

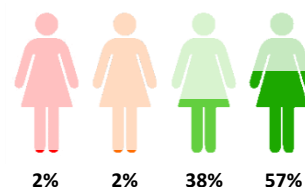
Inleiding

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 1 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:



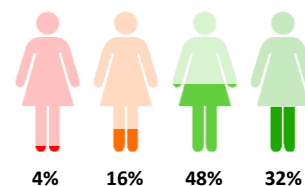
01 | Deskundigheid zorgverleners

Vraag	berekend rapportcijfer
5. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen? (n=14)	8,7
6. Houden de zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt? (n=14)	8,1
7. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus? (n=14)	8,7



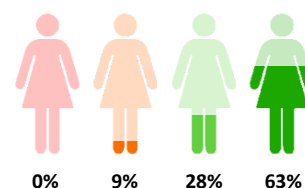
02 | Afspraken en overleg

Vraag	berekend rapportcijfer
8. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt? (n=13)	7,5
9. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt? (n=12)	7,0



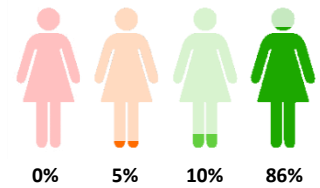
03 | Communicatie en informatie

vraag	berekend rapportcijfer
10. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen? (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enz.) (n=12)	10,0
11. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u? (n=14)	7,9
12. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen? (n=14)	8,3
13. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat? (n=14)	8,5



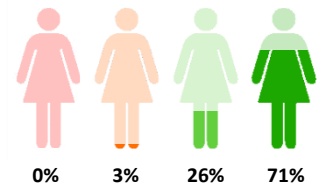
04 | Woon- en leefomstandigheden

Vraag	berekend rapportcijfer
14. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche/badkamer) (n=14)	8,5
15. Voelt u zich veilig in huis? (n=14)	9,8
16. Kunt u zelf bepalen hoe u de kamer of woonruimte inricht? (met eigen spullen, enz.) (NB: deze vraag geldt ook bij gedeelde woonruimte) (n=14)	10



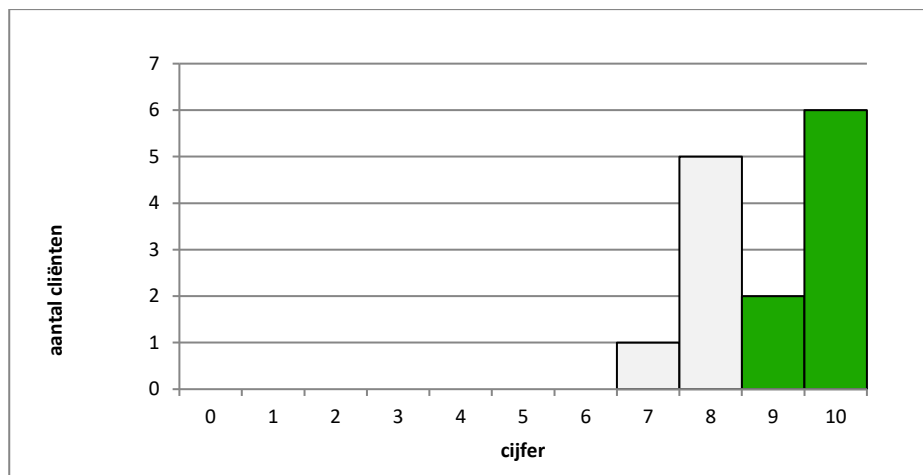
05 | Overige vragen

vraag	berekend rapportcijfer
17. Organiseert het huis genoeg activiteiten? (n=13)	9,3
18. Zijn de maaltijden lekker? (n=14)	8,5
19. Is de sfeer tijdens het eten goed? (n=7)	9,6



06 | Aanbevelingsvraag

vraag
20. Zou u de zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen? (n=14)



Gemiddeld rapportcijfer
(vraag 21)

8,43

