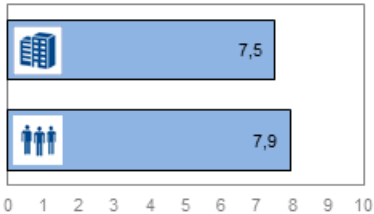
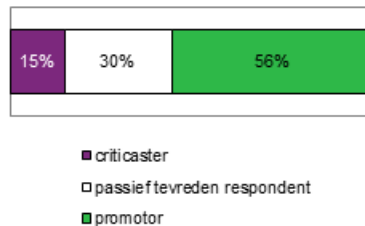


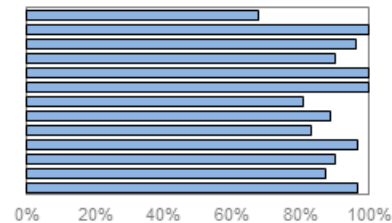
Rapportcijfers (totaal = 7,7)



Net Promotor Score (NPS = 41)



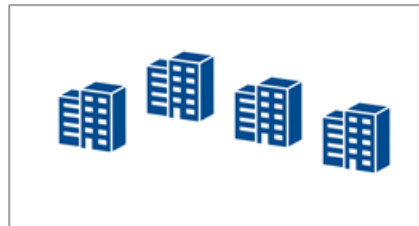
Top-2 Box indicatorscores (totaal = 91%)



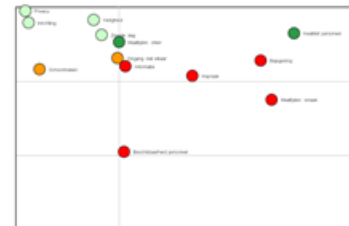
Vragen gerangschikt op Top-2 Box score

- 21. Kun je je zelf met bezoek op een rustige plek terugtrekken?
- 23. Kun je je zelf beperken hoe de kamer of woonruimte is ingericht?
- 25. Is de sfeer tijdens het eten goed?
- 6. Verken de organisatie voldoende?
- 22. Voelt u zich veilig in huis?
- 7. Is er genoeg personeel in huis?
- 10. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?
- 24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?
- 15. Geef je de zorginstelling u genoeg in formatie over uw rechten?
- 25. Zijn de maaltijden lekker?

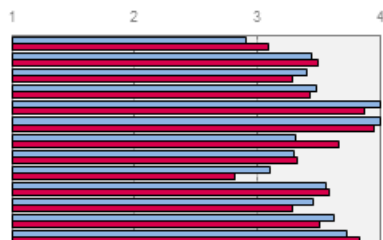
Vergelijking van groepen: profielmatrix



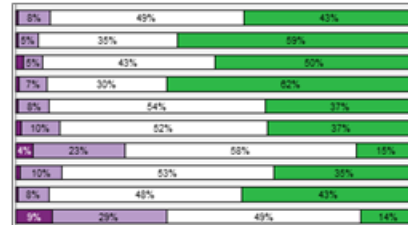
Prioriteitenmatrix



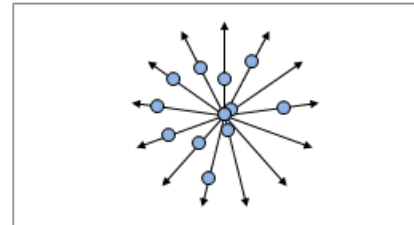
Indicatorscores op 4-puntsschaal



Overzicht vragen



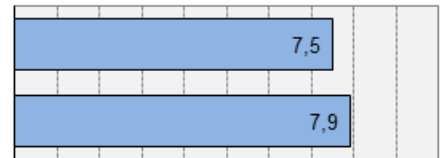
Determinanten van tevredenheid



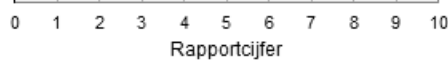
Algemeen oordeel over Kievitsbloem '15



zorginstelling (N=31)



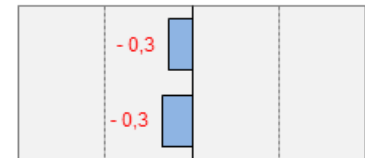
verzorgenden en verpleegkundigen (N=31)



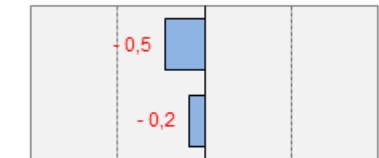
Rapportcijfer

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

Verskil met Kievitsbloem '13



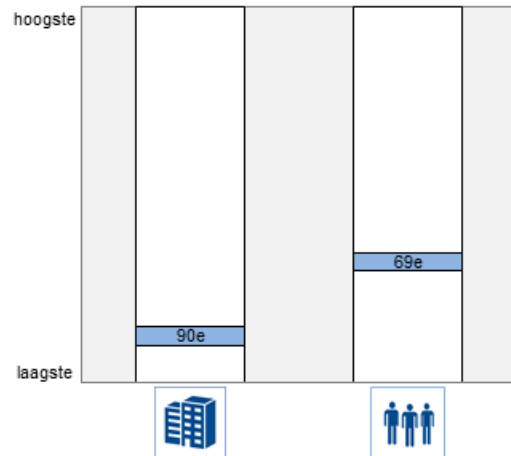
Verskil met Facit totaal



Voer significantietoets uit

Voer significantietoets uit

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



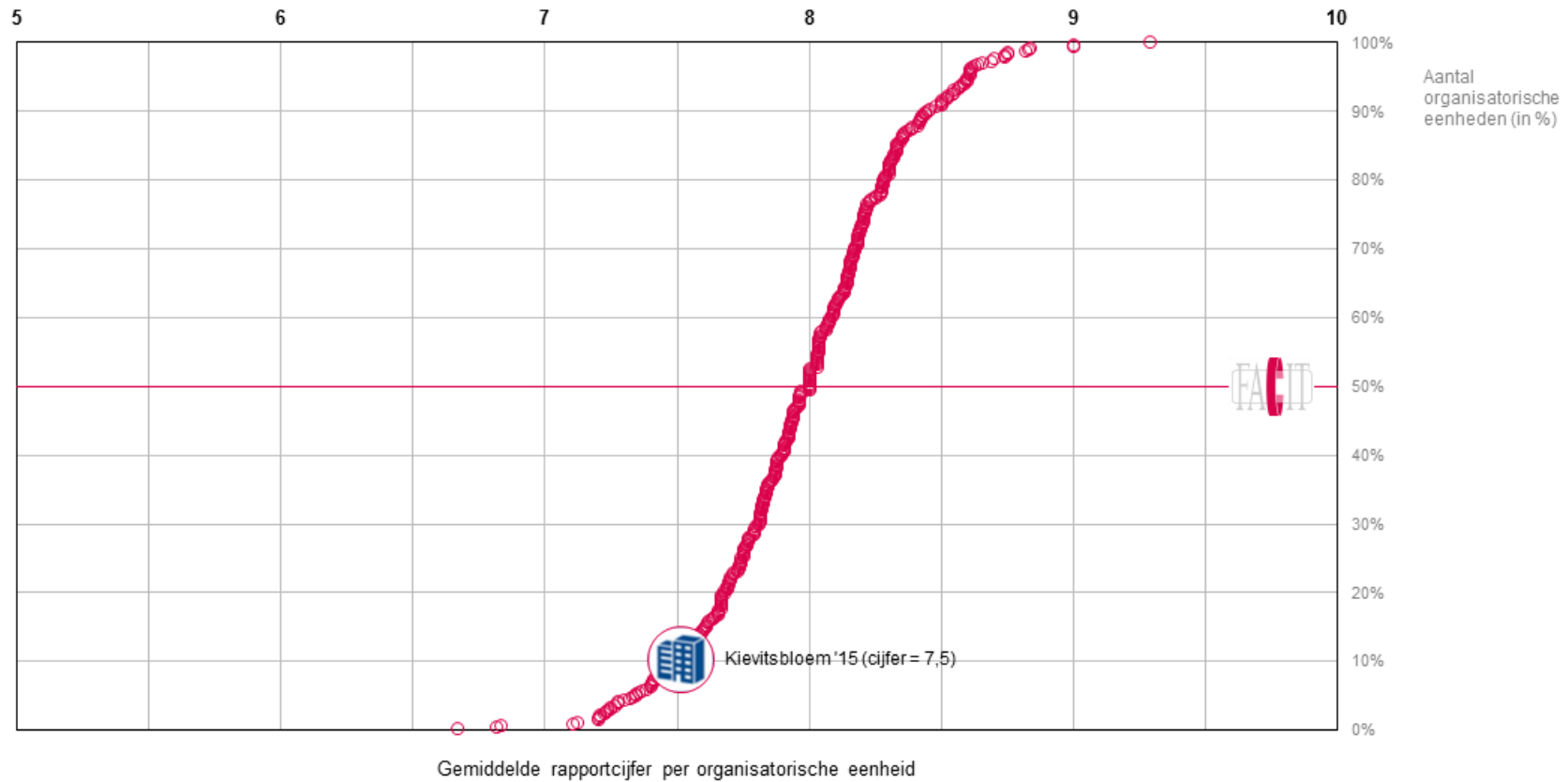
Door Facit is in het afgelopen jaar in totaal bij 416 organisatorische eenheden het algemeen oordeel gemeten. Deze organisatorische eenheden zijn, op basis van het gemiddelde rapportcijfer, van hoog naar laag gerangschikt (zie ook onder).

Voor de totale beoordeling van de zorginstelling neemt uw organisatie op een schaal van 1 (hoogste) tot 100 (laagste) de 90e positie in. Er zijn in totaal 373 organisatorische eenheden met een hoger rapportcijfer en 43 met een lager rapportcijfer.

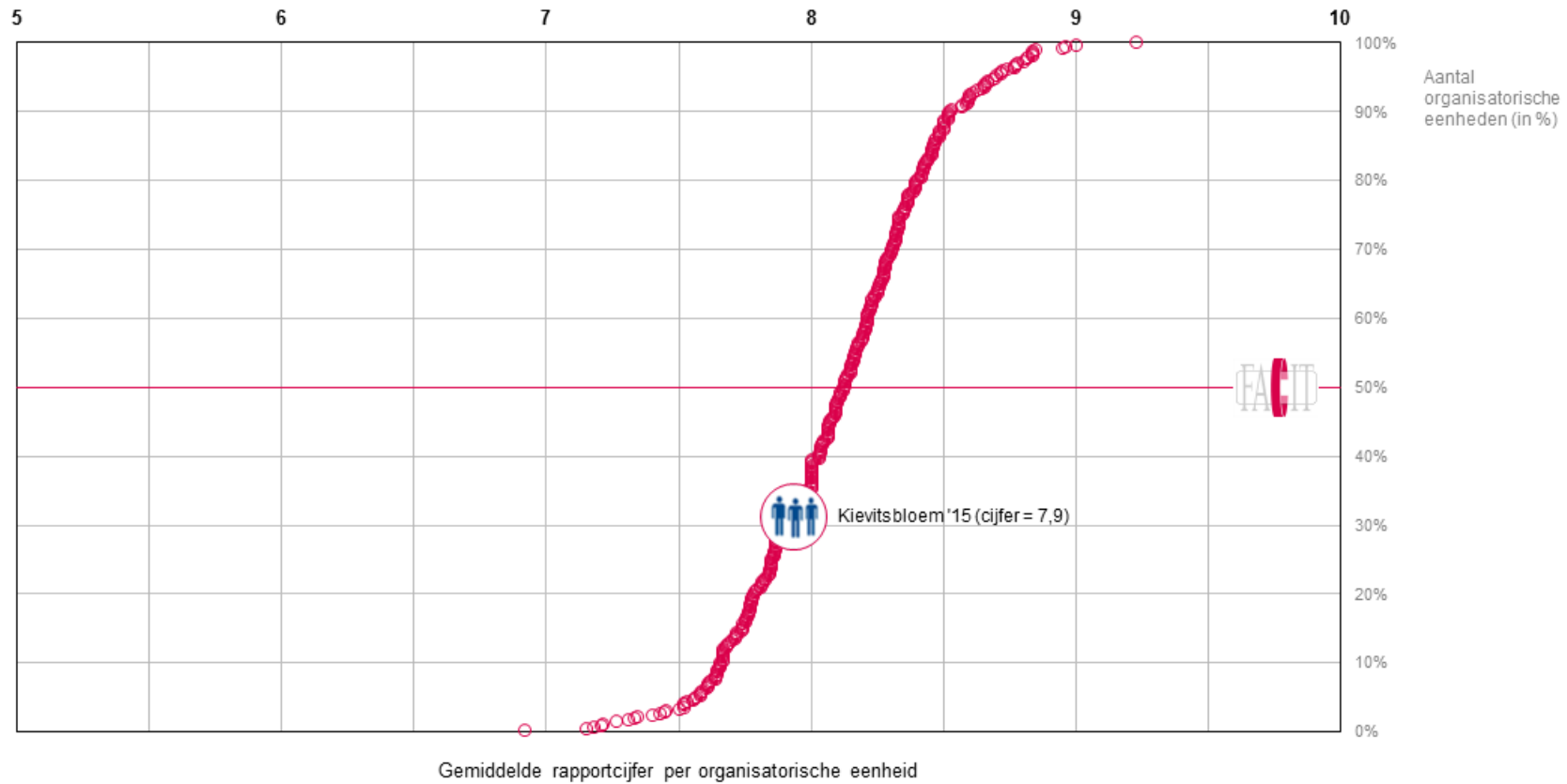
Wat betreft het oordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen neemt uw organisatie de 69e positie in. Er zijn in totaal 286 organisatorische eenheden die hoger scoren en 130 die lager scoren.

In onderstaande grafieken wordt uw positie visueel weergegeven.

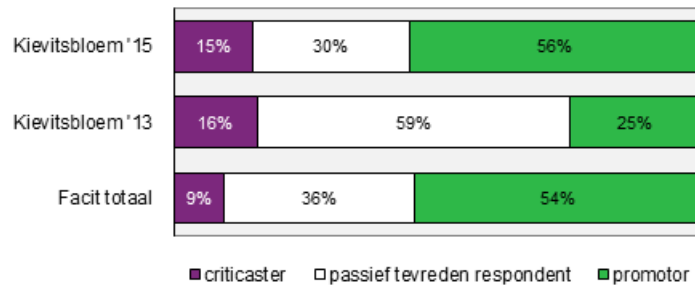
Overzicht van 416 organisatorische eenheden met daarin de positie van Kievitsbloem '15 (Facit totaal = 8)



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



Aanbevelen van Kievitsbloem '15

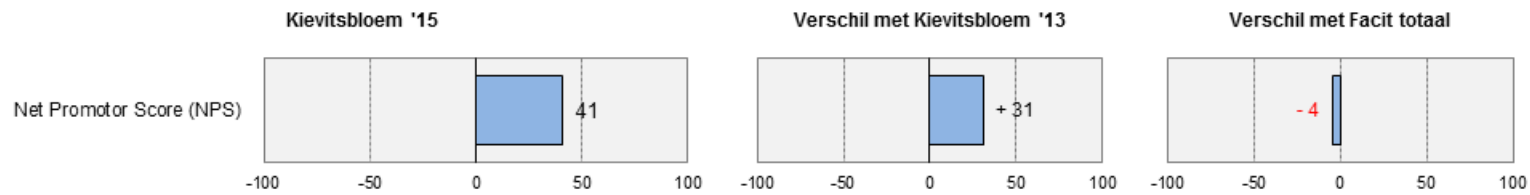


Zou u deze organisatie bij uw vrienden en familie aanbevelen?

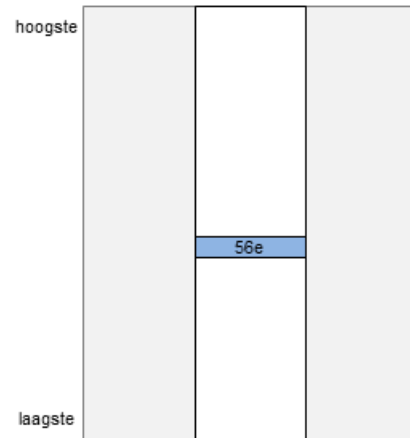
Deze vraag konden respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

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 41. In de grafieken hieronder wordt uw NPS vergeleken met het vorige meetjaar (NPS = 9) en met het Facit totaal (NPS = 45).



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



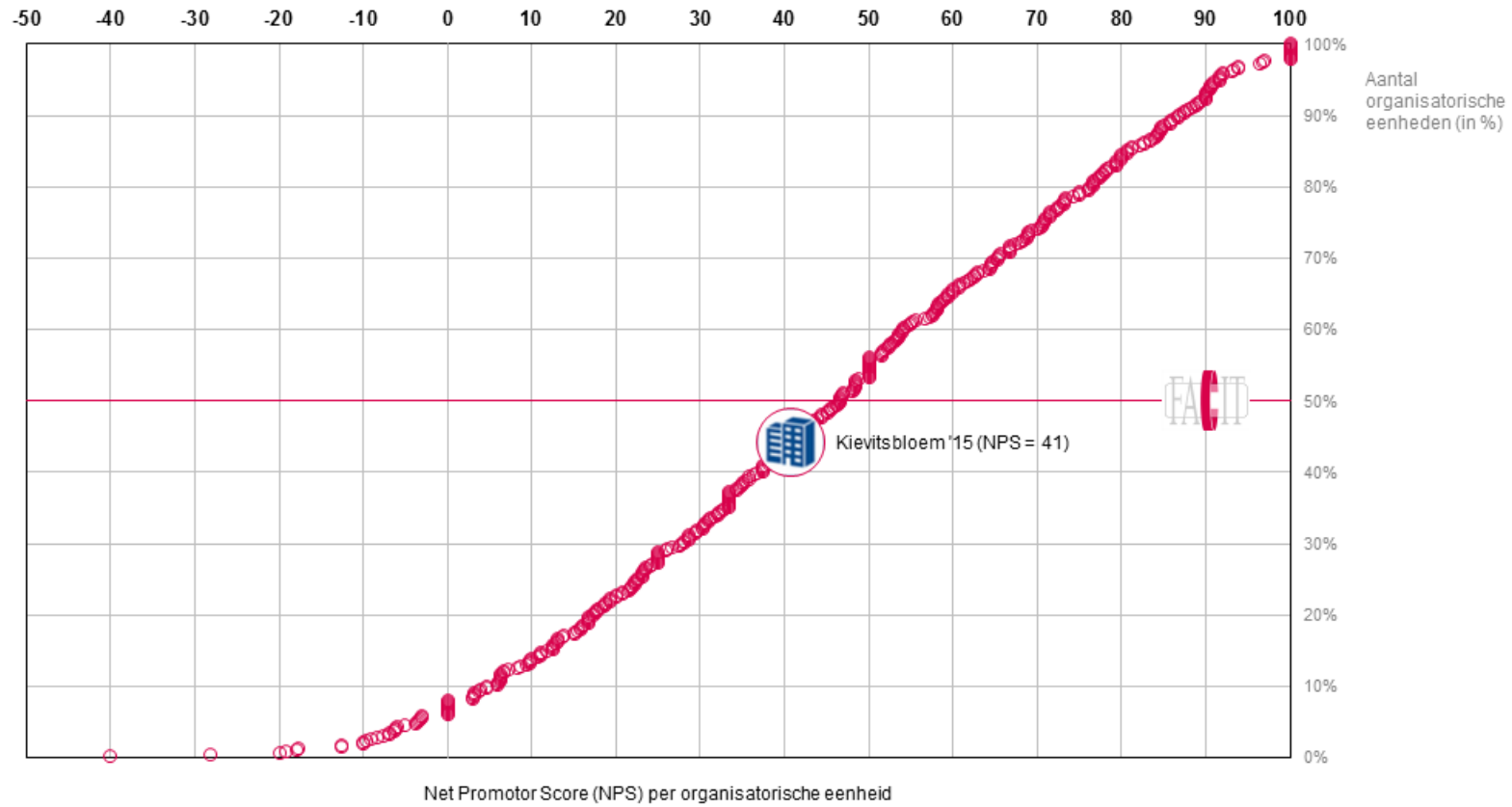
Door Facit zijn in het afgelopen jaar in totaal 460 organisatorische eenheden gemeten. Deze organisatorische eenheden zijn, op basis van de NPS, van hoog naar laag gerangschikt (zie ook onder).

Uw organisatie heeft op een schaal van 1 (hoogste) tot 100 (laagste) de 56e positie in deze rangorde.

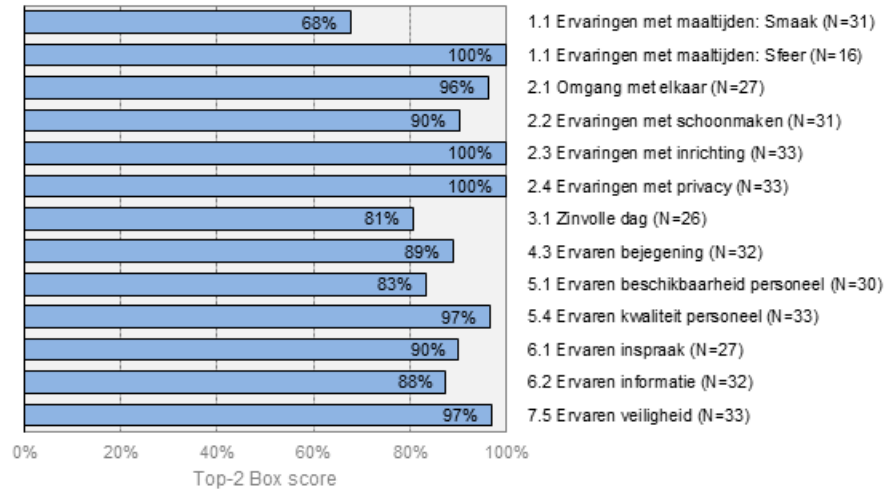
Er zijn in totaal 257 organisatorische eenheden met een hogere NPS en 203 met een lagere NPS.

In onderstaande grafiek staat uw positie visueel weergegeven.

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



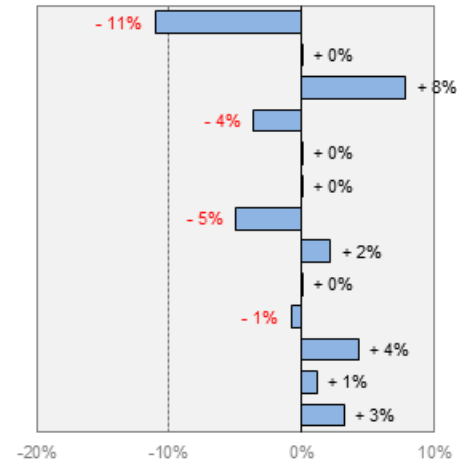
Percentage respondentent met positieve ervaring voor Kievitsbloem '15



Sorteer op score

Sorteer op indicator

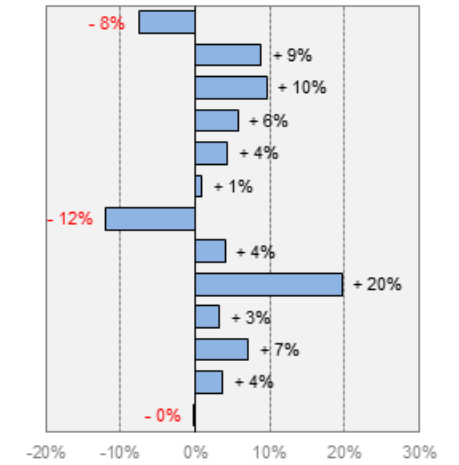
Vershil met Kievitsbloem '13



Sorteer op vershilscore

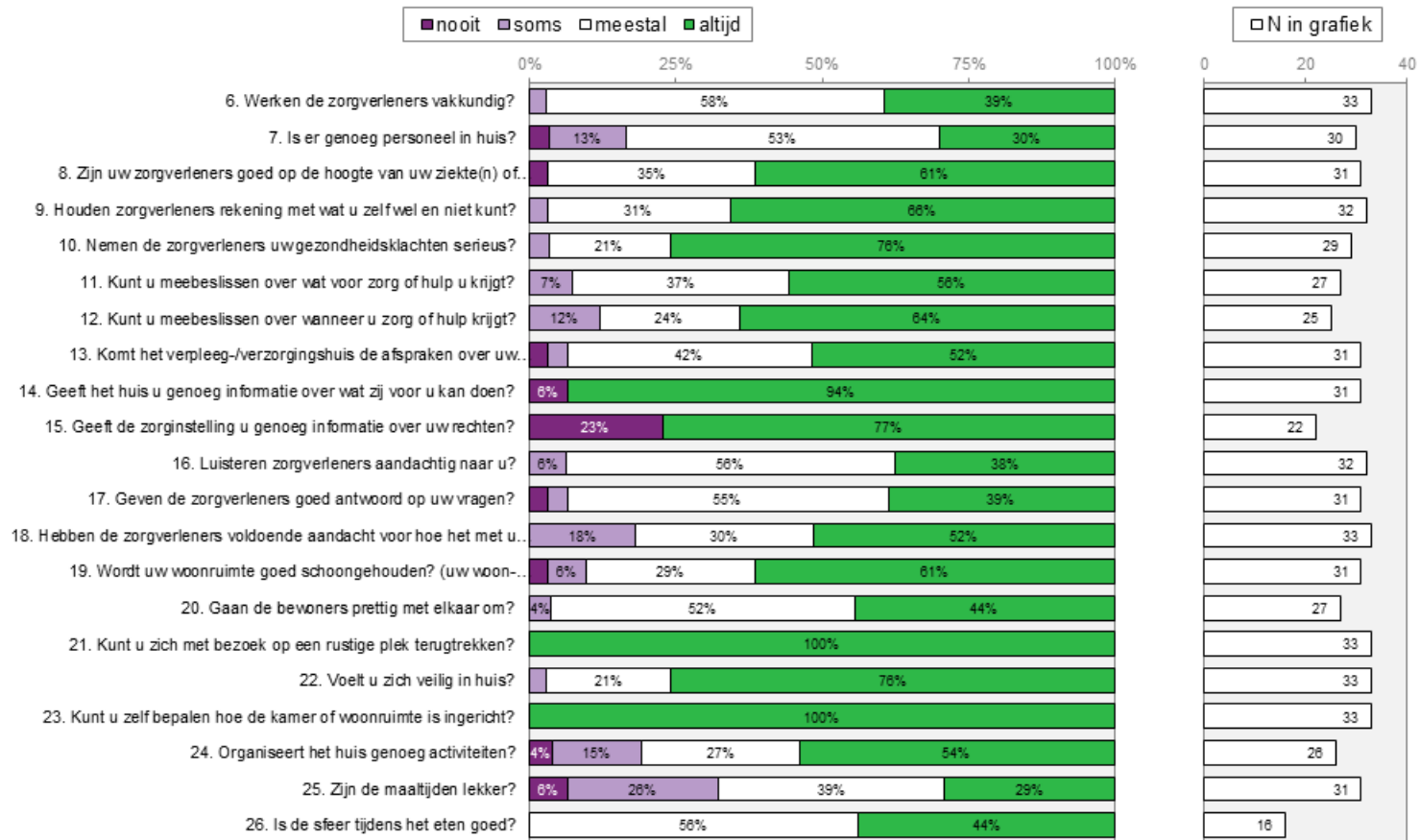
Voer significantietoets uit

Vershil met Facit totaal



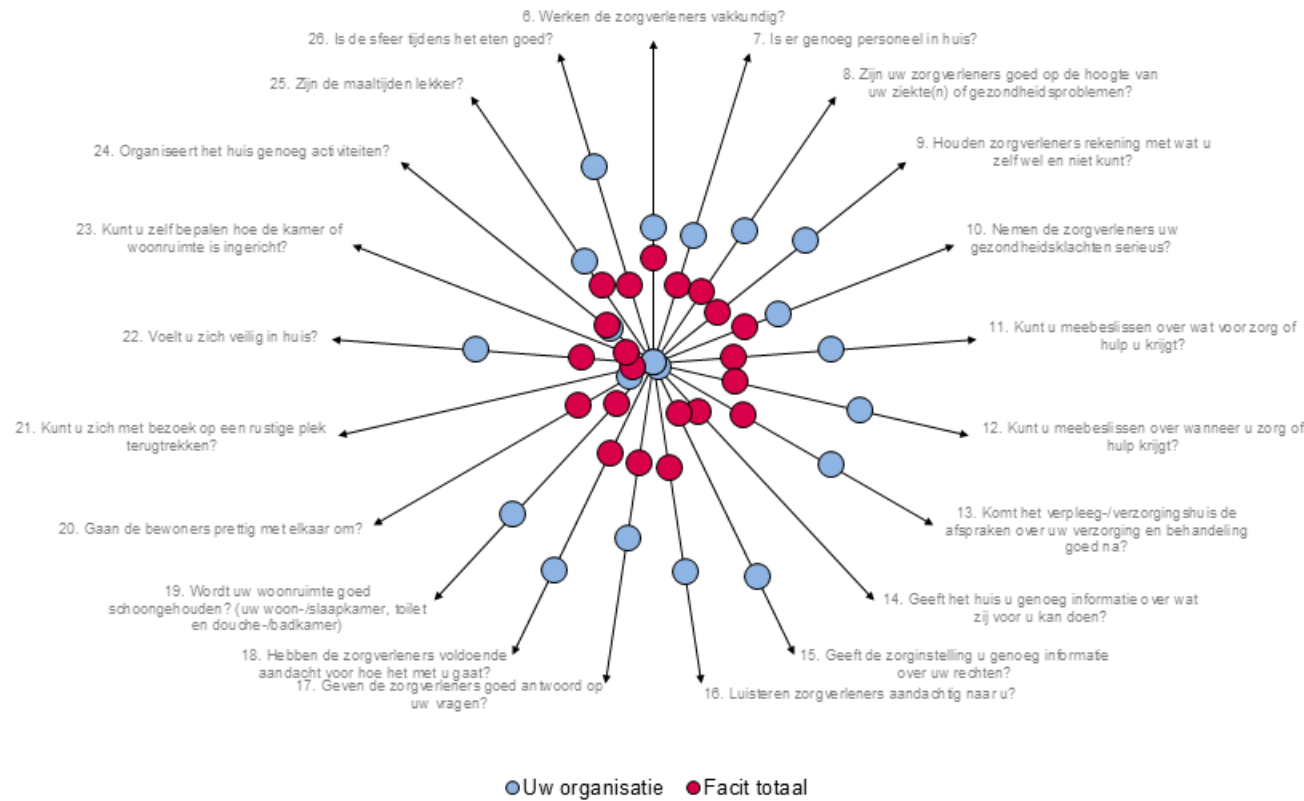
Sorteer op vershilscore

Voer significantietoets uit



	Top-2 Box scores van alle ervaringsvragen	Top-2 Box score Kievitsbloem '15	Verskil met vorige meting	Verskil met Facit totaal
Hoogste 5	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%
	26. Is de sfeer tijdens het eten goed?	100%	0%	+ 9%
	6. Werken de zorgverleners vakkundig?	97%	+ 0%	+ 4%
	22. Voelt u zich veilig in huis?	97%	+ 3%	- 0%
	9. Houden zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt?	97%	- 0%	+ 2%
	8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	97%	+ 0%	+ 4%
	10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?	97%	- 3%	+ 2%
	20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	96%	+ 8%	+ 10%
	16. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?	94%	+ 6%	+ 5%
	13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?	94%	- 6%	- 1%
	14. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen?	94%	+ 4%	+ 3%
	17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	94%	+ 3%	+ 3%
	11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?	93%	+ 11%	+ 11%
	19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer)	90%	- 4%	+ 6%
12. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?	88%	+ 9%	+ 15%	
5 Laagste	7. Is er genoeg personeel in huis?	83%	0%	+ 20%
	18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	82%	+ 1%	+ 6%
	24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?	81%	- 5%	- 12%
	15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?	77%	+ 1%	+ 4%
	25. Zijn de maaltijden lekker?	68%	- 11%	- 8%

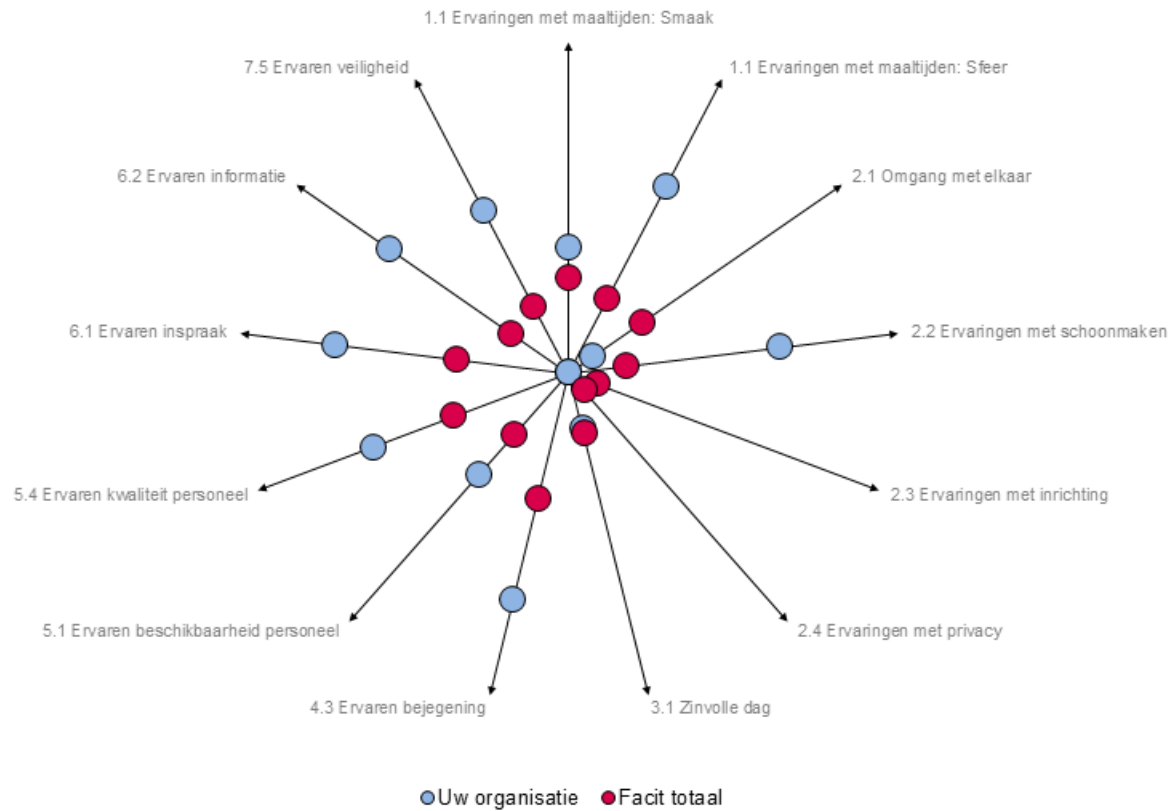
Samenhang tussen vraagscore en aanbevelingsscore (correlatie)



	Correlatie	Significantie
6. Werken de zorgverleners vakkundig?	0,42	*
7. Is er genoeg personeel in huis?	0,41	*
8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	0,49	*
9. Houden zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt?	0,60	**
10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?	0,41	*
11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?	0,55	**
12. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?	0,65	***
13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?	0,63	***
14. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen?	0,02	(n.s.)
15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?	0,74	***
16. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?	0,66	***
17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	0,55	**
18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	0,71	***
19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer)	0,64	***
20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	0,09	(n.s.)
21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?	0,00	(n.s.)
22. Voelt u zich veilig in huis?	0,55	**
23. Kunt u zelf bepalen hoe de kamer of woonruimte is ingericht?	0,00	(n.s.)
24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?	0,17	(n.s.)
25. Zijn de maaltijden lekker?	0,38	(n.s.)
26. Is de sfeer tijdens het eten goed?	0,63	*

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

Samenhang tussen indicatorscore en aanbevelingsscore (correlatie)



	Correlatie	Significantie
1.1 Ervaringen met maaltijden: Smaak	0,38	(n.s.)
1.1 Ervaringen met maaltijden: Sfeer	0,63	*
2.1 Omgang met elkaar	0,09	(n.s.)
2.2 Ervaringen met schoonmaken	0,64	***
2.3 Ervaringen met inrichting	.a	(n.s.)
2.4 Ervaringen met privacy	.a	(n.s.)
3.1 Zinnvolle dag	0,17	(n.s.)
4.3 Ervaren bejegening	0,70	***
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	0,41	*
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	0,63	***
6.1 Ervaren inspraak	0,71	***
6.2 Ervaren informatie	0,66	***
7.5 Ervaren veiligheid	0,55	**

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