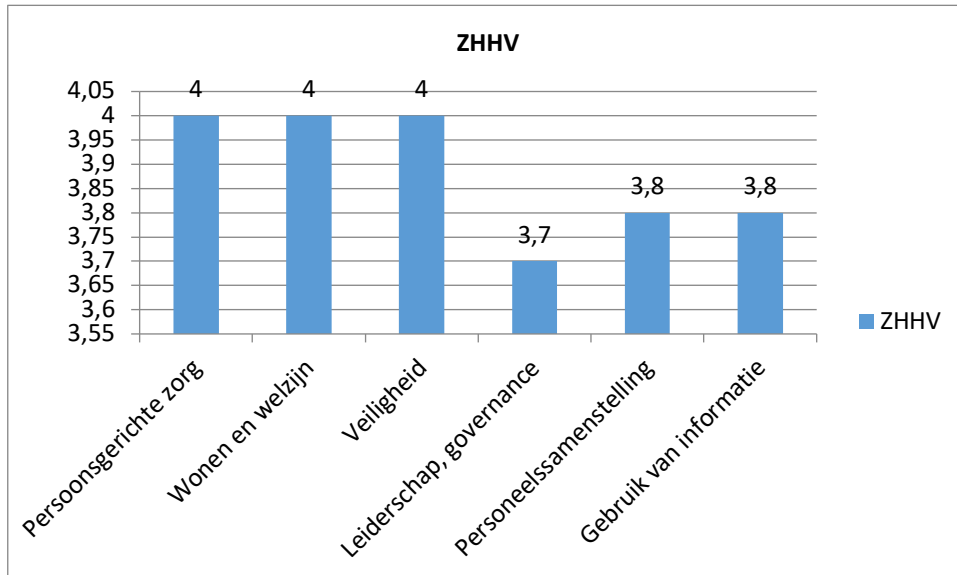
Bij 0 als uitslag is het aantal criticasters gelijk aan het aantal promoters.

De scores 7 en 8 zijn dus niet meegenomen in het NPS-score-overzicht.



Thema's Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

De score-schaal bij deze thema's loopt van 1 t/m 5. Hoe hoger het getal hoe positiever. De onderstaande scores zijn op basis van 71 respondenten.



Klassement beste score

Thema	Score
Schone en veilige kamers en ruimtes	4,3
Hygiënisch werken	4,2
Rekening houdend met privacy	4,2
Zorgleefplan opstellen	4,1
Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding	4,1

Klassement Aandachtspunten

Thema	Score
Tevredenheid maaltijden	3,5
Cliënten en naaste(n) hebben invloed op het beleid	3,6
Voldoende tijd en ruimte voor de cliënt	3,6
Balans vast en flexibel personeel	3,7
Zinnige tijdsbesteding en activiteiten	3,7

NPS Vergelijking 2016 – 2017 – 2018

