

FACTSHEET Naasten

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 naasten
Aantal benaderde cliënten: **20**
Aantal ingevulde vragenlijsten: **10**
Respons: **50%**

Algemene waardering voor Eilandzorg

	2018	2020
Aanbevelingscijfer	7,9	8,8
Net Promotor Score	+50,0	+90,0
Cijfer voor Eilandzorg (organisatie)*	-	8,5
Cijfer voor medewerk(st)ers*	-	8,7

*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	90,0%	-	0%	=	2020 2018 +90,0 +50,0

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 de zorg voor de naaste

Onderwerp	Aantal keer gekozen	Percentage (%)
Dat het personeel vakkundig te werk gaat	8	26,7%
Dat de zorg/hulp goed aansluit bij mijn wensen/de wensen van mijn naaste	5	16,7%
Dat mijn naaste zijn/haar leven kan doorleven met de hulp die hij/zij krijgt	4	13,3%
Dat ik goed op de hoogte wordt van het leven van mijn naaste	4	13,3%
Dat er tijd is voor een praatje	3	10,0%
Dat de afspraken goed worden nagekomen	3	10,0%
Dat het personeel beleefd is	1	3,3%
Dat ik kan meebeslissen van wie mijn naaste zorg of hulp krijgt (vaste persoon)	1	3,3%
Dat er snel gereageerd wordt op mijn vragen/opmerkingen	1	3,3%