

Totaalscore CQ-Index

In deze bijlage hebben we een totaalscore berekend van de CQ-Index. Hierbij hebben we de werkwijze gehanteerd zoals voorgeschreven door het Zorginstituut Nederland en ontwikkeld door het Nivel.

In onderstaande tabel staan de gemiddelde scores op de verschillende indicatoren. Naarmate de score hoger is, zijn de ervaringen positiever. Onder in de tabel is de totaalscore van de CQ-Index opgenomen.

Een indicatorscore is het gemiddelde van antwoorden die de respondenten hebben gegeven op de vragen die samen onder een indicator vallen. De berekening van de gemiddelde totaalscore van de indicatoren gebeurt door aan de antwoorden nooit, soms, meestal en altijd een waarde van respectievelijk 1, 4, 7 en 10 punten toe te kennen (1 is de laagste en 10 de hoogst mogelijke score). Vragen met een andere schaal zijn eveneens omgezet naar een 10-puntsschaal.

De score op de aanbevelingsvraag is niet meegenomen in de gemiddelde totaalscore maar wordt getoond ter vergelijking.

	N*	Minimum	Maximum	Gemiddelde
Bejegening	36	5,0	10	8,86
Lichamelijke verzorging	36	4,0	10	7,78
Kwaliteit personeel	36	5,5	10	8,92
Inspraak	36	3,4	10	7,18
Informatie	33	2,8	10	7,89
Totaalscore CQI	36	5,0	10	8,14
Aanbevelingsvraag (NPS)	32	2,0	10	8,22

*Randvoorwaarden bij de berekening van de indicatorscores zijn dat een respondent meer dan de helft van de vragen die samen een indicator vormen, heeft beantwoord, én dat tien of meer respondenten de betreffende vragen hebben beantwoord. Indien er minder dan 10 respondenten de vraag hebben beantwoord dan kunnen er geen vergaande conclusies aan de scores worden verbonden.

Landelijk gemiddelde

In onderstaande tabel zijn de Net Promotor Score (NPS) en de gemiddelde indicatorscore van Zonnehuisgroep IJssel-Vecht en het landelijk gemiddelde voor Zorg Thuis (2014) weergegeven.

	Zonnehuisgroep IJssel-Vecht	Landelijk gemiddelde
NPS	28	44
Gemiddelde indicatorscore	3,38	3,35

De NPS wordt berekend door het percentage 'detractors' (0-6) van het percentage 'promotors' (9-10) af te trekken. Ruim de helft van de respondenten heeft een 7 of een 8 geantwoord op de aanbevelingsvraag. Dit verklaart waarom het gemiddelde cijfer op de aanbevelingsvraag hoog is terwijl de NPS lager dan het landelijk gemiddelde blijkt te zijn.