

Cliënttevredenheidsonderzoek wijkverpleging

Bij Rivas hechten we waarde aan de ervaringen en meningen van de cliënten van de wijkverpleging. Aan de hand van de feedback van het cliënttevredenheidsonderzoek kan de zorg verder worden verbeterd. Om deze informatie te verzamelen wordt bij thuiszorgcliënten bij de tussentijdse evaluatie van de zorg of het afronden van de zorg hierover een aantal aanvullende vragen gesteld.

Net Promotor Score

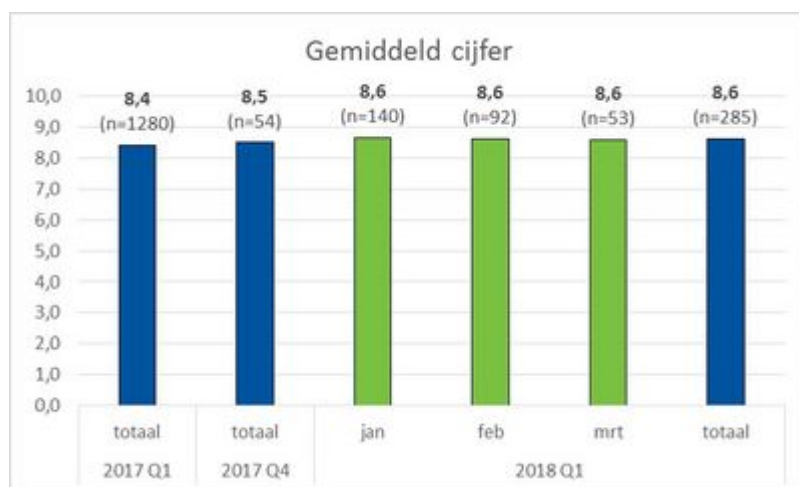
Met de Net Promotor Score (NPS) wordt de tevredenheid van cliënten van Rivas wijkverpleging in kaart gebracht. Er wordt bijvoorbeeld gevraagd of de cliënt Rivas wijkverpleging zou aanbevelen bij familie en vrienden. De schaal is 0 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 'zeer waarschijnlijk wel'. Daarnaast wordt gevraagd Rivas wijkverpleging te beoordelen met een cijfer.

Cliënttevredenheidsonderzoek 2018

Tweede kwartaal 2018

In het tweede kwartaal van 2018 (april, mei, juni) scoort de wijkverpleging net zoals in het eerste kwartaal een gemiddeld cijfer van 8,6. Ook de NPS-score bleef gelijk. Dit betekent dat veel cliënt dankzij hun goede ervaring met Rivas wijkverpleging de organisatie ook zou aanbevelen bij anderen. Met de score van +58 zit Rivas boven de Actiz Benchmark van +36.

Eerste kwartaal 2018



Het jaar is met een mooi rapportcijfer begonnen, want cliënten beoordeelden de zorg en hun ervaring met Rivas wijkverpleging met maar liefst een 8,6. Hiervoor hebben 285 cliënten een beoordeling ingevuld.