

Klanttevredenheid eerste halfjaar van 2016 naast 2014 en 2015

	2014	2015	1e HJ 2016
Respons (aantal respondenten tov cliënten)	44%	49%	39%
Uitkomsten			
Informatievoorziening	8,3	8,5	8,4
Ontvangst	9,3	8,9	8,6
Bejegening Opnameadministratie	8,9	9,2	9,2
Bejegening Servicedienst	9,5	9,6	9,4
Bejegening Artsen	8,5	9	8,6
Bejegening Fysiotherapeuten	9,7	9,7	9,6
Bejegening Verpleegkundigen	9,5	9,6	9,3
Hygiëne	8,9	8,6	8,5
Kamerverzorging	8,6	8,3	8,3
Sanitair	8,8	8,5	8,5
Ontbijt	9,0	9	9,4
Lunch	9,2	9,1	9,4
Diner	9,3	9,3	9,3
Dieetwensen	9,5	10	10,0
Eigen doelstelling ingebracht	7,8	7,8	7,7
Benodigde zorg gezamenlijk bepaald	7,8	7,9	7,8
Verblijfsdoel gehaald	7,8	7,6	7,5
Artsen handelen professioneel	8,9	8,8	8,5
Fysiotherapeuten handelen professioneel	9,6	9,8	9,6
Verpleegkundigen handelen professioneel	9,5	9,4	9,1
Meerwaarde activiteitenbegeleiding	9,3	9,5	9,5
Meerwaarde kapper	9,5	9,5	9,4
Meerwaarde pedicure	9,4	9,3	9,1
Meerwaarde schoonheidsspecialiste	8,7	8,8	8,9
Dennenheuvel aanbevelen	9,4	9,4	9,1
Gemiddeld	9,0	9,0	8,9
Rapportcijfer (enquête)	8,7	8,6	8,4

Cliënttevredenheid 2014 – 2016				
<i>Onderwerpen</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>1e hj 2016</i>	<i>Gemiddeld</i>
Professionaliteit zorg (artsen, fysiotherapeuten, verpleegkundigen)	9,3	9,3	9,1	9,2
Verblijf (ontbijt, lunch, diner, dieet)	9,2	9,4	9,5	9,4
Services (informatie, schoonmaak, hygiëne, ontvangst, sanitair)	8,8	8,6	8,5	8,6
Diensten (activiteitenbegeleiding, kapper, pedicure, schoonheidsspecialiste)	9,2	9,3	9,2	9,2
Betrokkenheid bij zorgplan	7,8	7,8	7,7	7,7
Bejegening zorg (artsen, fysiotherapeuten, verpleegkundigen)	9,2	9,4	9,2	9,3
Bejegening overig personeel	9,2	9,4	9,3	9,3
Rapportcijfer	8,7	8,6	8,4	8,5
Overall tevredenheid	9,0	9,0	8,9	9,0
Respons (respondenten t.o.v. cliënten)	44%	49%	39%	44%