

01 | Inleiding

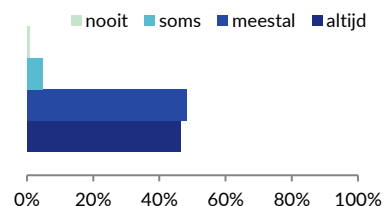
De FACTSHEET is een verkort overzicht van de resultaten van de clienttevredenheidsmeting. Voor elke vraag is een gemiddeld rapportcijfer berekend op basis van de gegeven antwoorden welke situeert op een schaal van 1 t/m 10. Tevens wordt voor elk thema weergegeven hoeveel procent van de antwoorden zich in een bepaalde categorie bevindt, waarbij geldt dat lichtblauw staat voor negatief en donkerblauw voor positief.

02 | Respons

Er zijn 57 cliënten terecht benaderd voor de meting. Van deze 57 cliënten hebben 15 cliënten de vragenlijst terecht ingevuld. Het netto responspercentage is 26,32%.

03 | Ervaringsvragen

vraag	berekend rapportcijfer
5 Krijgt u zorg van een vaste zorgverlener? (n=15)	7,8
6 Komt de zorgverlener op de afgesproken tijd? (n=14)	7,0
7 Neemt de zorgverlener uw wensen mee bij het bepalen van de zorg/hulp? (n=36)	8,0
8 Past de zorg en het huis bij de manier waarop u wilt leven? (n=14)	8,1
9 Luisteren de zorgverleners naar u? (n=15)	8,4
10 Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverlener? (n=15)	8,4
11 Houden uw zorgverleners uw gezondheid in de gaten? (n=15)	9,0
12 Kunt u zich ongestoord terugtrekken op uw eigen kamer als u dat wilt? (n=15)	9,0
13 Betreft de zorgverlener uw partner of familie bij de zorg? (n=15)	9,0
14 Komen de medewerkers snel als u belt of daarom vraagt? (n=14)	7,2



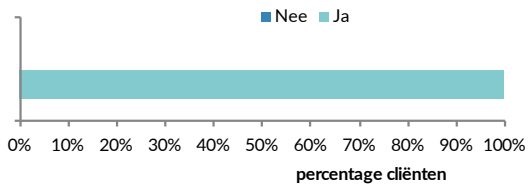
vraag	berekend rapportcijfer
15 Is uw woonruimte schoon (de kamer, toilet, douche)? (n=15)	8,6



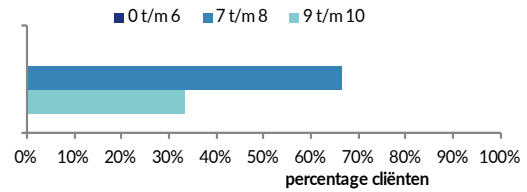
04 | Algeheel oordeel

In het hoofdstuk algeheel oordeel zijn er aanbevelingsvragen uitgevraagd. Hieruit kan een nps-score worden berekend door het percentage gegeven antwoorden 0 t/m 6 af te trekken van het percentage gegeven antwoorden 9 t/m 10. De nps-score situeert zich op een schaal van -100 tot +100.

16 Zou u dit huis aanbevelen aan andere mensen die net zoals u een verblijf in een verpleeghuis nodig hebben? (n=15)



17 En welk cijfer geeft u daar aan? (n=15)



NPS: 33

