

Tevredenheidsmeter – uitkomsten najaar 2018



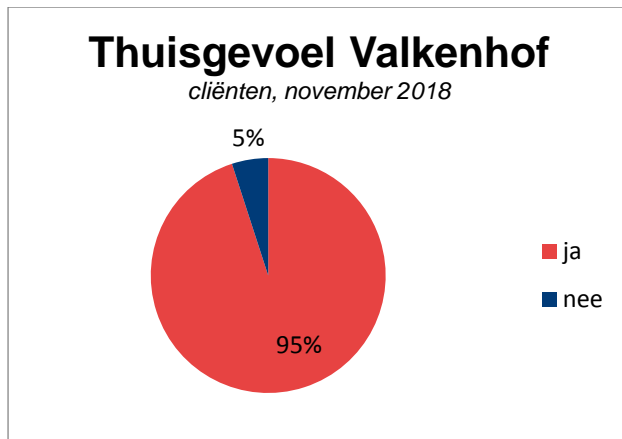
Op verschillende manieren wordt het 'Thuisgevoel bij Valkenhof' van cliënten en mantelzorgers gemeten: er zijn duogesprekken met cliënt en mantelzorger op de locatie of afdeling waar de cliënt woont én er wordt een vragenlijst afgenomen bij cliënt en mantelzorger. In dit document staan de belangrijkste uitkomsten van de meting die plaatsvond in het najaar van 2018.

1. Respons

Aantal verstuurdde vragenlijsten Q4		Aantal ingevulde vragenlijsten Q4		Respons in %	
				Q4 2018	Q2 2018
Cliënten somatiek	164	Cliënten somatiek	20	12,2 %	5,9 %
Mantelzorgers PG	174	Mantelzorgers PG			
Mantelzorgers somatiek	216	Mantelzorgers somatiek			
Totaal mantelzorgers	390	Totaal mantelzorgers	83	21,3 %	51,5 %

2. Thuisgevoel cliënten

Van de 20 cliënten die de vragenlijst invulde, voelen er 19 (95%) zich thuis bij Valkenhof en 1 (5%) niet. In het voorjaar van 2018 voelden 96% van de cliënten zich thuis bij Valkenhof.

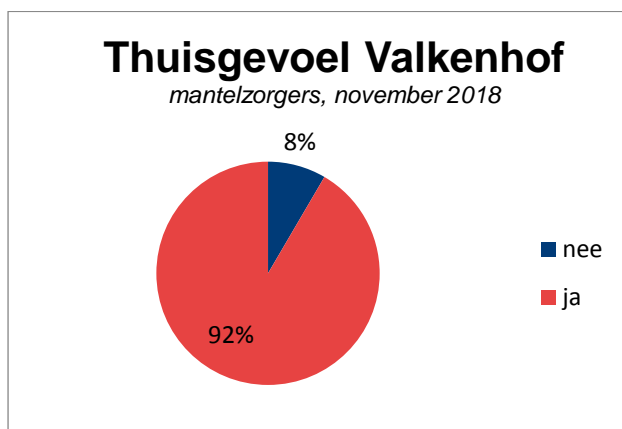


Aanbevelingsvraag cliënten

Op een schaal van 1 t/m 10 scoren de cliënten gemiddeld: 7,95. In het voorjaar van 2018 was dit 8. De **NPS-score** (Net Promoter Score)¹ cliënten is: 40%-15% = **+35**

3. Thuisgevoel mantelzorgers

Van de 83 mantelzorgers die de vragenlijst invulde, voelen er 76 (92%) zich thuis bij Valkenhof en 7 (8%) zich niet. In het voorjaar 2018 voelde 93% van de mantelzorgers zich thuis bij Valkenhof.



Aanbevelingsvraag mantelzorgers

Op een schaal van 1 t/m 10 scoren de mantelzorgers gemiddeld: 8. In het voorjaar van 2018 was dit 7.32

De **NPS-score** (Net Promoter Score) mantelzorgers is: 54%-15% = **+39**

¹ De NPS-score wordt berekend door het aantal criticasters (score 0 t/m 6) af te trekken van de promotors (score 9 en 10). De passief tevredenen (score 7 en 8) worden niet meegenomen in de NPS