

Aanleiding

Binnen Cedrah vinden we het belangrijk om te weten wat cliënten van onze zorg vinden. Cedrah voert daarom een continue cliënt-tevredenheidsmeting (CTO) uit met een vijf-punt-schaal. Iedere cliënt of zijn vertegenwoordiger wordt twee keer per jaar gevraagd om de cliëntbeleving te beoordelen. Omdat elk kwartaal hierop gerapporteerd wordt, is Cedrah in staat om tijdig in te spelen op cliëntwensen en veranderingen bij de cliëntbeleving. Bij de meting wordt ook de beleving van de identiteit gemeten. De identiteit van Cedrah is de belangrijkste toegevoegde waarde en het is voor Cedrah daarom essentieel dat de identiteit blijft aansluiten bij de persoonlijke levenssfeer van de cliënt. In de tabel hieronder worden de gemiddelde scores van 2021 weergegeven.

NetPromotorScore

Aan iedere cliënt wordt tevens gevraagd de NPS (NetPromotorScore) in te vullen. Deze score geeft een inzicht in het promoten van de zorginstelling door cliënten. Een positieve NPS laat zien dat er meer promotors voor de instelling zijn dan criticasters.

PREM

Voor het meten van de cliënttevredenheid in de wijkverpleging, is landelijk afgesproken om de PREM wijkverpleging te gebruiken. PREMs, ofwel Patient Reported Experience Measures, meten de ervaringen van patiënten. Omdat de PREM onafhankelijk gemeten dient te worden, heeft Cedrah dit uitbesteed aan een onderzoeksbureau. Bij de PREM wordt ook de NPS gemeten. Deze is in de tabel hieronder opgenomen. De andere scores van de PREM zijn terug te vinden op [Zorgkaart Nederland](#).

Onderwerp	AH	BS	EH	HB	NB	RB	UZ	Cedr-21
NPS Intramuraal in Q4 [gemiddelde 2021]	46%	56%	37%	38%	34%	62%	22%	44%
NPS wijk (eenmalig per jaar)	Geen data	69%	72%	n.v.t.	Te weinig data	RST	50%	66%
CTO in Q4 [gemiddelde over 2021]	4,5	4,6	4,4	4,7	4,4	4,5	4,5	4,5