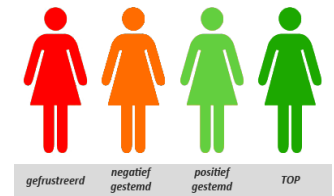


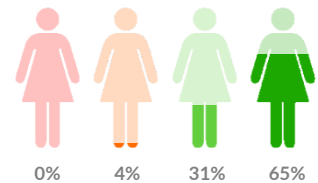
Inleiding

De factsheet is een verkort overzicht van de resultaten van de klanttevredenheidsmeting. Voor elke vraag is een rapportcijfer berekend op basis van de gegeven antwoorden waarbij geldt dat een 0 zeer slecht is en een 10 uitmuntend. Tevens wordt voor elk thema weergegeven hoeveel procent van de antwoorden zich in een bepaalde categorie bevindt. Hiervoor wordt het volgende figuur gebruikt:



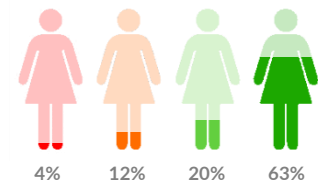
01 | Deskundigheid zorgverleners

Vraag	berekend rapportcijfer
06. Werken de verzorgverleners vakkundig? (n=19)	8,4
07. Is er genoeg personeel in huis? (n=19)	8,8
08. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van de ziekte(n) of gezondheidsproblemen? (n=19)	8,4
09. Houden de zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt? (n=19)	8,9
10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus? (n=19)	8,9



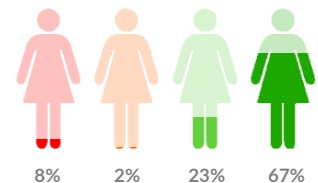
02 | Afspraken en overleg

Vraag	berekend rapportcijfer
11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt? (n=15)	8,2
12. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt? (n=16)	7,9
13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na? (n=18)	8,1



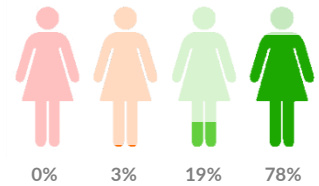
03 | Communicatie en informatie

vraag	berekend rapportcijfer
14. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen? (n=19)	8,4
15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten? (n=16)	7,5
16. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u? (n=19)	8,6
17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen? (n=19)	8,6
18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat? (n=19)	8,4



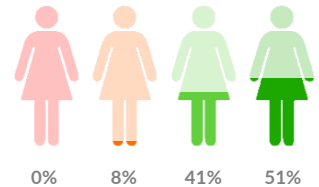
04 | Woon- en leefomstandigheden

Vraag	berekend rapportcijfer
19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (n=19)	8,8
20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om? (n=18)	8,0
21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terug trekken? (n=18)	9,6
22. Voelt u zich veilig in huis? (n=19)	9,5
23. Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woonruimte is ingericht? (n=17)	10,0



05 | Overige vragen

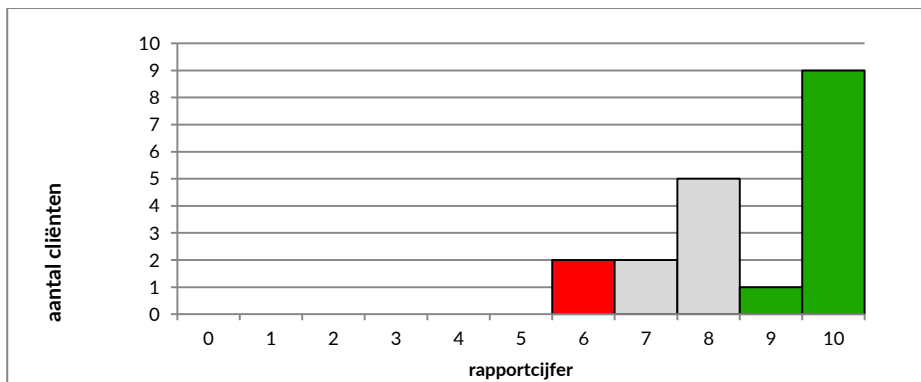
vraag	berekend rapportcijfer
24. Organiseert het huis genoeg activiteiten? (n=18)	8,3
25. Zijn de maaltijden lekker? (n=19)	7,9
26. Is de sfeer tijdens het eten goed? (n=14)	8,1



06 | Aanbevelingsvraag

Rapportcijfers

27. Zou u de zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen? (n=19)

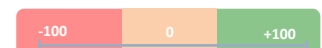


Gemiddeld rapportcijfer

(vraag 30)

8,63

NPS: **42**



NPS

% POSITIEF

% NEGATIEF

