

01 | Inleiding

De FACTSHEET is een verkort overzicht van de resultaten van de tevredenheidsmeting op basis van de STEPS vragenlijst. Eerst zal een verkort responsoverzicht worden getoond. Vervolgens is er voor de vragen 3 t/m 16 een gemiddelde score (schaal 1-10) berekend op basis van de gegeven antwoorden. Tevens wordt voor elk thema weergegeven hoeveel procent van de antwoorden zich in een bepaalde categorie (nooit t/m altijd) bevindt.

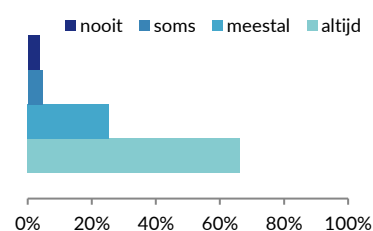
Op de volgende pagina zijn de resultaten op de aanbevelingsvraag te vinden met de gegeven antwoorden en de nps score. Voor de totstandkoming van de nps score wordt gekeken naar de categorieën '0 t/m 6' en '9 t/m 10'.

02 | Respons

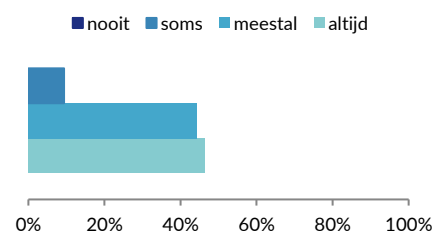
Er zijn 145 cliënten terecht benaderd voor de meting. Van deze 145 cliënten hebben 70 cliënten de vragenlijst terecht ingevuld. Het netto responspercentage is 48,28%.

03 | Ervaringsvragen

vraag	berekend rapportcijfer
3 Krijgt u zorg van een vaste zorgverlener? (n=68)	8,4
4 Komt de zorgverlener op de afgesproken tijd? (n=69)	8,7
5 Neemt de zorgverlener uw wensen mee bij het bepalen van de zorg/hulp? (n=68)	9,3
6 Past de zorg/hulp bij de manier waarop u wilt leven? (n=69)	8,4
7 Luistert de zorgverlener naar u? (n=70)	9,5
8 Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverlener? (n=69)	9,3
9 Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverlener? (n=70)	8,8
10 Houdt de zorgverlener in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat? (n=69)	8,2
11 Kunt u met de hulp van de zorgverlener beter omgaan met uw ziekte of aandoening? (n=64)	8,4
12 Gaat de zorgverlener zorgvuldig met uw privégegevens om? (n=65)	9,4
13 Betreft de zorgverlener uw naasten (partner, familie) bij de verpleging, verzorging of hulp? (n=35)	7,1
14 Is de zorgverlener zelf telefonisch bereikbaar als dat nodig is? (n=56)	7,9



vraag	berekend rapportcijfer
15 Is de organisatie telefonisch bereikbaar als dat nodig is? (n=69)	7,8
16 Zorgt de organisatie ervoor dat er zorg/hulp is op de afgesproken tijd? (n=69)	8,4



04 | Aanbeveling

vraag	Gegeven antwoorden	
	nee	ja
17 Zou u de zorgorganisatie aanbevelen bij andere mensen die dezelfde zorgvraag/hulpvraag nodig hebben? (n=69)	5	64
18 En welk cijfer geeft u daar aan? (n=69)		

