

# Rapportage PTO Label HUID\_JUNI 2017

Patienttevredenheidsonderzoek (PTO)

Gericht op het meten van de ervaring van patienten tijdens hun eerste bezoek aan één van de locaties van Huidziekenhuis Dermicis

Meetperiode PTO\_juni; invuldatum van PTO: **01-06-2017 tot 30-06-2017**

I.v.m. de overgang naar een ander meetprogramma, worden rapporten vanaf nu gemaakt op *invuldatum*.

De patienten die in de maand mei zijn geweest zijn in het rapport van juni meegenomen.

Vanaf nu wordt er per maand gerapporteerd wat er aan PTO is ingevuld in de afgelopen maand.

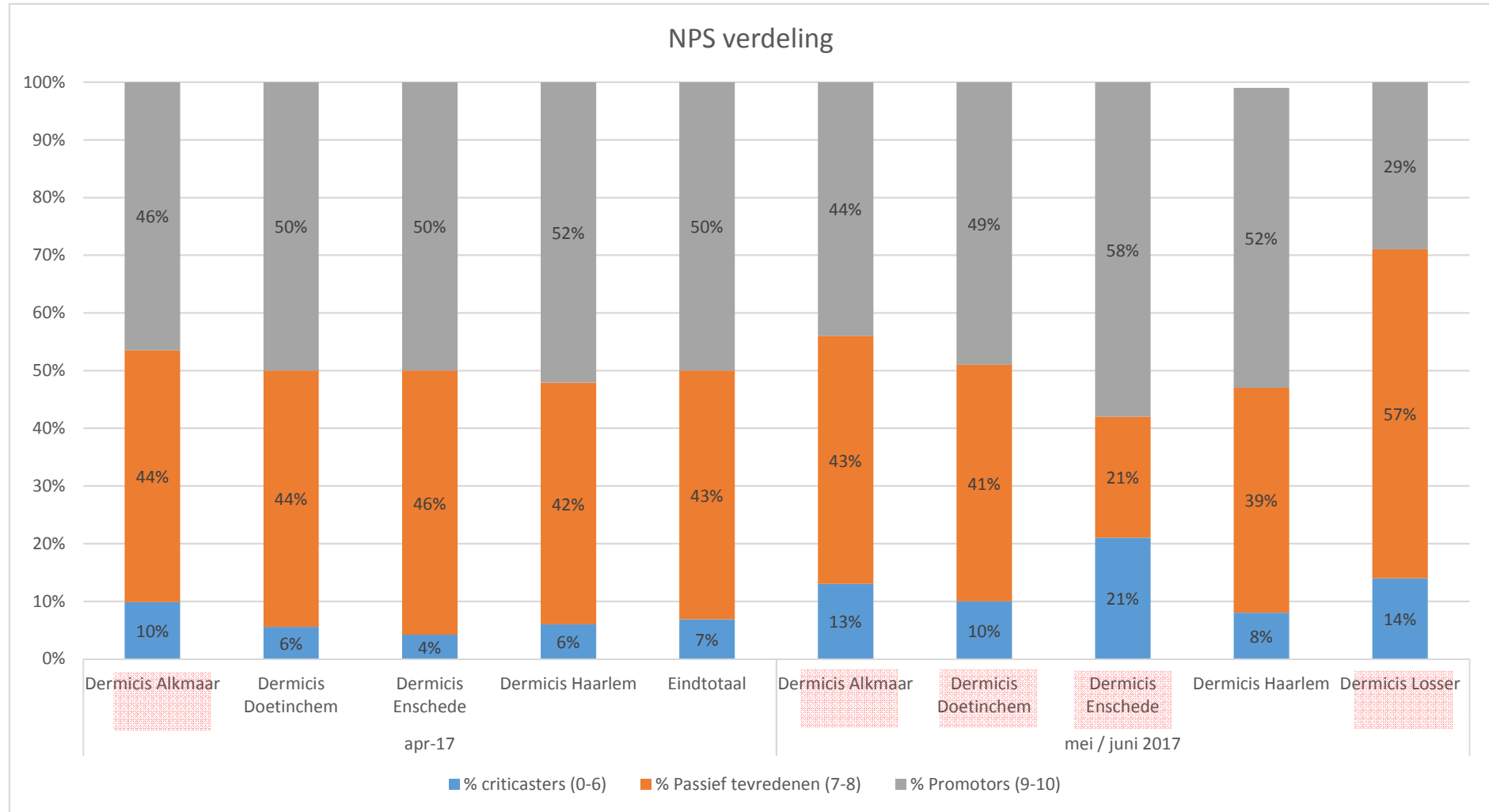
## Responspercentage (overall), aantallen afgenomen PTO's en NPS score (per vestiging)

	Overall	Alkmaar	Doetinchem	Enschede	Haarlem	Losser
Respons	31%					
N	529	164	79	48	224	14
NPS	38	31	39	37	44	15

### De NPS verdeling is zichtbaar over de laatste 2 maanden

NPS wordt bepaald door respondenten te categoriseren in promotor (men geeft een aanbevelingsscore van 9 of 10), passief tevredene (score 7-8) en criticasters (score 0-6).

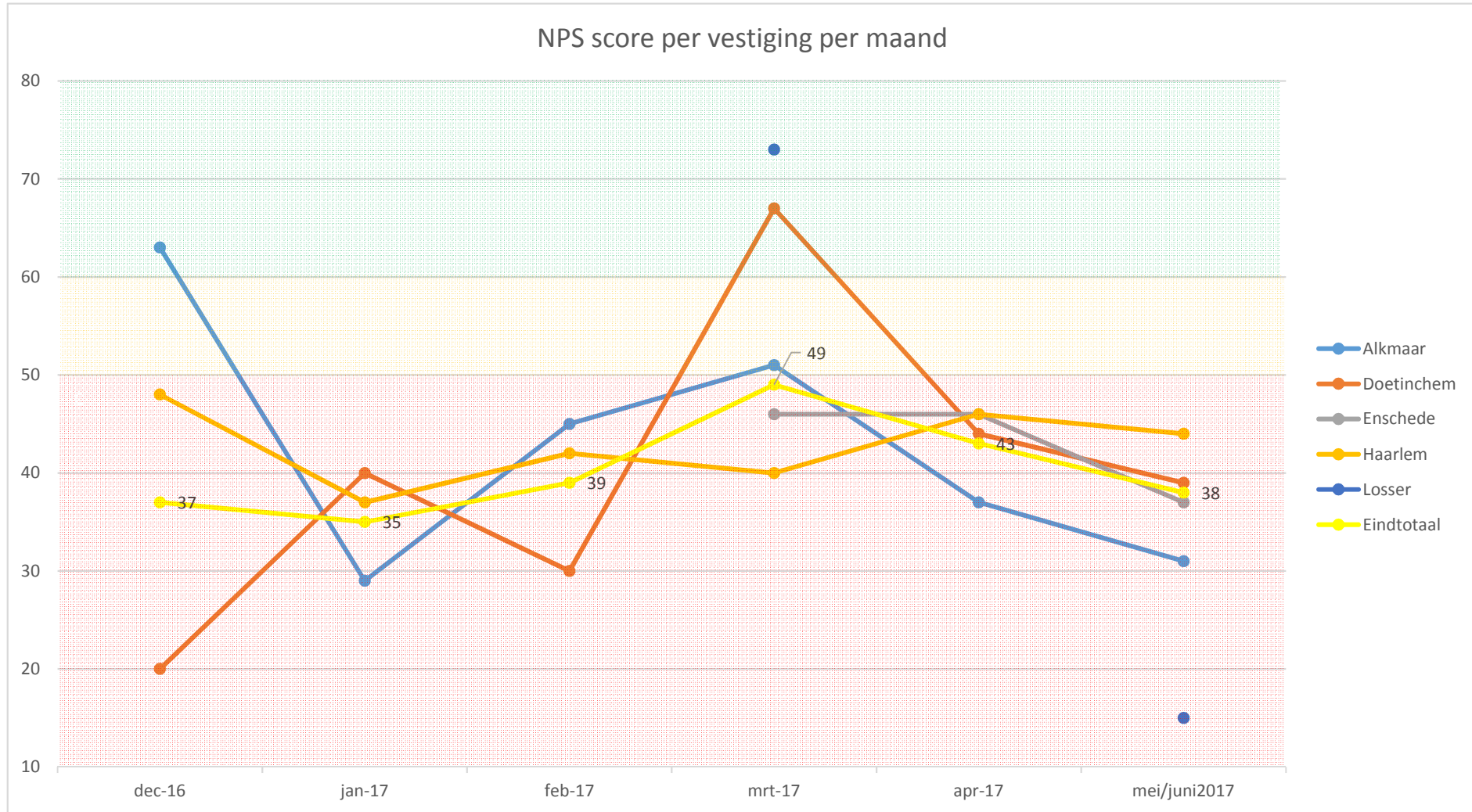
De vastgestelde norm voor Huidziekenhuis Dermicis (NLHCC) is voor criticasters bepaald op  $\leq 8\%$ .



### Trend in NPS; een overzicht van de afgelopen 6 maanden

NPS wordt bepaald door het percentage Criticasters minus percentage Promotors te nemen. De NPS is een absoluut getal dat kan variëren tussen +100 en -100

Normering: NPS  $\geq 60$  `prima` (groen) ; NPS  $\geq 50$  en  $\leq 59$  `redelijk` (oranje) ; NPS  $\leq 50$  `matig / slecht` (rood)



Gemiddelde score vragen 1-7 Label\_HUID (huidige maand)

