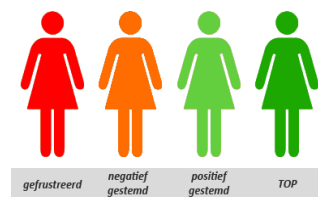


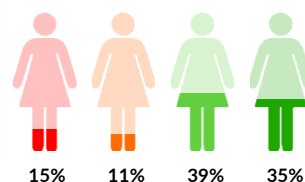
01 | Inleiding

De FACTSHEET is een verkort overzicht van de resultaten van de klanttevredenheidsmeting. Voor elke vraag is een rapportcijfer berekend op basis van de gegeven antwoorden waarbij geldt dat een 0 zeer slecht is en een 10 uitmuntend. Tevens wordt voor elk thema weergegeven hoeveel procent van de antwoorden zich in een bepaalde categorie bevindt. Hiervoor wordt het volgende figuur gebruikt:



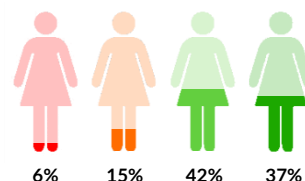
02 | Afspraken over uw thuiszorg

| vraag | berekend rapportcijfer |
|--|------------------------|
| 03. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (n=30) | 7,3 |
| 04. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt? (n=31) | 6,5 |
| 05. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener) (n=31) | 4,3 |
| 06. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na? (n=31) | 7,8 |



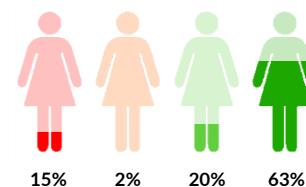
03 | Communicatie met zorginstelling

| vraag | berekend rapportcijfer |
|--|------------------------|
| 07. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling? (n=30) | 7,3 |
| 08. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen? (n=26) | 7,6 |
| 09. Vindt u dat de zorginstelling goed reageert op uw vragen en suggesties? (n=24) | 7,5 |
| 10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie? (n=27) | 5,8 |



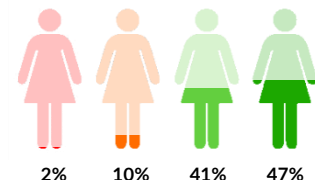
04 | De bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie

| vraag | berekend rapportcijfer |
|--|------------------------|
| 11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur) (n=31) | 8,5 |
| 12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling, telefonisch bereikbaar is? (n=28) | 6,8 |



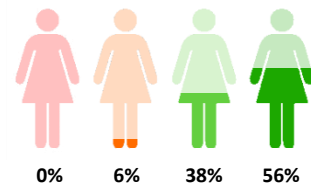
05 | Professionaliteit van uw zorgverleners

| vraag | berekend rapportcijfer |
|--|------------------------|
| 13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen? (n=31) | 7,6 |
| 14. Vertrouwt u de zorgverleners? (n=30) | 8,6 |
| 15. Werken de zorgverleners vakkundig? (n=31) | 7,4 |
| 16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? (n=29) | 7,2 |
| 17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u? (n=31) | 7,6 |
| 18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen? (n=31) | 7,3 |
| 19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat? (n=28) | 8,7 |



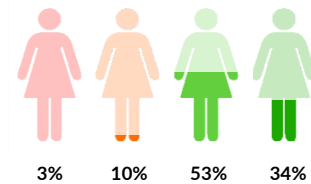
06 | Uw verzorging en gezondheid

| vraag | berekend rapportcijfer |
|--|------------------------|
| 20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt? (n=28) | 8,6 |
| 21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (n=22) | 8,0 |



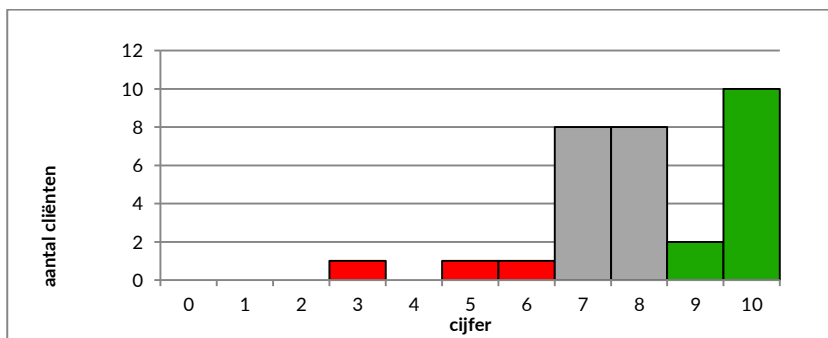
07 | Uw zelfstandigheid en activiteiten

| vraag | berekend rapportcijfer |
|--|------------------------|
| 22. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt? (n=31) | 6,3 |
| 23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven? (n=31) | 8,2 |



08 | Aanbevelingsvraag

| | |
|---|--|
| 24. Zou u de zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen? (n=31) | |
|---|--|



Gemiddeld rapportcijfer

(vraag 31)

8,00

NPS: **29**

