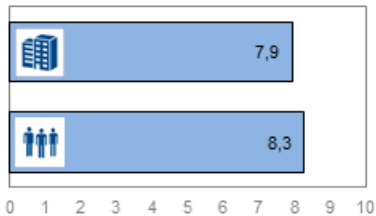
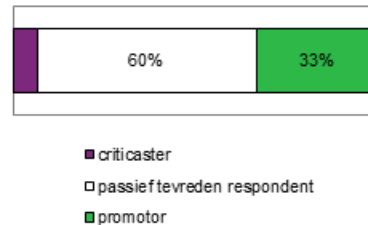


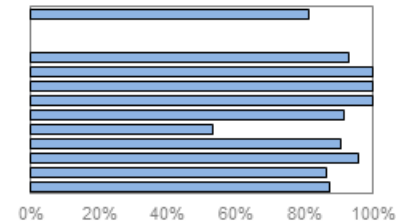
Rapportcijfers (totaal = 8,1)



Net Promotor Score (NPS = 27)



Top-2 Box indicatorscores (totaal = 89%)



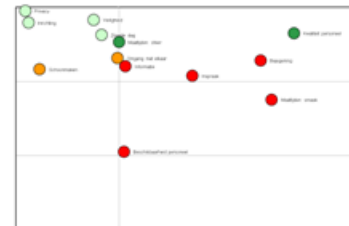
Vragen gerangschikt op Top-2 Box score

- 11. Kun je medebestuurder voor zorg of hulp krijgen?
- 12. Kun je medebestuurder voor meer zorg of hulp krijgen?
- 21. Kun je zelf met bezoek op een rustige plek terugkijken?
- 22. Kun je zelf bepalen hoe de kamer of woonruimte is ingericht?
- 24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?
- 6. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw (stelsel) of gezondheidsproblemen?
- 13. Kort het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?
- 14. Geef ik het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen?
- 25. Zijn de medewerkers leuk?
- 7. Is er genoeg personeel in huis?

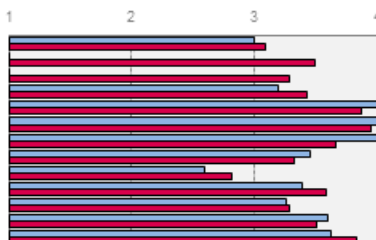
Vergelijking van groepen: profielmatrix



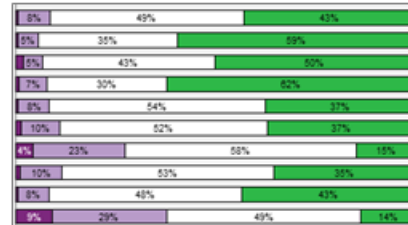
Prioriteitenmatrix



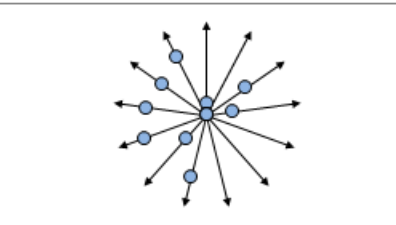
Indicatorscores op 4-puntsschaal



Overzicht vragen

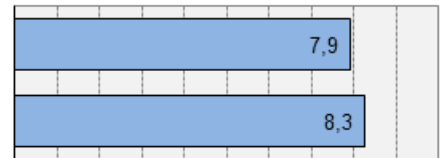


Determinanten van tevredenheid

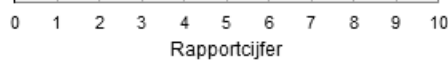




zorginstelling (N=15)



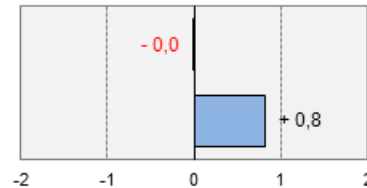
verzorgenden en verpleegkundigen (N=15)



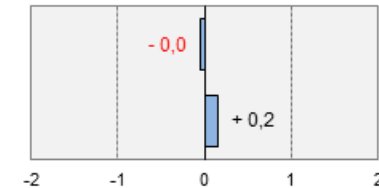
Het totale rapportcijfer is gemiddeld een 8,1. De helft van de respondenten geeft een 8 of hoger. Het rapportcijfer voor het personeel ligt hoger dan dat voor de zorginstelling.

Algemeen oordeel over Havezate '15

Verskil met Havezate '13



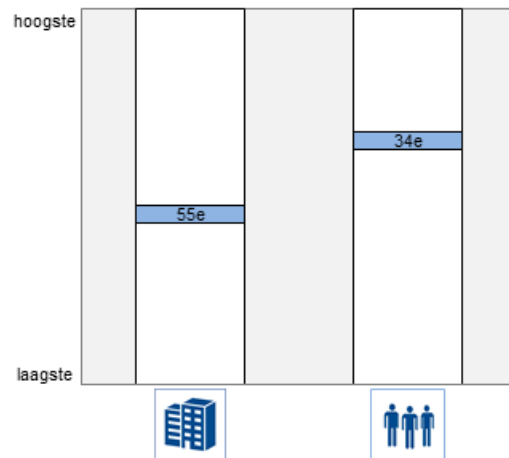
Verskil met Facit totaal



Voer significantietoets uit

Voer significantietoets uit

Relatieve positie (1 - 100) van Havezate '15 in het Facit totaal



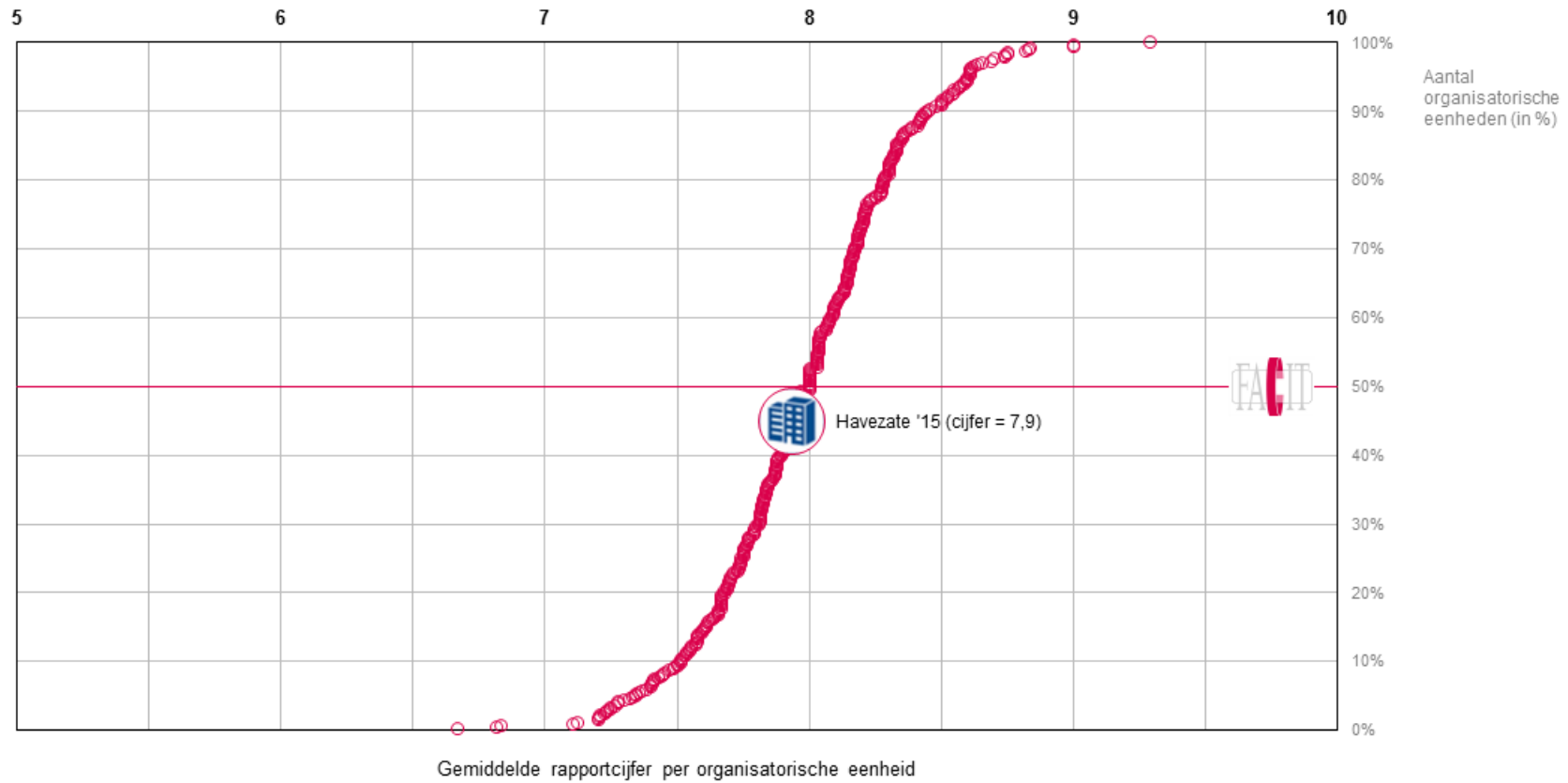
Door Facit is in het afgelopen jaar in totaal bij 416 organisatorische eenheden het algemeen oordeel gemeten. Deze organisatorische eenheden zijn, op basis van het gemiddelde rapportcijfer, van hoog naar laag gerangschikt (zie ook onder).

Voor de totale beoordeling van de zorginstelling neemt uw organisatie op een schaal van 1 (hoogste) tot 100 (laagste) de 55e positie in. Er zijn in totaal 229 organisatorische eenheden met een hoger rapportcijfer en 187 met een lager rapportcijfer.

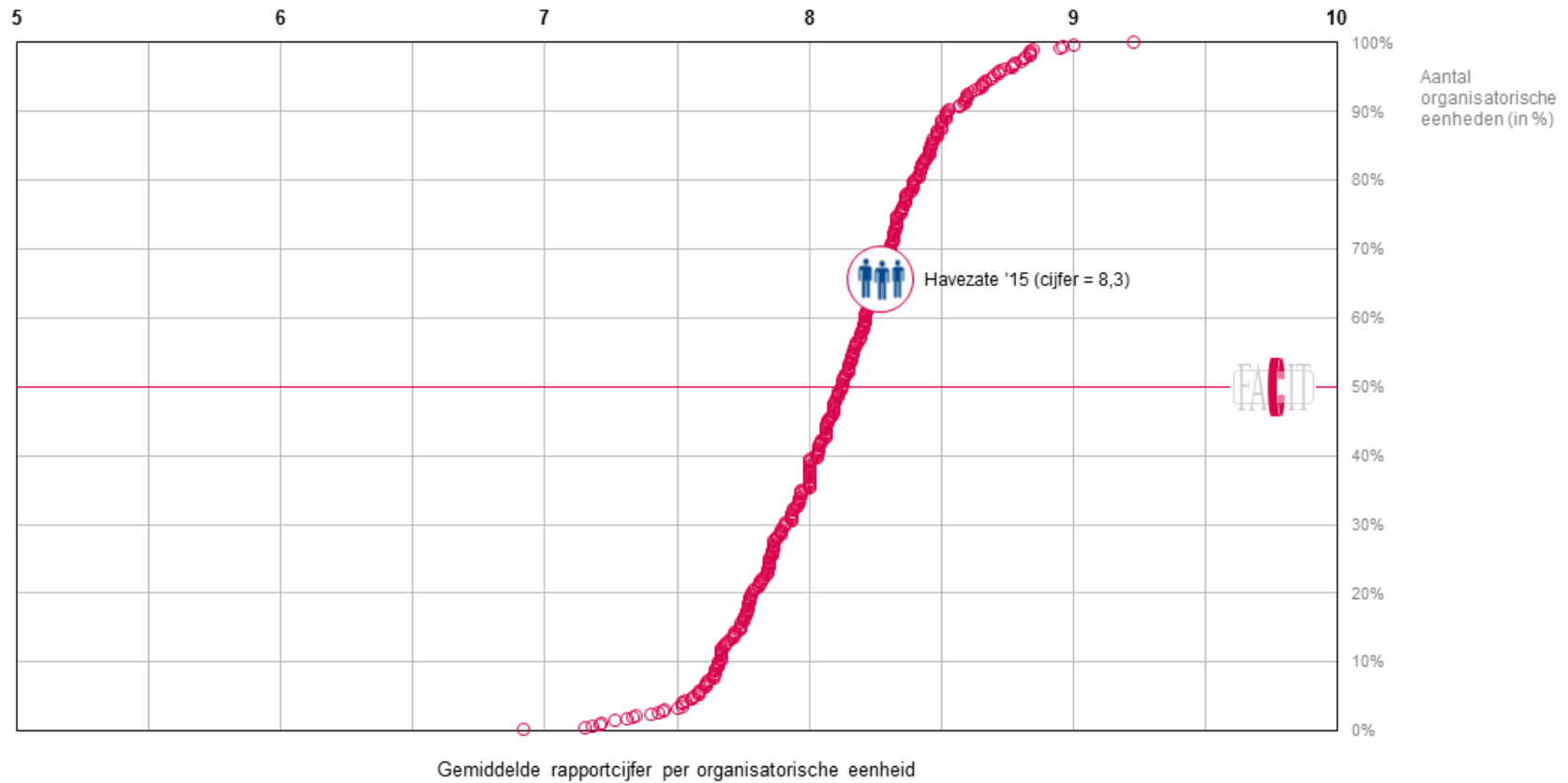
Wat betreft het oordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen neemt uw organisatie de 34e positie in. Er zijn in totaal 143 organisatorische eenheden die hoger scoren en 273 die lager scoren.

In onderstaande grafieken wordt uw positie visueel weergegeven.

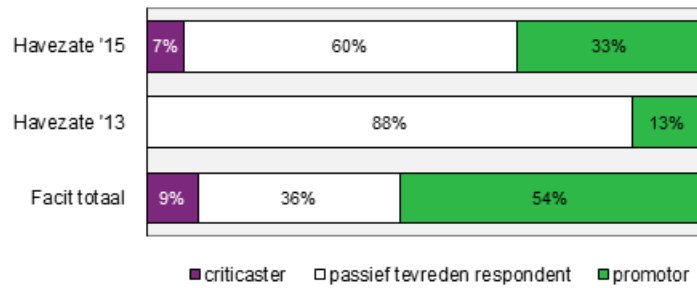
Overzicht van 416 organisatorische eenheden met daarin de positie van Havezate '15 (Facit totaal = 8)



Overzicht van 416 organisatorische eenheden met daarin de positie van Havezate '15 (Facit totaal = 8,1)



Aanbevelen van Havezate '15

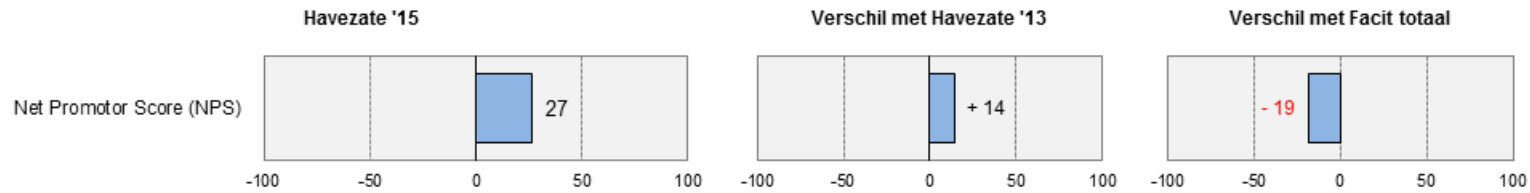


Zou u deze organisatie bij uw vrienden en familie aanbevelen?

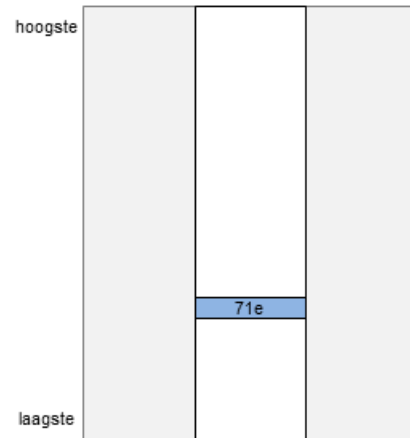
Deze vraag konden respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

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 27. In de grafieken hieronder wordt uw NPS vergeleken met het vorige meetjaar (NPS = 13) en met het Facit totaal (NPS = 45).



**Relatieve positie (1 - 100) van
Havezate '15 in het Facit totaal**



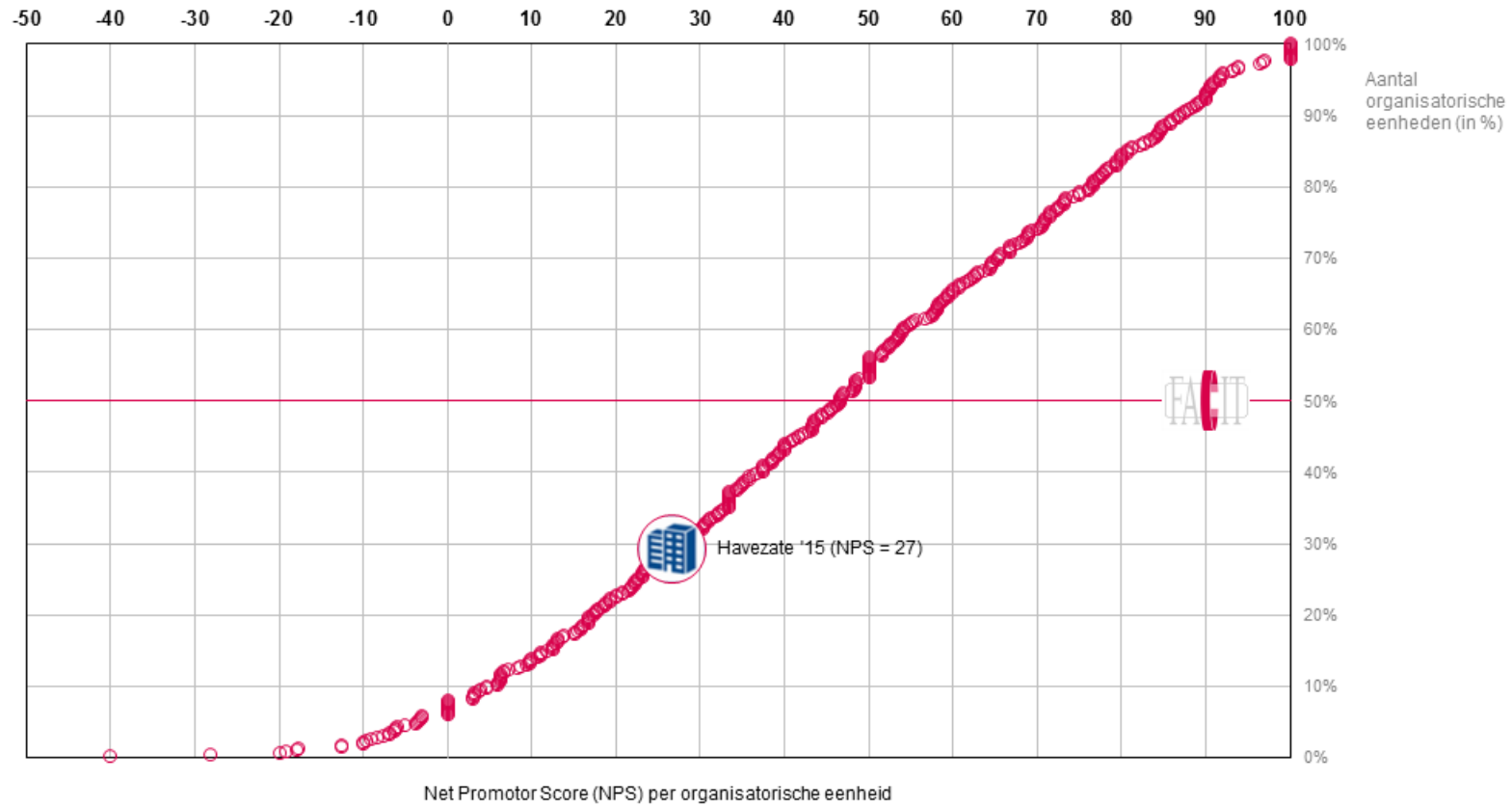
Door Facit zijn in het afgelopen jaar in totaal 460 organisatorische eenheden gemeten. Deze organisatorische eenheden zijn, op basis van de NPS, van hoog naar laag gerangschikt (zie ook onder).

Uw organisatie heeft op een schaal van 1 (hoogste) tot 100 (laagste) de 71e positie in deze rangorde.

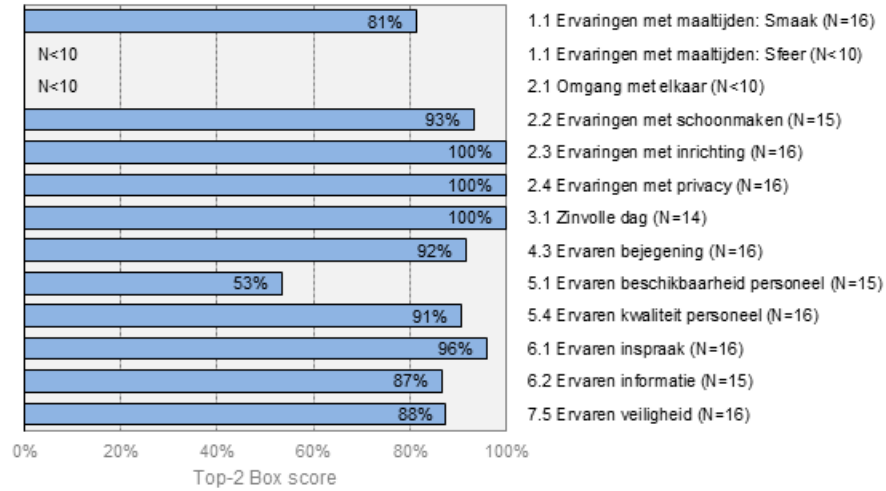
Er zijn in totaal 325 organisatorische eenheden met een hogere NPS en 135 met een lagere NPS.

In onderstaande grafiek staat uw positie visueel weergegeven.

Overzicht van 460 organisatorische eenheden met daarin de positie van Havezate '15 (Facit totaal = 45)



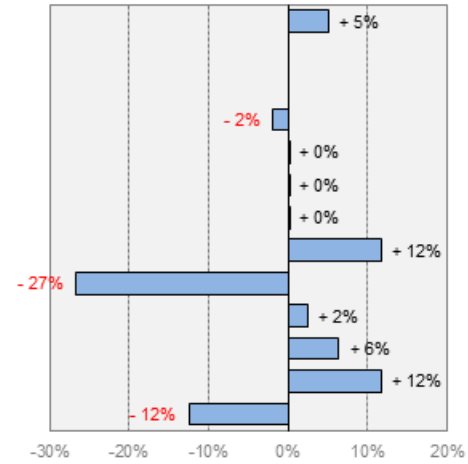
Percentage respondentent met positieve ervaring voor Havezate '15



Sorteer op score

Sorteer op indicator

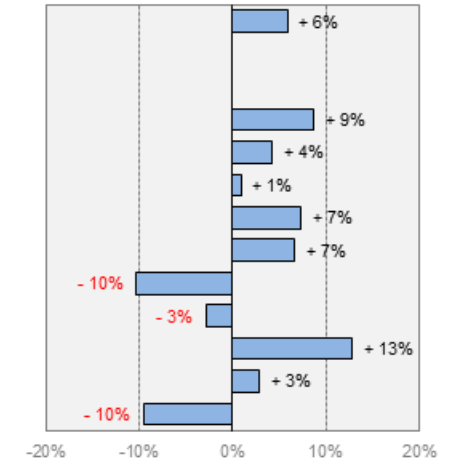
Verskil met Havezate '13



Sorteer op vershilscore

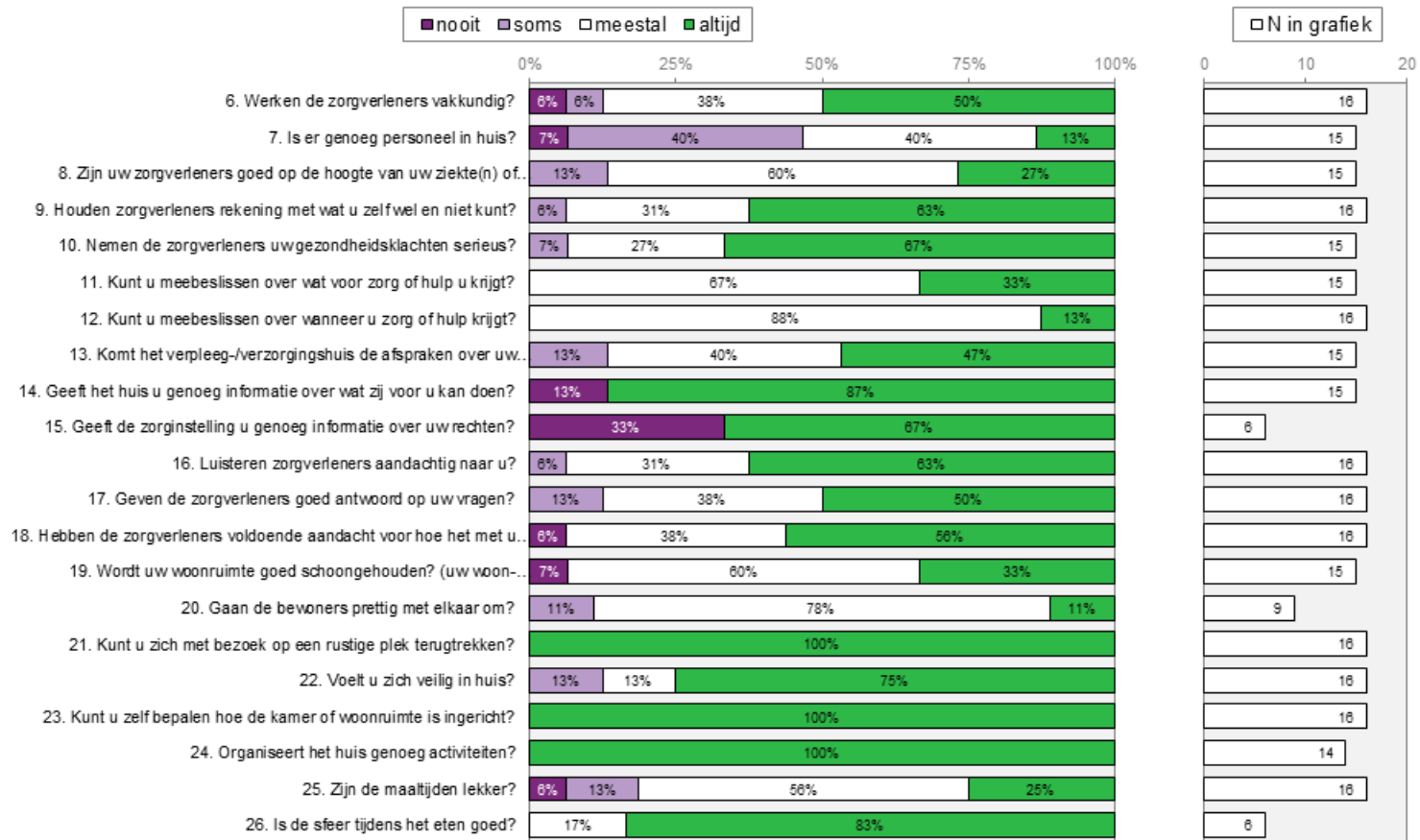
Voer significantietoets uit

Verskil met Facit totaal



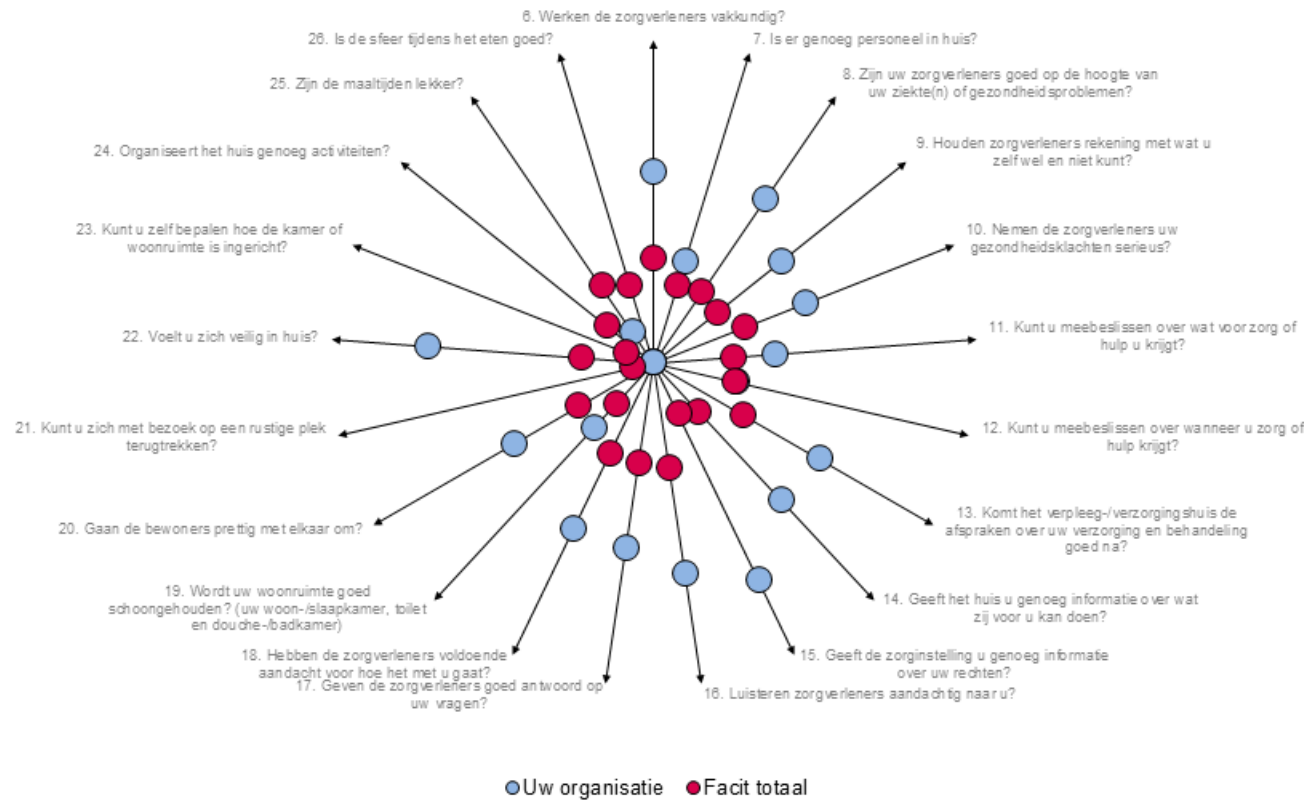
Sorteer op vershilscore

Voer significantietoets uit



	Top-2 Box scores van alle ervaringsvragen	Top-2 Box score Havezate '15	Verskil met vorige meting	Verskil met Facit totaal
Hoogste 5	11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?	100%	+ 11%	+ 19%
	12. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?	100%	+ 18%	+ 27%
	21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?	100%	0%	+ 1%
	23. Kunt u zelf bepalen hoe de kamer of woonruimte is ingericht?	100%	0%	+ 4%
	24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?	100%	0%	+ 7%
	9. Houden zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt?	94%	- 1%	- 1%
	16. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?	94%	+ 19%	+ 5%
	18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	94%	+ 19%	+ 18%
	10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?	93%	+ 6%	- 1%
	19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer)	93%	- 2%	+ 9%
	6. Werken de zorgverleners vakkundig?	88%	+ 3%	- 5%
	17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	88%	- 2%	- 3%
	22. Voelt u zich veilig in huis?	88%	- 13%	- 10%
	8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	87%	- 2%	- 6%
	13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?	87%	- 13%	- 8%
14. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen?	87%	0%	- 4%	
5 Laagste	25. Zijn de maaltijden lekker?	81%	+ 5%	+ 6%
	7. Is er genoeg personeel in huis?	53%	- 27%	- 10%
	15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?	N<10		
	20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	N<10		
	26. Is de sfeer tijdens het eten goed?	N<10		

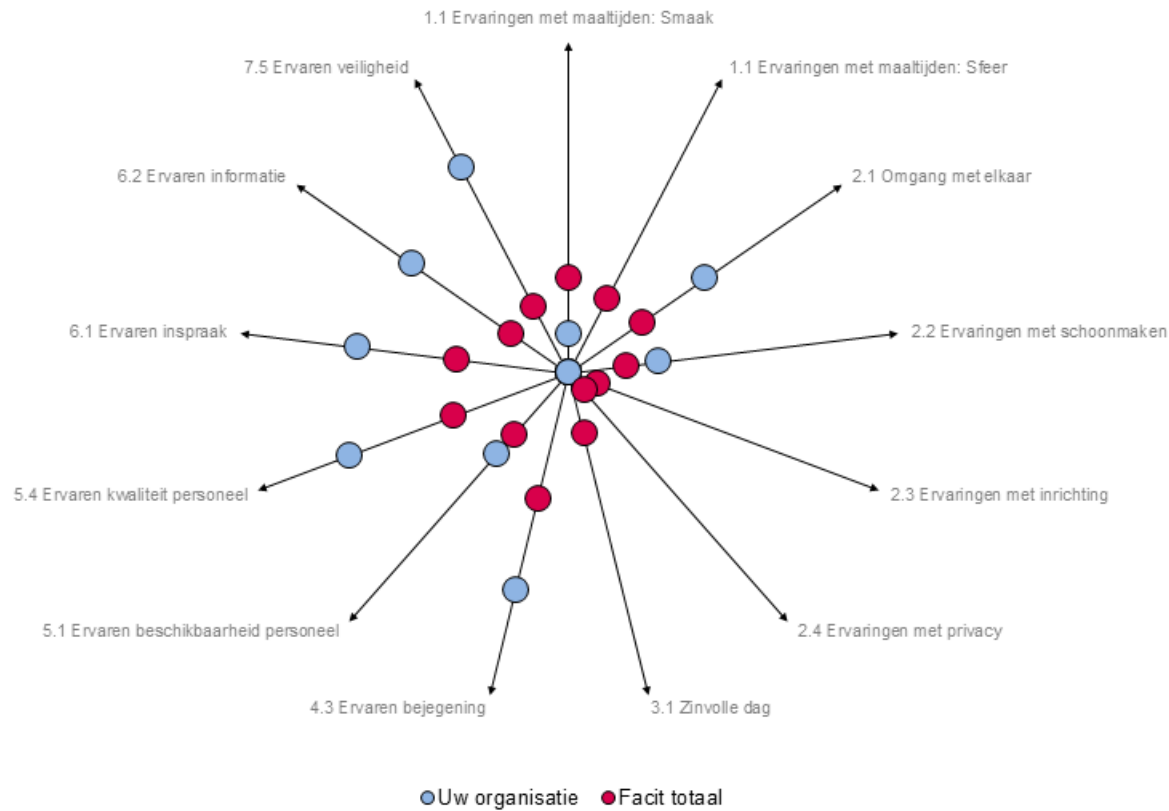
Samenhang tussen vraagscore en aanbevelingsscore (correlatie)



	Correlatie	Significantie
6. Werken de zorgverleners vakkundig?	0,59	*
7. Is er genoeg personeel in huis?	0,33	(n.s.)
8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	0,61	*
9. Houden zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt?	0,50	(n.s.)
10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?	0,50	(n.s.)
11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?	0,38	(n.s.)
12. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?	0,26	(n.s.)
13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?	0,59	*
14. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen?	0,58	*
15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?	0,75	(n.s.)
16. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?	0,66	**
17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	0,58	*
18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	0,57	*
19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer)	0,27	(n.s.)
20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	0,50	(n.s.)
21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?	0,00	(n.s.)
22. Voelt u zich veilig in huis?	0,70	**
23. Kunt u zelf bepalen hoe de kamer of woonruimte is ingericht?	0,00	(n.s.)
24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?	0,00	(n.s.)
25. Zijn de maaltijden lekker?	0,12	(n.s.)
26. Is de sfeer tijdens het eten goed?	0,00	***

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

Samenhang tussen indicatorscore en aanbevelingsscore (correlatie)



	Correlatie	Significantie
1.1 Ervaringen met maaltijden: Smaak	0,12	(n.s.)
1.1 Ervaringen met maaltijden: Sfeer	.a	***
2.1 Omgang met elkaar	0,50	(n.s.)
2.2 Ervaringen met schoonmaken	0,27	(n.s.)
2.3 Ervaringen met inrichting	.a	(n.s.)
2.4 Ervaringen met privacy	.a	(n.s.)
3.1 Zinvolle dag	.a	(n.s.)
4.3 Ervaren bejegening	0,68	**
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	0,33	(n.s.)
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	0,71	**
6.1 Ervaren inspraak	0,64	**
6.2 Ervaren informatie	0,58	*
7.5 Ervaren veiligheid	0,70	**

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