

Benchmark in de Zorg 2015

MijnScorecard Cliënten Zorg Thuis
ZorgAccent

Benchmarkpositie Cliënten

Score 2012

A

Score 2015

A

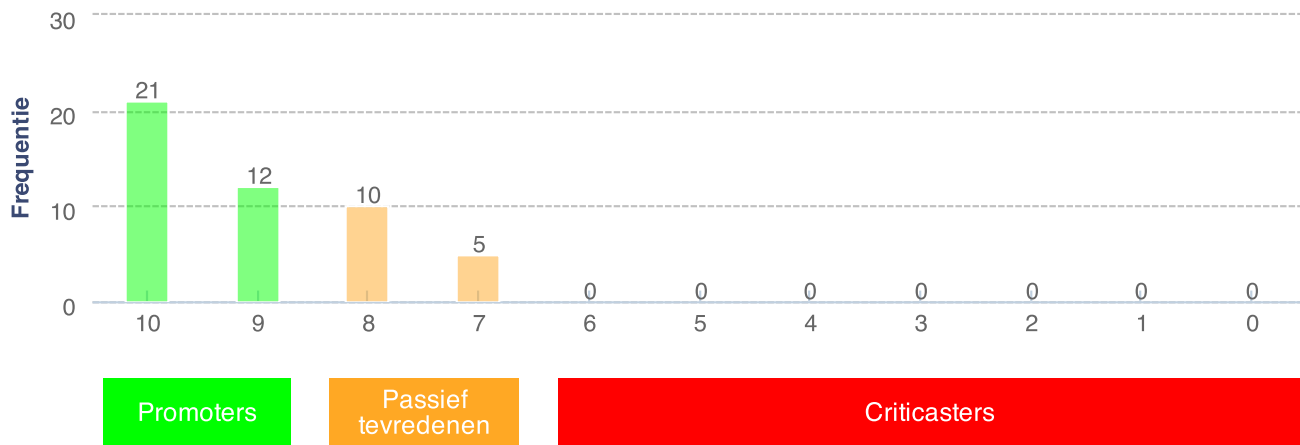
Gefeliciteerd! Uw Benchmarkpositie behoort opnieuw tot de beste van de sector (de hoogste 33,3%). Trend is opgenomen als u eerder een NPS heeft gemeten.

	Signaal	Trend	MijnScore	Koplopers	Middengroep
Net Promoter Score (NPS)	😊	-	69	54	34 - 48

Net Promoter Score

Zou u ZorgAccent bij uw vrienden en familie aanbevelen?

	MijnScore	Koplopers	Gemiddelde sector
NPS	69	54	43
Aantal promoters (score 9 of 10)	33		
Aantal passief tevreden (score 7 of 8)	15		
Aantal criticasters (score 0-6)	0		
Totaal aantal respondenten NPS	48		



NPS = PERCENTAGE PROMOTERS - PERCENTAGE CRITICASTERS

Verdeling respondenten	Aandeel promoters		Passief tevreden		Aandeel criticasters	
	Mijn%	Koplopers	Mijn%	Koplopers	Mijn%	Koplopers
Cliënten Zorg Thuis	69%	58%	31%	39%	0%	4%

Toelichting

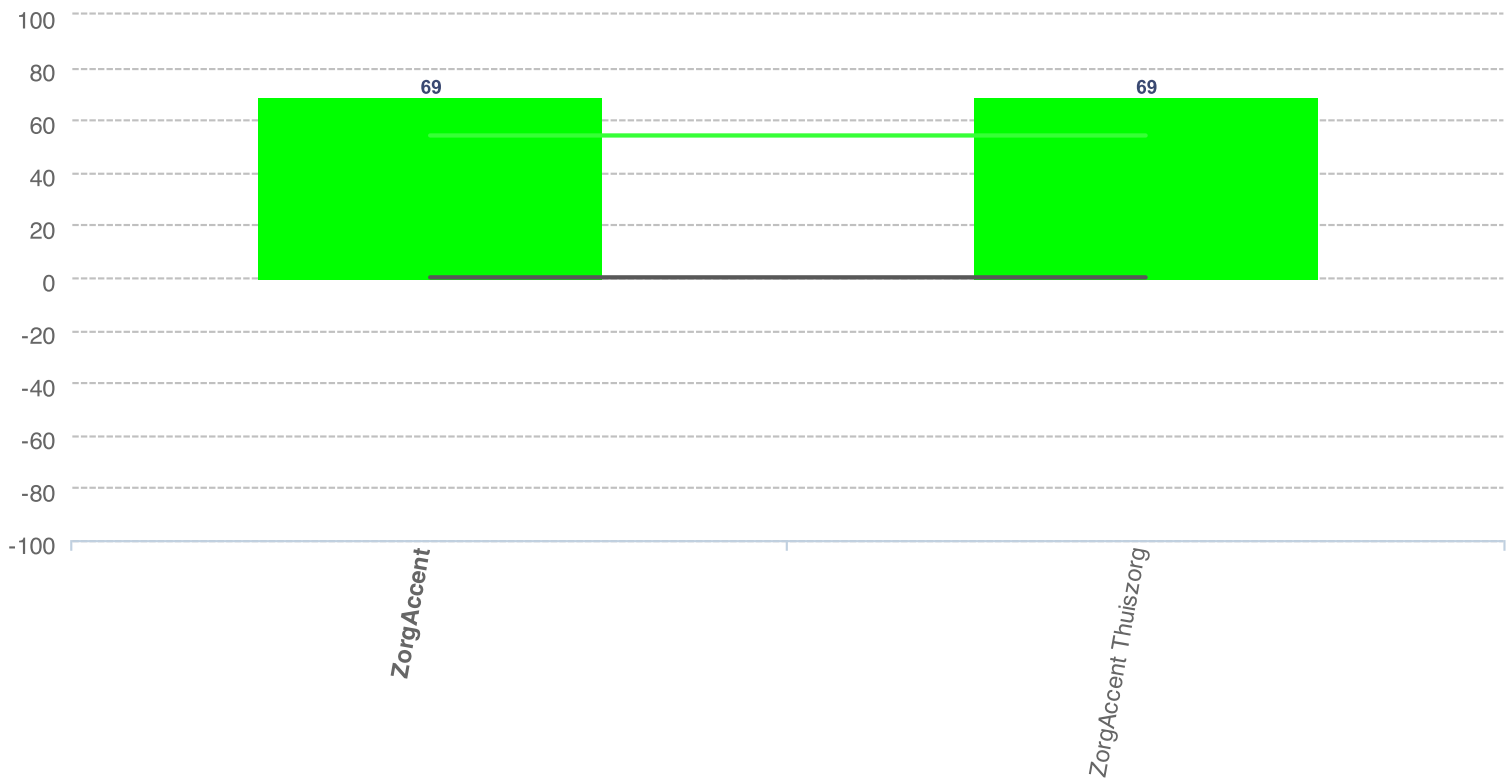
De aanbevelingsvraag "Zou u de organisatie bij uw vrienden en familie aanbevelen?" wordt gebruikt om de Net Promoter Score te berekenen. Deze geeft inzicht in de loyaliteit van cliënten aan de organisatie. De NPS wordt berekend als het percentage cliënten dat voor de zorg een 9 of een 10 geeft, minus het percentage dat een 6 of lager geeft.

TIP! Raadpleeg de open antwoorden van uw cliënten voor kwalitatieve duiding van uw NPS. U vindt deze in uw Spiegel- of meetbureaurapportage.

Benchmark in de Zorg 2015

MijnScorecard Cliënten Zorg Thuis
ZorgAccent

NPS uitgesplitst naar eenheden



■ Mijn eenheid scoort hoger dan de middengroep
 ■ Mijn eenheid scoort gelijk aan de middengroep
 ■ Mijn eenheid scoort lager dan de middengroep
 — Koplopers

Opbouw NPS uitgesplitst naar eenheden

	NPS	Aandeel promoters	Aandeel passief tevreden	Aandeel critcasters
Koplopers	54	58%	39%	4%
Concern	69	69%	31%	0%
ZorgAccent Thuiszorg	69	69%	31%	0%

CQ-indicatoren die meest samenhangen met NPS

	Signaal	Trend	MijnScore	Koplopers	Middengroep
Respect voor mensen: Ervaren bejegening	😊	-	8,8	8,9	8,5 - 8,6
Ervaren inspraak	😊	-	7,8	7,6	7,2 - 7,5
Ervaren informatie	😊	-	8,7	8,3	8,0 - 8,2



Benchmark in de Zorg 2015

MijnScorecard Cliënten Zorg Thuis
ZorgAccent

CQ Kwaliteitskader 2012

CQ-totaalscore	Signaal	Trend	MijnScore	Koplopers	Middengroep
Totaalscore	😊	-	8.4	-	8.0 - 8.1
CQ-indicatoren	Signaal	Trend	MijnScore	Koplopers	Middengroep
Kwaliteit van leven					
Respect voor mensen: Ervaren bejegening	😊	-	8.8	8.9	8.5 - 8.6
Effect van zorg op iemands leven: Ervaringen met (lichamelijke) verzorging	😊	-	7.7	8.1	7.6 - 7.6
Kwaliteit van zorgverleners					
Ervaren kwaliteit personeel	😊	-	8.9	8.7	8.4 - 8.5
Kwaliteit van zorgorganisaties					
Ervaren inspraak	😊	-	7.8	7.6	7.2 - 7.5
Ervaren informatie	😊	-	8.7	8.3	8.0 - 8.2

Definitie Signaal



Mijn organisatie scoort hoger dan de middengroep.



Mijn organisatie scoort gelijk aan de middengroep.



Mijn organisatie scoort lager dan de middengroep.

Definitie Trend



Mijn trend is positief.



Mijn score is gelijk gebleven.



Mijn trend is negatief.

Trend is opgenomen als u eerder met Kwaliteitskader 2012 gemeten heeft.



Benchmark in de Zorg 2015

MijnScorecard Cliënten Zorg Thuis
ZorgAccent

Toelichting bij MijnScorecard Cliënten VVT

Benchmarkpositie

Uw benchmarkpositie voor het onderdeel Cliënten is gebaseerd op een gewogen gemiddelde van uw Net Promoter Score (NPS) en uw CQ-totaalscore. De NPS weegt voor 51% mee, de CQ voor 49%. Deze nieuwe berekening wordt in de ActiZ Benchmark in de Zorg sinds 2014 gebruikt.

De NPS sluit aan bij de ActiZ Kwaliteitskoers 2.0.

Hoe worden de signalen bepaald?

Op de scorecard kunt u groene, oranje en rode signalen bij uw prestaties tegenkomen. Bij een groen signaal behoort uw score tot de hoogste scores in de sector. Bij een oranje signaal behoort uw score tot de middengroep en bij een rood signaal behoort uw score tot de laagste scores in de sector. In alle vergelijkingstabellen is niet alleen uw eigen score opgenomen, maar ook de gemiddelde score van de koplopers. Koplopers in de benchmark zijn organisaties die een A behalen op alle benchmarkonderdelen, dus Cliënten, Medewerkers en Bedrijfsvoering. De scores van de koplopers kunt u zien als een ambitieniveau.

Wat wordt bedoeld met 'trend'?

De trend is de vergelijking van de huidige score met de score die u in de vorige benchmarkronde heeft behaald. De NPS-trend is alleen weergegeven als uw vorige meting ook een NPS bevatte. Voor de CQ geldt dat het Kwaliteitskader 2012 (de vragenlijst) zo sterk is gewijzigd, dat de uitkomsten niet meer vergelijkbaar zijn met het Kwaliteitskader 2010.

Hoe is berekend welke CQ-indicatoren het meest samenhangen met de NPS?

De CQ-totaalscore en de NPS blijken niet sterk samen te hangen, maar voor sommige CQ-indicatoren geldt wél een duidelijke samenhang. Dat zijn indicatoren die cliënten waarschijnlijk meewegen als ze antwoord geven op de vraag of zij de organisatie bij vrienden en familie zouden aanbevelen. De indicatoren verschillen per zorgtype: vertegenwoordigers van psychogeriatrische cliënten wegen dus andere aspecten mee dan cliënten verpleging en verzorging en weer andere dan cliënten zorg thuis.

Hoe zijn de scores op de CQ-indicatoren van de organisatie tot stand gekomen?

De CQ-scores van de gehele organisatie zijn het gewogen gemiddelde van de scores die de organisatorische eenheden (OE's) in uw organisatie hebben behaald. Organisatorische eenheden wegen zwaarder mee naarmate er meer cliënten of vertegenwoordigers van cliënten aan de CQ-meting hebben deelgenomen. Alle indicatorscores hebben we omgerekend naar een tienpuntsschaal. Hoe hoger de score, hoe positiever de cliënten zijn.

Zijn de cijfers gecasemixt?

De NPS is niet gecasemixt, de CQ-scores wel. De casemix is uitgevoerd door het NIVEL. Dit jaar berekent het NIVEL voor het eerst ook een CQ-totaalscore, en in de benchmark wordt deze score overgenomen. Tot en met 2014 is de score door het benchmarkteam berekend. Omdat de twee rekenmethoden iets van elkaar verschillen, kan het voorkomen dat uw nieuwe totaalscore (marginaal) afwijkt van de score die u volgens de oude rekenmethode zou hebben behaald. Voor de nieuwe methode is gekozen om de aansluiting met de score in de landelijke kwaliteitsuitvraag te behouden.

Hoe kan het dat soms niet alle organisatorische eenheden die in de intake zijn opgegeven, op de scorecard zijn vermeld?

Het kan zijn dat er na schoning en casemix minder dan tien respondenten zijn. In dat geval is de score om privacyredenen niet opgenomen.