

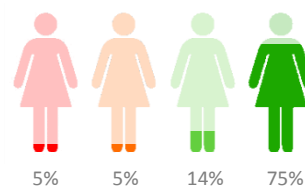
## INLEIDING

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:



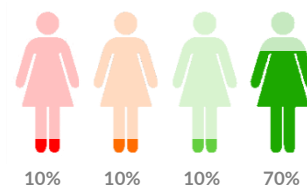
### 01 | DESKUNDIGHEID ZORGVERLENERS

Vraag	berekend rapportcijfer
06. Werken de verzorgverleners vakkundig? (n=11)	8,8
07. Is er genoeg personeel in huis? (n=12)	6,9
08. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van de ziekte(n) of gezondheidsproblemen? (n=12)	9,4
09. Houden de zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt? (n=12)	9,4
10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus? (n=10)	8,7



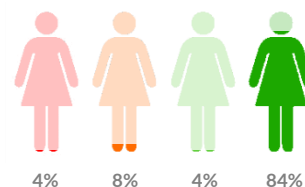
### 02 | AFSPRAKEN EN OVERLEG

Vraag	berekend rapportcijfer
11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt? (n=11)	7,6
12. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt? (n=9)	6,7
13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na? (n=10)	9,7



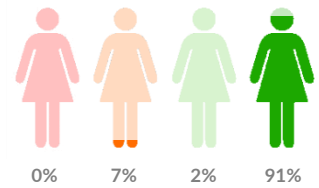
### 03 | COMMUNICATIE EN INFORMATIE

vraag	berekend rapportcijfer
14. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen? (n=11)	10,0
15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten? (n=6)	6,7
16. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u? (n=12)	9,2
17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen? (n=12)	8,6
18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat? (n=10)	9,3



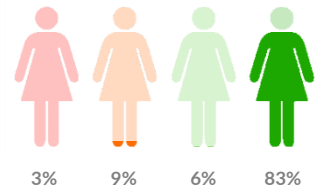
## 04 | WOON- EN LEEFOMSTANDIGHEDEN

Vraag	berekend rapportcijfer
19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (n=11)	9,4
20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om? (n=12)	8,6
21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terug trekken? (n=12)	10,0
22. Voelt u zich veilig in huis? (n=12)	9,4
23. Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woonruimte is ingericht? (n=11)	10,0



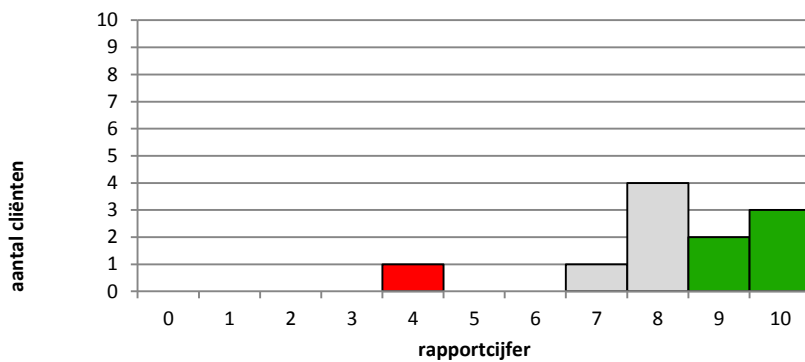
## 05 | OVERIGE VRAGEN

vraag	berekend rapportcijfer
24. Organiseert het huis genoeg activiteiten? (n=11)	9,4
25. Zijn de maaltijden lekker? (n=12)	9,2
26. Is de sfeer tijdens het eten goed? (n=12)	8,3



## 06 | AANBEVELINGSVRAAG

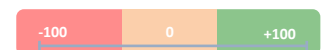
Rapportcijfers
27. Zou u de zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen? (n=11)



Gemiddeld rapportcijfer

8,27

NPS: 36



NPS

% POSITIEF

% NEGATIEF

