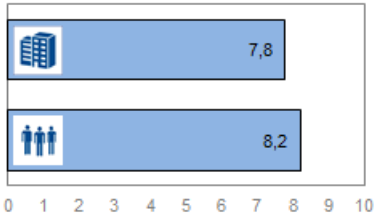
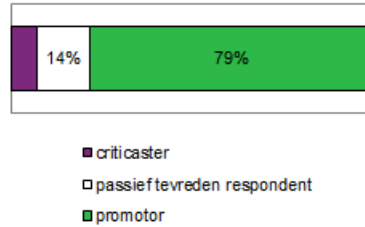


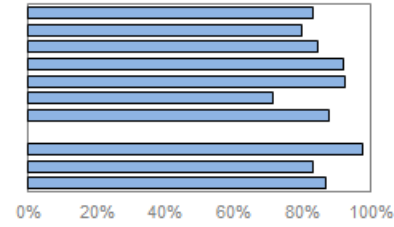
Rapportcijfers



Net Promotor Score (NPS = 71)



Top-2 Box indicatorscores



Vragen gerangschikt op Top-2 Box score

- 15. Gevnde zorgverleners goed antw oord op uw vragen?
- 16. Nietn de zorgverleners de gezondheidskachten van de bevolkerse nieuw?
- 19. Vleken de verzorgend enen vergeegkundigen vakkundig?
- 7. Kort de zorgstelling de afspaken over de verzorging en behandeling van de bevolker goed net?
- 21. Kan de bevol oner schijmel bezokt opene nutige plek terugvleken?
- 13. Hebben de zorgverleners genoeg tpe voor de bevolker?
- 25. Organiseert het h uis genoeg activiteiten?
- 6. Kunt u meebesle en over wat voor zorg of hulp de bevolker krijgt?
- 22. Slecht het h uis genoeg steunghed en contact met enen?
- 26. Sluten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bevolker leuk vindt?

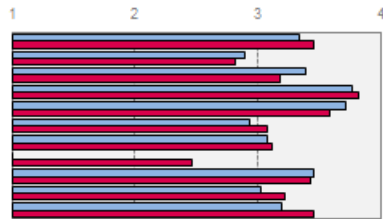
Vergelijking van groepen: profielmatrix



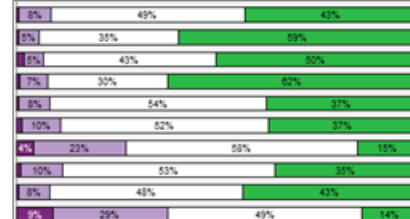
Prioriteitenmatrix



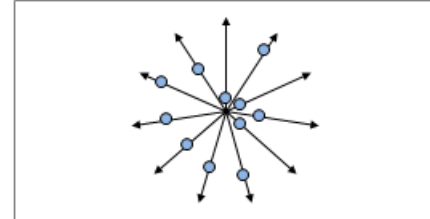
Indicatorscores op 4-puntsschaal



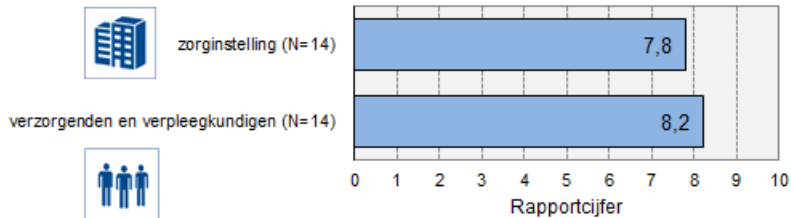
Overzicht vragen



Determinanten van tevredenheid

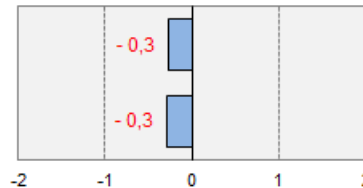


### Algemeen oordeel over Rosa Spier Huis '20



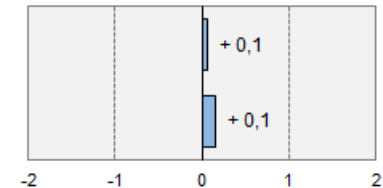
Het totale rapportcijfer is gemiddeld een 8. De helft van de respondenten geeft een 8 of hoger. Het rapportcijfer voor het personeel ligt hoger dan dat voor de zorginstelling.

### Vershil met Rosa Spier Huis '19



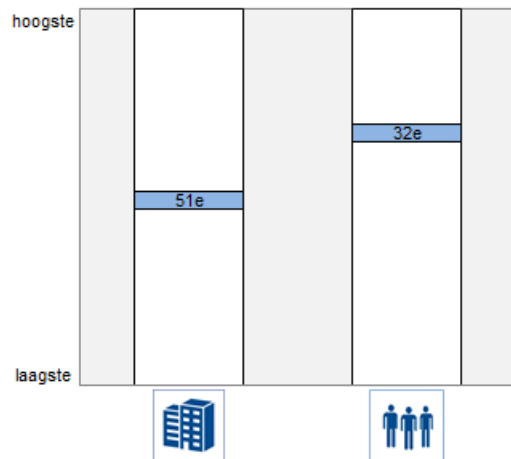
Voer significantietoets uit

### Vershil met Facit totaal



Voer significantietoets uit

### Relatieve positie (1 - 100) van Rosa Spier Huis '20 in het Facit totaal



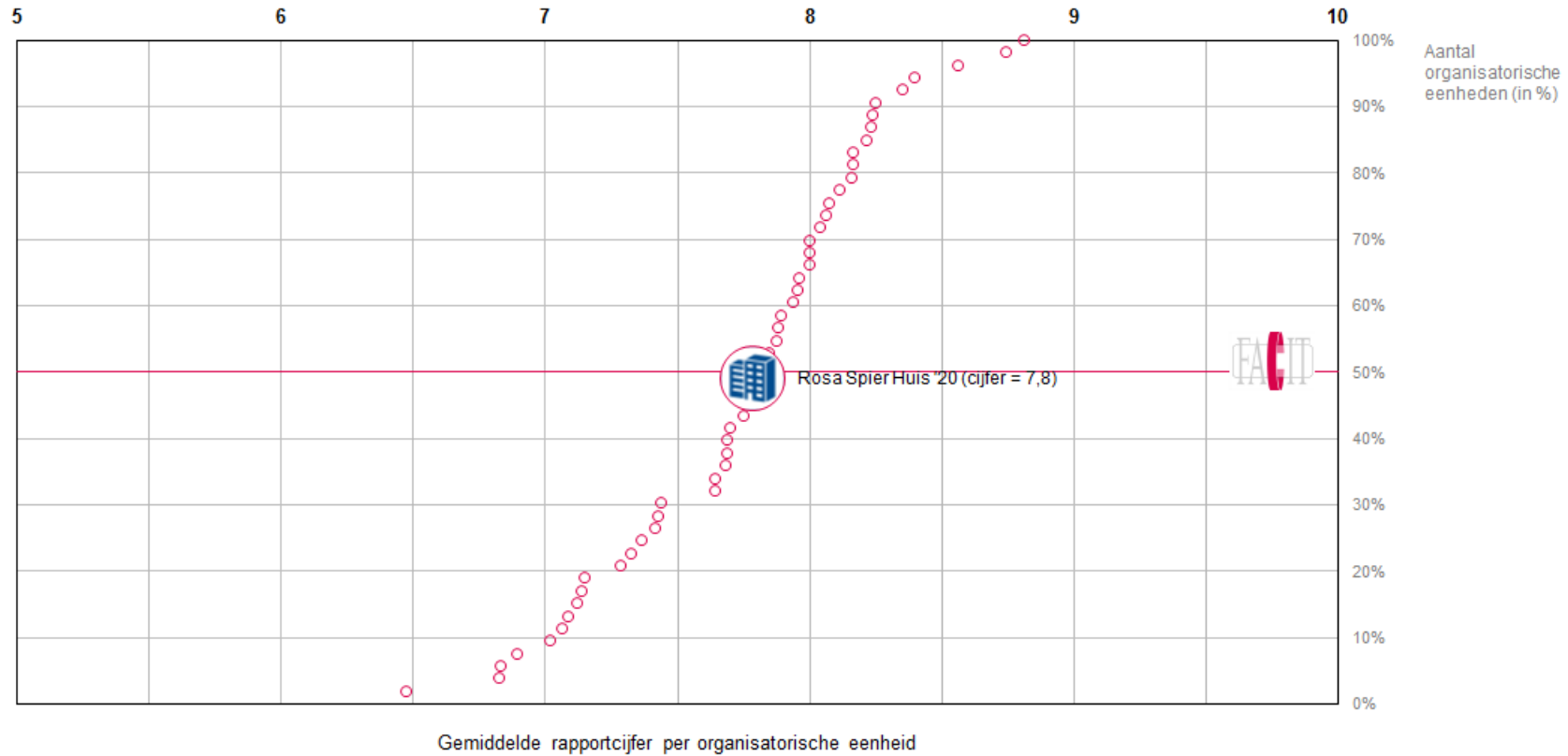
Door Facit is in 2016 in totaal bij 53 organisatorische eenheden het algemeen oordeel gemeten. Deze organisatorische eenheden zijn, op basis van het gemiddelde rapportcijfer, van hoog naar laag gerangschikt (zie ook onder).

Voor de totale beoordeling van de zorginstelling neemt uw organisatie op een schaal van 1 (hoogste) tot 100 (laagste) de 51e positie in. Er zijn in totaal 27 organisatorische eenheden met een hoger rapportcijfer en 26 met een lager rapportcijfer.

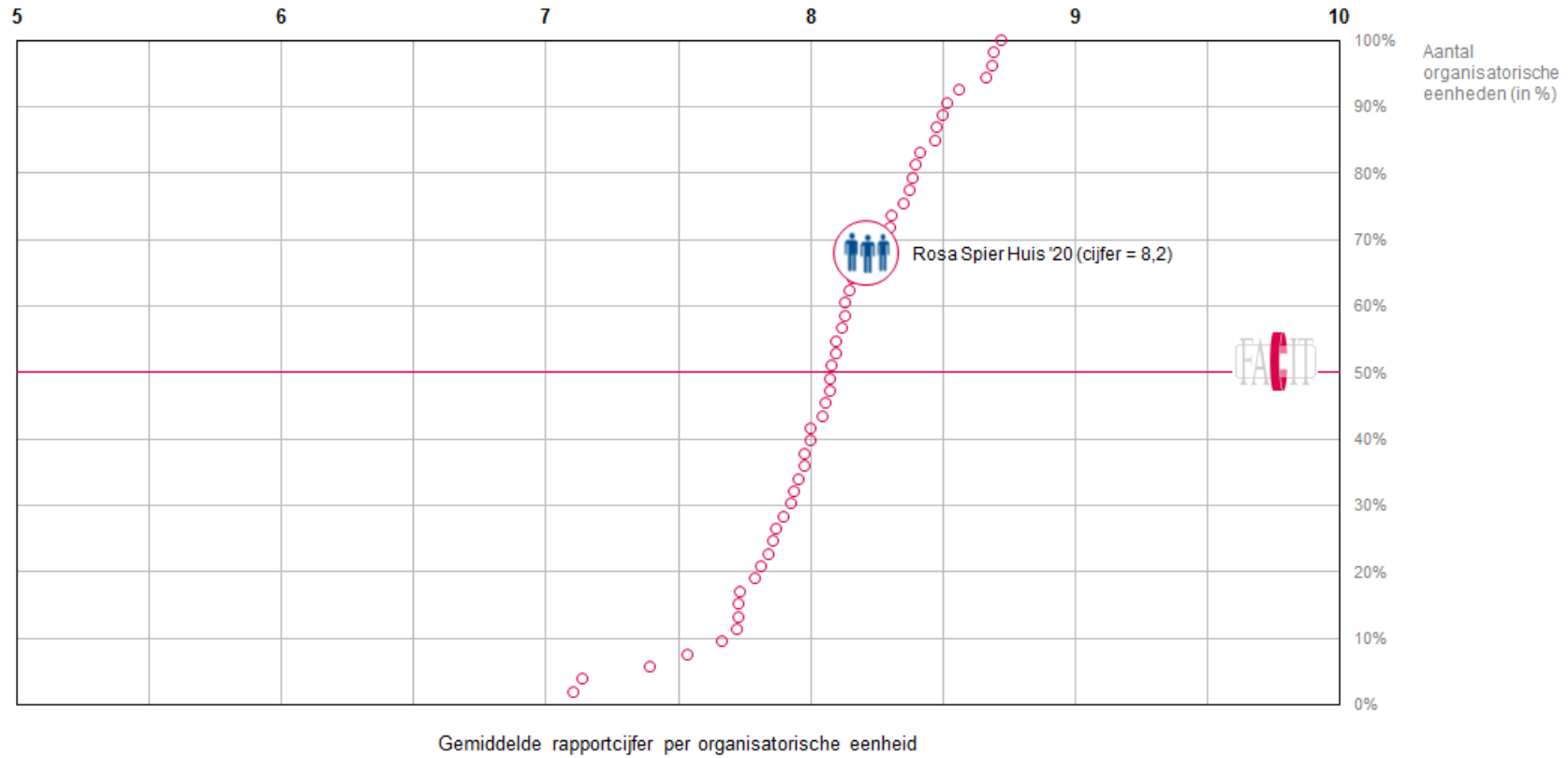
Wat betreft het oordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen neemt uw organisatie de 32e positie in. Er zijn in totaal 17 organisatorische eenheden die hoger scoren en 36 die lager scoren.

In onderstaande grafieken wordt uw positie visueel weergegeven.

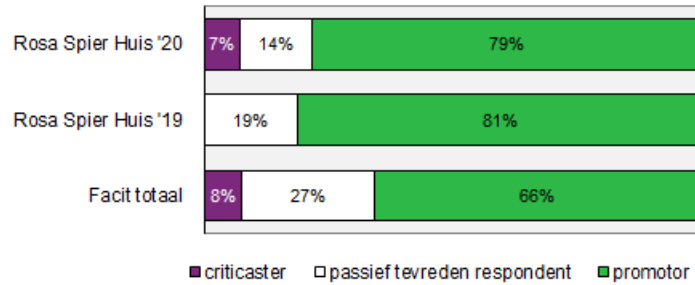
Rapportcijfer zorginstelling Rosa Spier Huis '20 t.o.v. de 53 metingen in het Facit totaal  
(Facit totaal is gemiddeld 7,7)



Rapportcijfer verzorgenden en verpleegkundigen Rosa Spier Huis '20 t.o.v. de 53 metingen in het Facit totaal  
(Facit totaal is gemiddeld 8,1)



### Aanbevelen van Rosa Spier Huis '20

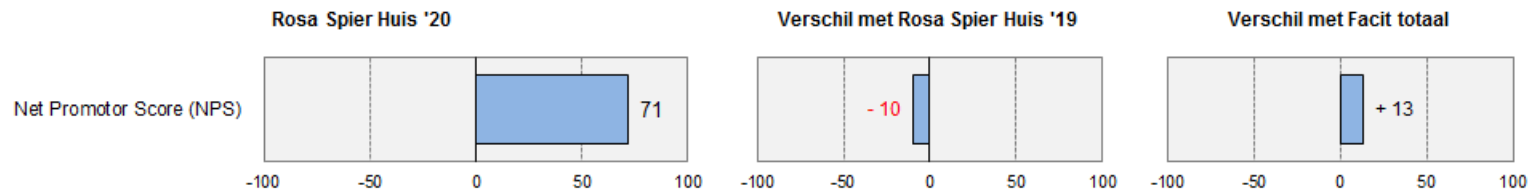


### Zou u deze organisatie bij uw vrienden en familie aanbevelen?

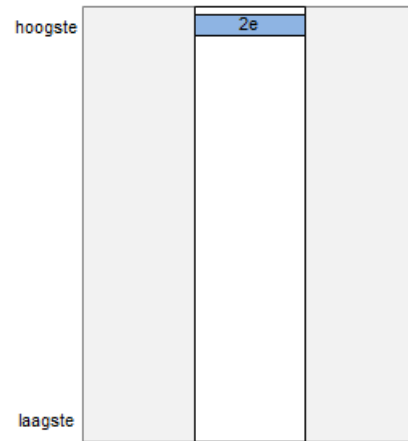
Deze vraag konden respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

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 71. In de grafieken hieronder wordt uw NPS vergeleken met het vorige meetjaar (NPS = 81) en met het Facit totaal (NPS =



**Relatieve positie (1 - 100) van Rosa  
Spier Huis '20 in het Facit totaal**



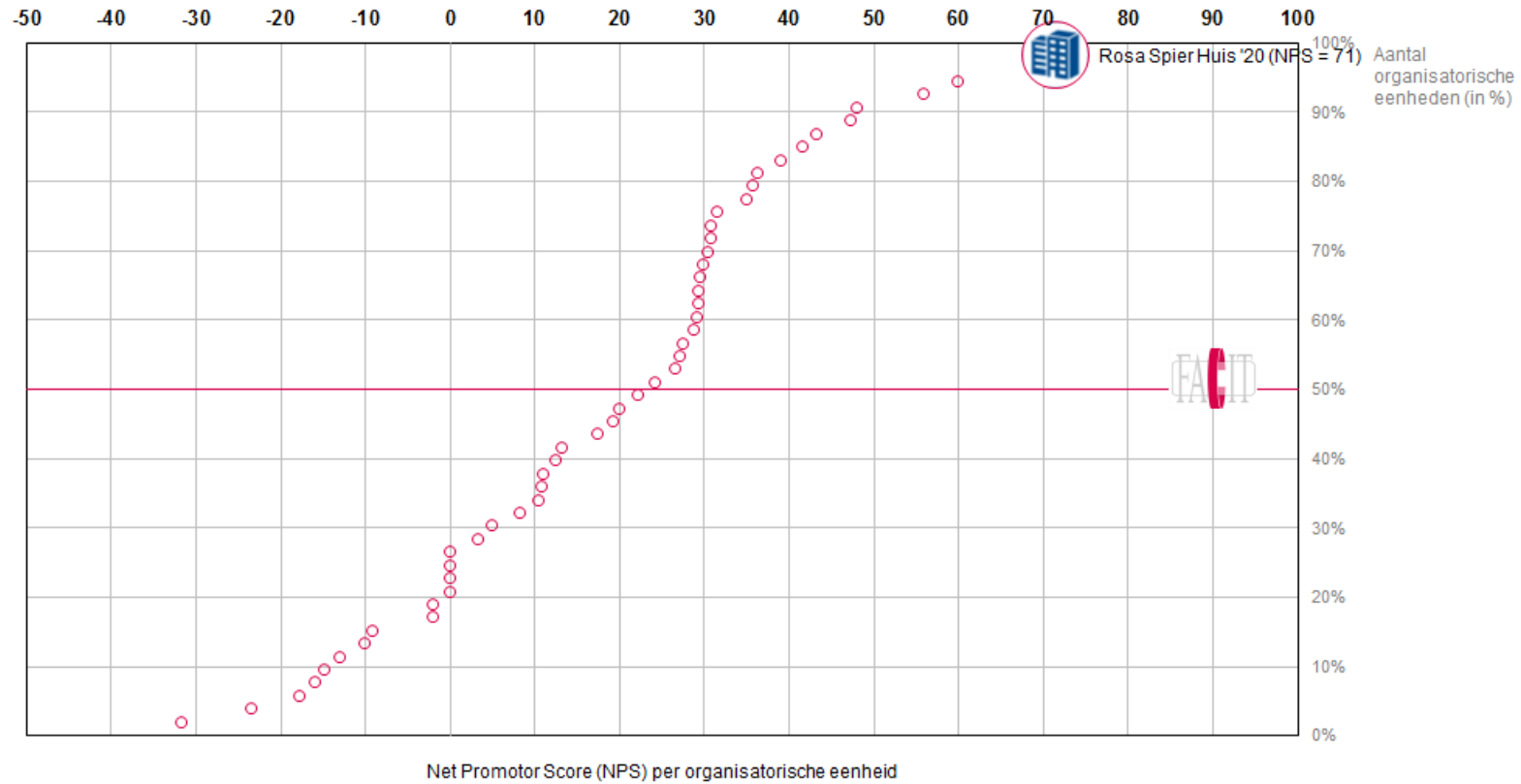
Door Facit is in 2016 bij in totaal 53 organisatorische eenheden de NPS gemeten. Deze organisatorische eenheden zijn, op basis van de NPS, van hoog naar laag gerangschikt (zie ook onder).

Uw organisatie heeft op een schaal van 1 (hoogste) tot 100 (laagste) de 2e positie in deze rangorde.

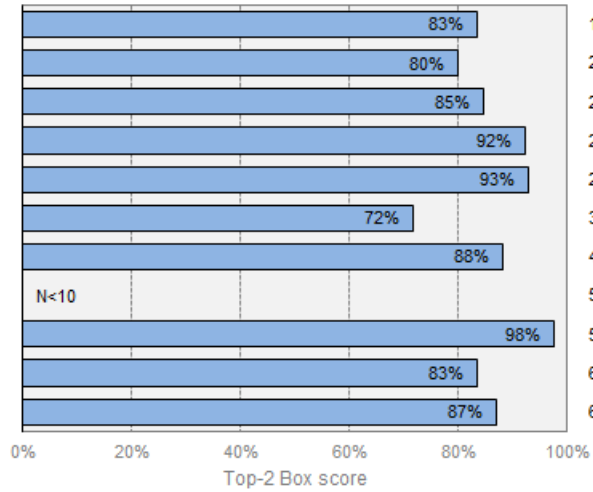
Er zijn in totaal 1 organisatorische eenheden met een hogere NPS en 52 met een lagere NPS.

In onderstaande grafiek staat uw positie visueel weergegeven.

NPS van Rosa Spier Huis '20 t.o.v. de 53 metingen in het Facit totaal  
(NPS Facit totaal is 58)



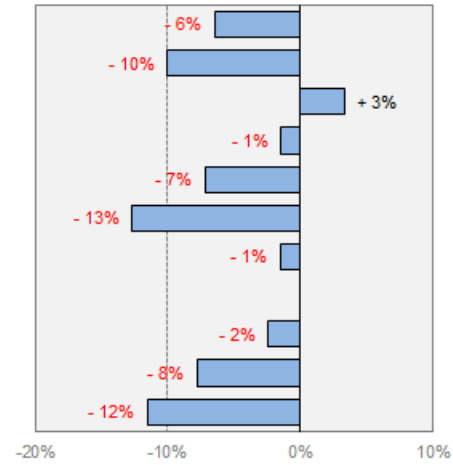
**Percentage respondentent met positieve ervaring voor Rosa Spier Huis '20**



Sorteer op score

Sorteer op indicator

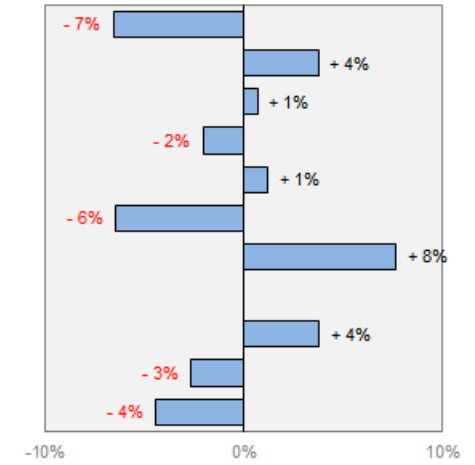
**Vershil met Rosa Spier Huis '19**



Sorteer op vershilscore

Voer significantietoets uit

**Vershil met Facit totaal**



Sorteer op vershilscore

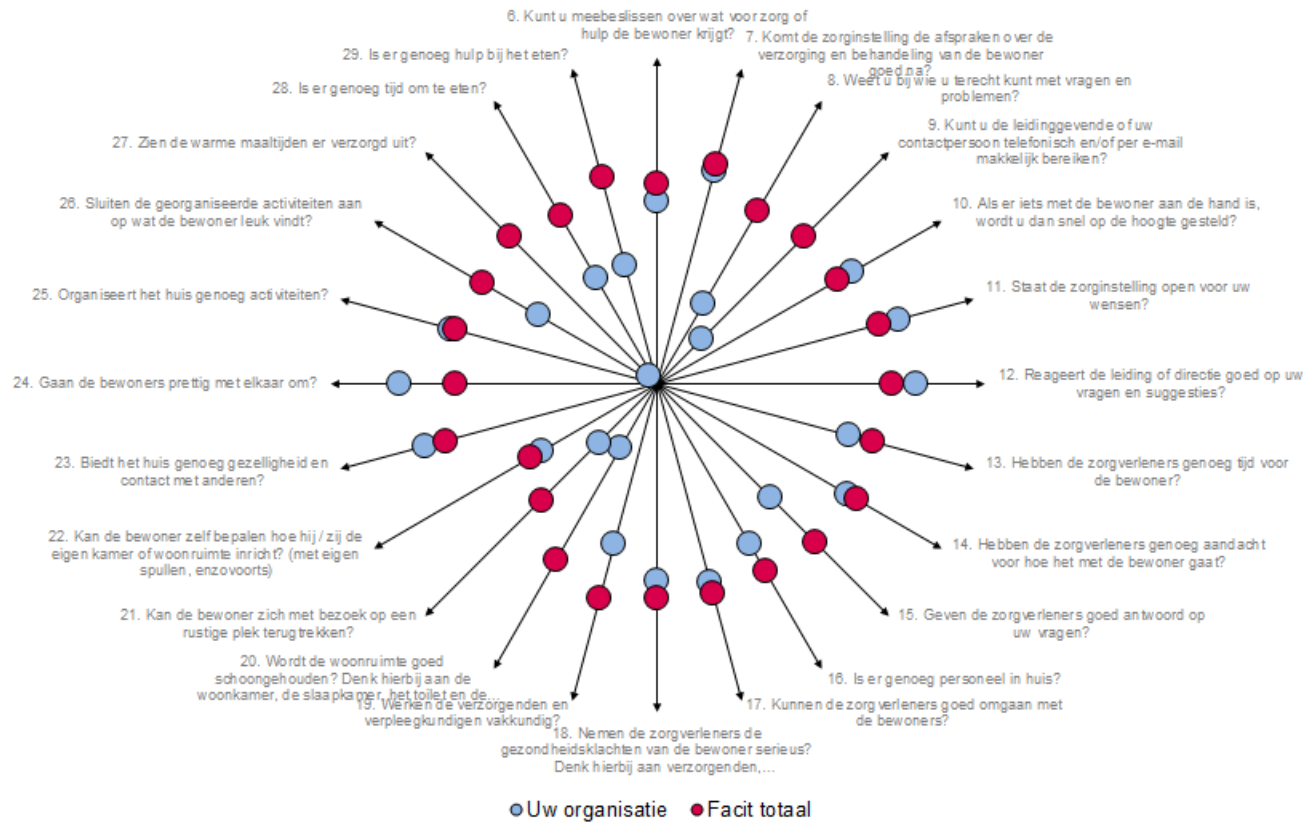
Voer significantietoets uit





	Top-2 Box scores van alle ervaringsvragen	Top-2 Box score Rosa Spier Huis '20	Verskil met vorige meting	Verskil met Facit totaal
Hoogste 5	15. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	100%	+ 6%	+ 10%
	18. Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus?	100%	0%	+ 6%
	19. Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig?	100%	0%	+ 6%
	7. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?	93%	- 7%	+ 1%
	21. Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?	93%	- 7%	+ 1%
	10. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?	92%	- 8%	- 1%
	22. Kan de bewoner zelf bepalen hoe hij / zij de eigen kamer of woonruimte inricht?	92%	- 1%	- 2%
	17. Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners?	92%	- 8%	- 2%
	28. Is er genoeg tijd om te eten?	91%	- 9%	- 7%
	8. Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?	86%	- 14%	- 8%
	9. Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken?	86%	- 14%	- 5%
	11. Staat de zorginstelling open voor uw wensen?	86%	- 8%	- 1%
	14. Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?	86%	- 8%	+ 2%
	20. Wordt de woonruimte goed schoongehouden?	85%	+ 3%	+ 1%
	27. Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?	85%	- 1%	- 10%
	12. Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?	83%	- 10%	- 4%
	24. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	80%	- 10%	+ 4%
	13. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?	77%	- 2%	+ 12%
	25. Organiseert het huis genoeg activiteiten?	77%	- 23%	- 3%
	5 Laagste	6. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?	71%	- 9%
23. Biedt het huis genoeg gezelligheid en contact met anderen?		71%	- 15%	- 12%
26. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?		50%	- 19%	- 20%
16. Is er genoeg personeel in huis?		N<10		
29. Is er genoeg hulp bij het eten?		N<10		

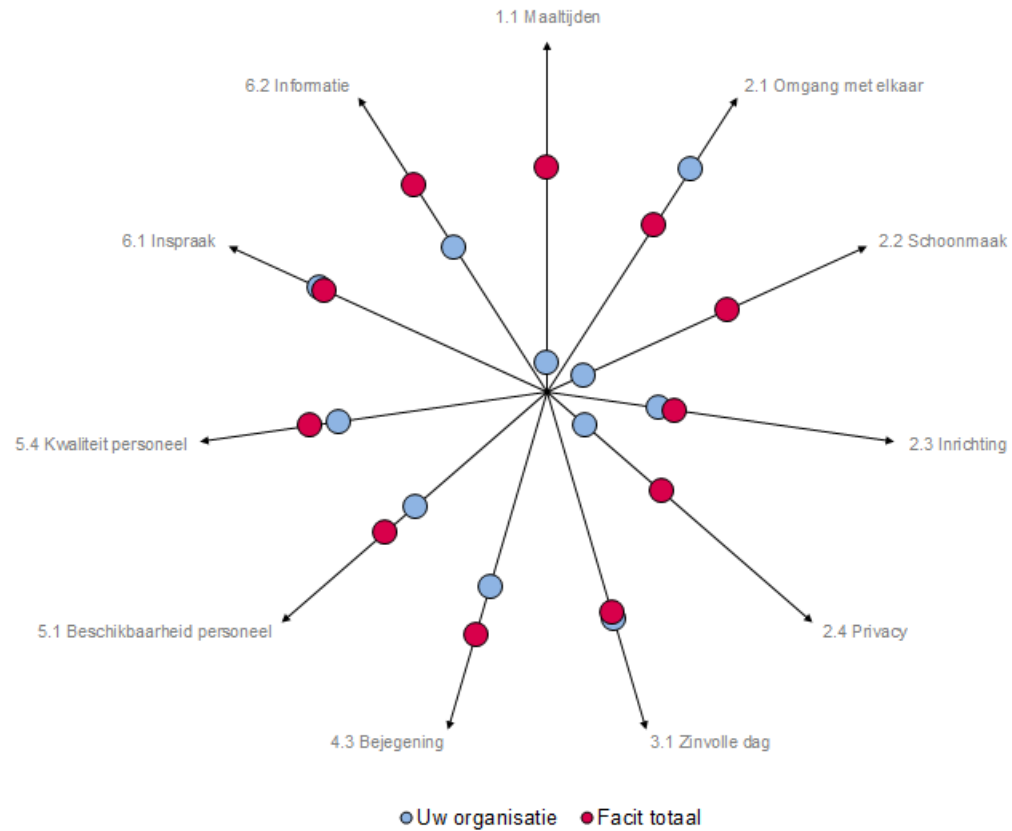
### Samenhang tussen vraagscore en aanbevelingsscore (correlatie)



	Correlatie	Significantie
6. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?	0,29	(n.s.)
7. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?	0,48	(n.s.)
8. Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?	-0,14	(n.s.)
9. Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken?	-0,29	(n.s.)
10. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?	0,50	(n.s.)
11. Staat de zorginstelling open voor uw wensen?	0,62	*
12. Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?	0,67	*
13. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?	0,37	(n.s.)
14. Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?	0,47	(n.s.)
15. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	0,18	(n.s.)
16. Is er genoeg personeel in huis?	0,30	(n.s.)
17. Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners?	0,40	(n.s.)
18. Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus? Denk hierbij aan verzorgenden,...	0,36	(n.s.)
19. Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig?	0,21	(n.s.)
20. Wordt de woonruimte goed schoongehouden? Denk hierbij aan de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer?	-0,24	(n.s.)
21. Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terug trekken?	-0,20	(n.s.)
22. Kan de bewoner zelf bepalen hoe hij / zij de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer inricht? (met eigen spullen, enzovoorts)	0,05	(n.s.)
23. Biedt het huis genoeg gezelligheid en contact met anderen?	0,57	*
24. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	0,66	*
25. Organiseert het huis genoeg activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?	0,44	(n.s.)
26. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?	0,07	(n.s.)
27. Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?	-0,54	(n.s.)
28. Is er genoeg tijd om te eten?	0,00	(n.s.)
29. Is er genoeg hulp bij het eten?	0,00	(n.s.)

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

### Samenhang tussen indicatorscore en aanbevelingsscore (correlatie)



	Correlatie	Significantie
1.1 Maaltijden	-0,23	(n.s.)
2.1 Omgang met elkaar	0,66	*
2.2 Schoonmaak	-0,24	(n.s.)
2.3 Inrichting	0,05	(n.s.)
2.4 Privacy	-0,20	(n.s.)
3.1 Zinnvolle dag	0,54	(n.s.)
4.3 Bejegening	0,41	(n.s.)
5.1 Beschikbaarheid personeel	0,30	(n.s.)
5.4 Kwaliteit personeel	0,44	(n.s.)
6.1 Inspraak	0,60	*
6.2 Informatie	0,28	(n.s.)

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