

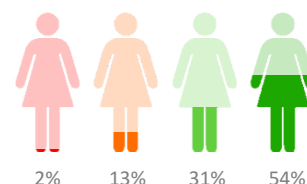
## INLEIDING

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:



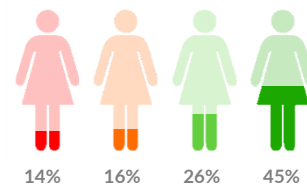
### 01 | DESKUNDIGHEID ZORVERLENERS

Vraag	berekend rapportcijfer
06. Werken de verzorgverleners vakkundig? (n=80)	7,8
07. Is er genoeg personeel in huis? (n=84)	7,3
08. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van de ziekte(n) of gezondheidsproblemen? (n=73)	8,2
09. Houden de zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt? (n=78)	8,2
10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus? (n=79)	8,1



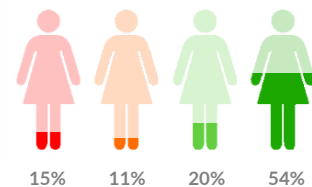
### 02 | AFSPRAKEN EN OVERLEG

Vraag	berekend rapportcijfer
11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt? (n=69)	5,2
12. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt? (n=72)	6,3
13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na? (n=82)	8,3



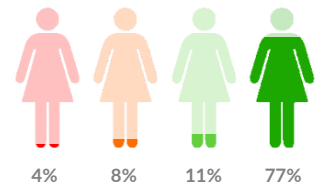
### 03 | COMMUNICATIE EN INFORMATIE

vraag	berekend rapportcijfer
14. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen? (n=74)	6,9
15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten? (n=67)	6,1
16. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u? (n=83)	7,4
17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen? (n=75)	7,7
18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat? (n=79)	7,5



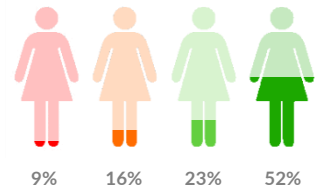
## 04 | WOON- EN LEEFOMSTANDIGHEDEN

Vraag	berekend rapportcijfer
19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (n=80)	8,3
20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om? (n=71)	7,1
21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terug trekken? (n=79)	9,6
22. Voelt u zich veilig in huis? (n=85)	9,3
23. Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woonruimte is ingericht? (n=84)	9,0



## 05 | OVERIGE VRAGEN

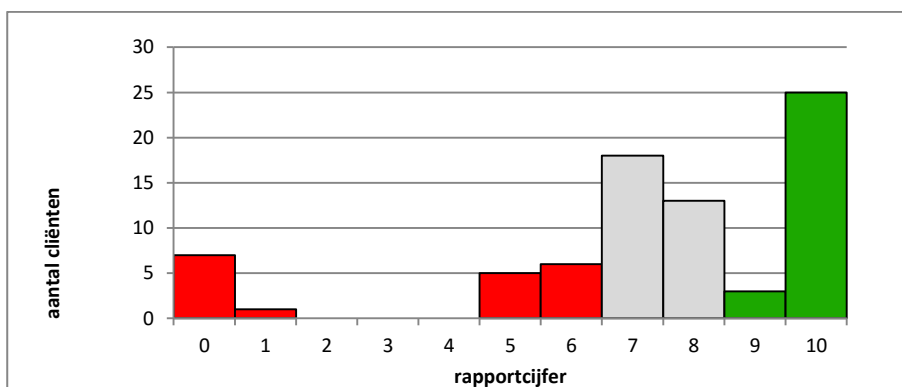
vraag	berekend rapportcijfer
24. Organiseert het huis genoeg activiteiten? (n=78)	7,5
25. Zijn de maaltijden lekker? (n=85)	6,4
26. Is de sfeer tijdens het eten goed? (n=73)	8,1



## 06 | AANBEVELINGSVRAAG

Rapportcijfers

27. Zou u de zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen? (n=78)



Gemiddeld rapportcijfer

7,29

NPS: 12



NPS

% POSITIEF

% NEGATIEF

