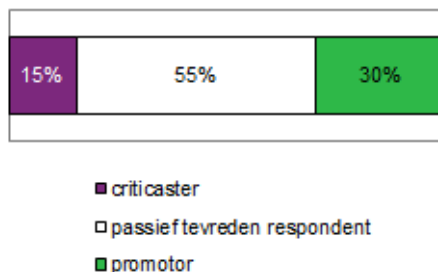


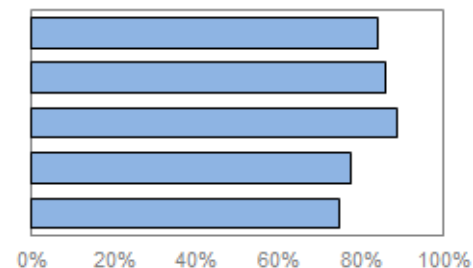
Rapportcijfers (totaal = 7,8)



Net Promotor Score (NPS = 15)



Top-2 Box indicatorscores (totaal = 82%)



Vragen gerangschikt op Top-2 Box score

- 20. Wil je uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?
- 11. Kun je de zorgverlening overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)
- 14. Vertrouwt u de zorgverleners?
- 23. Kun je uzich met thuiszorg goed vinden in het dagelijkse leven?
- 12. Waken de zorgverleners voldoende?
- 6. Vindt u dat de zorghealing (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?
- 10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment tomt of uitvalt v agents bleke of vakantie?
- 22. Kun je de dingen doen die u belangrijk vindt?
- 13. Waar u hoert u wanneer uw contactpersoon bij de zorghealing telefonisch bereikbaar is?
- 5. Kun u meebeslissen over van u u thuiszorg krijgt?

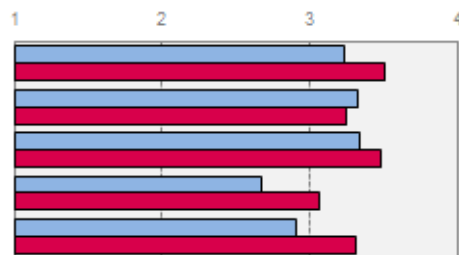
Vergelijking van groepen: profielmatrix



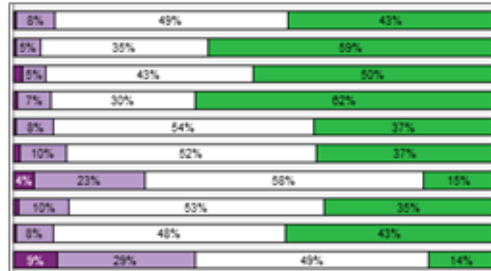
Prioriteitenmatrix



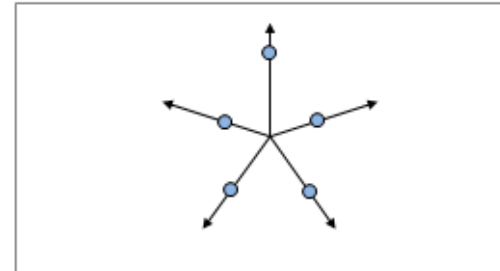
Indicatorscores op 4-puntsschaal



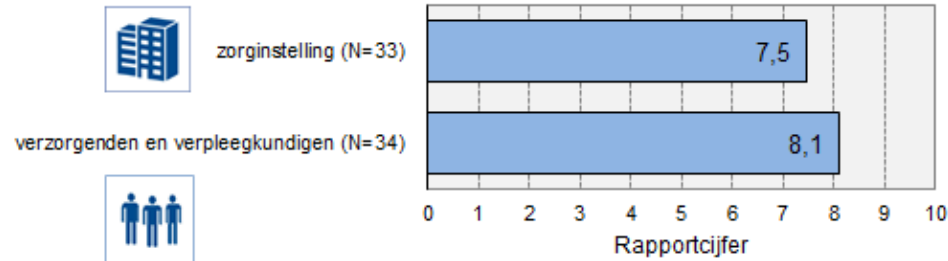
Overzicht vragen



Determinanten van tevredenheid

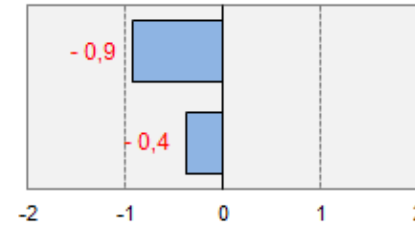


Algemeen oordeel over Arcadia '16



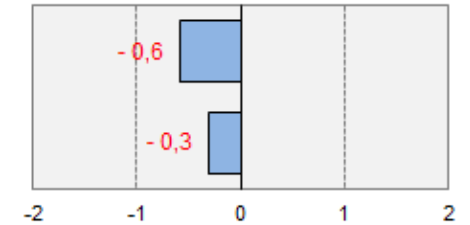
Het totale rapportcijfer is gemiddeld een 7,8. De helft van de respondenten geeft een 8 of hoger. Het rapportcijfer voor het personeel ligt hoger dan dat voor de zorginstelling.

Vershil met Arcadia '14



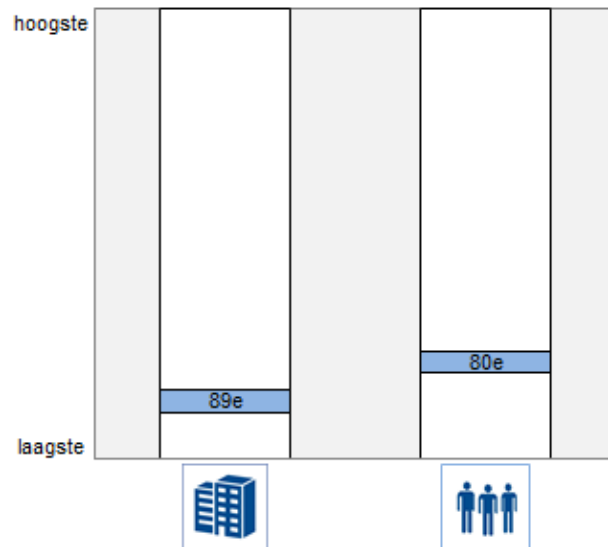
Voer significantietoets uit

Vershil met Facit totaal



Voer significantietoets uit

Relatieve positie (1 - 100) van Arcadia '16 in het Facit totaal



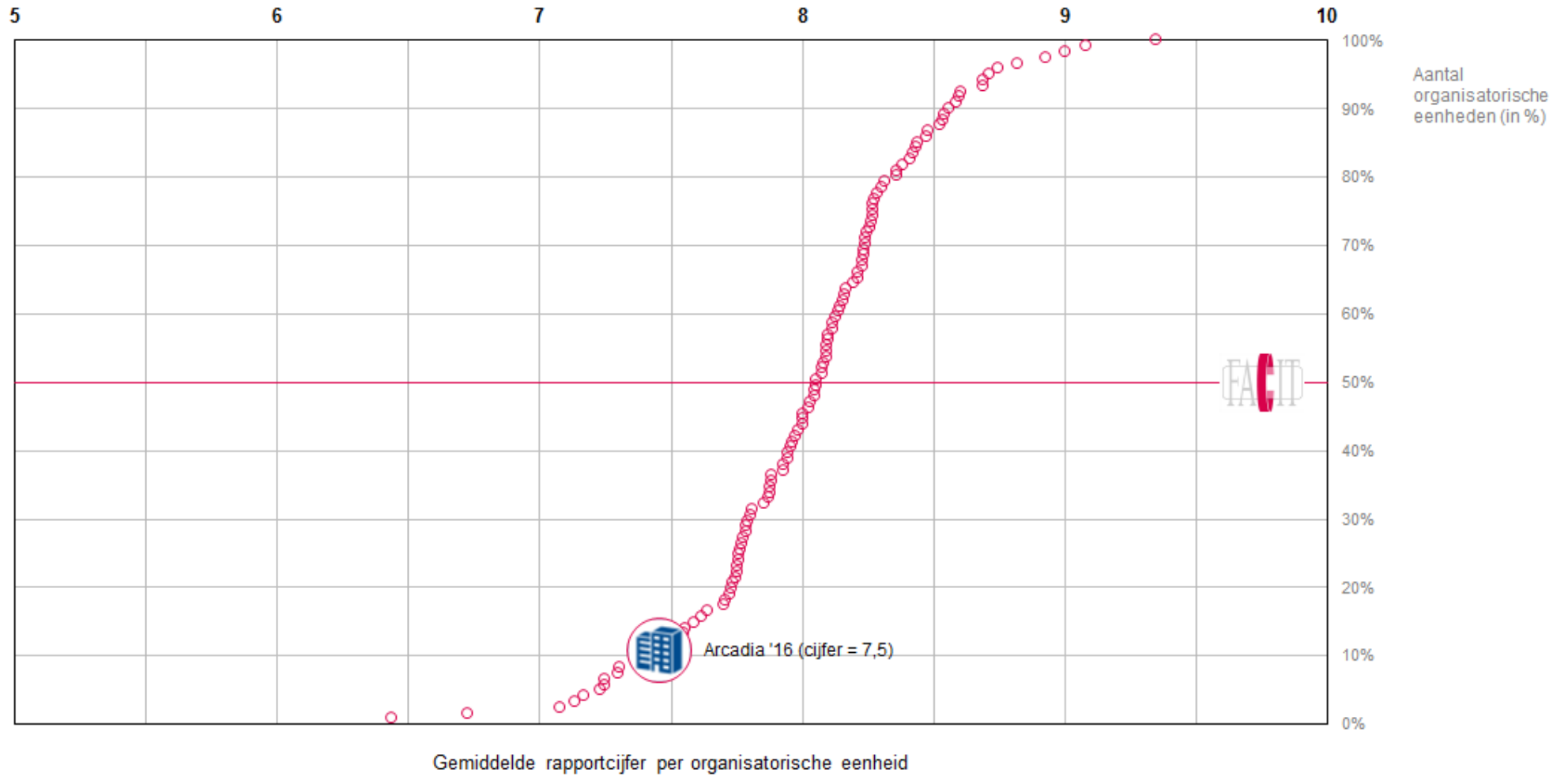
Door Facit is in 2015 in totaal bij 121 organisatorische eenheden het algemeen oordeel gemeten. Deze organisatorische eenheden zijn, op basis van het gemiddelde rapportcijfer, van hoog naar laag gerangschikt (zie ook onder).

Voor de totale beoordeling van de zorginstelling neemt uw organisatie op een schaal van 1 (hoogste) tot 100 (laagste) de 89e positie in. Er zijn in totaal 108 organisatorische eenheden met een hoger rapportcijfer en 13 met een lager rapportcijfer.

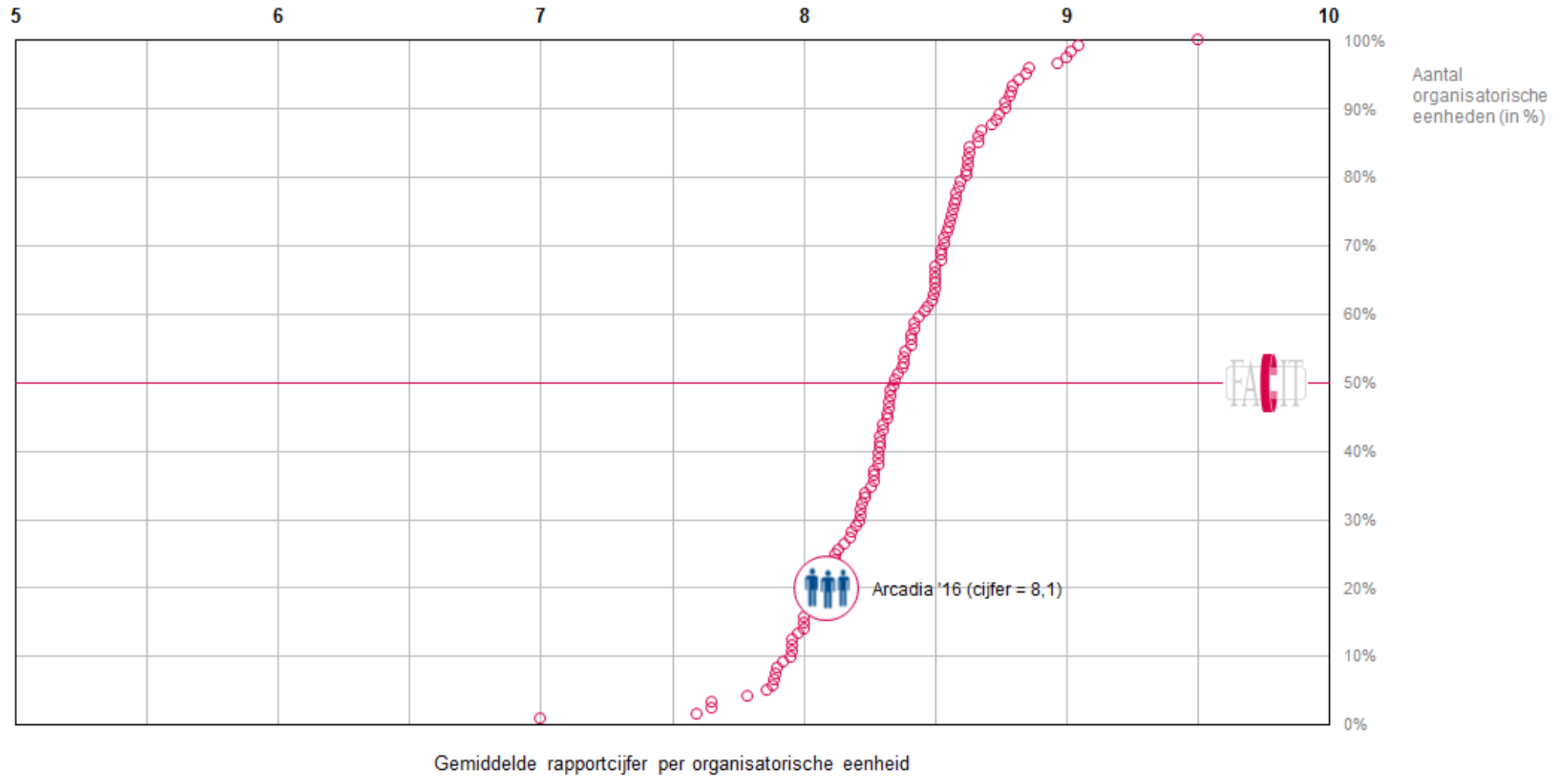
Wat betreft het oordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen neemt uw organisatie de 80e positie in. Er zijn in totaal 97 organisatorische eenheden die hoger scoren en 24 die lager scoren.

In onderstaande grafieken wordt uw positie visueel weergegeven.

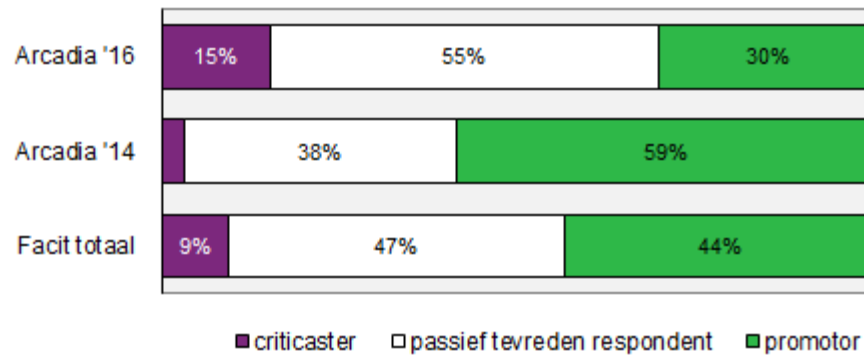
Overzicht van 121 organisatorische eenheden met daarin de positie van Arcadia '16 (Facit totaal = 8)



Overzicht van 121 organisatorische eenheden met daarin de positie van Arcadia '16 (Facit totaal = 8,4)



Aanbevelen van Arcadia '16



Zou u deze organisatie bij uw vrienden en familie aanbevelen?

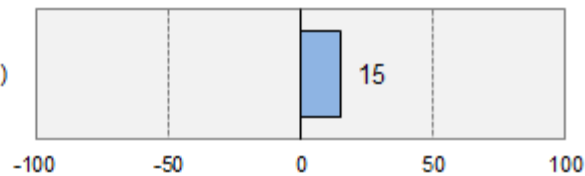
Deze vraag konden respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een 'criticaster', bij een 7 of 8 een 'passief tevreden respondent' en bij een 9 of 10 een 'promotor'. Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters'.

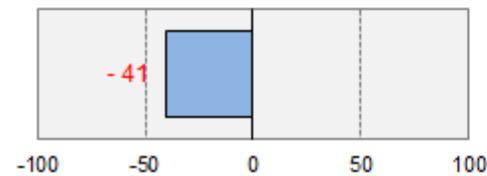
Uw Net Promotor Score is 15. In de grafieken hieronder wordt uw NPS vergeleken met het vorige meetjaar (NPS = 56) en met het Facit totaal (NPS =

Arcadia '16

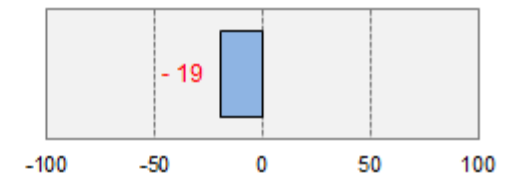
Net Promotor Score (NPS)



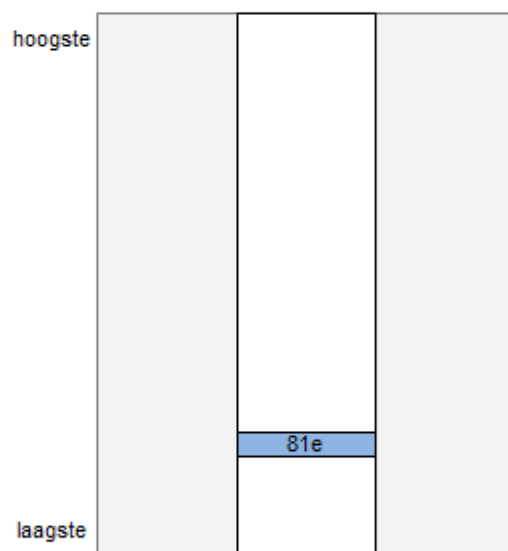
Verskil met Arcadia '14



Verskil met Facit totaal



**Relatieve positie (1 - 100) van Arcadia
'16 in het Facit totaal**



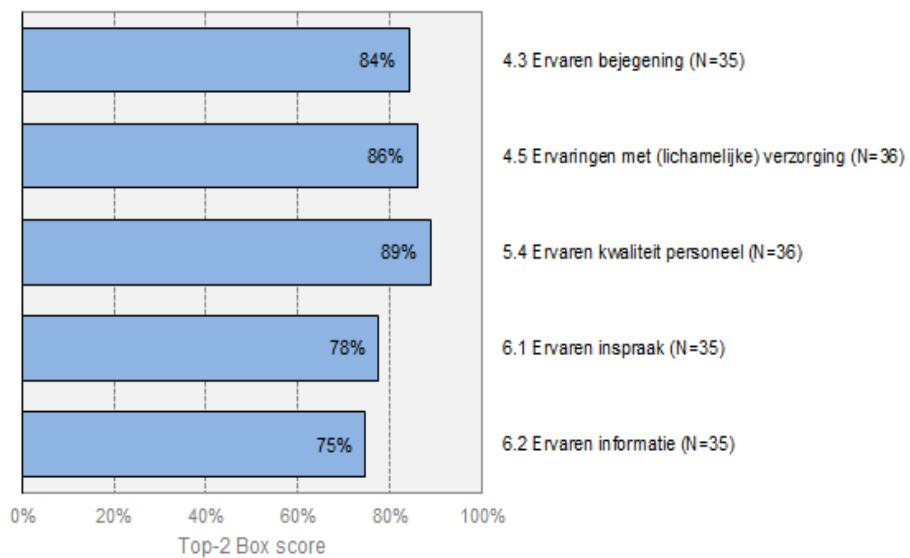
Door Facit is in 2015 in totaal bij 120 organisatorische eenheden de NPS gemeten. Deze organisatorische eenheden zijn, op basis van de NPS, van hoog naar laag gerangschikt (zie ook onder).

Uw organisatie heeft op een schaal van 1 (hoogste) tot 100 (laagste) de 81e positie in deze rangorde.

Er zijn in totaal 97 organisatorische eenheden met een hogere NPS en 23 met een lagere NPS.

In onderstaande grafiek staat uw positie visueel weergegeven.

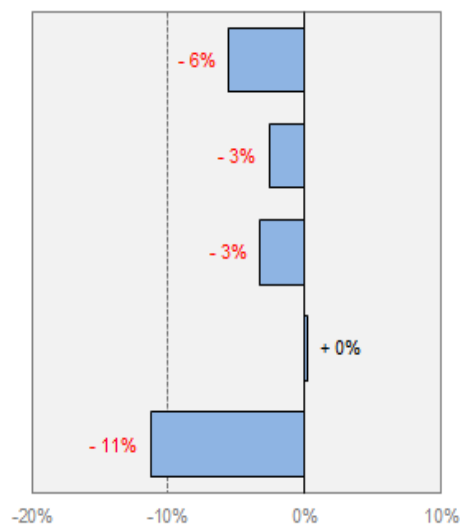
Percentage respondentent met positieve ervaring voor Arcadia '16



Sorteer op score

Sorteer op indicator

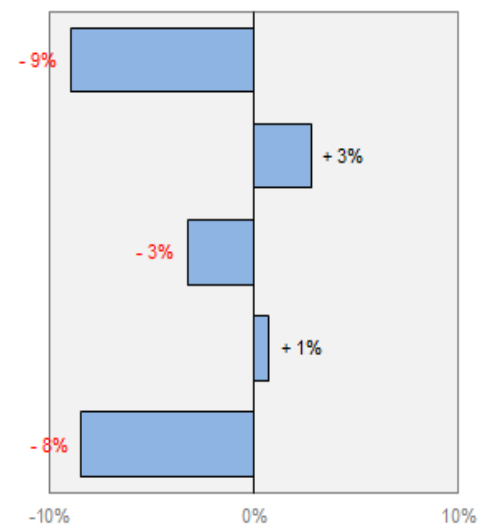
Verskil met Arcadia '14



Sorteer op vershilscore

Voer significantietoets uit

Verskil met Facit totaal



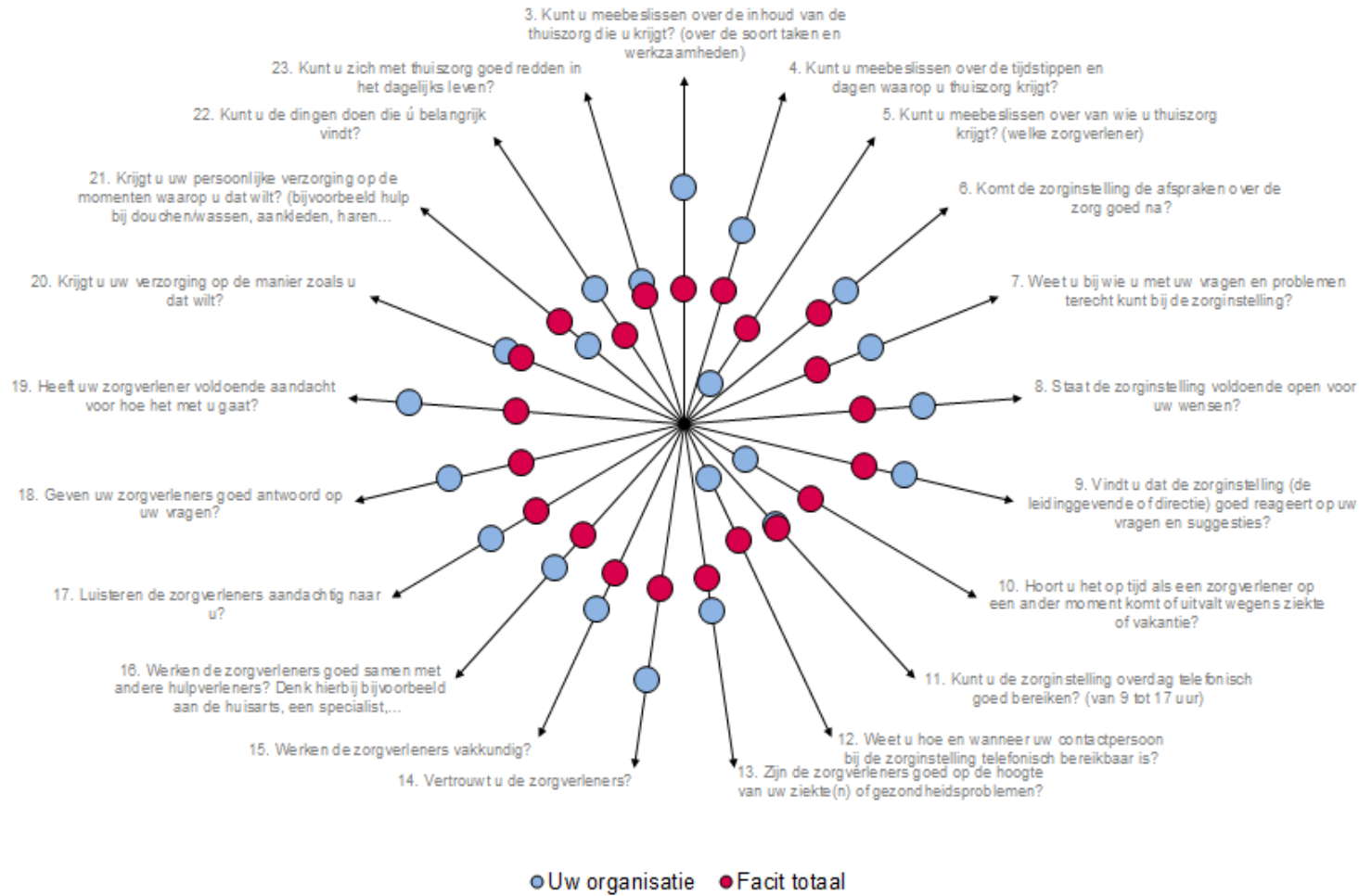
Sorteer op vershilscore

Voer significantietoets uit

	Top-2 Box scores van alle ervaringsvragen	Top-2 Box score Arcadia '16	Verskil met vorige meting	Verskil met Facit totaal
Hoogste 5	20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?	97%	- 0%	+ 2%
	11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)	96%	+ 2%	+ 1%
	14. Vertrouwt u de zorgverleners?	94%	- 3%	- 3%
	23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?	94%	0%	+ 6%
	15. Werken de zorgverleners vakkundig?	92%	0%	- 3%
	13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	91%	+ 3%	- 1%
	3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt?	89%	+ 2%	+ 7%
	6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?	88%	- 9%	- 7%
	21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt?	86%	- 6%	- 5%
	7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?	86%	- 12%	- 1%
	17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?	86%	- 3%	- 7%
	18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	85%	- 3%	- 8%
	19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	82%	- 9%	- 12%
	8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?	82%	- 9%	- 8%
	4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?	74%	- 3%	- 2%
	16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners?	74%	- 17%	- 10%
5 Laagste	9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?	73%	- 21%	- 13%
	10. Hooft u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?	70%	- 8%	- 7%
	22. Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt?	69%	0%	+ 8%
	12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?	45%	- 21%	- 25%
	5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt?	42%	+ 8%	- 0%



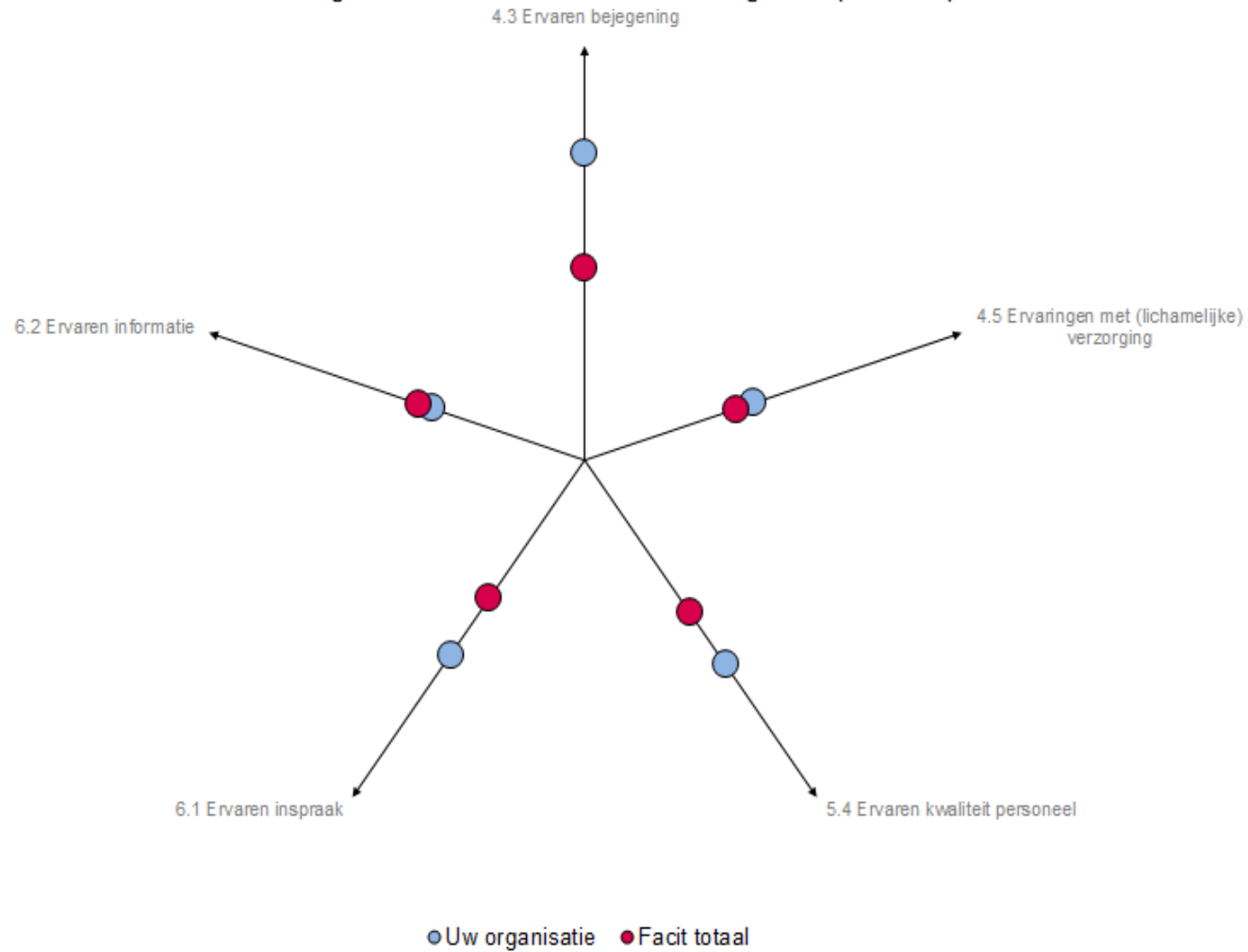
Samenhang tussen vraagscore en aanbevelingscore (correlatie)



	Correlatie	Significantie
3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)	0,62	***
4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?	0,50	**
5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)	-0,03	(n.s.)
6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?	0,53	**
7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?	0,51	**
8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?	0,65	***
9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevend(e) of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?	0,60	**
10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?	0,05	(n.s.)
11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)	0,27	(n.s.)
12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?	0,01	(n.s.)
13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	0,46	**
14. Vertrouwt u de zorgverleners?	0,69	***
15. Werken de zorgverleners vakkundig?	0,51	**
16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist,...	0,48	*
17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?	0,59	***
18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	0,65	***
19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	0,78	***
20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?	0,48	**
21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren...)	0,23	(n.s.)
22. Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt?	0,36	*
23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?	0,31	(n.s.)

* p < ,05 ** p < ,01 *** p < ,001

Samenhang tussen indicatorscore en aanbevelingsscore (correlatie)



	Correlatie	Significantie
4.3 Ervaren bejegening	0,74	***
4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging	0,45	**
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	0,61	***
6.1 Ervaren inspraak	0,58	***
6.2 Ervaren informatie	0,41	*

* p < ,05 ** p < ,01 *** p < ,001