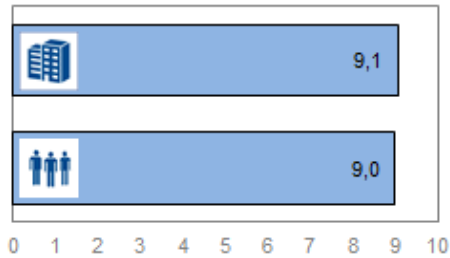
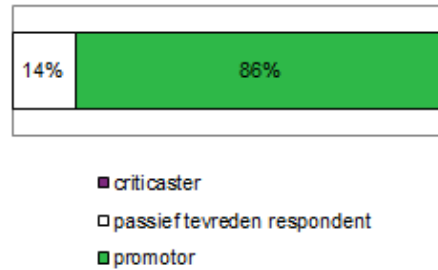


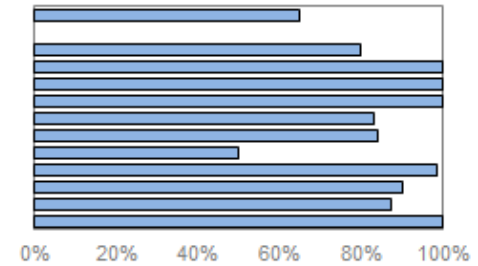
Rapportcijfers



Net Promotor Score (NPS = 86)



Top-2 Box indicatorscores



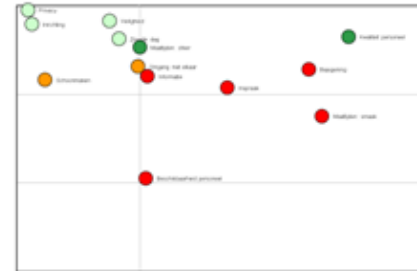
Vragen gerangschikt op Top-2 Box score

- 8. Werken de zorgverleners voldoende?
- 9. Houden zorgverleners rekening met wat u zelf wilt met kunt?
- 10. Nemen de zorgverleners uw gezondheid/leefstijl in aanmerking?
- 11. Kort het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken die u heeft gemaakt met u over verzorging en behandeling goed na?
- 12. Wordt uw in consumptie goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-badkamer)
- 20. Gaan de medewerkers prettig met elkaar om?
- 15. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?
- 15. Geef u de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?
- 25. Zijn de medewerkers leuker?
- 7. Is er genoeg personeel in huis?

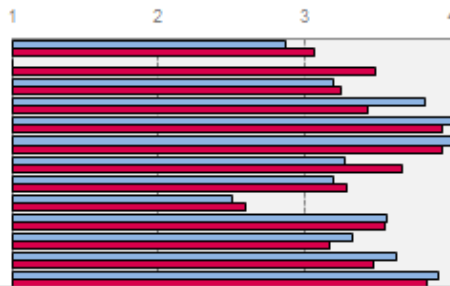
Vergelijking van groepen: profielmatrix



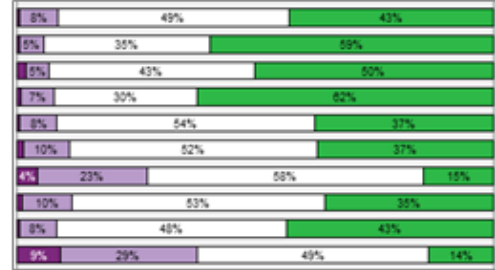
Prioriteitenmatrix



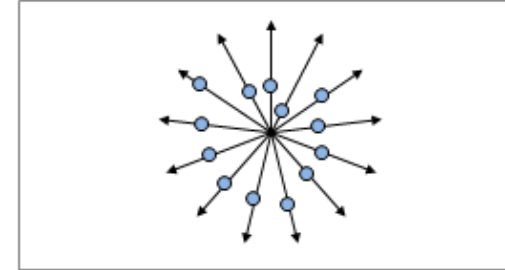
Indicatorscores op 4-puntsschaal



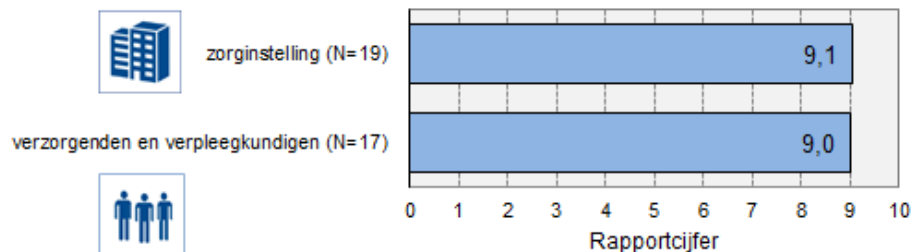
Overzicht vragen



Determinanten van tevredenheid

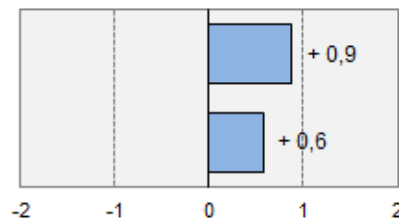


### Algemeen oordeel over Rosa Spier Huis '20



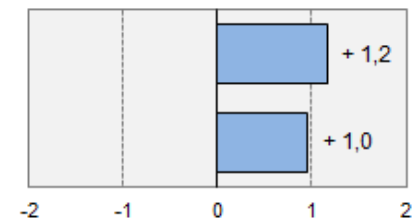
Het totale rapportcijfer is gemiddeld een 9. De helft van de respondenten geeft een 9 of hoger. Het rapportcijfer voor het personeel ligt iets lager dan dat voor de zorginstelling.

### Verskil met Rosa Spier Huis '19



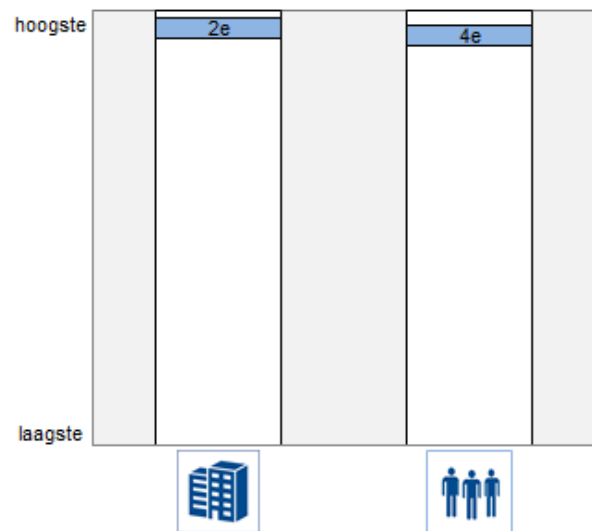
Voer significantietoets uit

### Verskil met Facit totaal



Voer significantietoets uit

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



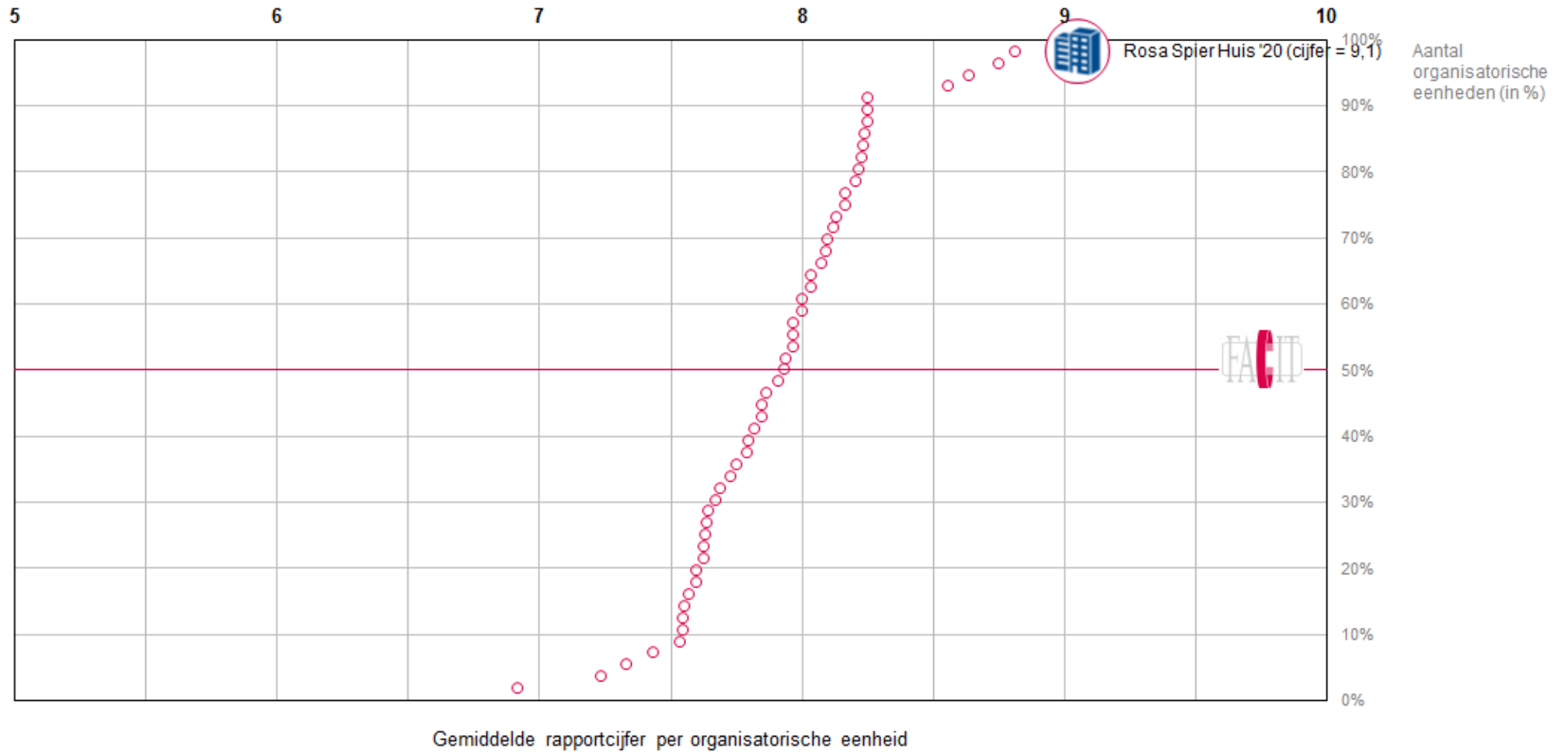
Door Facit is in 2016 in totaal bij 56 organisatorische eenheden het algemeen oordeel gemeten. Deze organisatorische eenheden zijn, op basis van het gemiddelde rapportcijfer, van hoog naar laag gerangschikt (zie ook onder).

Voor de totale beoordeling van de zorginstelling neemt uw organisatie op een schaal van 1 (hoogste) tot 100 (laagste) de 2e positie in. Er zijn in totaal 1 organisatorische eenheden met een hoger rapportcijfer en 55 met een lager rapportcijfer.

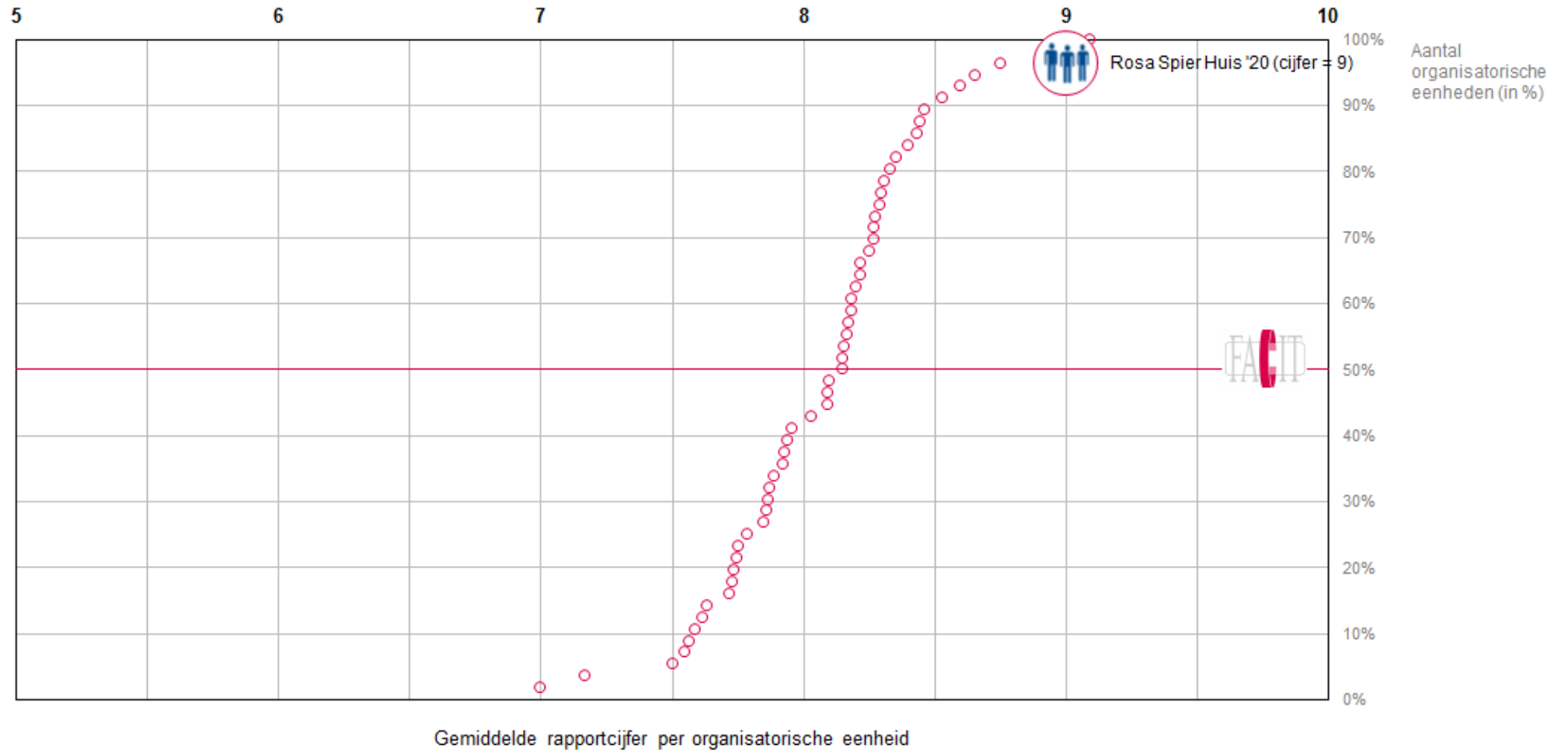
Wat betreft het oordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen neemt uw organisatie de 4e positie in. Er zijn in totaal 2 organisatorische eenheden die hoger scoren en 54 die lager scoren.

In onderstaande grafieken wordt uw positie visueel weergegeven.

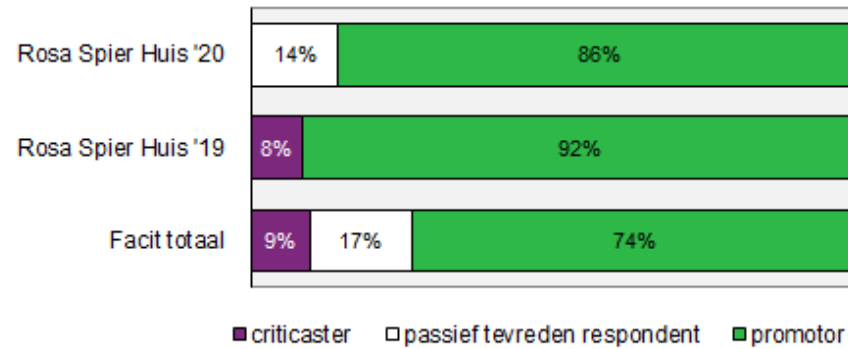
Rapportcijfer zorginstelling Rosa Spier Huis '20 t.o.v. de 56 metingen in het Facit totaal  
(Facit totaal is gemiddeld 7,9)



Rapportcijfer verzorgenden en verpleegkundigen Rosa Spier Huis '20 t.o.v. de 56 metingen in het Facit totaal  
(Facit totaal is gemiddeld 8)



### Aanbevelen van Rosa Spier Huis '20

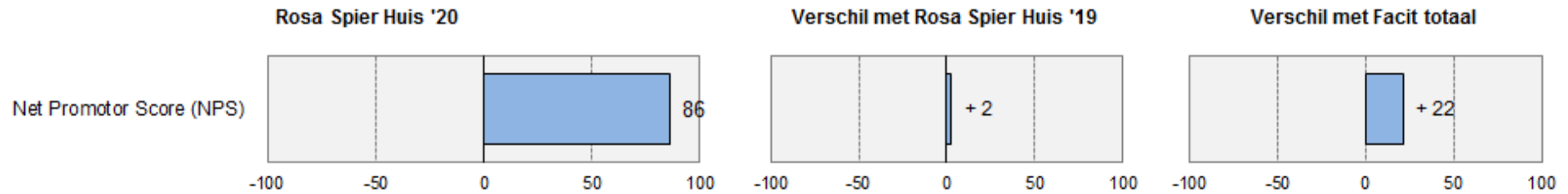


### Zou u deze organisatie bij uw vrienden en familie aanbevelen?

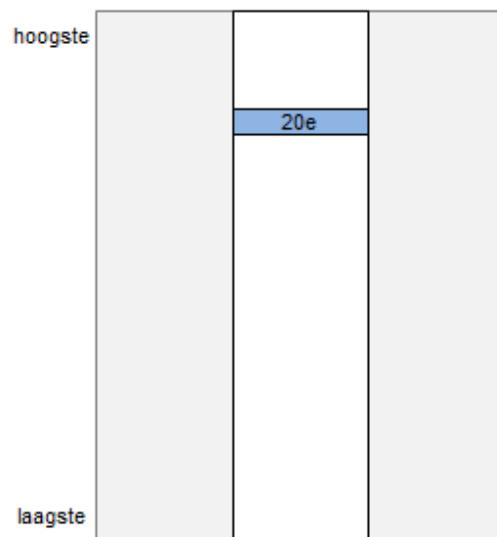
Deze vraag konden respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

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 86. In de grafieken hieronder wordt uw NPS vergeleken met het vorige meetjaar (NPS = 83) en met het Facit totaal (NPS =



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



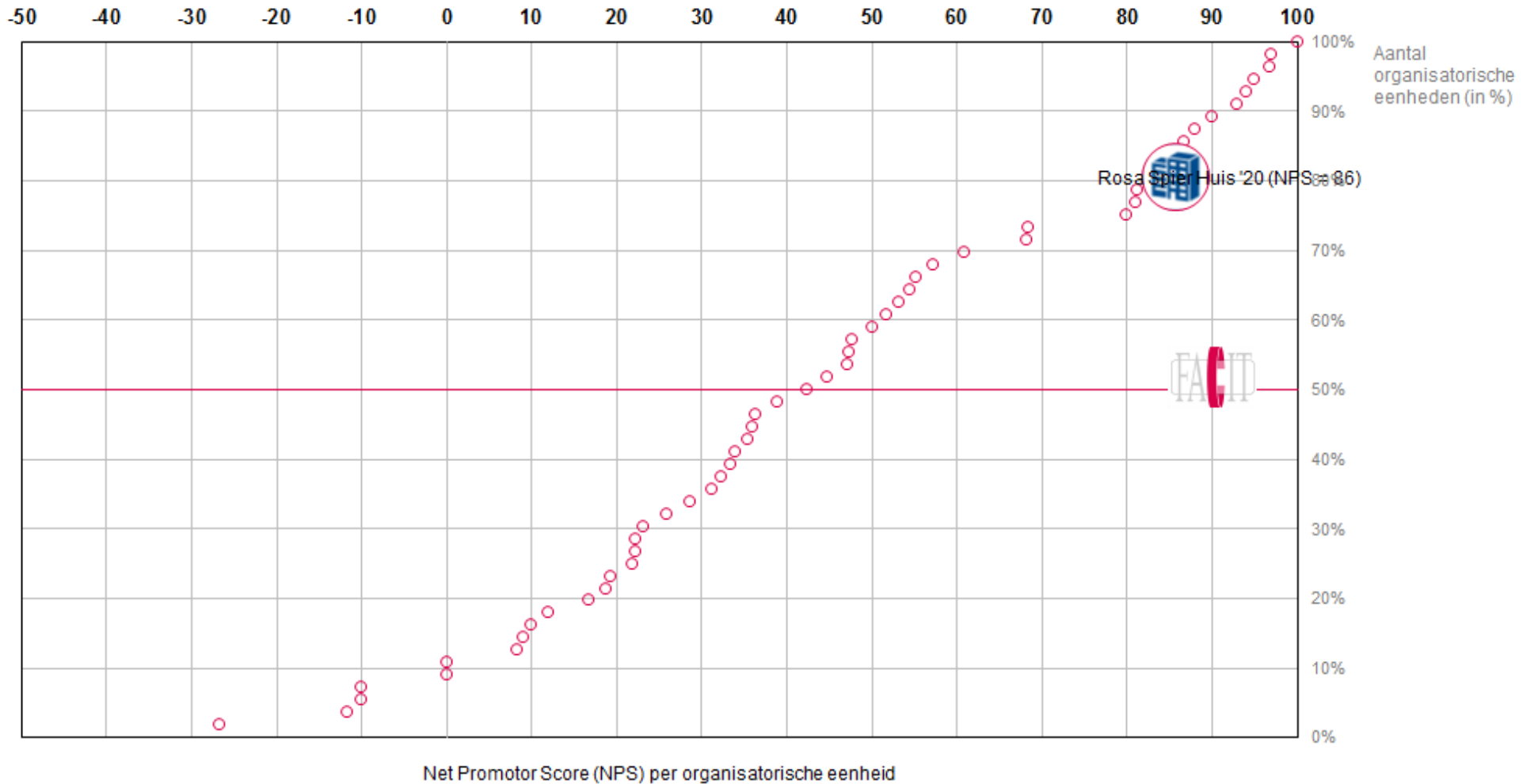
Door Facit is in 2016 bij in totaal 56 organisatorische eenheden de NPS gemeten. Deze organisatorische eenheden zijn, op basis van de NPS, van hoog naar laag gerangschikt (zie ook onder).

Uw organisatie heeft op een schaal van 1 (hoogste) tot 100 (laagste) de 20e positie in deze rangorde.

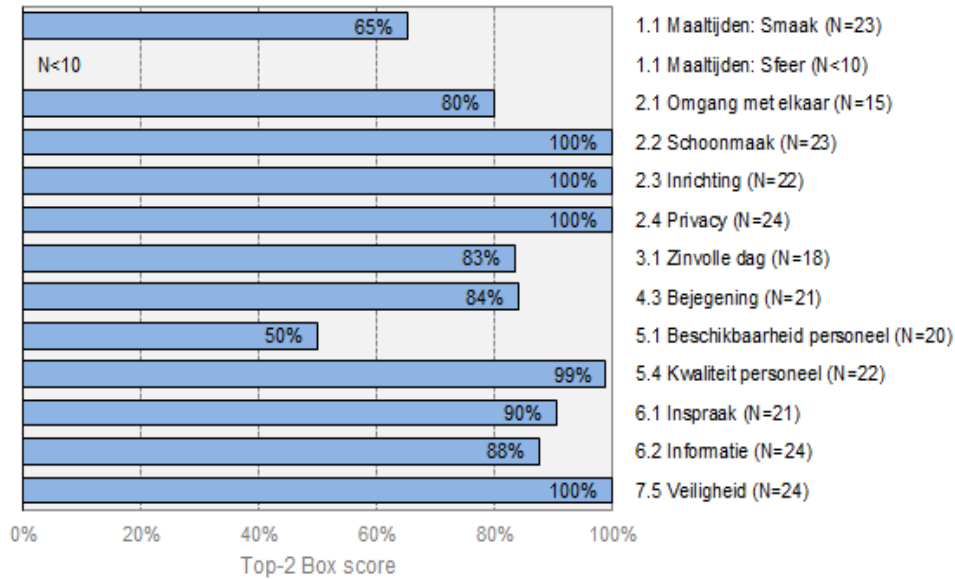
Er zijn in totaal 11 organisatorische eenheden met een hogere NPS en 45 met een lagere NPS.

In onderstaande grafiek staat uw positie visueel weergegeven.

NPS van Rosa Spier Huis '20 t.o.v. de 56 metingen in het Facit totaal  
(NPS Facit totaal is 64)



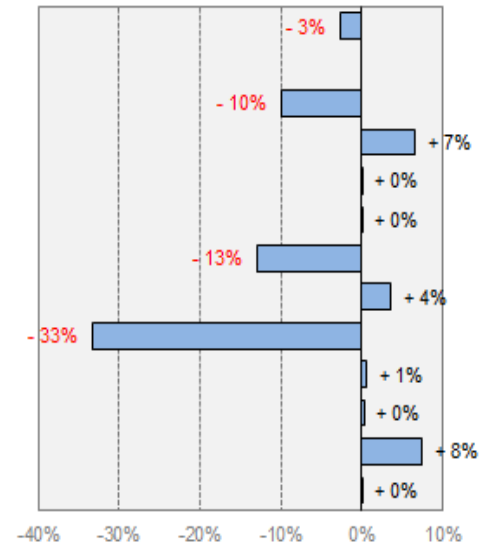
### Percentage respondentent met positieve ervaring voor Rosa Spier Huis '20



Sorteer op score

Sorteer op indicator

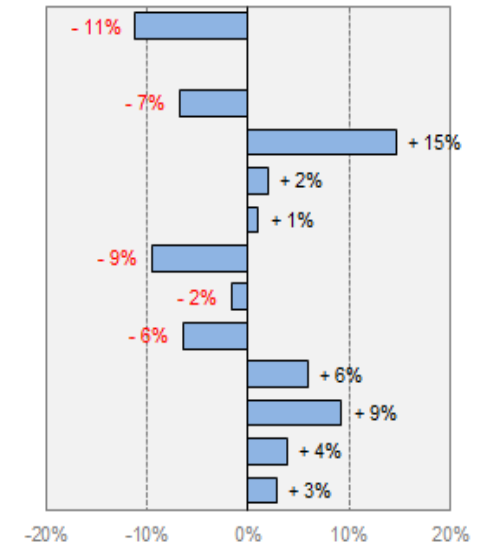
### Verskil met Rosa Spier Huis '19



Sorteer op verskilscore

Voer significantietoets uit

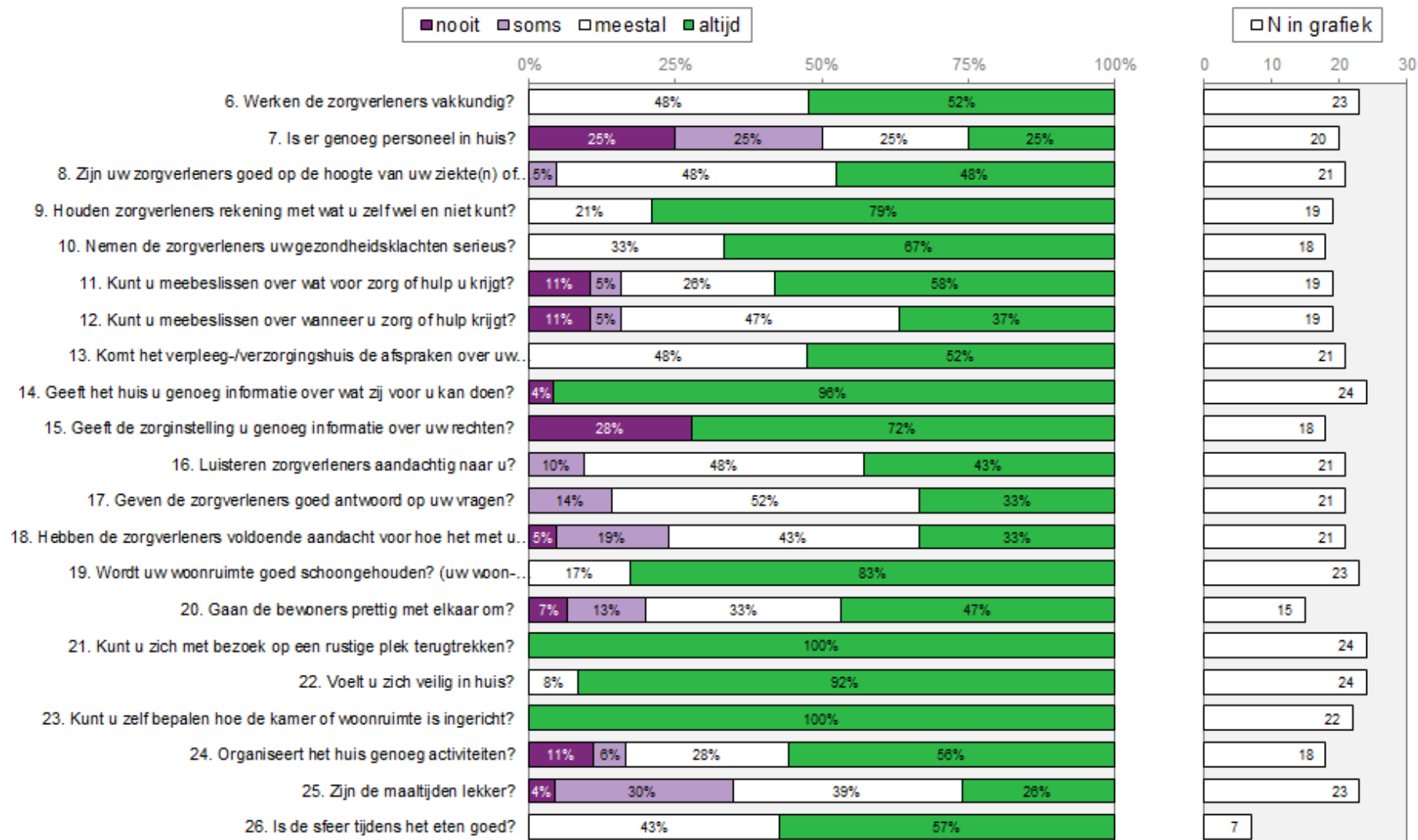
### Verskil met Facit totaal



Sorteer op verskilscore

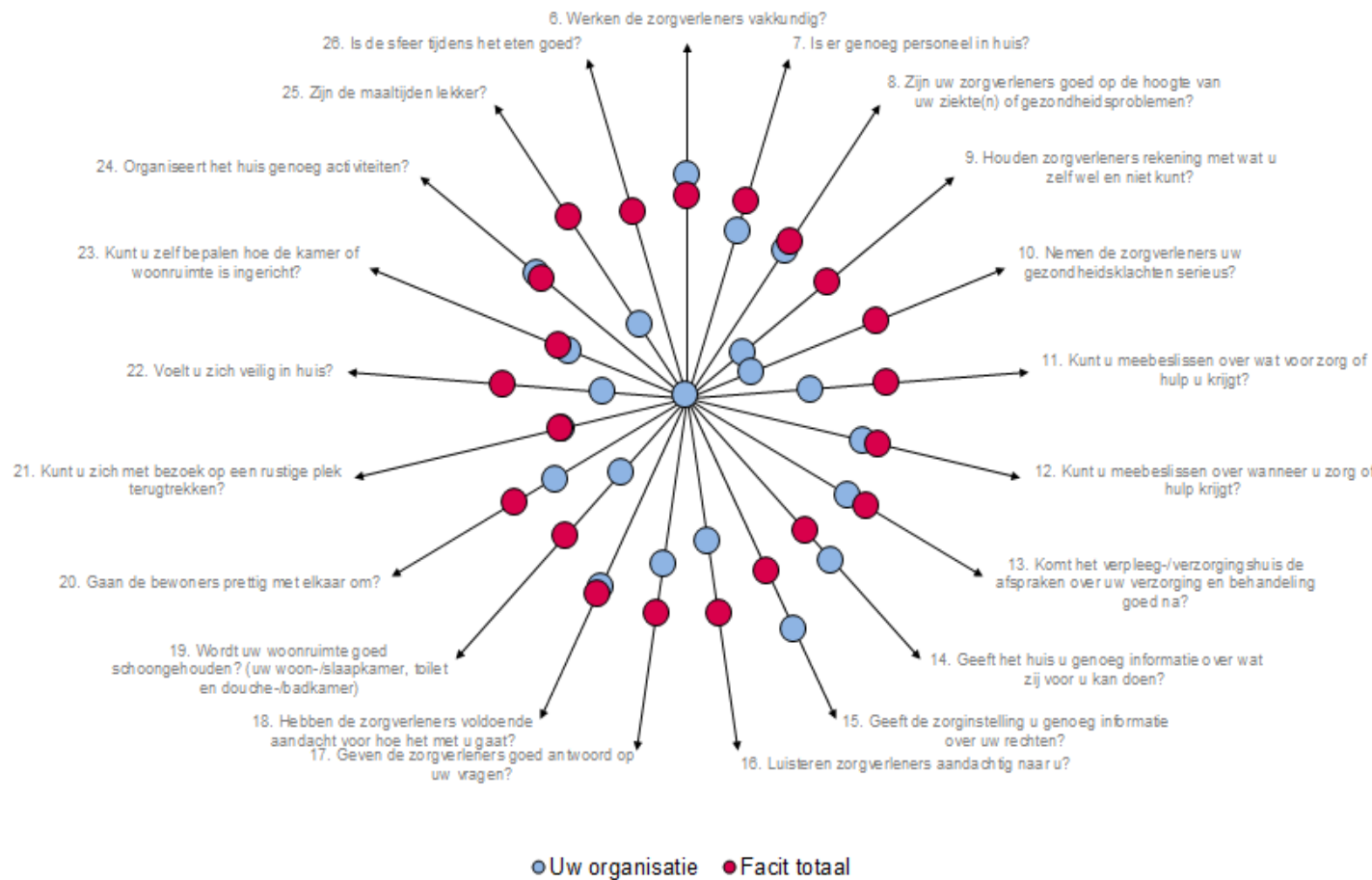
Voer significantietoets uit





	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	6. Werken de zorgverleners vakkundig?	100%	0%	+ 6%
	9. Houden zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt?	100%	0%	+ 7%
	10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?	100%	0%	+ 6%
	13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?	100%	0%	+ 7%
	19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer)	100%	+ 7%	+ 15%
5	21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?	100%	0%	+ 1%
	22. Voelt u zich veilig in huis?	100%	0%	+ 3%
	23. Kunt u zelf bepalen hoe de kamer of woonruimte is ingericht?	100%	0%	+ 2%
	14. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen?	96%	+ 3%	+ 4%
	8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	95%	+ 2%	+ 4%
	16. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?	90%	- 3%	+ 2%
	17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	86%	- 11%	- 4%
	11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?	84%	- 5%	+ 8%
	12. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?	84%	+ 4%	+ 9%
	24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?	83%	- 13%	- 9%
	20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	80%	- 10%	- 7%
5 Laagste	18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	76%	+ 26%	- 3%
	15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?	72%	+ 2%	- 0%
	25. Zijn de maaltijden lekker?	65%	- 3%	- 11%
	7. Is er genoeg personeel in huis?	50%	- 33%	- 6%
	26. Is de sfeer tijdens het eten goed?	N<10		

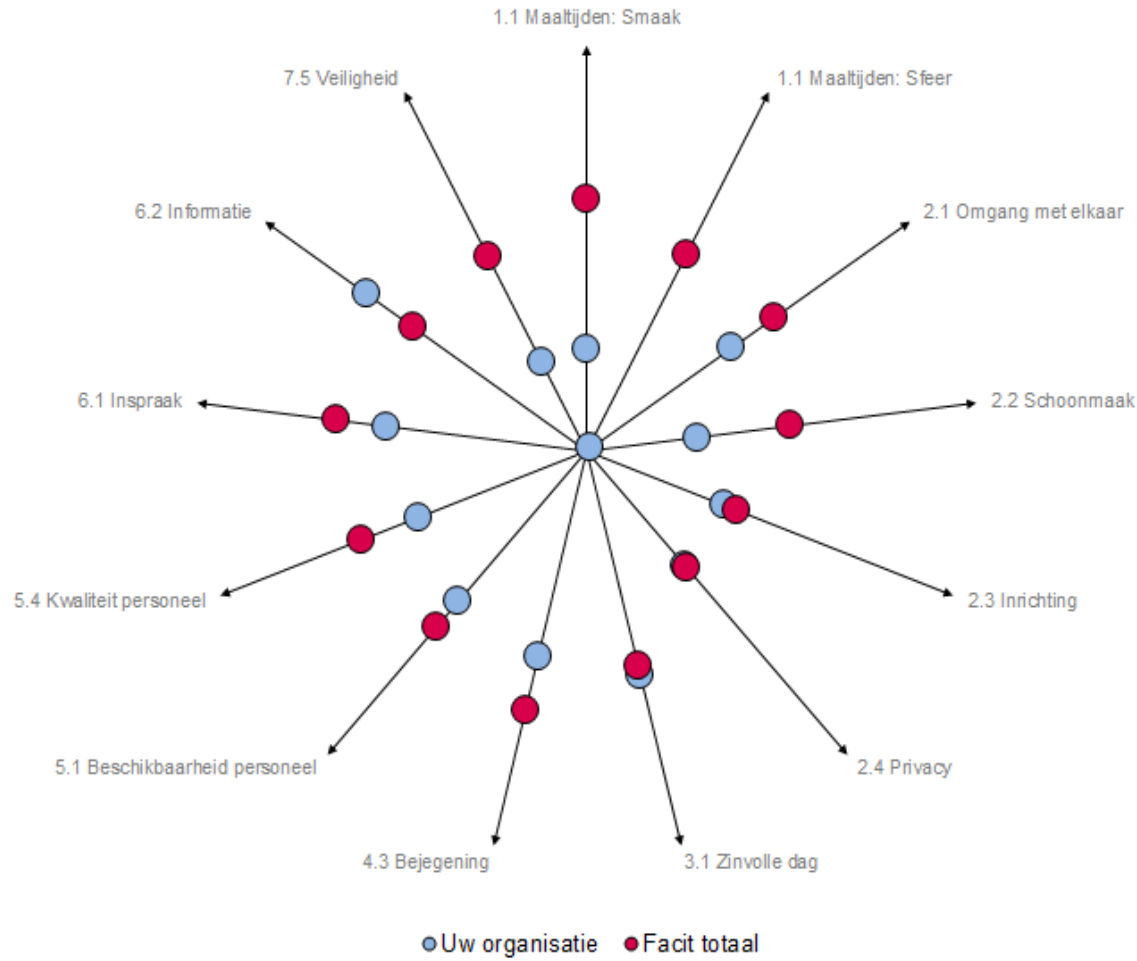
### Samenhang tussen vragerscore en aanbevelingsscore (correlatie)



	Correlatie	Significantie
6. Werken de zorgverleners vakkundig?	0,41	(n.s.)
7. Is er genoeg personeel in huis?	0,19	(n.s.)
8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	0,21	(n.s.)
9. Houden zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt?	-0,27	(n.s.)
10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?	-0,28	(n.s.)
11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?	-0,02	(n.s.)
12. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?	0,24	(n.s.)
13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?	0,27	(n.s.)
14. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen?	0,39	(n.s.)
15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?	0,54	*
16. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?	0,05	(n.s.)
17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	0,15	(n.s.)
18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	0,34	(n.s.)
19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer)	-0,14	(n.s.)
20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	0,12	(n.s.)
21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?	0,00	(n.s.)
22. Voelt u zich veilig in huis?	-0,20	(n.s.)
23. Kunt u zelf bepalen hoe de kamer of woonruimte is ingericht?	0,00	(n.s.)
24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?	0,31	(n.s.)
25. Zijn de maaltijden lekker?	-0,20	(n.s.)
26. Is de sfeer tijdens het eten goed?	-0,58	(n.s.)

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

### Samenhang tussen indicatorscore en aanbevelingsscore (correlatie)



	Correlatie	Significantie
1.1 Maaltijden: Smaak	-0,20	(n.s.)
1.1 Maaltijden: Sfeer	-0,58	(n.s.)
2.1 Omgang met elkaar	0,12	(n.s.)
2.2 Schoonmaak	-0,14	(n.s.)
2.3 Inrichting	0,00	(n.s.)
2.4 Privacy	0,00	(n.s.)
3.1 Zinvolle dag	0,31	(n.s.)
4.3 Bejegening	0,23	(n.s.)
5.1 Beschikbaarheid personeel	0,19	(n.s.)
5.4 Kwaliteit personeel	0,14	(n.s.)
6.1 Inspraak	0,23	(n.s.)
6.2 Informatie	0,50	*
7.5 Veiligheid	-0,20	(n.s.)

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