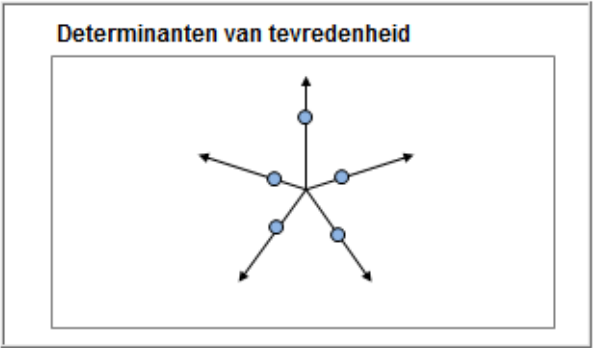
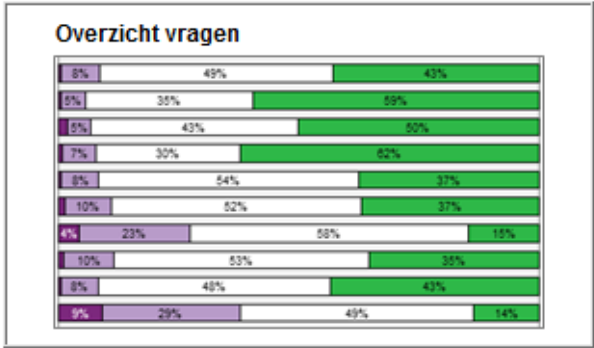
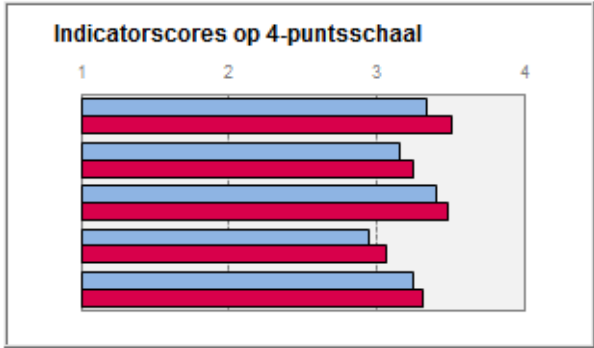
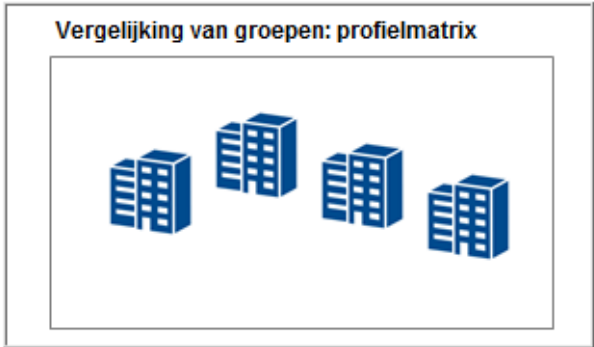
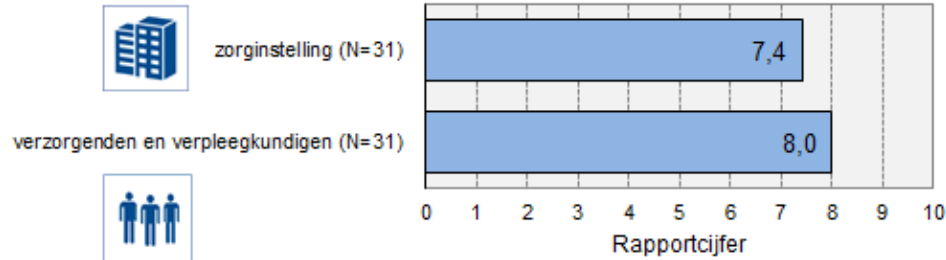


- ### Vragen gerangschikt op Top-2 Box score
- 11. Kun je de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)
  - 20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?
  - 6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?
  - 13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw (stake(n)) of gezondheidsproblemen?
  - 14. Vermoed u de zorgverleners?
  - 16. Verleiden de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners?
  - 12. Waar u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?
  - 22. Kun je de dingen doen die u belangrijk vindt?
  - 10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment leert of uitvalt iv. agens ziekte of vakantie?
  - 5. Kun u meebeslissen over van wie u hulpzorg krijgt?

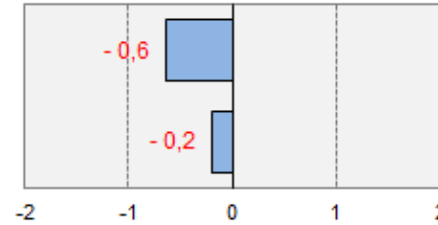


### Algemeen oordeel over Fermate '16



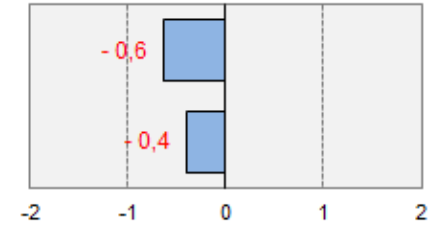
Het totale rapportcijfer is gemiddeld een 7,7. De helft van de respondenten geeft een 8 of hoger. Het rapportcijfer voor het personeel ligt hoger dan dat voor de zorginstelling.

### Verskil met Fermate '14



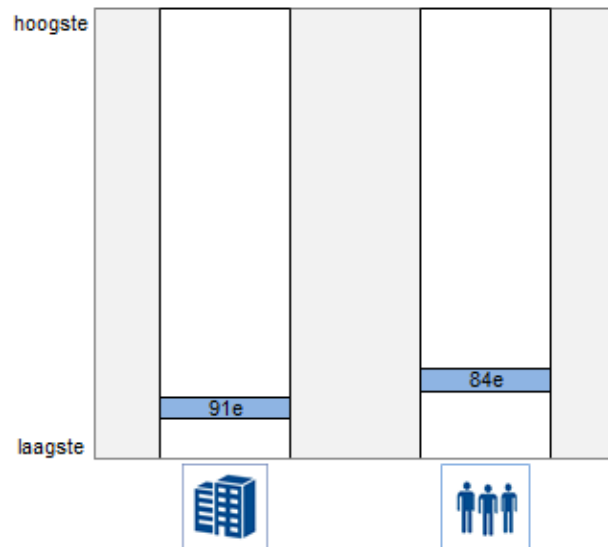
Voer significantietoets uit

### Verskil met Facit totaal



Voer significantietoets uit

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



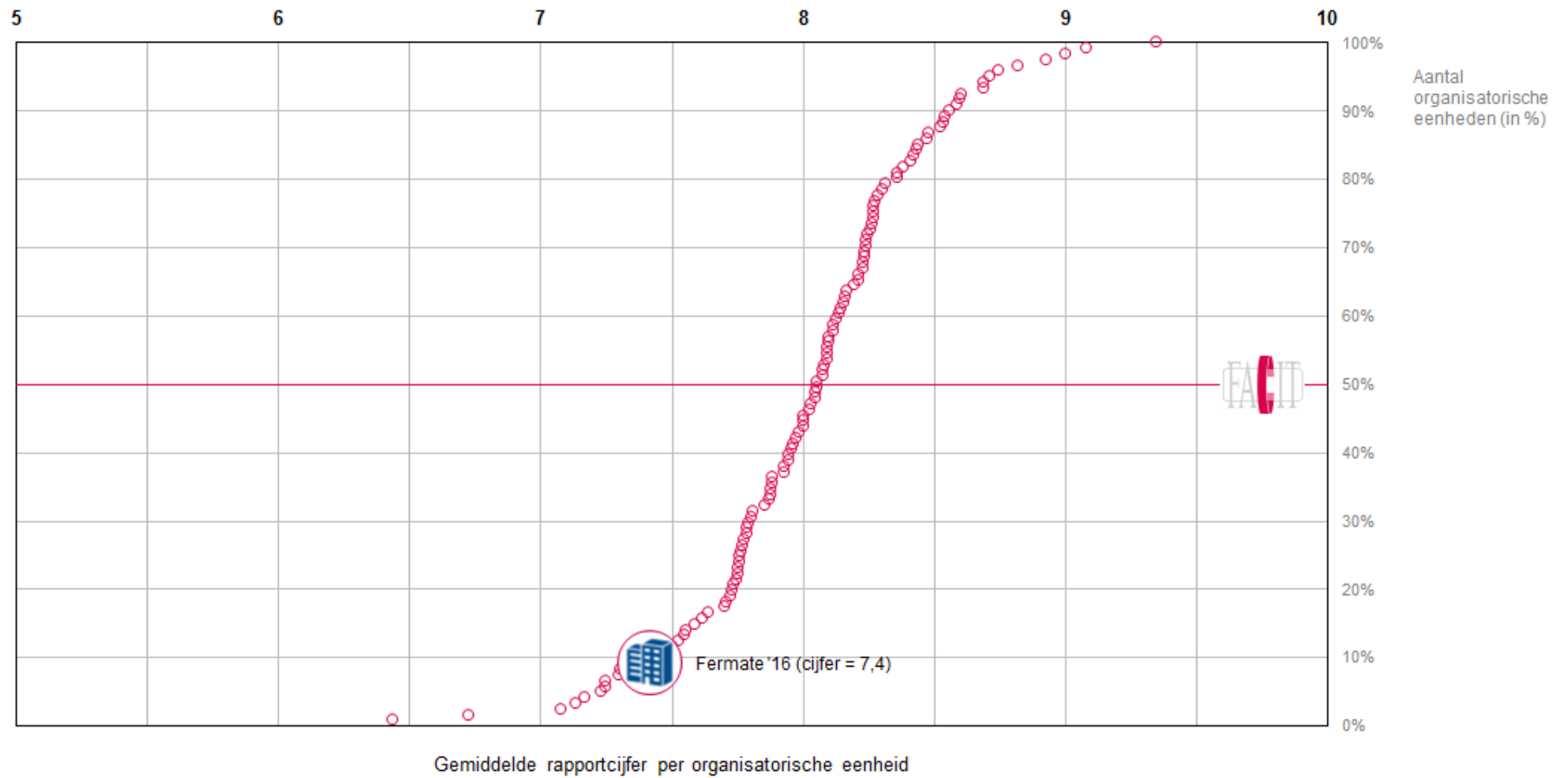
Door Facit is in 2015 in totaal bij 121 organisatorische eenheden het algemeen oordeel gemeten. Deze organisatorische eenheden zijn, op basis van het gemiddelde rapportcijfer, van hoog naar laag gerangschikt (zie ook onder).

Voor de totale beoordeling van de zorginstelling neemt uw organisatie op een schaal van 1 (hoogste) tot 100 (laagste) de 91e positie in. Er zijn in totaal 110 organisatorische eenheden met een hoger rapportcijfer en 11 met een lager rapportcijfer.

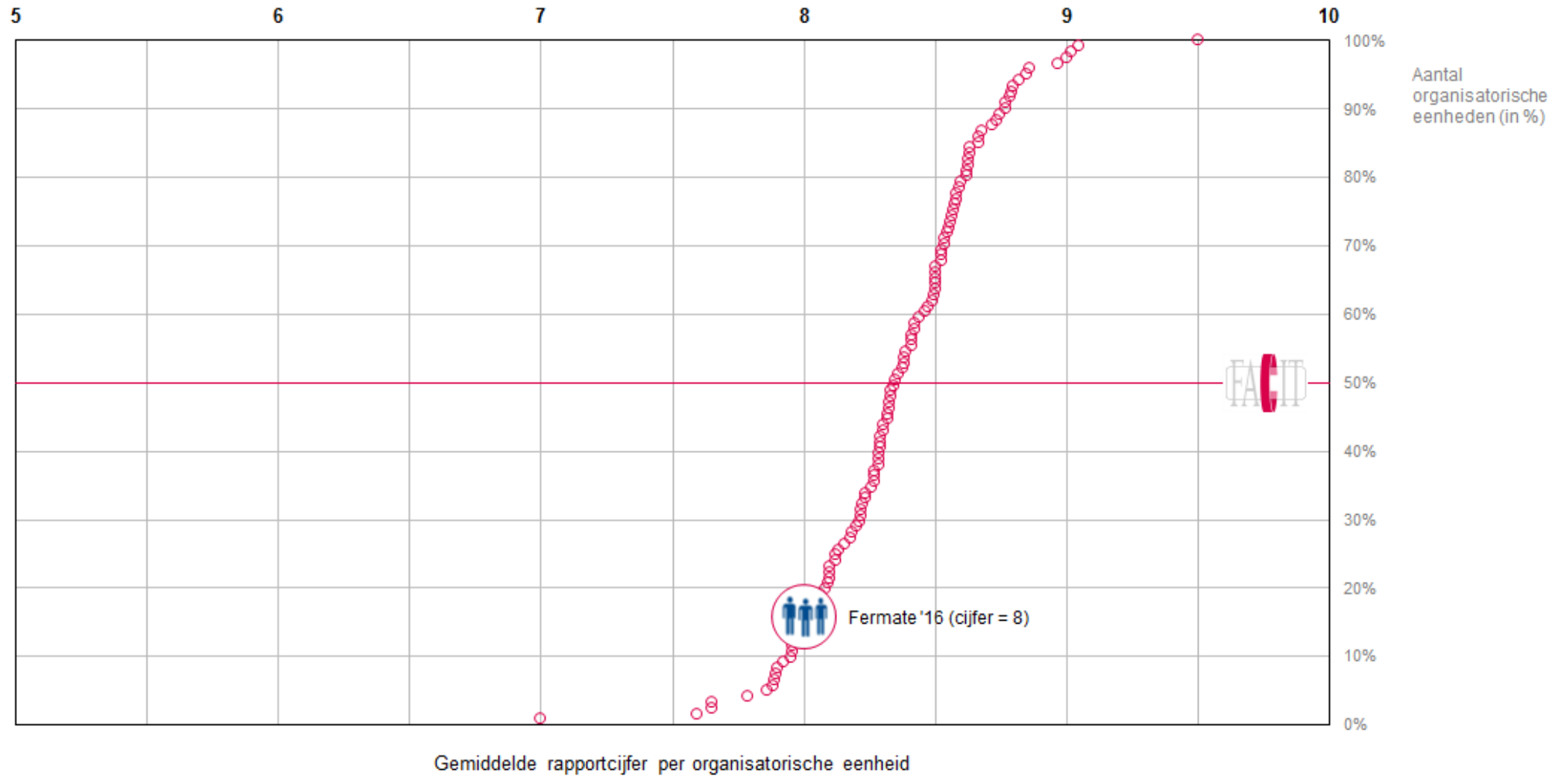
Wat betreft het oordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen neemt uw organisatie de 84e positie in. Er zijn in totaal 102 organisatorische eenheden die hoger scoren en 19 die lager scoren.

In onderstaande grafieken wordt uw positie visueel weergegeven.

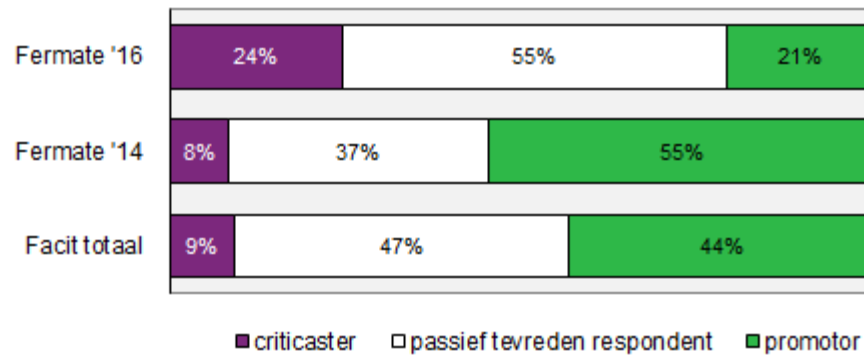
Overzicht van 121 organisatorische eenheden met daarin de positie van Fermate '16 (Facit totaal = 8)



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



### Aanbevelen van Fermate '16



### Zou u deze organisatie bij uw vrienden en familie aanbevelen?

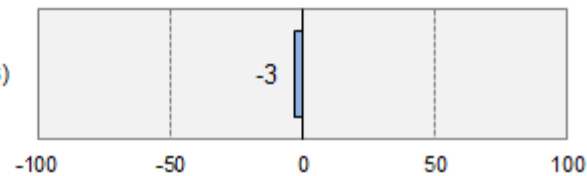
Deze vraag konden respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

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'.

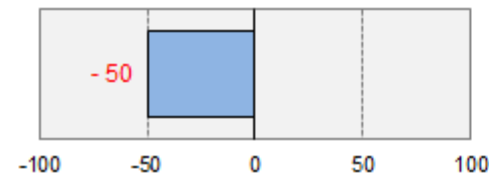
Uw Net Promotor Score is -3. In de grafieken hieronder wordt uw NPS vergeleken met het vorige meetjaar (NPS = 47) en met het Facit totaal (NPS = 35).

### Fermate '16

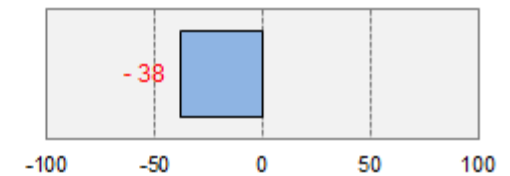
Net Promotor Score (NPS)



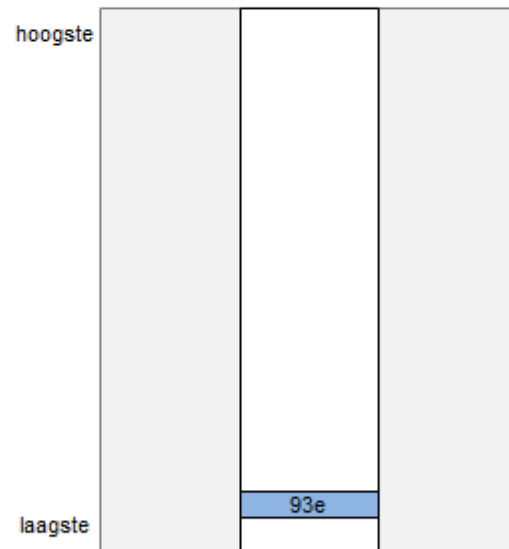
### Verskil met Fermate '14



### Verskil met Facit totaal



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



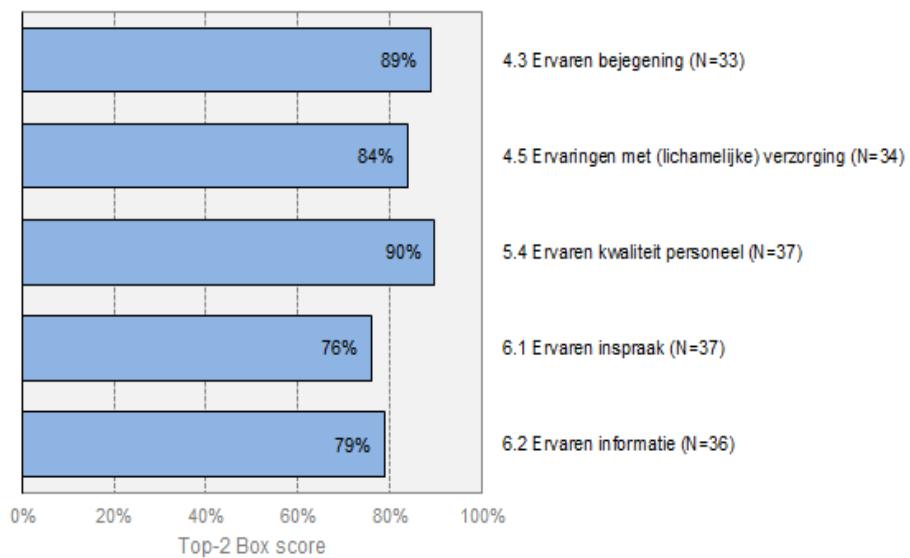
Door Facit is in 2015 in totaal bij 120 organisatorische eenheden de NPS gemeten. Deze organisatorische eenheden zijn, op basis van de NPS, van hoog naar laag gerangschikt (zie ook onder).

Uw organisatie heeft op een schaal van 1 (hoogste) tot 100 (laagste) de 93e positie in deze rangorde.

Er zijn in totaal 112 organisatorische eenheden met een hogere NPS en 8 met een lagere NPS.

In onderstaande grafiek staat uw positie visueel weergegeven.

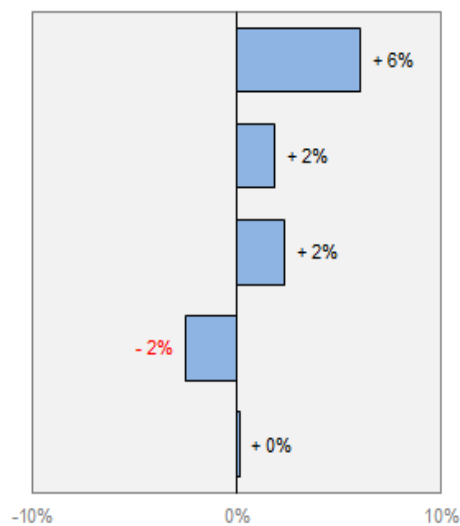
Percentage respondentent met positieve ervaring voor Fermate '16



Sorteer op score

Sorteer op indicator

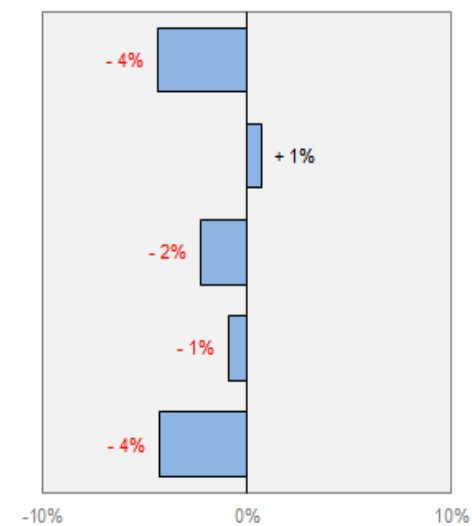
Verskil met Fermate '14



Sorteer op vershilscore

Voer significantietoets uit

Verskil met Facit totaal

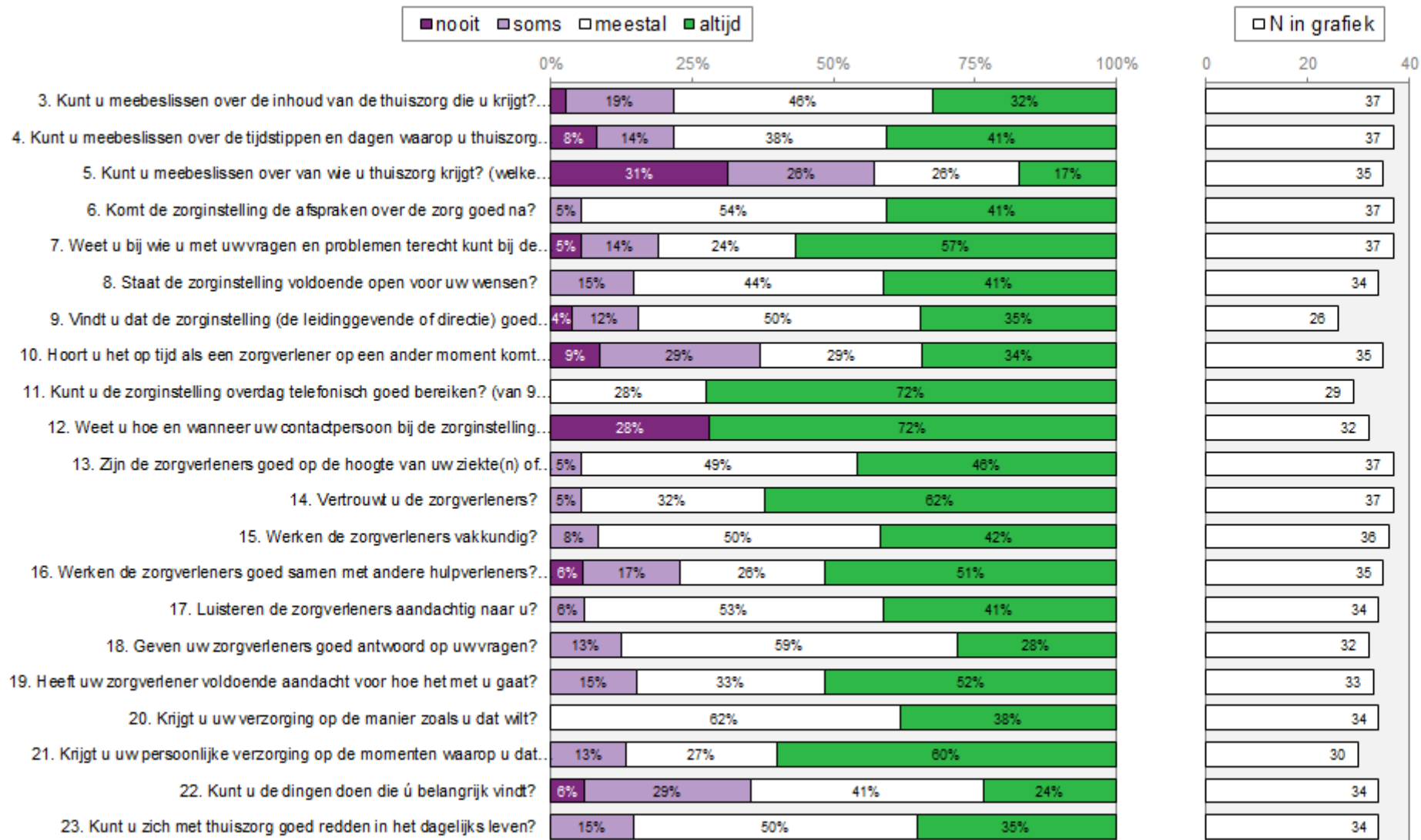


Sorteer op vershilscore

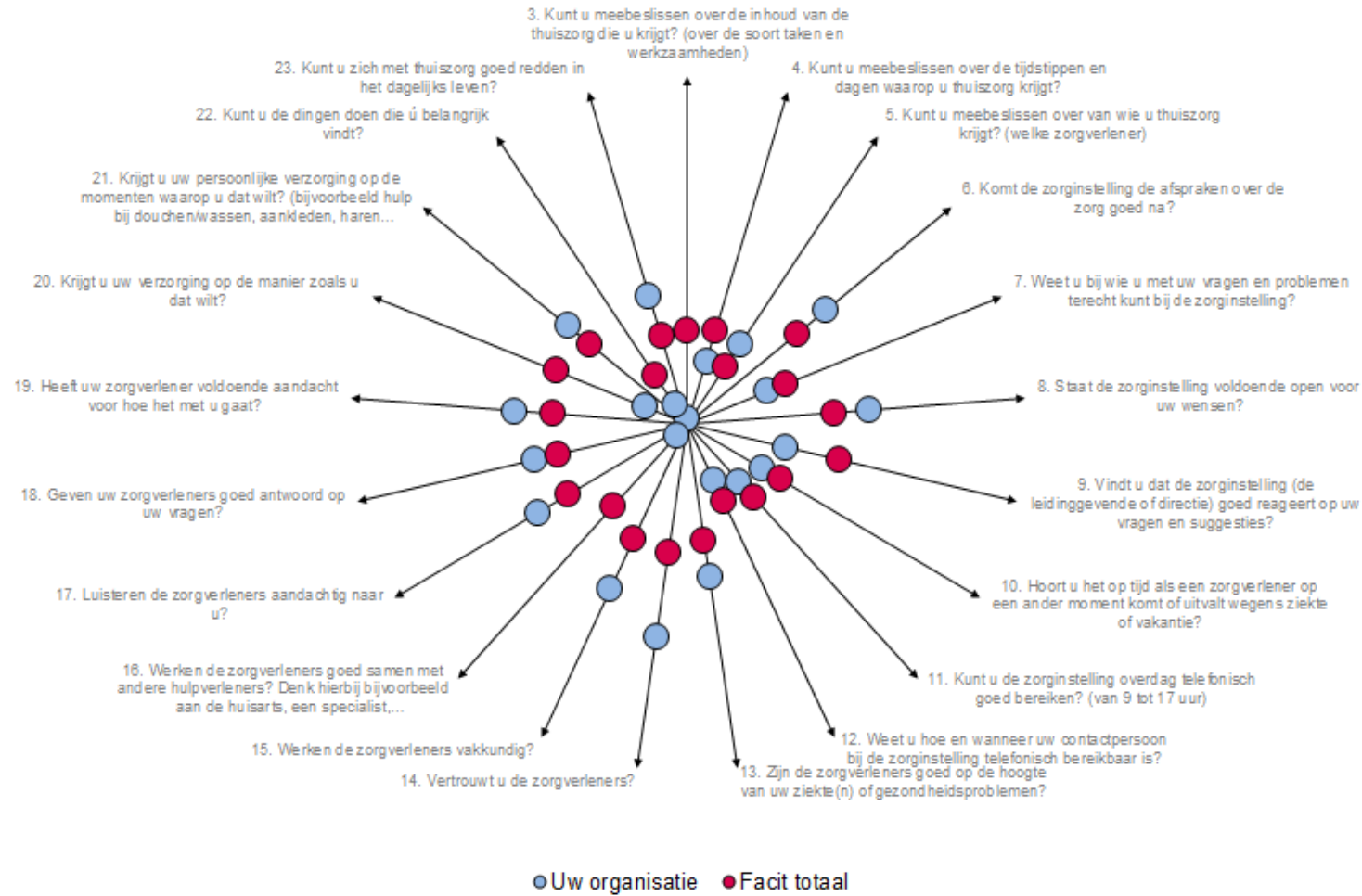
Voer significantietoets uit

	Top-2 Box scores van alle ervaringsvragen	Top-2 Box score Fermate '16	Verskil met vorige meting	Verskil met Facit totaal
Hoogste 5	11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)	100%	0%	+ 5%
	20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?	100%	+ 7%	+ 5%
	6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?	95%	+ 5%	- 0%
	13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	95%	+ 9%	+ 3%
	14. Vertrouwt u de zorgverleners?	95%	+ 1%	- 2%
	17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?	94%	+ 15%	+ 1%
	15. Werken de zorgverleners vakkundig?	92%	+ 9%	- 3%
	18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	88%	+ 7%	- 6%
	21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt?	87%	- 0%	- 4%
	8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?	85%	- 5%	- 5%
	23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?	85%	- 5%	- 3%
	19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	85%	- 4%	- 9%
	9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?	85%	+ 10%	- 1%
	7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?	81%	- 1%	- 6%
	3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt?	78%	- 8%	- 4%
	4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?	78%	- 14%	+ 2%
5 Laagste	16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners?	77%	- 11%	- 7%
	12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?	72%	+ 4%	+ 2%
	22. Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt?	65%	+ 2%	+ 4%
	10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?	63%	- 9%	- 14%
	5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt?	43%	+ 7%	+ 1%





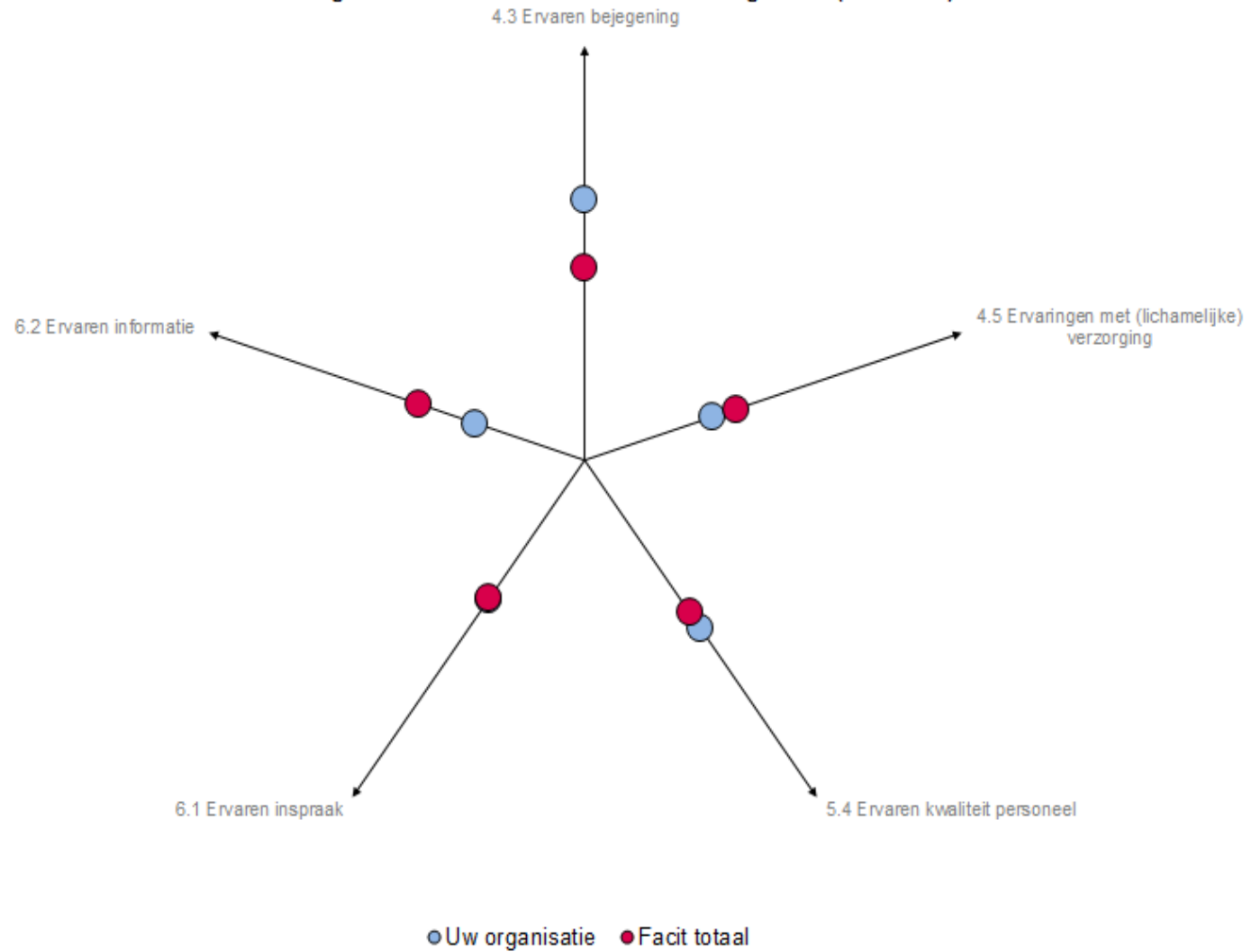
### Samenhang tussen vraagscore en aanbevelingscore (correlatie)



	Correlatie	Significantie
3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)	0,02	(n.s.)
4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?	0,19	(n.s.)
5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)	0,28	(n.s.)
6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?	0,52	**
7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?	0,26	(n.s.)
8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?	0,54	**
9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?	0,30	(n.s.)
10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?	0,26	(n.s.)
11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)	0,23	(n.s.)
12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?	0,18	(n.s.)
13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	0,44	**
14. Vertrouwt u de zorgverleners?	0,62	***
15. Werken de zorgverleners vakkundig?	0,53	**
16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist,...	0,05	(n.s.)
17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?	0,51	**
18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	0,46	**
19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	0,51	**
20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?	0,13	(n.s.)
21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren...)	0,45	*
22. Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt?	0,07	(n.s.)
23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?	0,38	*

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

### Samenhang tussen indicatorscore en aanbevelingsscore (correlatie)



	Correlatie	Significantie
4.3 Ervaren bejegening	0,63	***
4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging	0,34	(n.s.)
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	0,50	**
6.1 Ervaren inspraak	0,41	*
6.2 Ervaren informatie	0,29	(n.s.)

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