

FACTSHEET Bewoners Intramuraal Eilandzorg Schouwen-Duiveland

Het onderzoek



Schriftelijke meting door Eilandzorg Schouwen-Duiveland (vanaf hier: Eilandzorg), voorjaar 2020
Gebruikte vragenlijst: door Eilandzorg en Bureau De Bok ontwikkelde vragenlijst voor bewoners intramuraal
Aantal benaderde cliënten: **29** (*De Wieken: 25 ; Mitt Hem: 4*)
Aantal ingevulde vragenlijsten: **13**
Respons: **44,8%**

Algemene waardering voor Eilandzorg

| | 2018 | 2020 |
|---------------------------------------|-------|--------------|
| Aanbevelingscijfer | 7,5 | 7,7 |
| Net Promotor Score | +15,4 | +61,5 |
| Cijfer voor Eilandzorg (organisatie)* | - | 7,4 |
| Cijfer voor medewerk(st)ers* | - | 8,3 |

*Niet uitgevraagd in onderzoek van 2018, een vergelijking is niet mogelijk.

Berekening Net Promotor Score

| | | | | | |
|-------------------|---|---|--|---|--|
| | % Promotors (Aanbeveling) (cijfer 8-10)  | - | % Criticasters (Geen aanbeveling) (cijfer 0-6)  | = | Net Promotor Score (minimaal -100, maximaal +100) |
| Eilandzorg | 69,2% | - | 7,7% | = | 2020 2018 +61,5 +15,4 |

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.

Belangrijkste onderwerpen bij het krijgen van zorg

| Onderwerp | Aantal keer gekozen | Percentage (%) |
|---|---------------------|----------------|
| Dat ik mijn leven kan doorleven met de zorg die ik krijg | 7 | 21,2% |
| Dat er tijd is voor een praatje | 6 | 18,2% |
| Dat het personeel vakkundig te werk gaat | 5 | 15,2% |
| Dat de zorg goed aansluit bij mijn wensen | 3 | 9,1% |
| Dat de activiteiten goed aansluiten bij wat ik leuk vind | 3 | 9,1% |
| Dat de afspraken goed worden nagekomen | 2 | 6,1% |
| Dat ik kan meebeslissen van wie ik zorg krijg (vaste persoon) | 2 | 6,1% |
| Dat de maaltijden goed smaken | 2 | 6,1% |
| Dat het personeel beleefd is | 1 | 3,0% |
| Dat de tijden van de zorg goed aansluiten | 1 | 3,0% |
| Dat er snel gereageerd wordt op mijn vragen/opmerkingen | 1 | 3,0% |