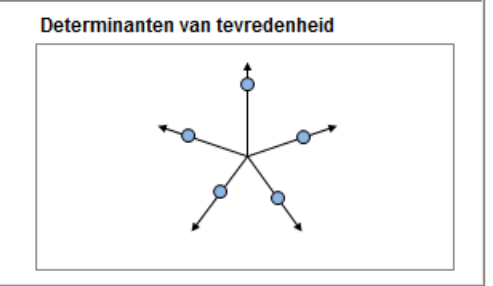
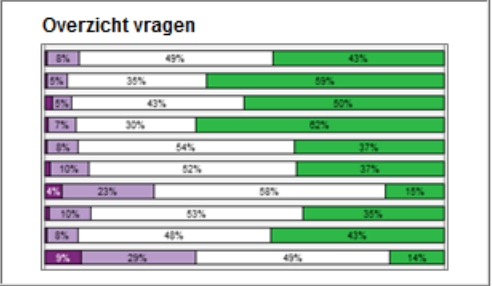
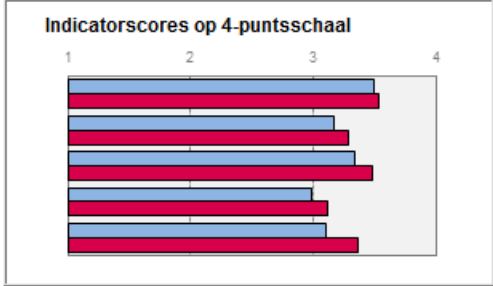
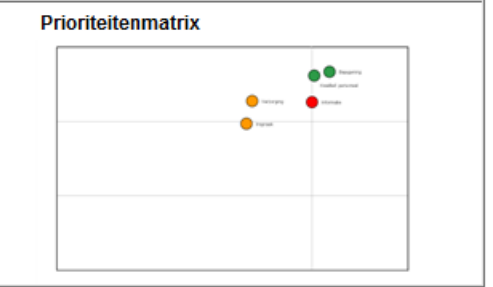


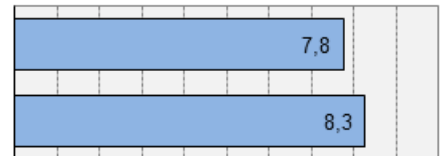
- ### Vragen gerangschikt op Top-2 Box score
- 14. Veroorzaakt u de zorgverleners?
 - 17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?
 - 19. Heeft u in zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?
 - 20. Kijgt u in verzorging op de manier zoals u dat wilt?
 - 8. Komt de zorgverlening de afspraken over de zorg goed na?
 - 6. Vindt u dat de zorgverlening (de medische) goed reageert op uw vragen en suggesties?
 - 10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment iets of uit de vrije draai of vakantie?
 - 12. Weet u hoe en via welke contactpersoon u de zorgverlening telefonisch bereikbaar is?
 - 22. Kunt u de dingen doen die belangrijk zijn?
 - 9. Kunt u reageren over van u in thuiszorg thuis?



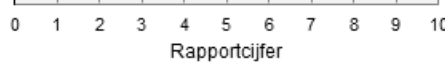
Algemeen oordeel over Rivierenhof '15



zorginstelling (N=60)



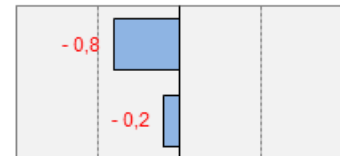
verzorgenden en verpleegkundigen (N=60)



Rapportcijfer

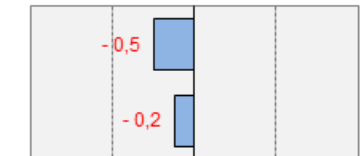
Het totale rapportcijfer is gemiddeld een 8. De helft van de respondenten geeft een 8 of hoger. Het rapportcijfer voor het personeel ligt hoger dan dat voor de zorginstelling.

Verskil met Rivierenhof '13



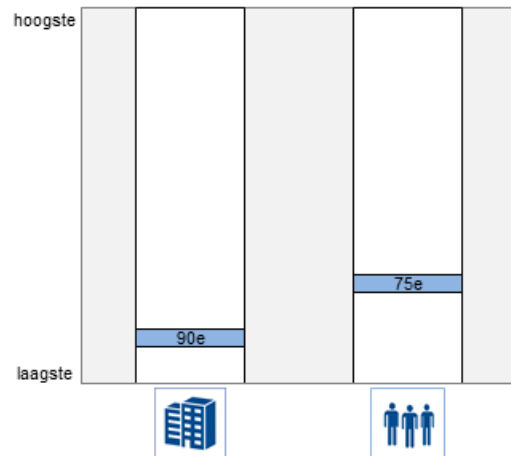
Voer significantietoets uit

Verskil met Facit totaal



Voer significantietoets uit

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



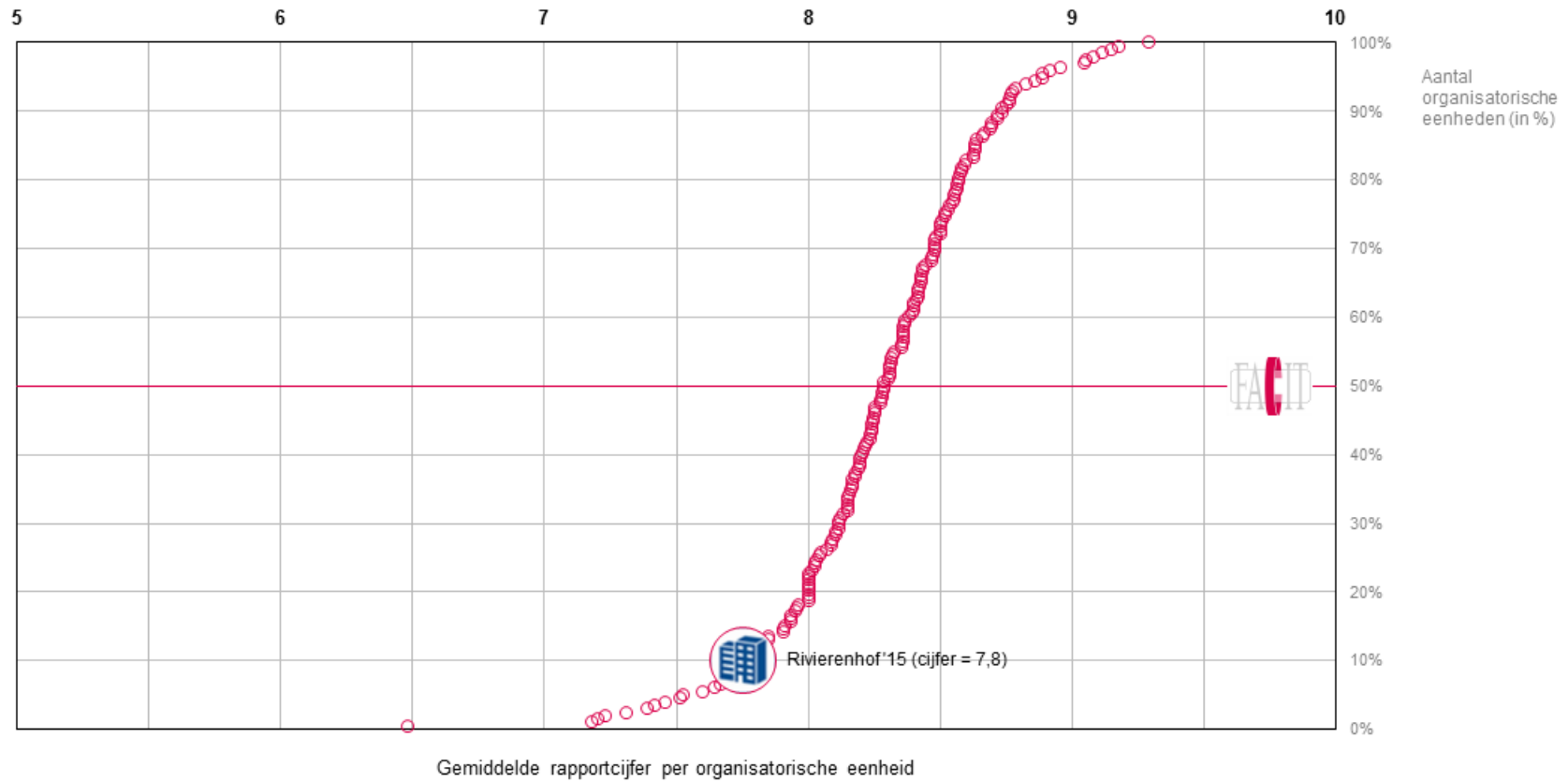
Door Facit is in de afgelopen twee jaar in totaal bij 198 organisatorische eenheden het algemeen oordeel gemeten. Deze organisatorische eenheden zijn, op basis van het gemiddelde rapportcijfer, van hoog naar laag gerangschikt (zie ook onder).

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 178 organisatorische eenheden met een hoger rapportcijfer en 20 met een lager rapportcijfer.

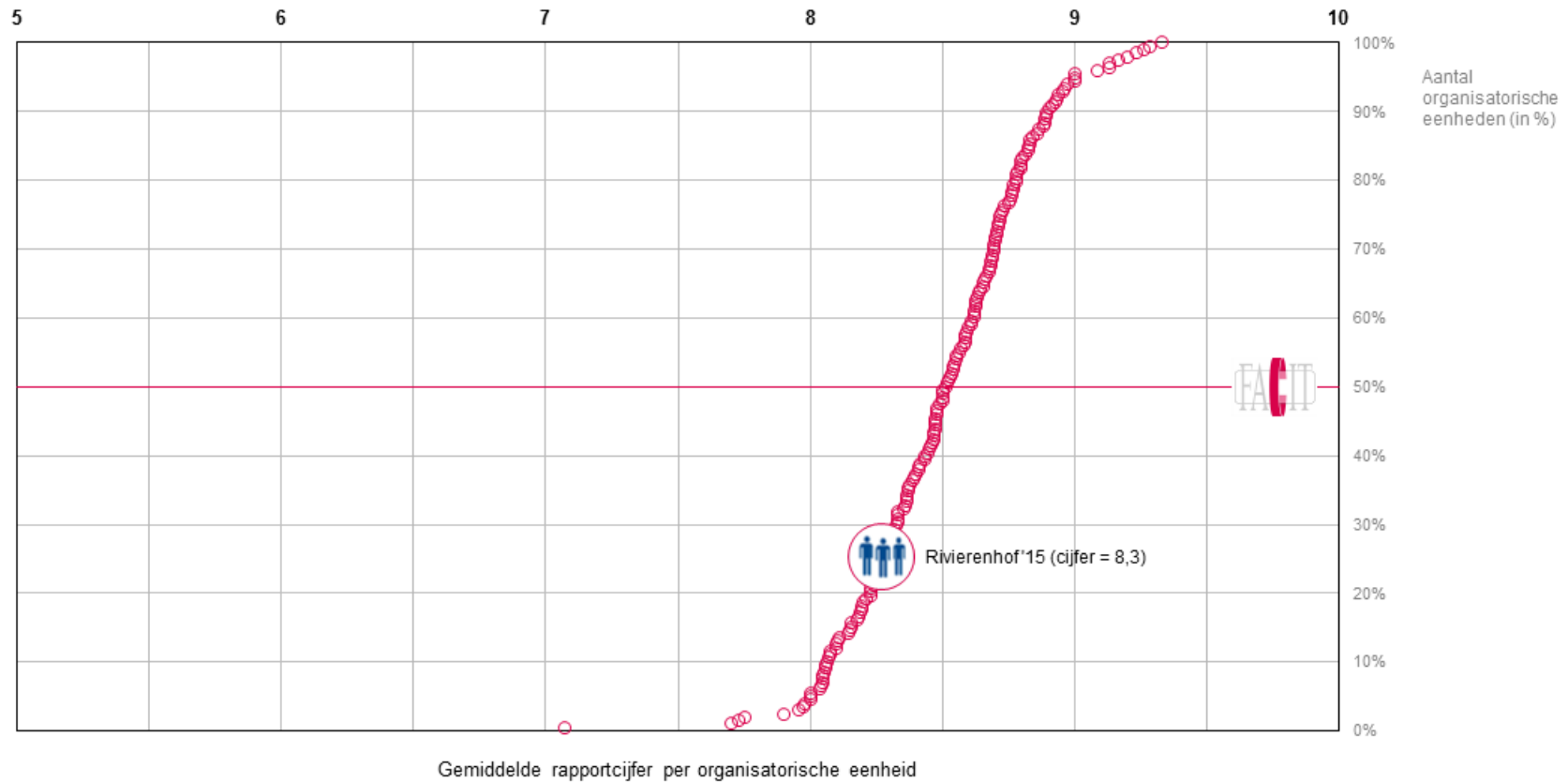
Wat betreft het oordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen neemt uw organisatie de 75e positie in. Er zijn in totaal 148 organisatorische eenheden die hoger scoren en 50 die lager scoren.

In onderstaande grafieken wordt uw positie visueel weergegeven.

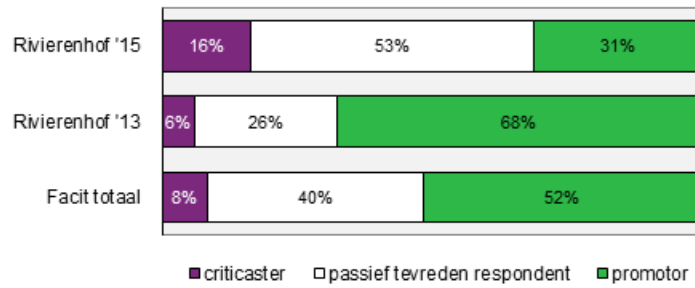
Overzicht van 198 organisatorische eenheden met daarin de positie van Rivierenhof '15 (Facit totaal = 8,2)



Overzicht van 198 organisatorische eenheden met daarin de positie van Rivierenhof '15 (Facit totaal = 8,5)



Aanbevelen van Rivierenhof '15



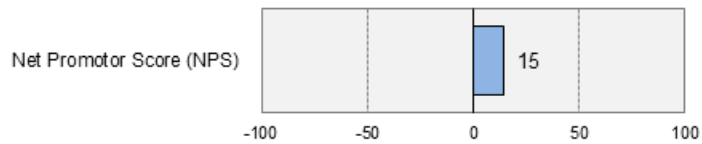
Zou u deze organisatie bij uw vrienden en familie aanbevelen?

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

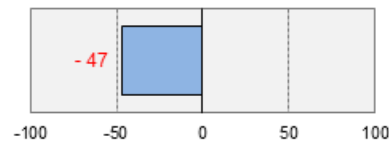
Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een 'criticaster', bij een 7 of 8 een 'passieftevreden respondent' en bij een 9 of 10 een 'promotor'. Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters'.

Uw Net Promotor Score is 15. In de grafieken hieronder wordt uw NPS vergeleken met het vorige meetjaar (NPS = 62) en met het Facit totaal (NPS = 43).

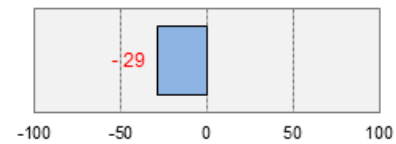
Rivierenhof '15



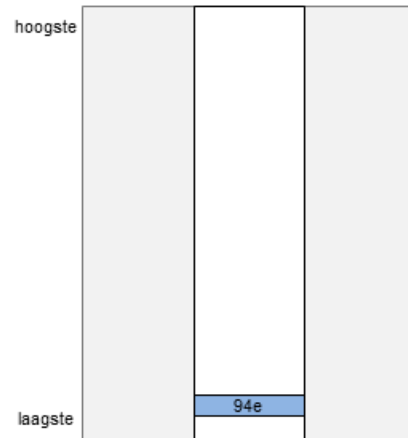
Verskil met Rivierenhof '13



Verskil met Facit totaal



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



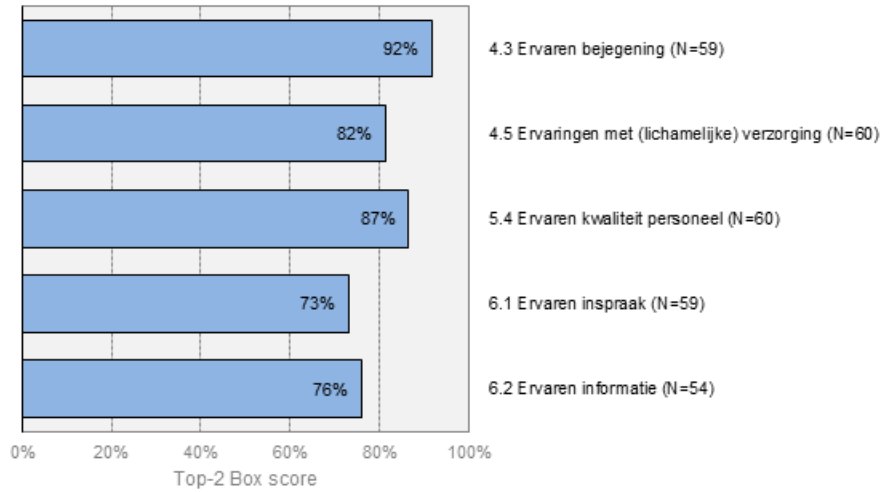
Door Facit zijn in het afgelopen jaar in totaal 221 organisatorische eenheden gemeten. Deze organisatorische eenheden zijn, op basis van de NPS, van hoog naar laag gerangschikt (zie ook onder).

Uw organisatie heeft op een schaal van 1 (hoogste) tot 100 (laagste) de 94e positie in deze rangorde.

Er zijn in totaal 208 organisatorische eenheden met een hogere NPS en 13 met een lagere NPS.

In onderstaande grafiek staat uw positie visueel weergegeven.

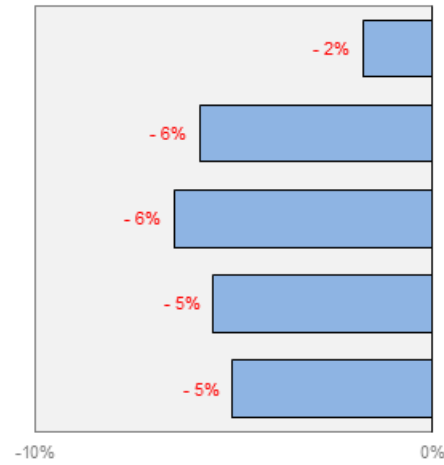
Percentage respondentent met positieve ervaring voor Rivierenhof '15



Sorteer op score

Sorteer op indicator

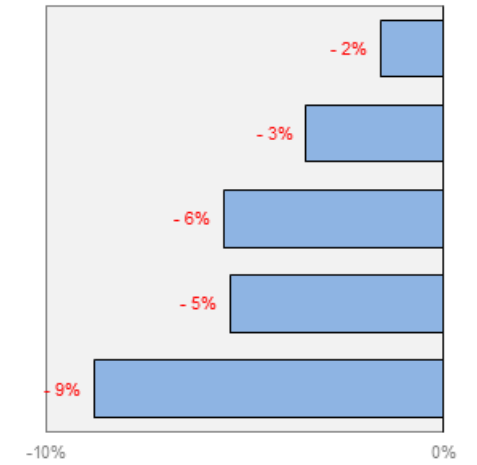
Verskil met Rivierenhof '13



Sorteer op vershilscore

Voer significantietoets uit

Verskil met Facit totaal



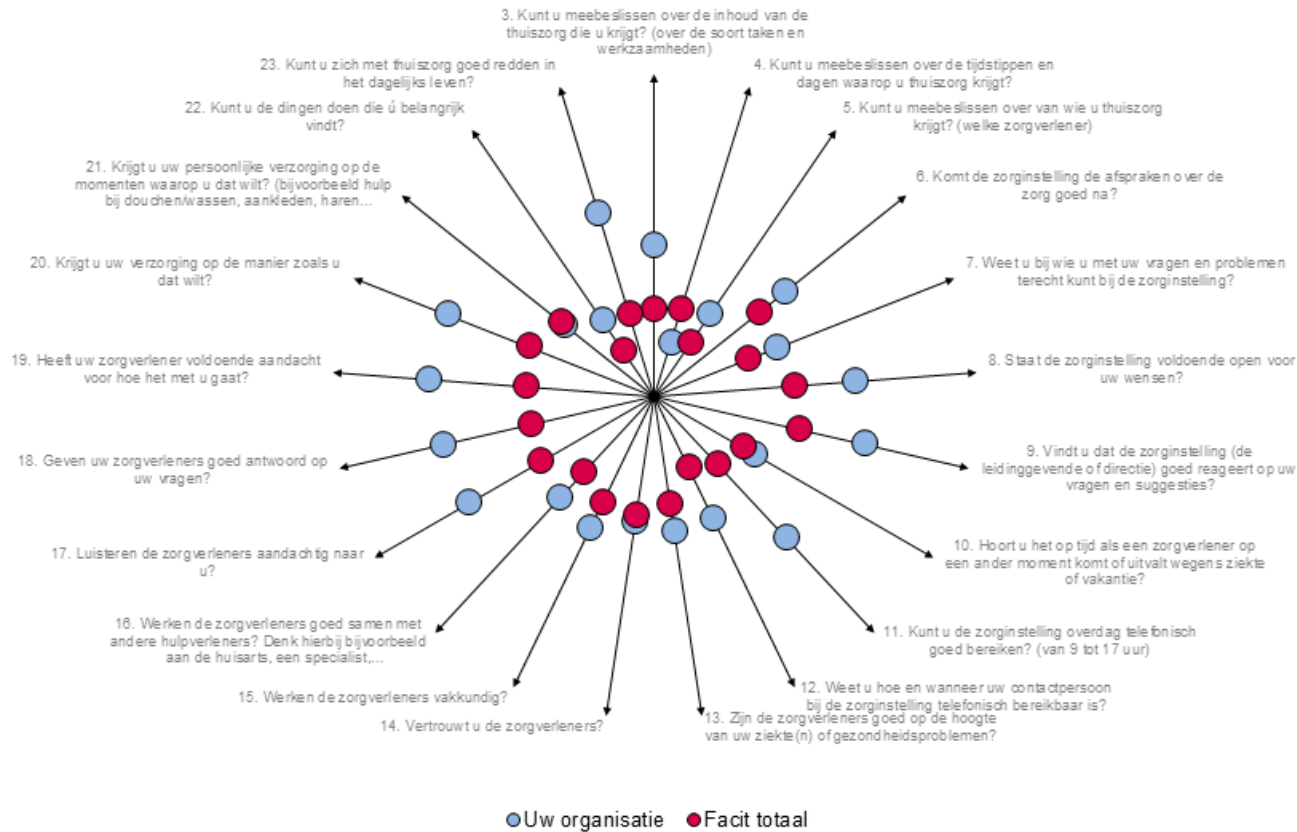
Sorteer op vershilscore

Voer significantietoets uit

	Top-2 Box scores van alle ervaringsvragen	Top-2 Box score Rivierenhof '15	Verskil met vorige meting	Verskil met Facit totaal
Hoogste 5	14. Vertrouwt u de zorgverleners?	95%	- 3%	- 2%
	17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?	95%	- 1%	+ 2%
	19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	93%	- 2%	- 1%
	20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?	93%	- 4%	- 3%
	6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?	91%	- 1%	- 3%
	11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)	90%	- 8%	- 5%
	21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt?	89%	- 3%	- 2%
	13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	88%	- 6%	- 3%
	18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	88%	- 3%	- 5%
	3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt?	88%	+ 6%	+ 3%
	23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?	88%	- 12%	- 2%
	8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?	87%	- 7%	- 5%
	7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?	83%	- 6%	- 6%
	15. Werken de zorgverleners vakkundig?	83%	- 11%	- 12%
	16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners?	79%	- 7%	- 6%
5 Laagste	4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?	75%	- 5%	- 3%
	9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?	72%	- 12%	- 16%
	10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?	65%	- 2%	- 13%
	12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?	59%	- 13%	- 15%
	22. Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt?	57%	- 3%	- 7%
	5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt?	29%	- 16%	- 15%



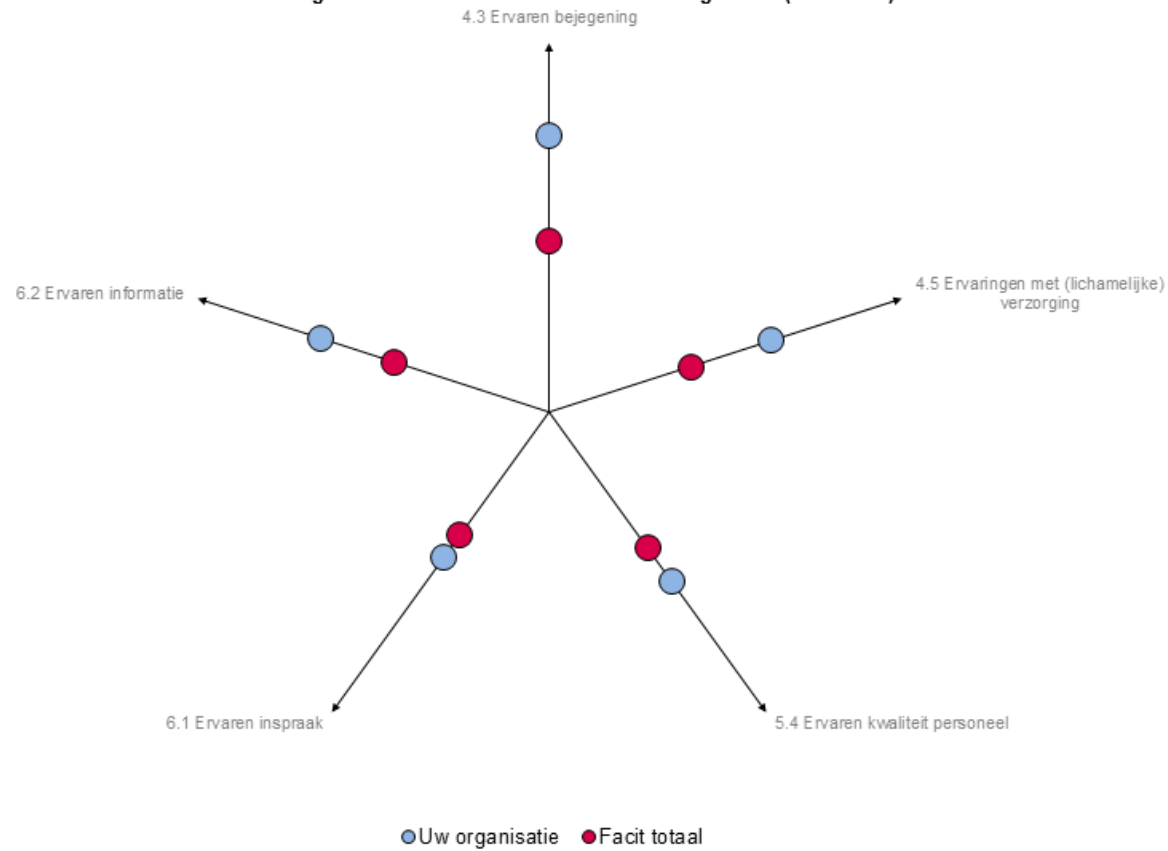
Samenhang tussen vraagscore en aanbevelingsscore (correlatie)



	Correlatie	Significantie
3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)	0,47	***
4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?	0,17	(n.s.)
5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)	0,30	*
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?	0,41	**
8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?	0,62	***
9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?	0,67	***
10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?	0,36	*
11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)	0,60	***
12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?	0,42	**
13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	0,43	**
14. Vertrouwt u de zorgverleners?	0,40	**
15. Werken de zorgverleners vakkundig?	0,46	***
16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist,...	0,43	**
17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?	0,66	***
18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	0,67	***
19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	0,70	***
20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?	0,69	***
21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren...)	0,35	*
22. Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt?	0,29	*
23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?	0,59	***

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

Samenhang tussen indicatorscore en aanbevelingsscore (correlatie)



	Correlatie	Significantie
4.3 Ervaren bejegening	0,75	***
4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging	0,63	***
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	0,57	***
6.1 Ervaren inspraak	0,49	***
6.2 Ervaren informatie	0,65	***

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