



Samenvatting inzet Zorgkaart Nederland – Archipel alle locaties behalve Akkers

Maart 2018

Klanttevredenheid via Zorgkaart Nederland

Team beleid

April 2018

Archipel heeft een pakket in het verleden afgesloten waardoor cliënten / mantelzorgers 365 dagen in het jaar een cliënt waardering kan registreren op de landelijke website van Zorgkaart Nederland. Daarnaast vindt er afhankelijk van de behoefte een cliënt waarderend onderzoek plaats, minimaal 1 maal per jaar om zo ook de Net Promotor Score per locatie (volgens KvK registratie) te ontvangen. Deze NPS-score is volgens het kwaliteitskader verpleeghuiszorg verplichtend ivm de landelijke vergelijkbaarheid.

Wat is een netpromoter score?

De net promoter score kan worden berekend door de klant één vraag voor te leggen: *Hoe waarschijnlijk is het dat u ons zult aanbevelen aan een vriend of collega?* Om antwoord te geven kan de respondent een score van 0 t/m 10 invullen.

De scores worden verdeeld in drie groepen

1. Promoters: respondenten die een score 9 of 10 hebben gegeven.
2. Neutrals: respondenten die een score 7 of 8 hebben gegeven.
3. Critici: respondenten die een score 0 t/m 6 hebben gegeven.

De score wordt als volgt berekend: $NPS = \% \text{ promoters} - \% \text{ critici}$

Het is van belang om de net promoter score af te zetten tegen de scores in de sector.

Interviewteam van Zorgkaart Nederland bezoekt Archipel

3 interview momenten bij minimaal 20 somatische patiënten op locatie Eerdbrand, Dommelhoef en Landrijt. Rapport per locatie opgesteld door Zorgkaart Nederland volgt in mei 2018.

Belteam van Zorgkaart Nederland benaderd de eerste contactpersonen van cliënten

Archipel heeft 850 telefoonnummers van eerste contactpersonen verstrekt aan Zorgkaart Nederland, na toestemming van de eerste contactpersoon. Dit betreft alle locaties, behalve Akkers. Het belteam is actief geweest gedurende de maand maart en de eerste week van april. Daarna is op initiatief van Archipel het belteam gestopt met het telefonisch benaderen omdat Archipel ook gecommuniceerd heeft alleen in de maand maart te bellen.

In totaal zijn er $355 / 850 = 42\%$ waarderingen opgehaald.

Spreading van de waarderingen

	Totaal
Archipel Berkenstaete	25
Archipel Dommelhoef	18
Archipel Dommelhoef GRZ	28
Archipel Eerdbrand	51
Archipel Ekelhof	20
Archipel Fleuriade	30
Archipel Gagelbosch	15
Archipel Kanidas	22
Archipel Kwadraat	1
Archipel Landrijt	83
Archipel Nazareth	31
Archipel Passaat - Hof van Strijp	31
Eindtotaal	355

Klanttevredenheid via Zorgkaart Nederland

Team beleid

April 2018

Per telefonisch interview werd door de eerste contactpersoon een waardering gegeven op 6 rubrieken.

De gemiddelde waardering voor de stichting Archipel is een 7,8.

Dit getal is opgebouwd uit het gemiddelde van de 6 rubrieken:

Gemiddelde cijfer op rubriek Kwaliteit van leven	7,6
Gemiddelde cijfer op rubriek Verpleging	7,7
Gemiddelde cijfer op rubriek Accommodatie	7,9
Gemiddelde cijfer op rubriek Omgang medewerkers	8,1
Gemiddelde cijfer op rubriek Afspraken	7,5
Gemiddelde cijfer op rubriek Luisteren	7,7
Gemiddelde van cijfer	7,8

Een waardering die gemiddeld lager dan een 6,0 is, wordt online via een algemeen samengesteld bericht uitgenodigd om in gesprek te gaan over de beoordeling zodat een locatie / betreffend team gericht kan verbeteren.

Daarnaast werd de aanbeveling vraag gesteld, **88% van de waarderingen beveelt Archipel aan.**

Wel/niet aanbevelen	Totaal
Ja	316
Nee	39
Eindtotaal	355

Inzoomend op de locaties die hebben deelgenomen dan is de gemiddelde score:

	Totaal gemiddelde
Berkenstaete	8,0
Dommelhoef	7,2
Dommelhoef GRZ	6,6
Eerdbrand	7,7
Ekelhof	8,5
Fleuriade	7,9
Gagelbosch	8,0
Kanidas	8,2
Kwadraat	7,7
Landrijt	7,7
Nazareth	8,2
Passaat	7,8

En de gemiddelde scores op de zes verschillende rubrieken:

	Kwaliteit van leven	Verpleging	Accommodatie	Omgang medewerkers	Afspraken	Luisteren
Berkenstaete	8,0	8,0	8,1	8,1	7,9	8,0
Dommelhof	6,8	7,1	7,1	7,7	7,3	7,5
Dommelhof GRZ	6,2	6,3	7,6	7,1	6,5	6,0
Eerdbrand	7,6	7,8	7,5	8,1	7,6	7,7
Ekelhof	8,4	8,7	7,8	8,9	8,5	8,6
Fleuriade	8,0	7,7	8,1	8,2	7,7	7,7
Gagelbosch	7,9	7,9	8,1	8,2	7,9	7,9
Kanidas	8,0	8,0	8,2	8,5	8,0	8,0
Kwadraat	7,0	8,0	7,0	8,0	8,0	8,0
Landrijt	7,5	7,6	8,0	8,0	7,2	7,6
Nazareth	8,0	8,0	8,9	8,5	7,9	8,0
Passaat	7,7	7,9	7,9	8,1	7,6	7,8

Hoe verder?

Teams kunnen zelf op Zorgkaart Nederland informatie ophalen. Daarnaast wordt bij aanvang van een kompas thema per locatie de waarderingen gebundeld voor een locatie. Deze informatie kunnen de teams gebruiken in het wenselijke verbeterplan omdat er ook een open tekstveld in de waardering is opgenomen waar praktische handvatten inzitten om in de zorgverlening te blijven doen maar ook om de zorg te verbeteren.

Nadeel van de cliëntwaarderingen is dat ze anoniem zijn en dus niet te specificeren zijn naar een team. Dus zowel een positieve als een negatieve waardering is minder tastbaar omdat ze niet eigendom worden van een team.

Omdat de geriatrische revalidatie bij locatie Dommelhof beduidend lager wordt gewaardeerd dan de overige locaties maar ook een andere doelgroep van zorgaanbod betreft. Is het wellicht noodzakelijk om de manager en de twee zorgteams actief kennis te laten maken met de waarderingen. Met name de open vragen biedt ruimte tot gesprek en geeft inzicht tot verbetering.

Cliëntwaardering 2019

Hoe wil Archipel verder met het meten van de tevredenheid? Naast de zorgkaart Nederland meting wordt bij aanvang van het kompas thema ook een vragenlijst uitgezet (360 graden feedback per thema) voor de cliënt, eerste contactpersoon, vrijwilliger en dienst behandeling. Vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg wordt op korte termijn een lijst met erkende instrumenten gepubliceerd die organisaties kunnen hanteren voor het ophalen van klanttevredenheid. Het is slim als Archipel kiest voor een instrument dat zowel intern in de organisatie als ter verantwoording aan de buitenwereld ingezet kan worden.

Klanttevredenheid via Zorgkaart Nederland
Team beleid
April 2018