

Klanttevredenheid: 8,6

Eerste halfjaar 2015

Op basis van 174 respondenten

Inhoudsopgave

1. Algemene vragen
2. Personeel
3. Hygiene
4. Maaltijden
5. Zorgfunctie
6. Extra service aspecten
7. Eindoordeel

Tevredenheid in de tijd

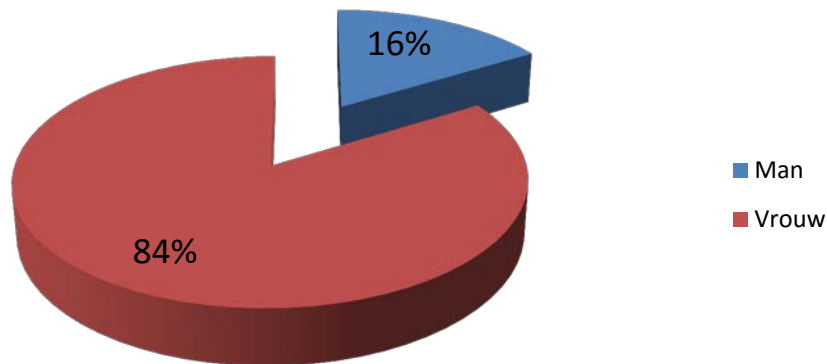
- 1^e halfjaar 2014: 8,7
 - Respons: 138
- 2^e halfjaar 2014: 8,6
 - Respons: 176
- Heel 2014: 8,7
 - Respons: 314
- 1^e helft 2015: 8,6
 - Respons: 174

1. Algemene vragen

Leeftijd en geslacht

174 gasten van Dennenheuvel hebben de klanttevredenheid enquête volledig ingevuld.

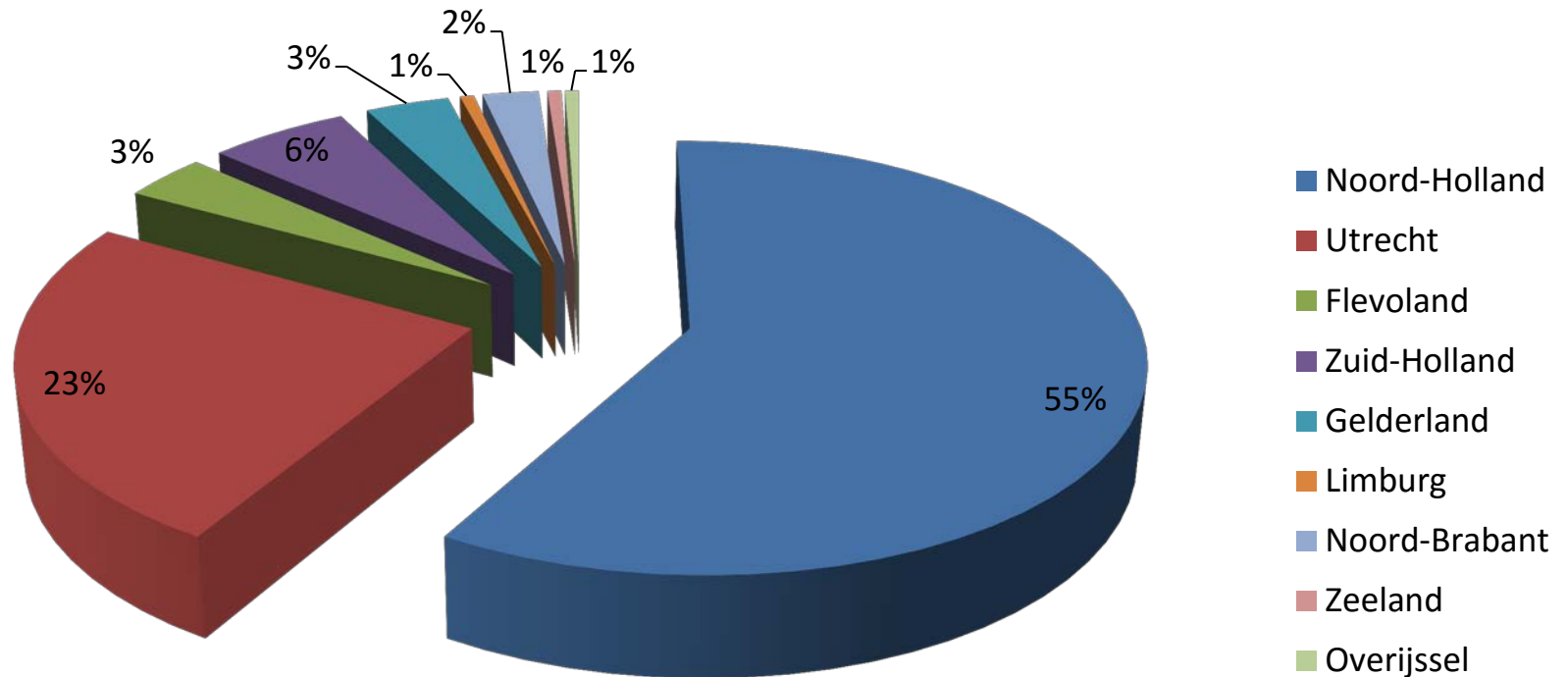
De verdeling naar geslacht is als volgt:



De gemiddelde leeftijd was 77 jaar. Voor vrouwen was dat ruim 77 jaar en voor mannen ruim 74 jaar.

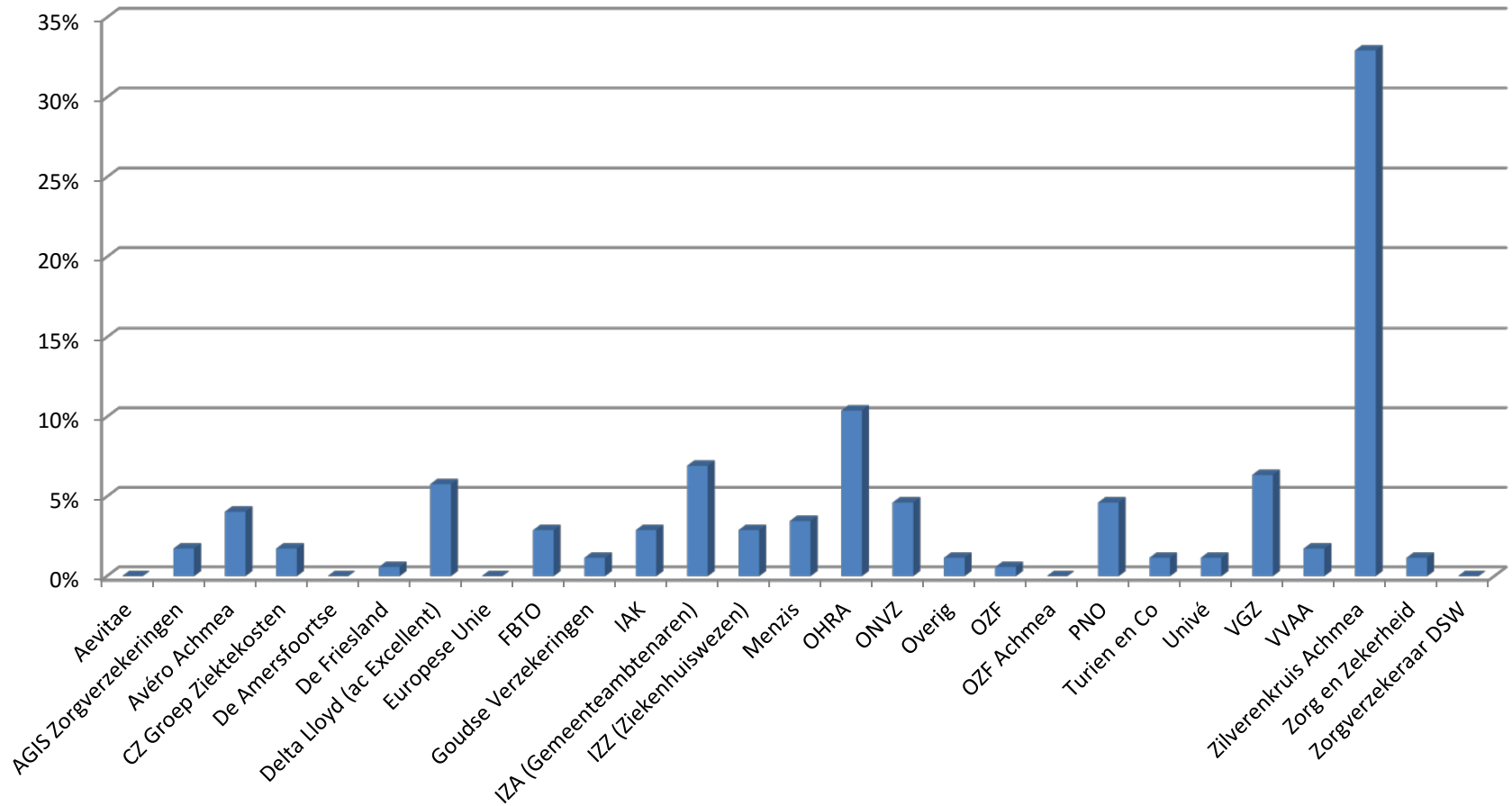
1. Algemene vragen

Uit welke provincie komen onze cliënten?



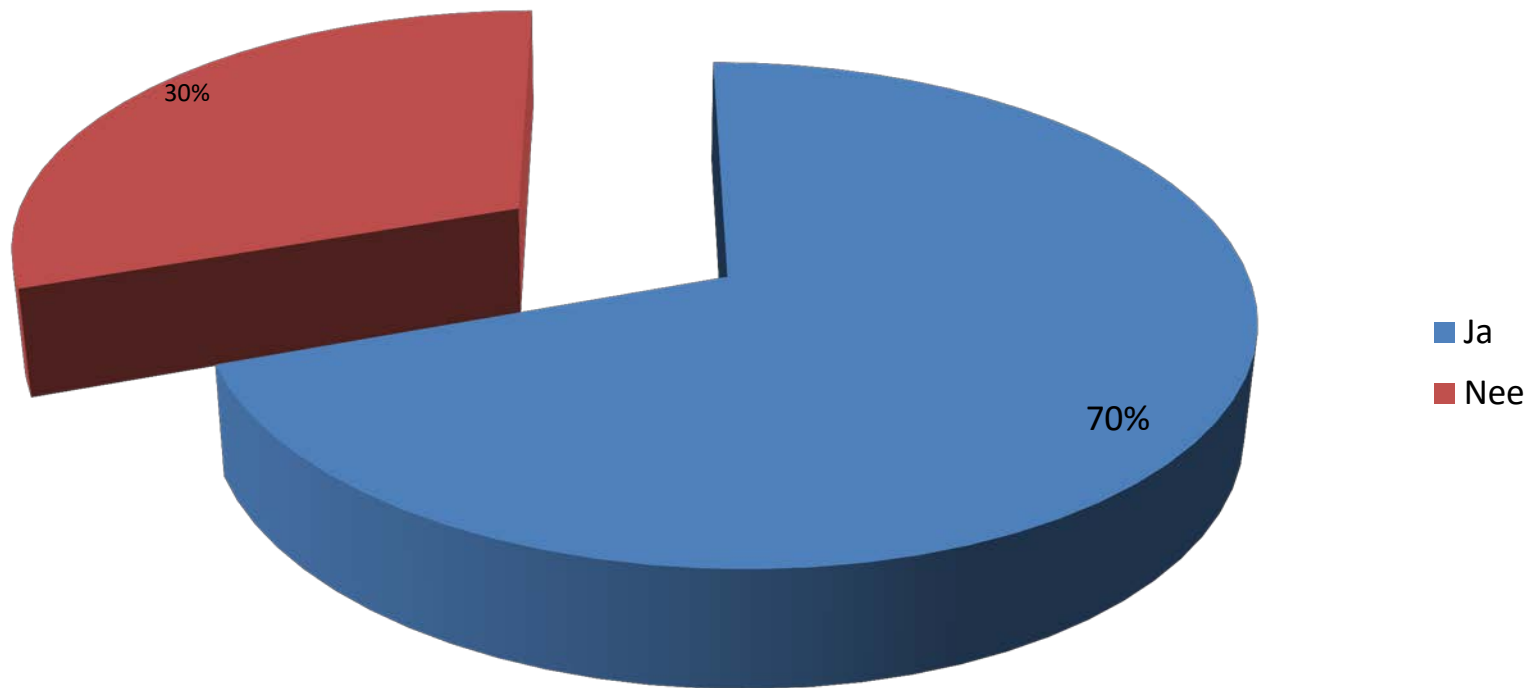
1. Algemene vragen

Wie is uw zorgverzekeraar?



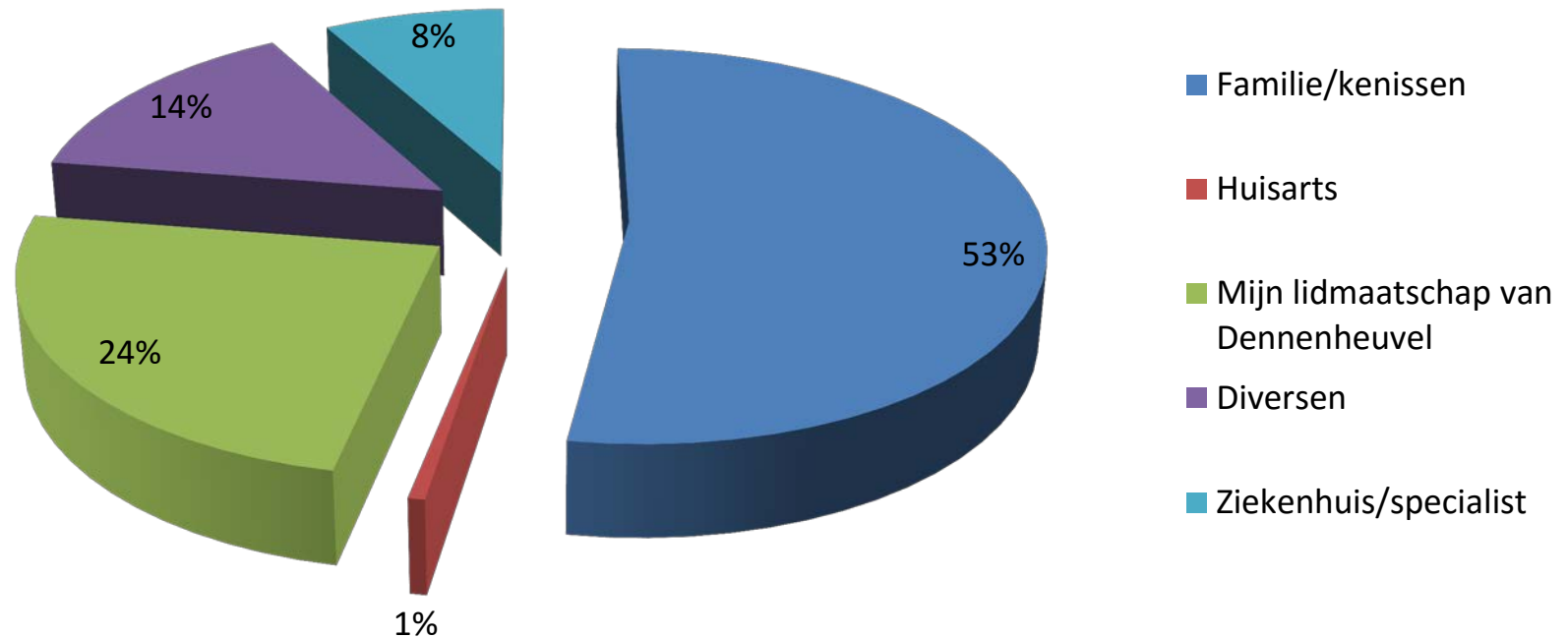
1. Algemene vragen

Bent u lid van Dennenheuvel?



1. Algemene vragen

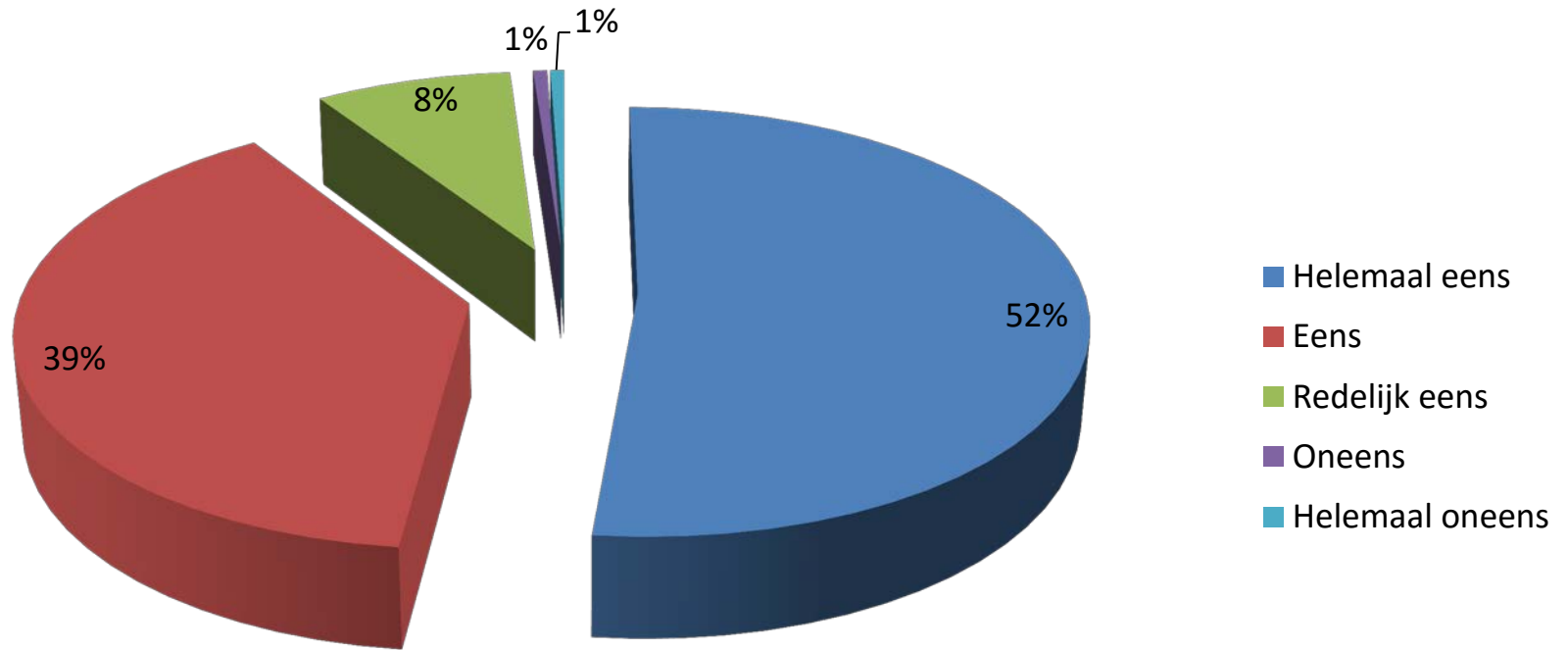
Wie attendeerde u op Dennenheuvel?



1. Algemene vragen

De informatie over verblijf, procedures en kosten was mij duidelijk.

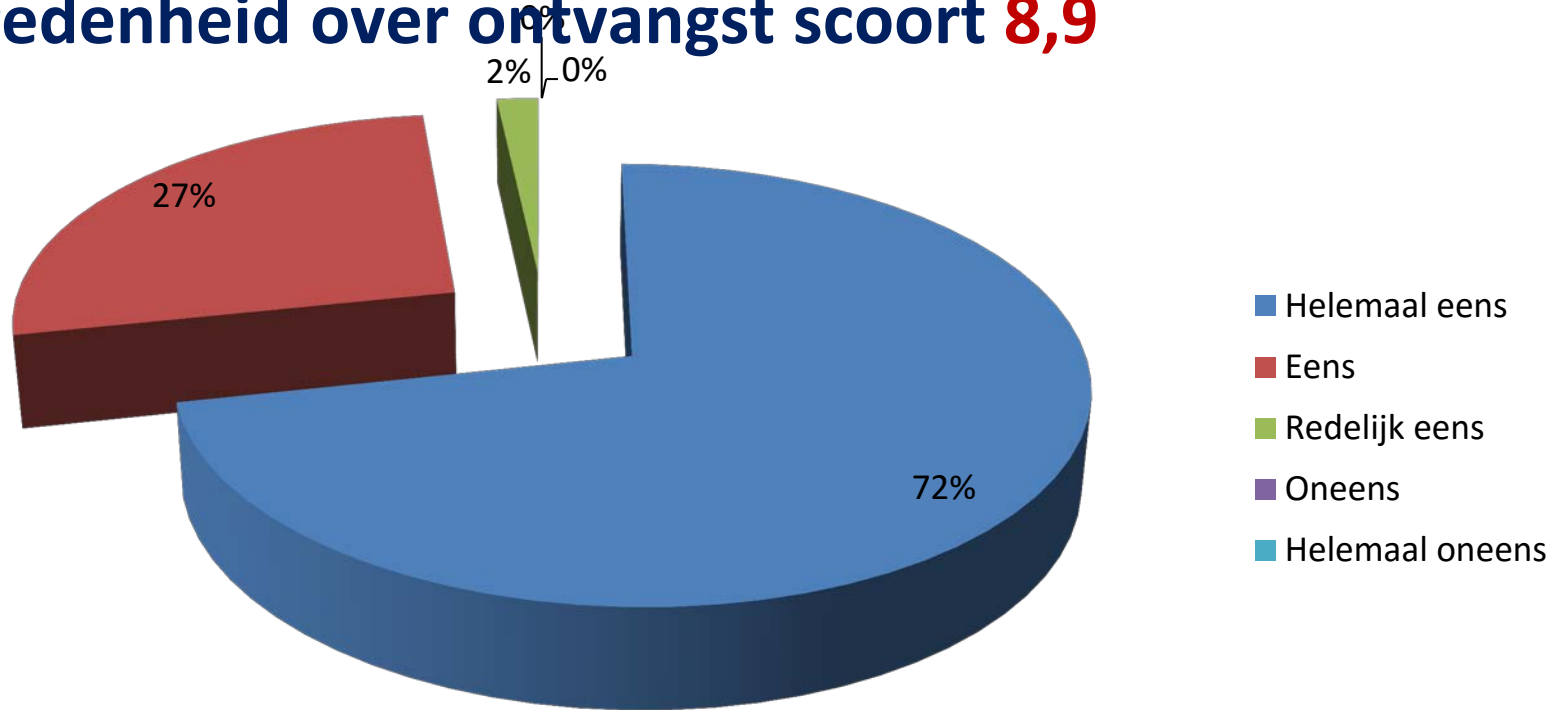
Tevredenheid over informatie scoort 8,7



1. Algemene vragen

Bij aankomst werd ik op een vriendelijke manier ontvangen.

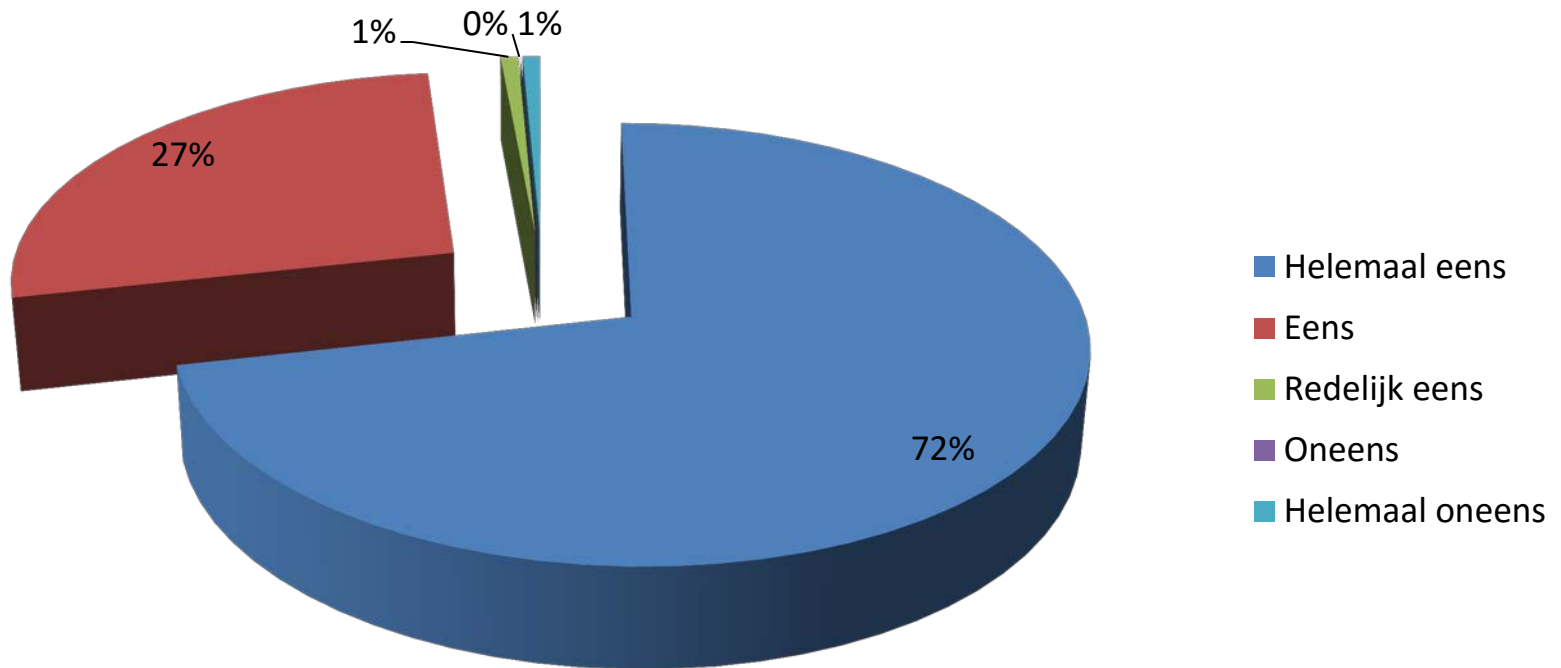
Tevredenheid over ontvangst scoort 8,9



2. Personeel

De bejegening door de Opnameadministratie was vriendelijk en plezierig.

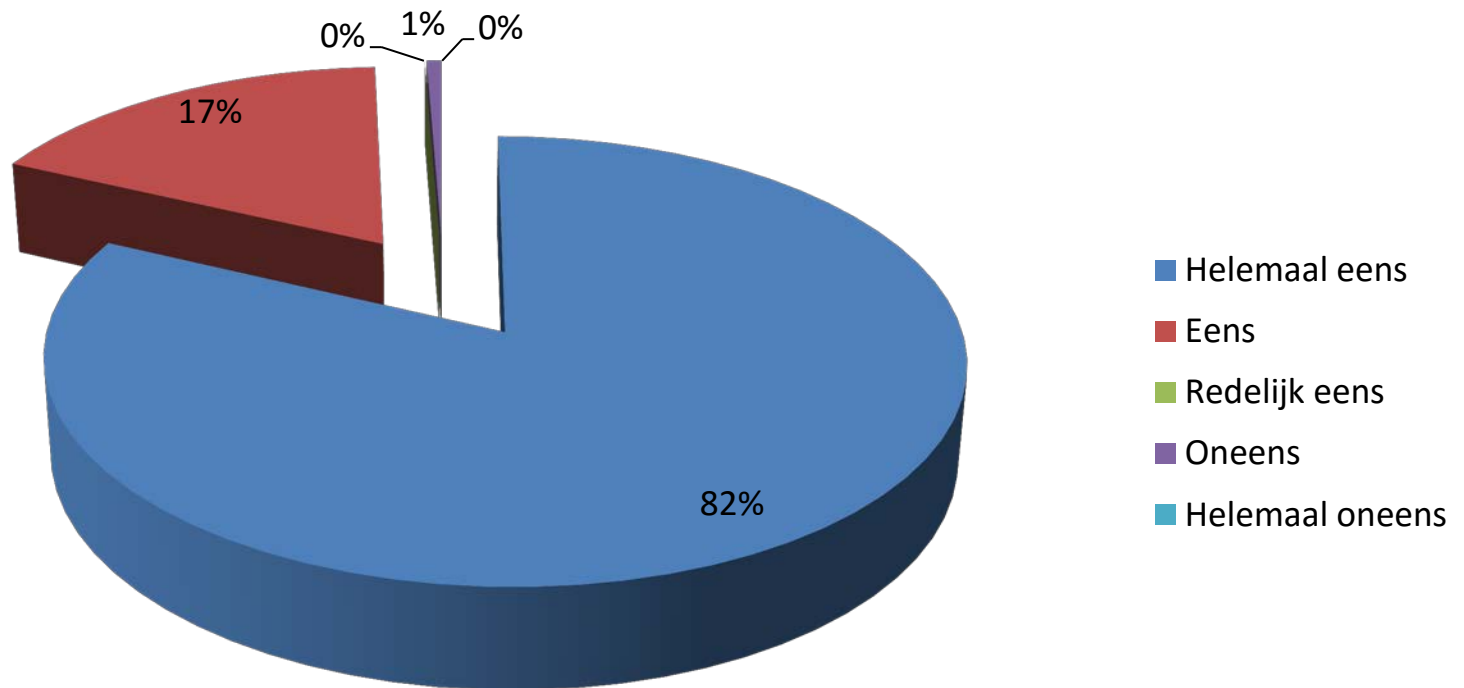
Tevredenheid over bejegening Opname scoort 9,3



2. Personeel

De bejegening door de Servicedienst was vriendelijk en plezierig.

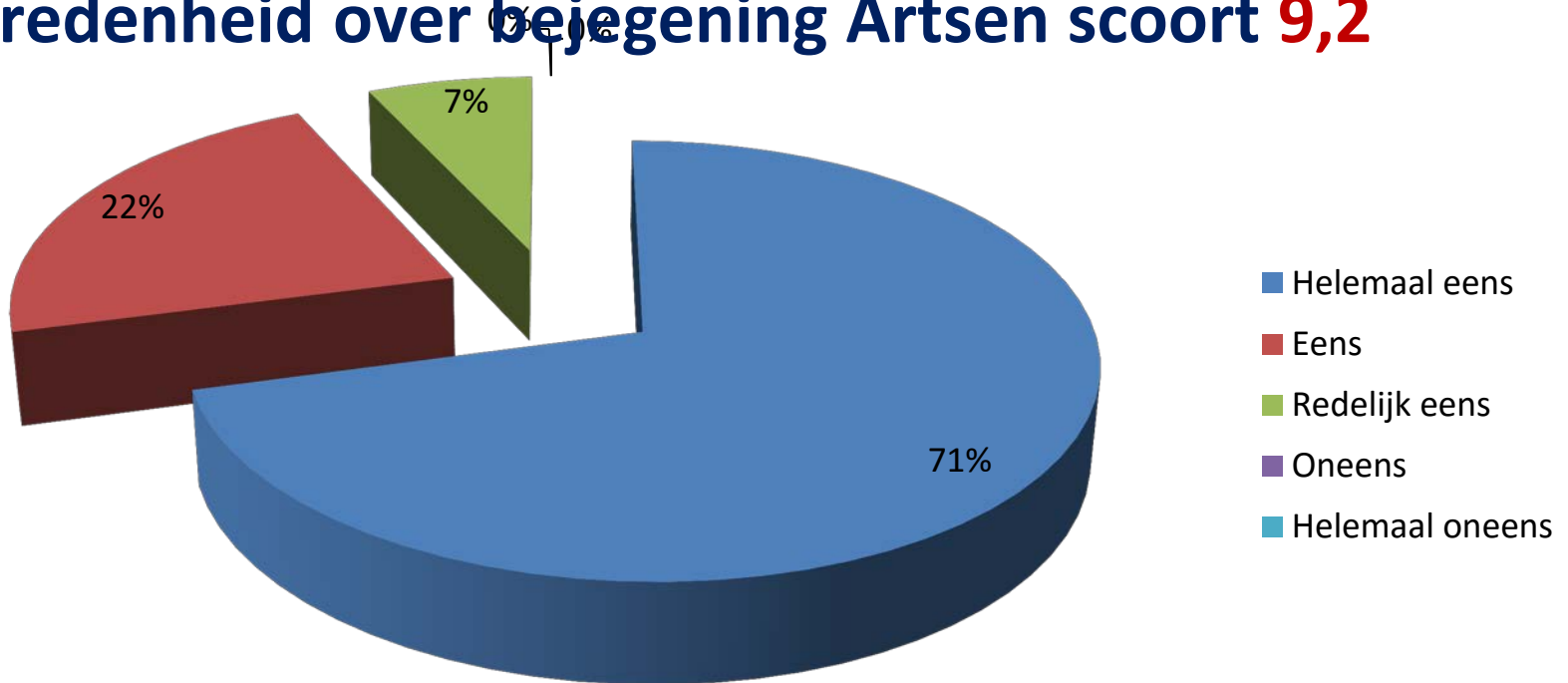
Tevredenheid over bejegening Servicedienst scoort 9,6



2. Personeel

De bejegening door de Artsen was vriendelijk en plezierig.

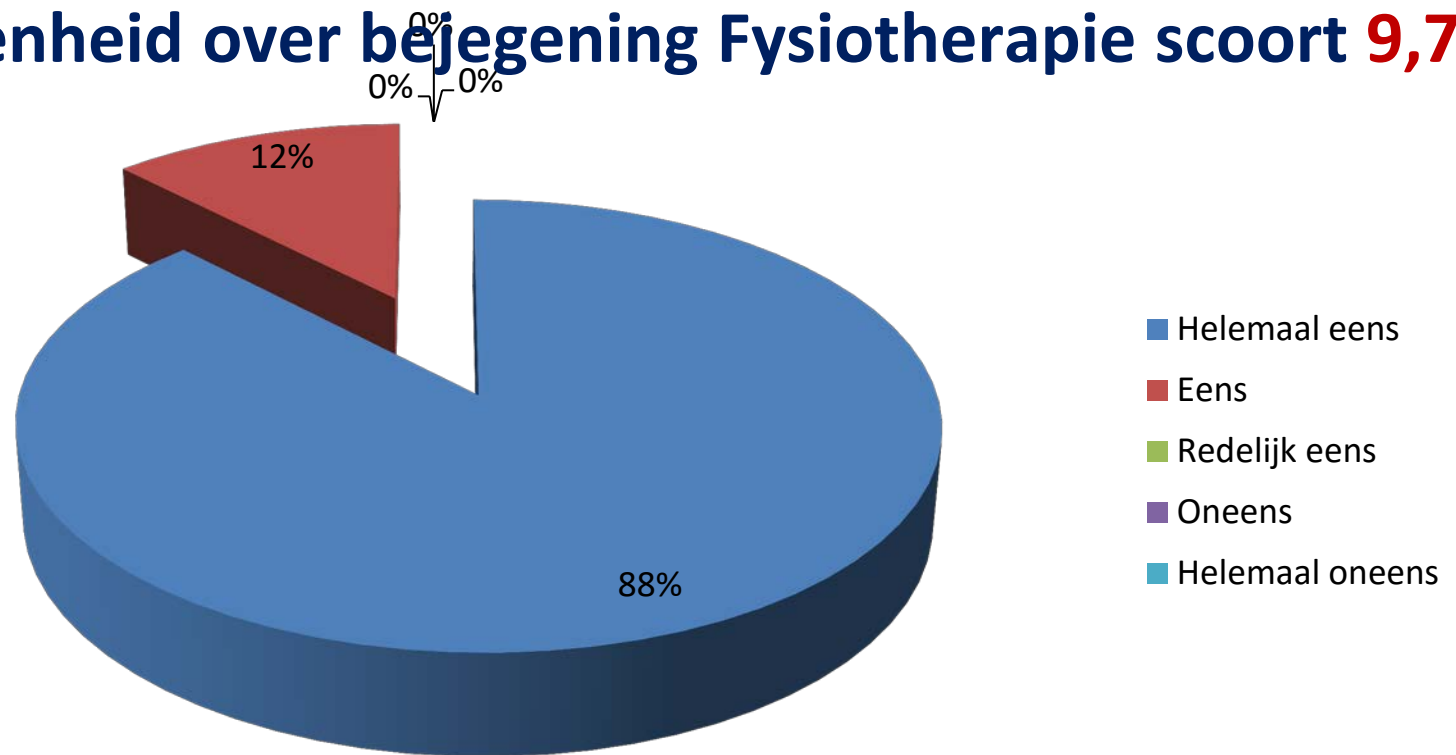
Tevredenheid over bejegening Artsen scoort 9,2



2. Personeel

De bejegening door de Fysiotherapeuten was vriendelijk en plezierig.

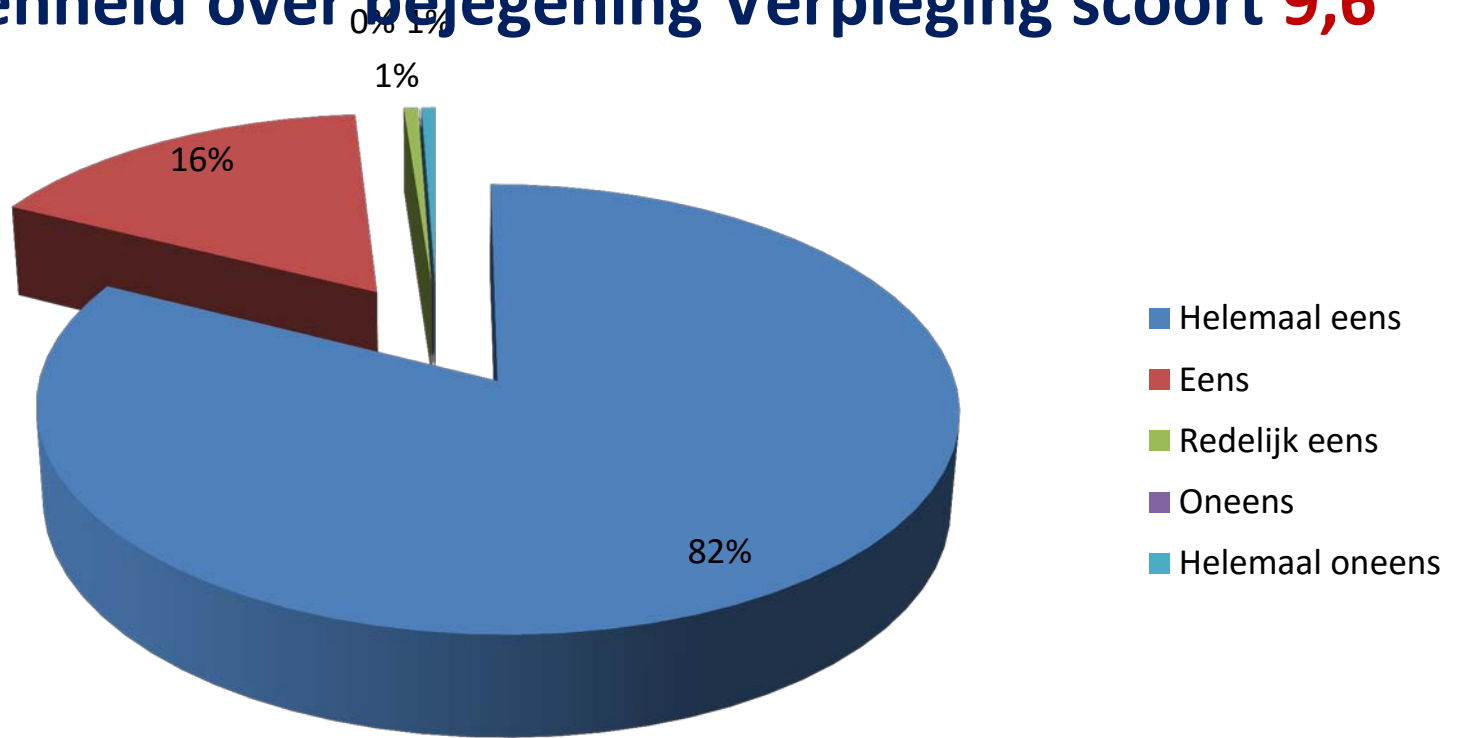
Tevredenheid over bejegening Fysiotherapie scoort 9,7



2. Personeel

De bejegening door de Verpleegkundigen was vriendelijk en plezierig.

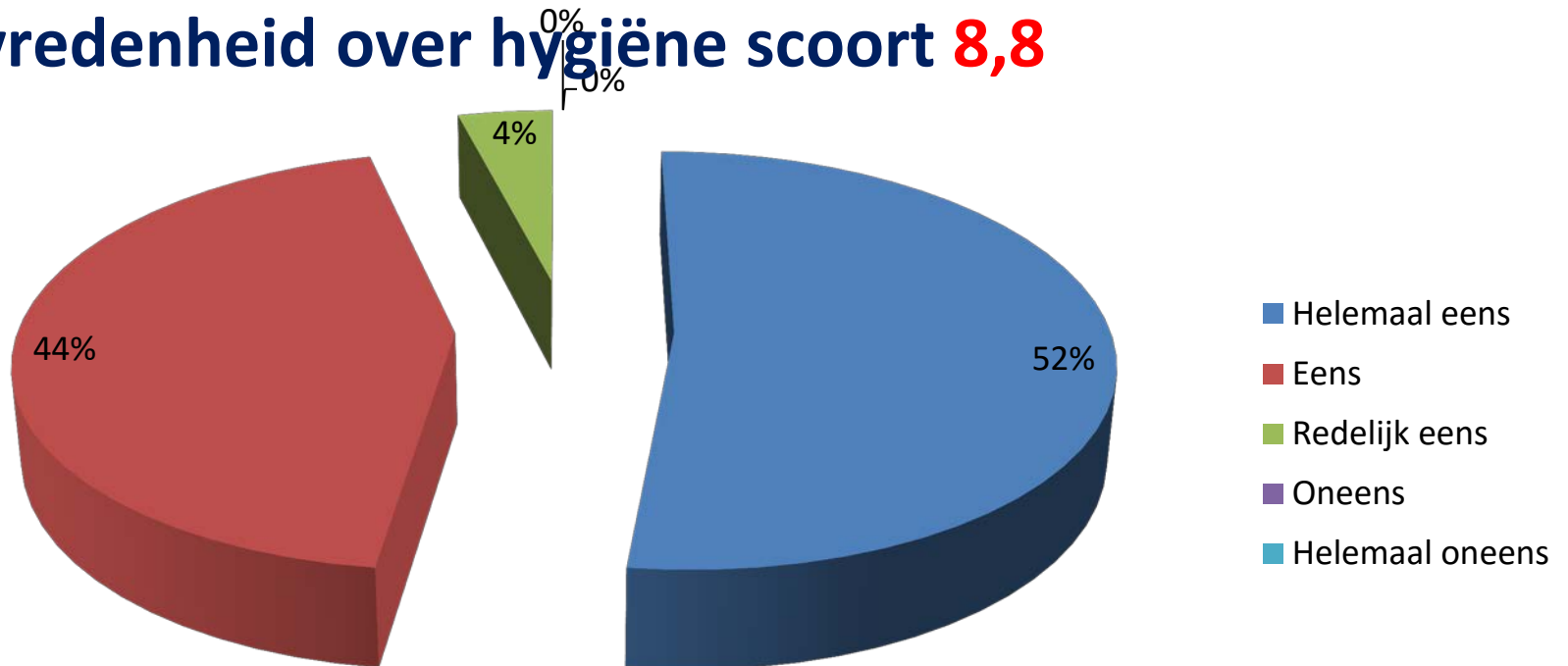
Tevredenheid over bejegening Verpleging scoort 9,6



3. Hygiëne

De hygiëne is goed.

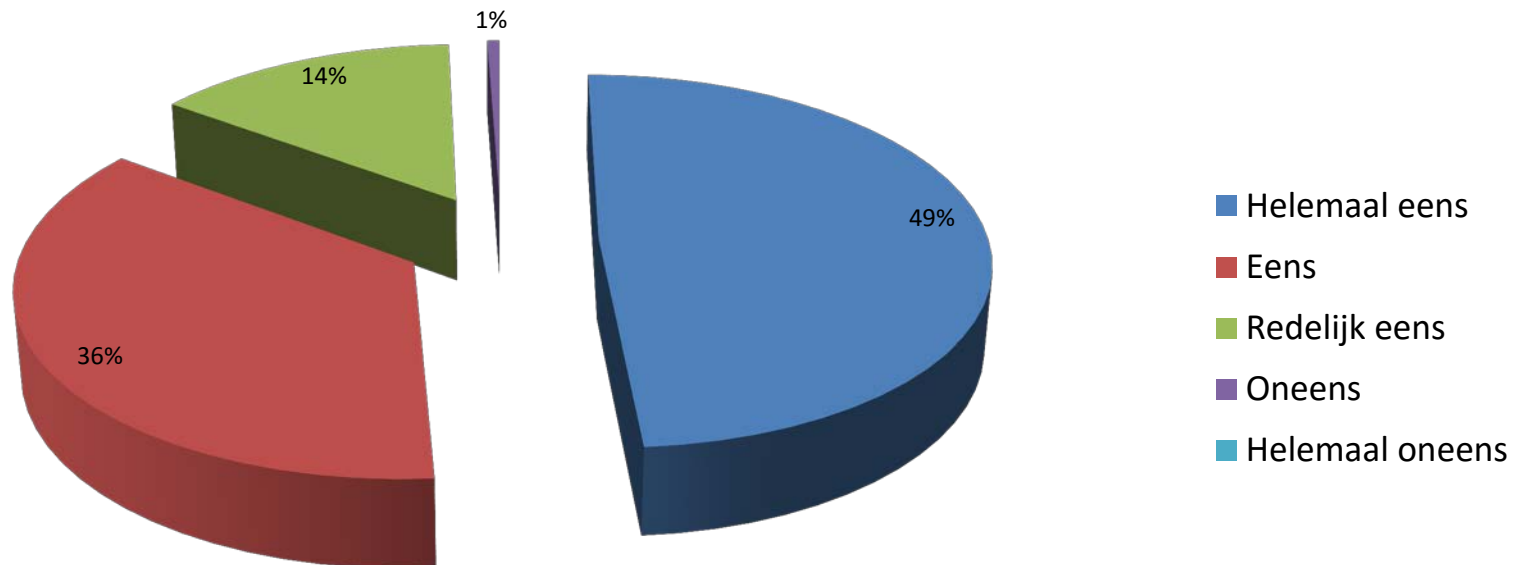
Tevredenheid over hygiëne scoort **8,8**



3. Hygiëne

De kamer is goed verzorgd.

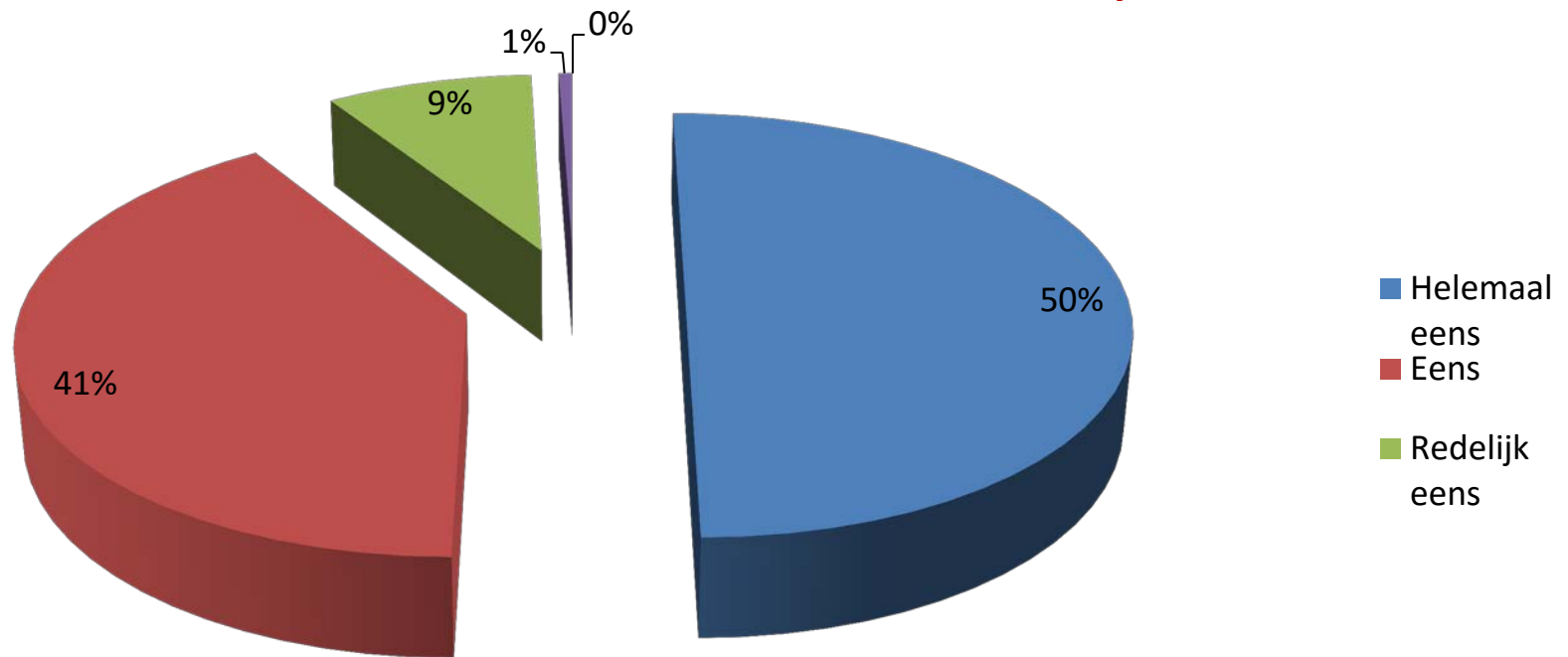
Tevredenheid over verzorging kamer scoort 8,5



3. Hygiëne

Het sanitair is goed verzorgd.

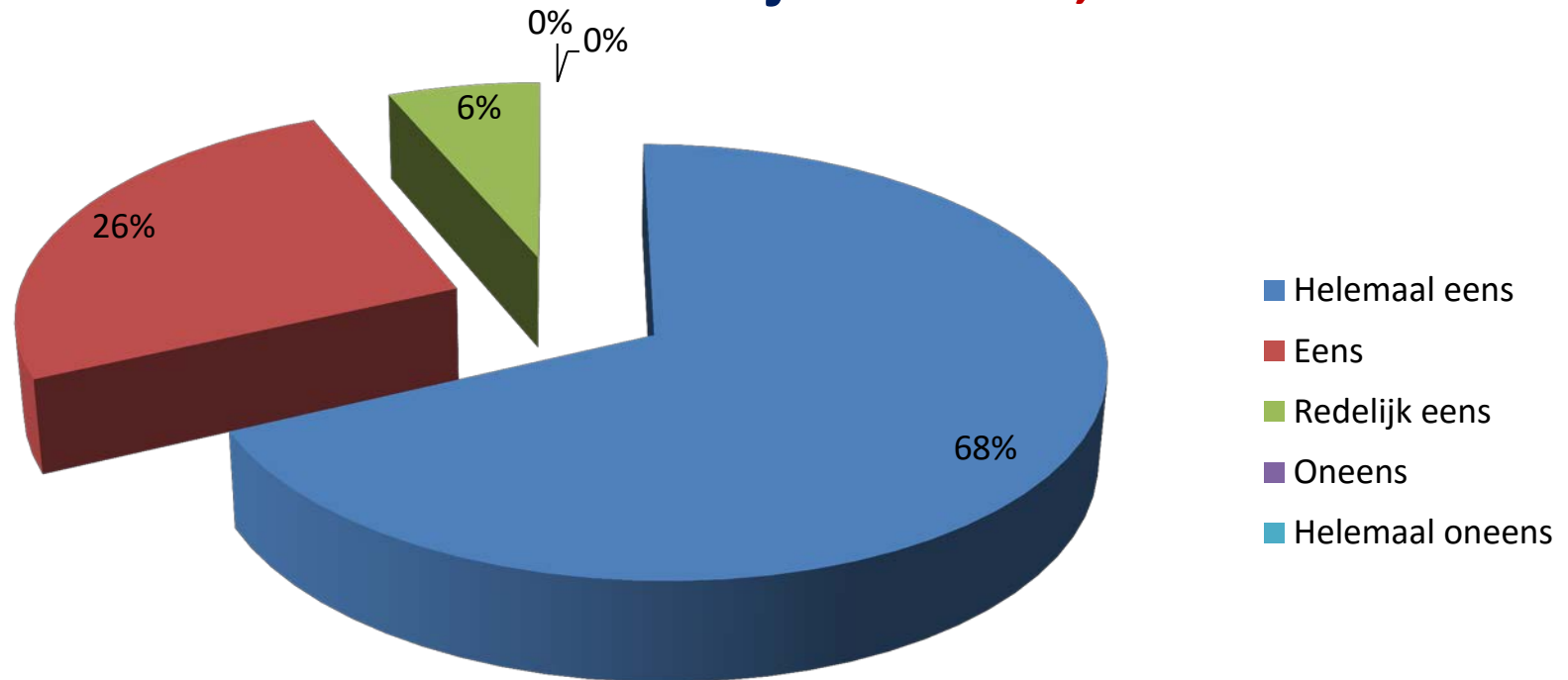
Tevredenheid over het sanitair scoort 8,7



4. Maaltijden

Het ontbijt is goed verzorgd.

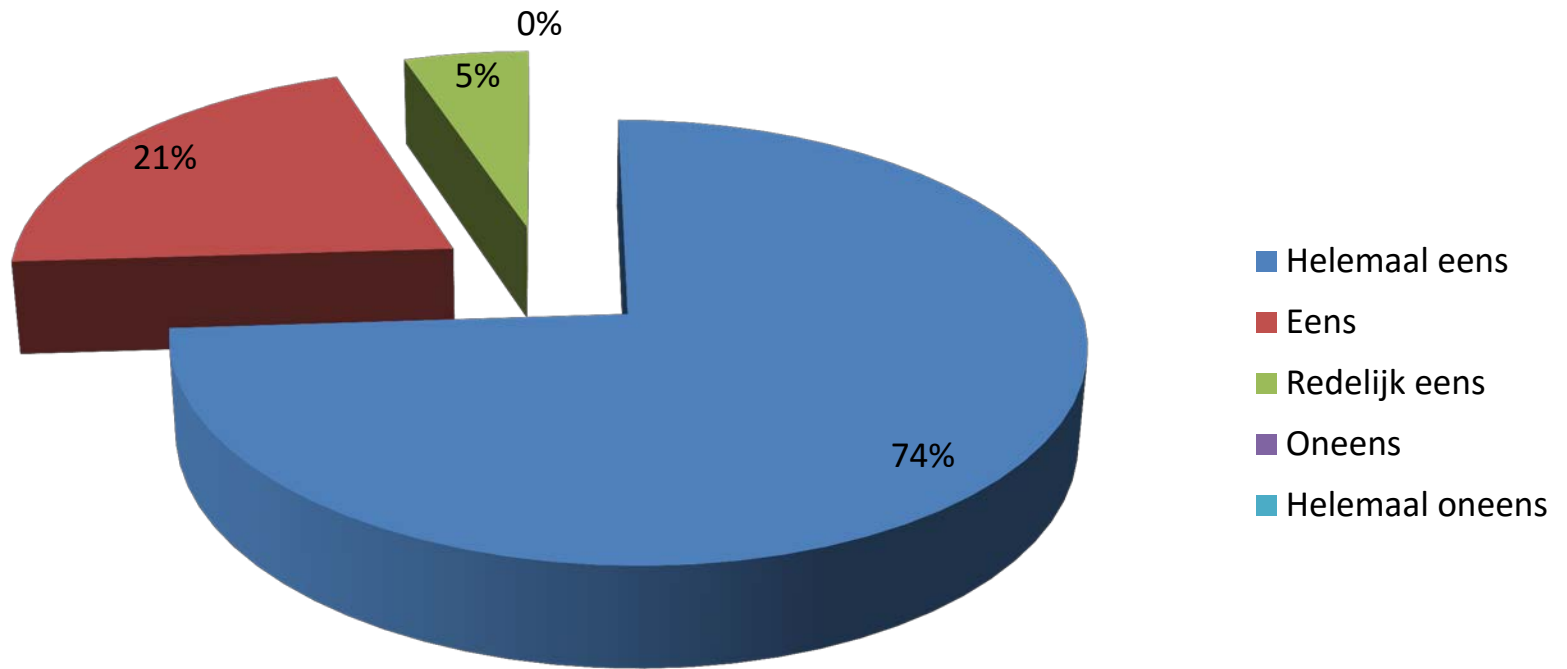
Tevredenheid over het ontbijt scoort 9,1



4. Maaltijden

De lunch is goed verzorgd.

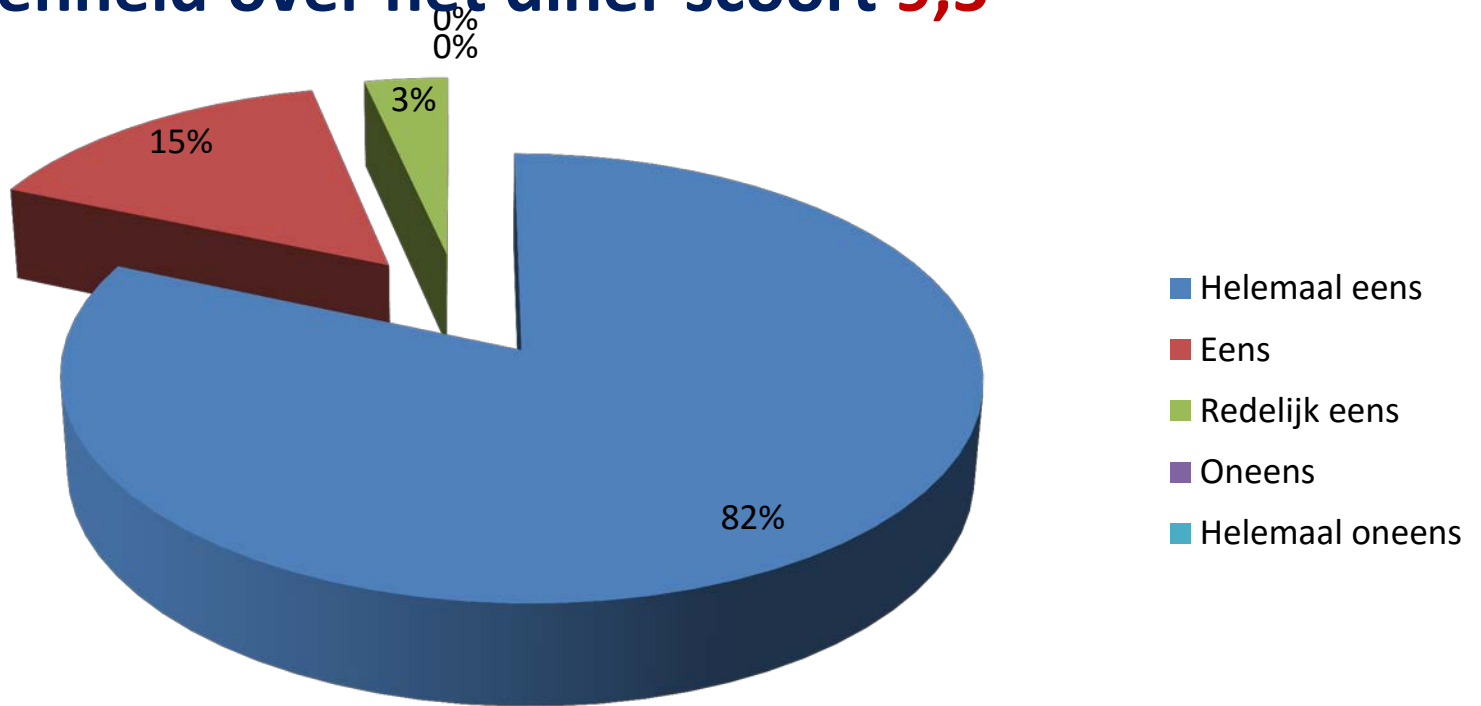
Tevredenheid over de lunch scoort 9,3



4. Maaltijden

Het diner is goed verzorgd.

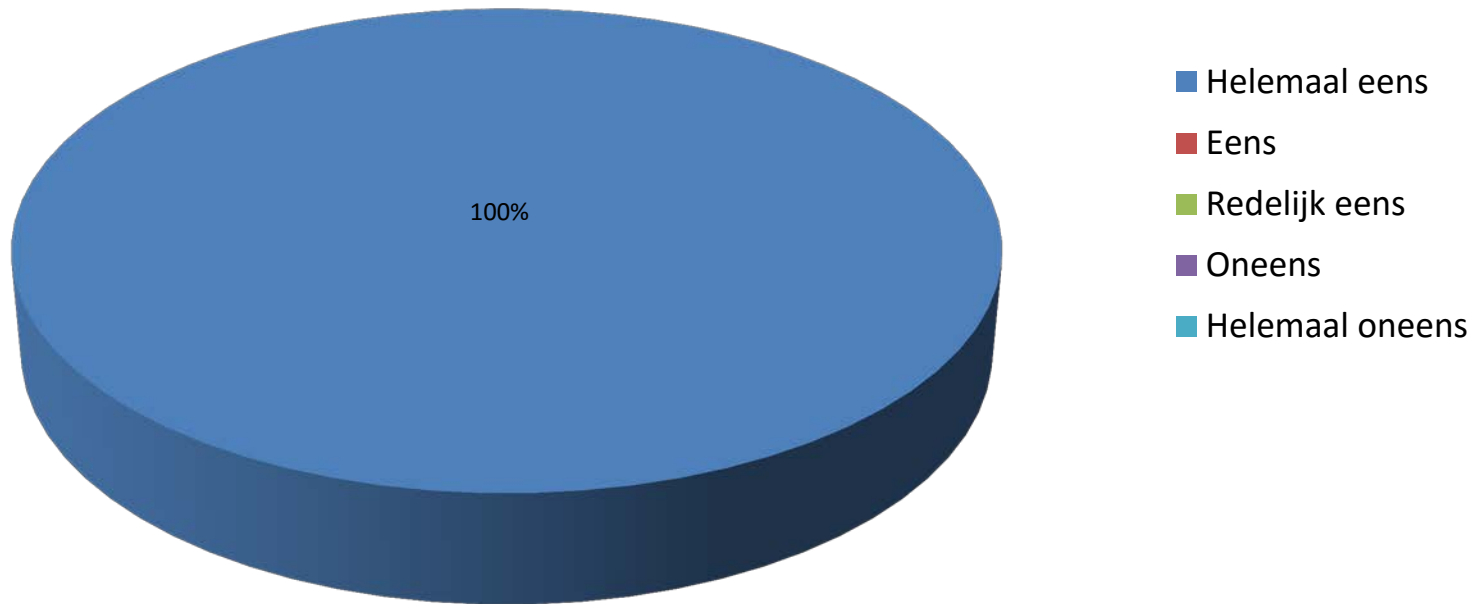
Tevredenheid over het diner scoort 9,5



4. Maaltijden

Aan mijn dieet wordt tegemoet gekomen.

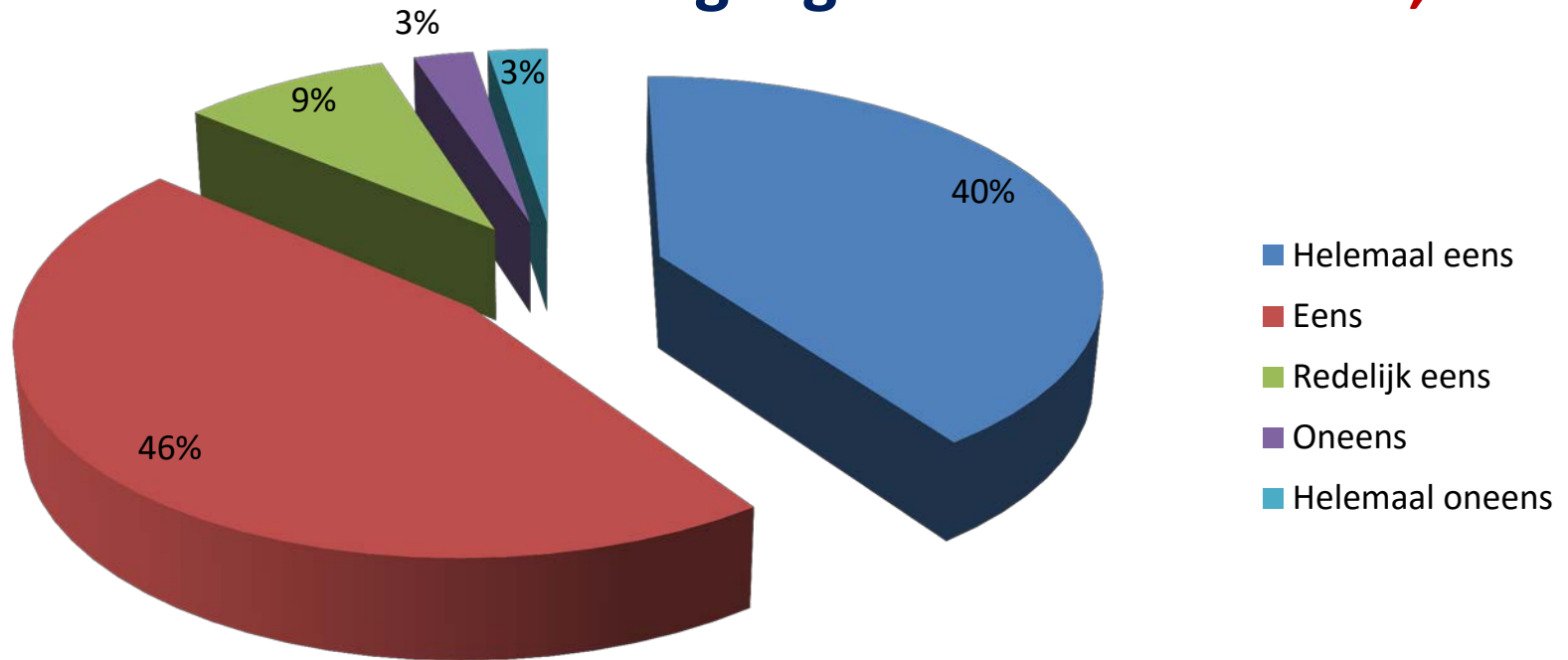
Tevredenheid over invullen dieet (betreft circa 20% van de klanten) scoort **10**



5. Zorgfunctie

Bij de opname heb ik zelf aangegeven wat ik wilde bereiken tijdens mijn verblijf in Dennenheuvel.

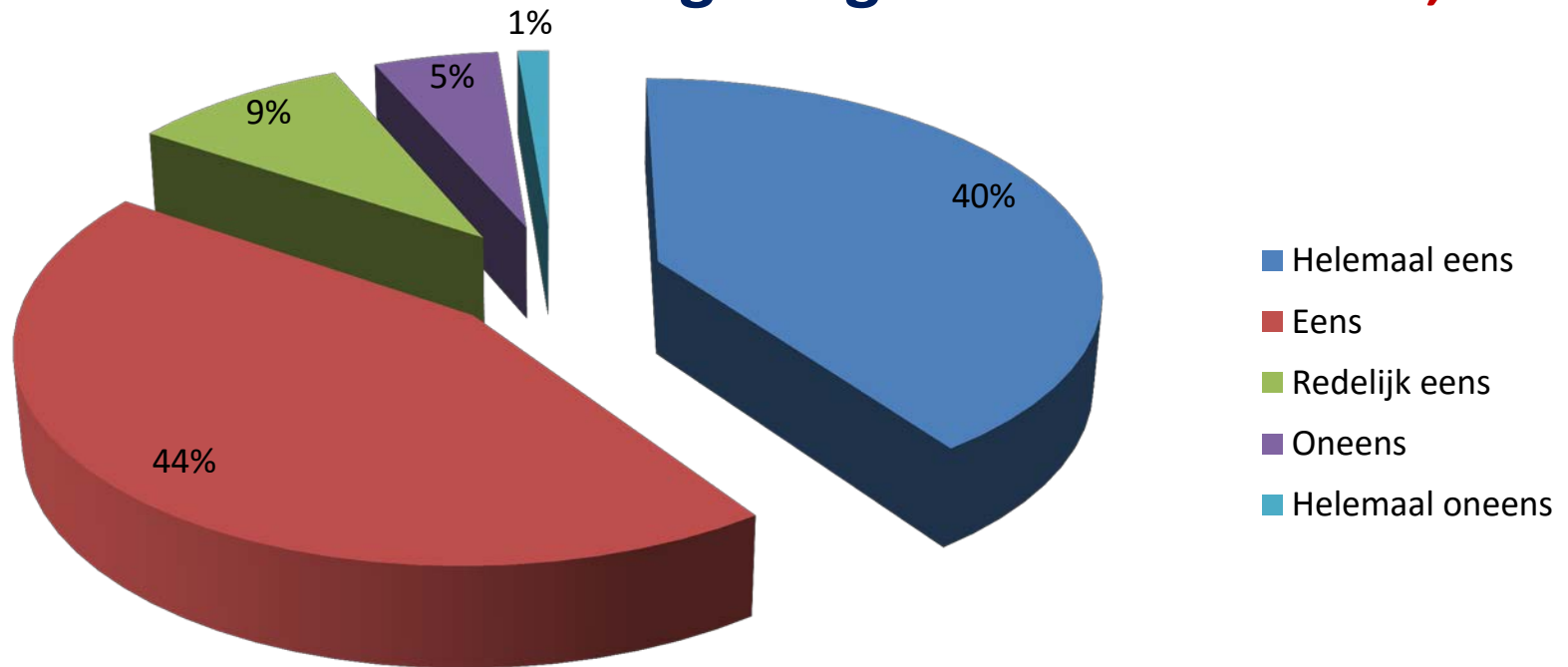
Tevredenheid over inbreng eigen doelen scoort 7,9



5. Zorgfunctie

Bij de opname werd met mij samen vastgesteld welke zorg ik nodig had om het doel (van 12A) te bereiken.

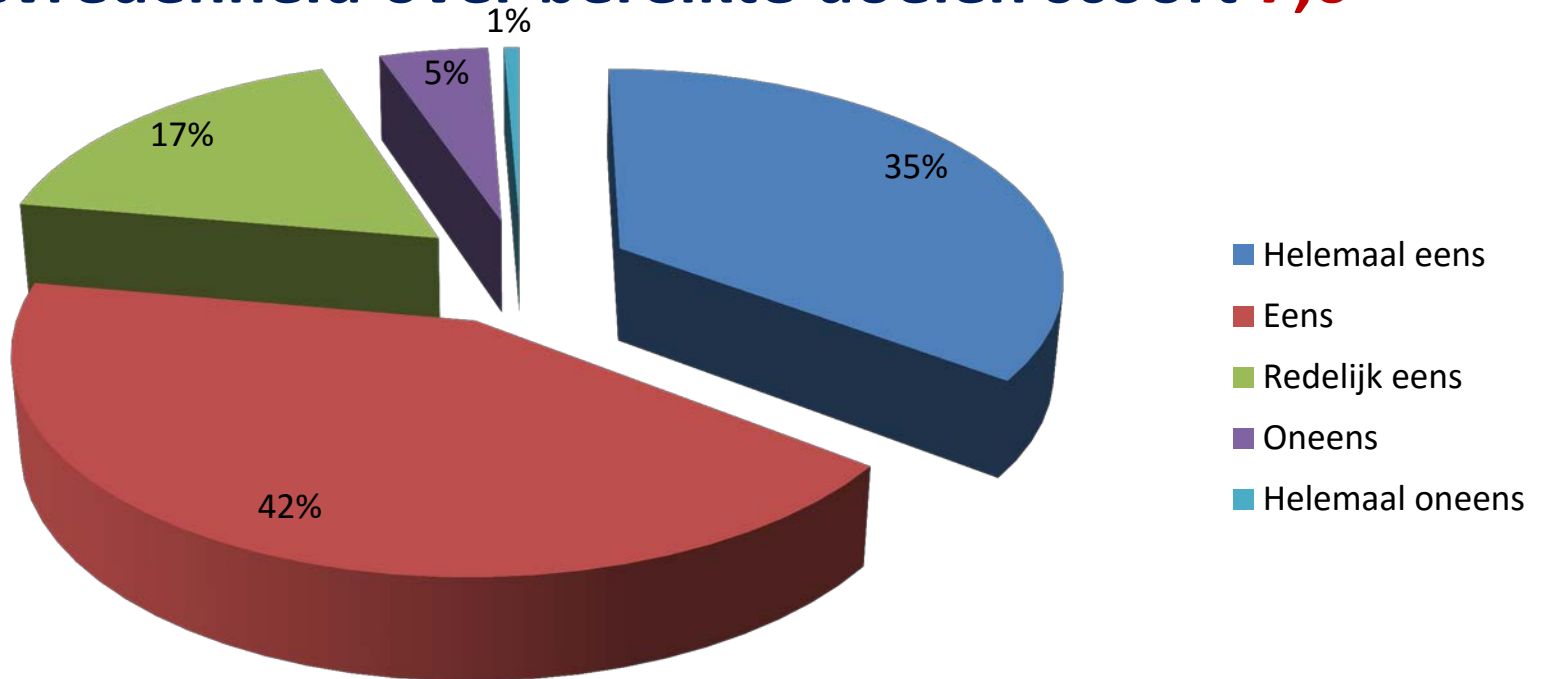
Tevredenheid over inbreng zorgbehoefte scoort 7,8



5. Zorgfunctie

Ik heb het verblijfsdoel van vraag 12A gehaald in de tijd die wij bij de opname hebben afgesproken.

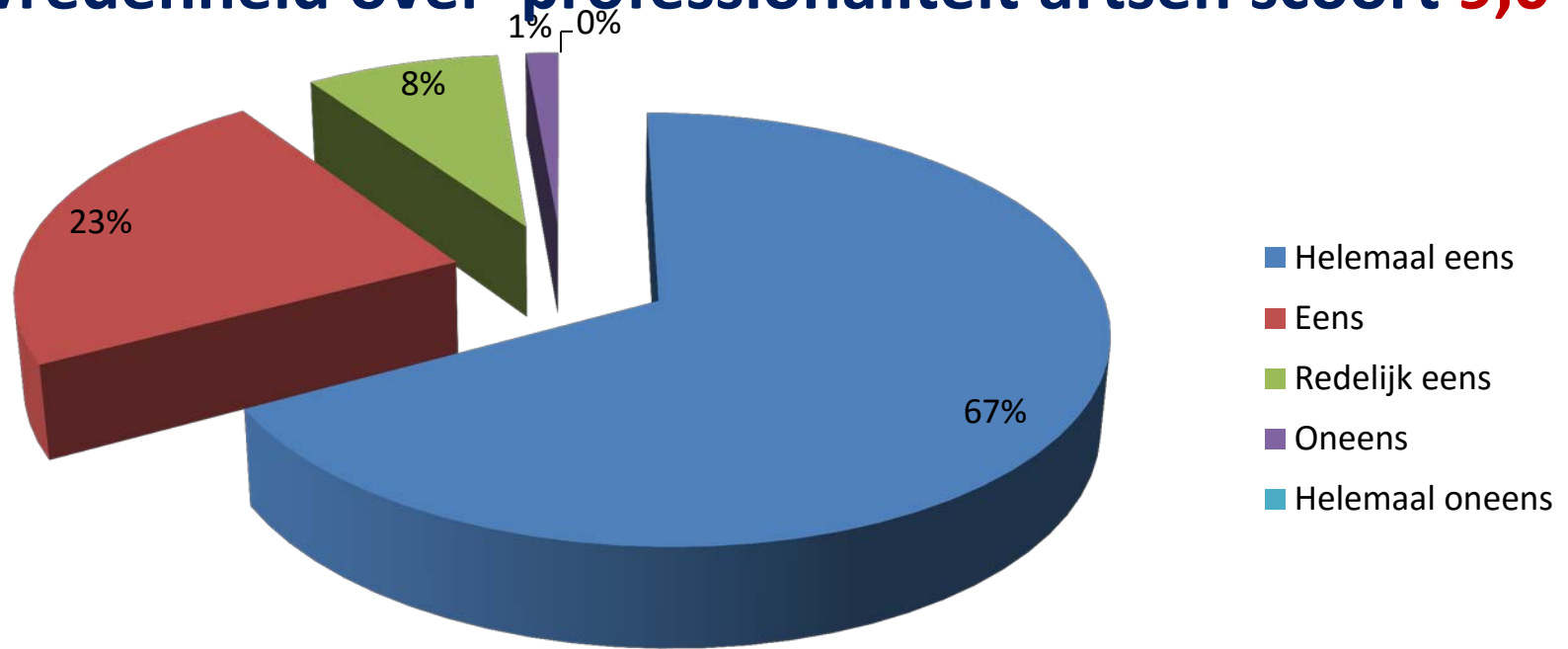
Tevredenheid over bereikte doelen scoort 7,6



5. Zorgfunctie

De artsen handelen professioneel.

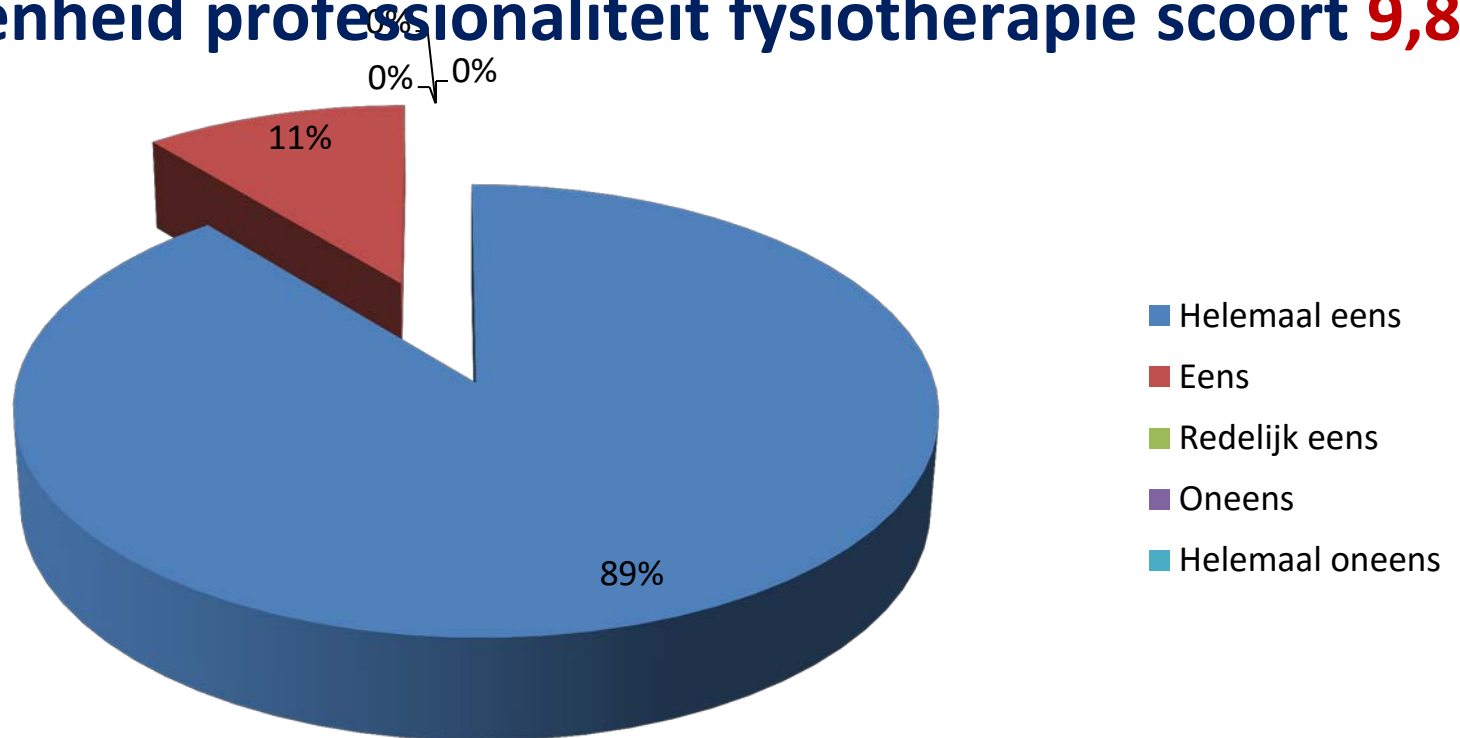
Tevredenheid over professionaliteit artsen scoort **9,0**



5. Zorgfunctie

De fysiotherapeuten handelen professioneel.

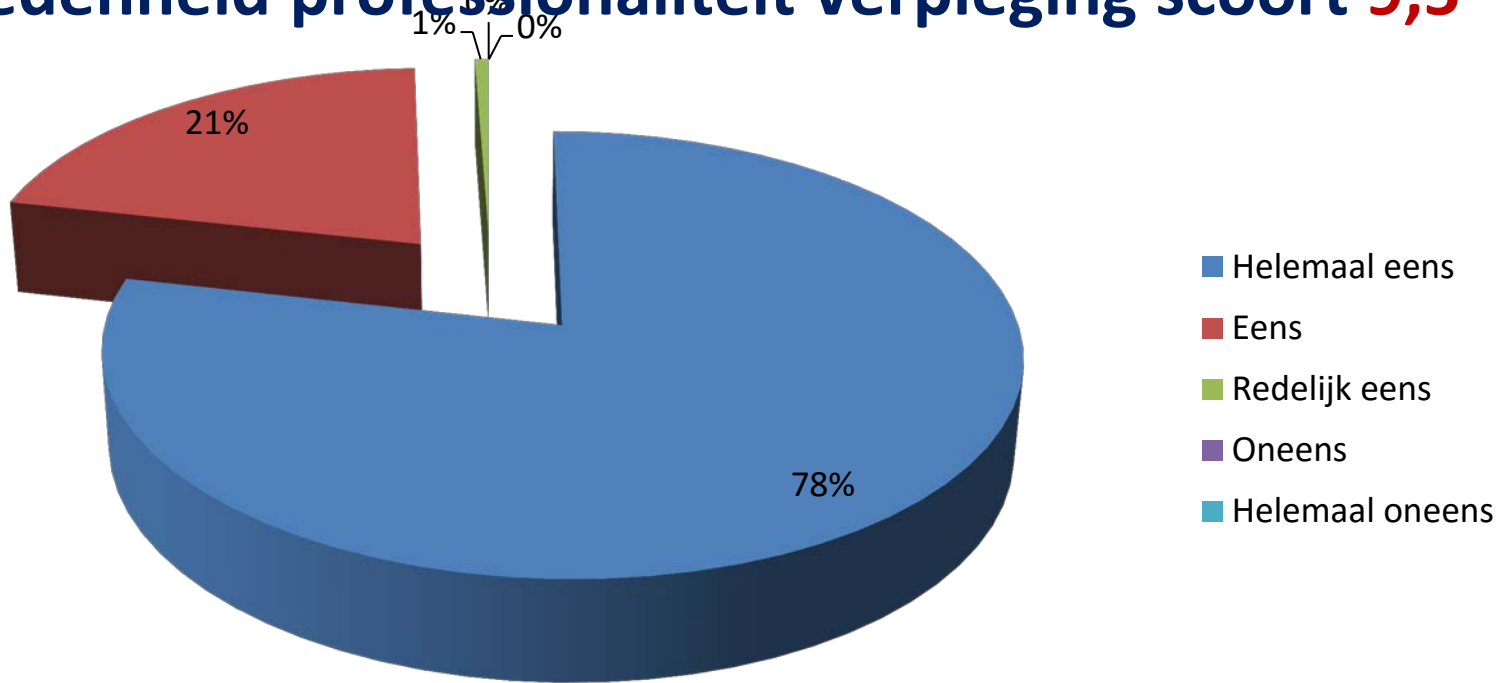
Tevredenheid professionaliteit fysiotherapie scoort 9,8



5. Zorgfunctie

De verpleegkundigen handelen professioneel.

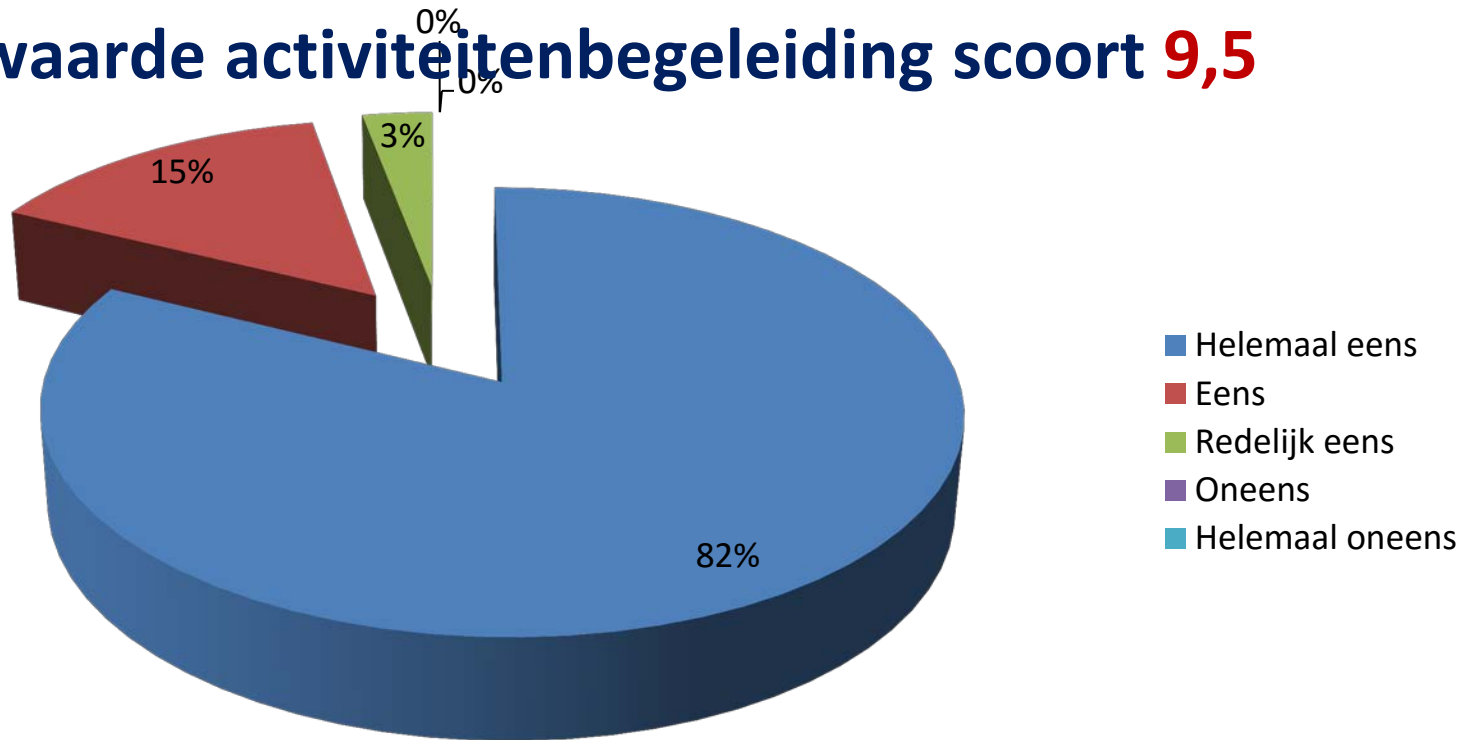
Tevredenheid professionaliteit verpleging scoort 9,5



6. Extra service aspecten

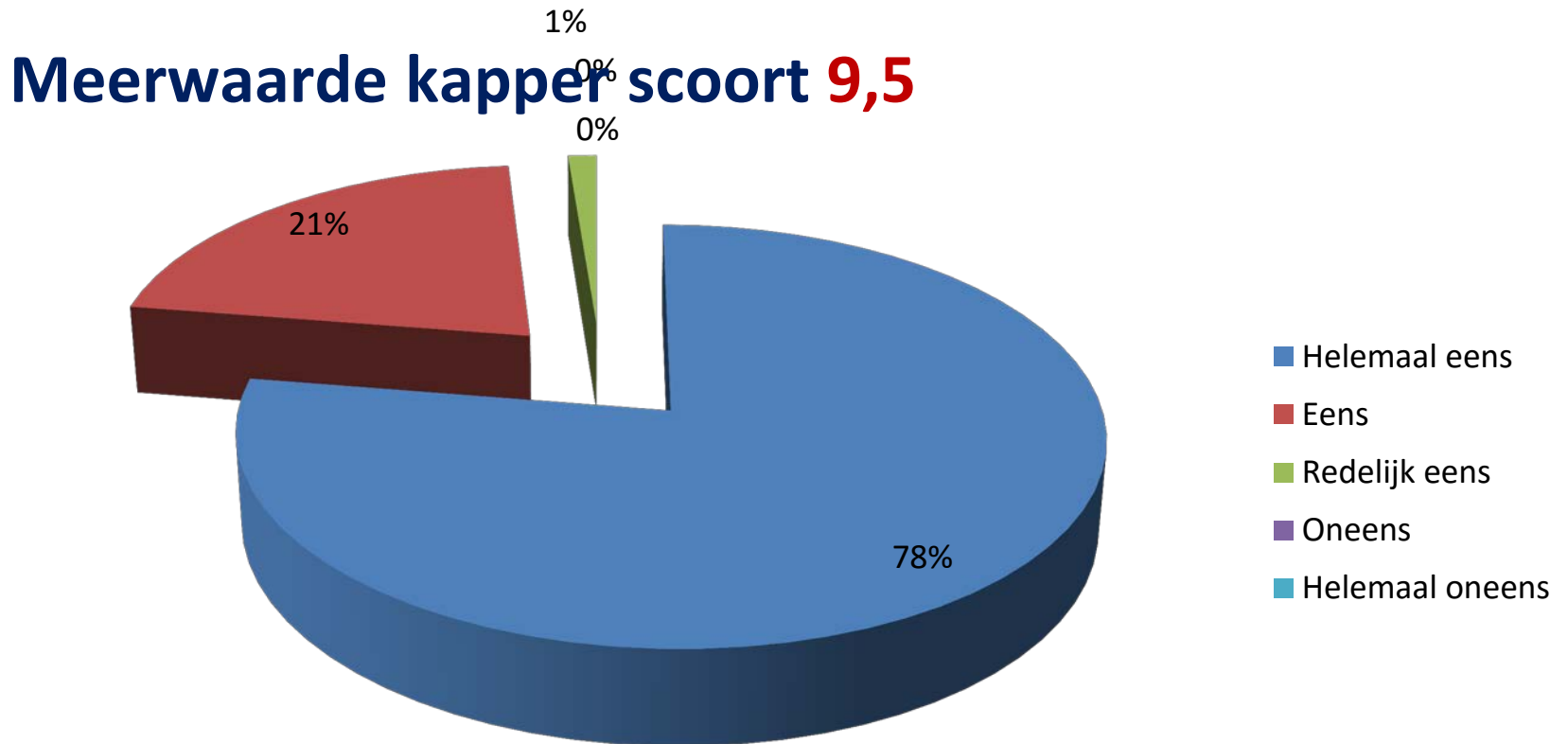
De aanwezigheid van de activiteitenbegeleiding heb ik als meerwaarde ervaren.

Meerwaarde activiteitenbegeleiding scoort 9,5



6. Extra service aspecten

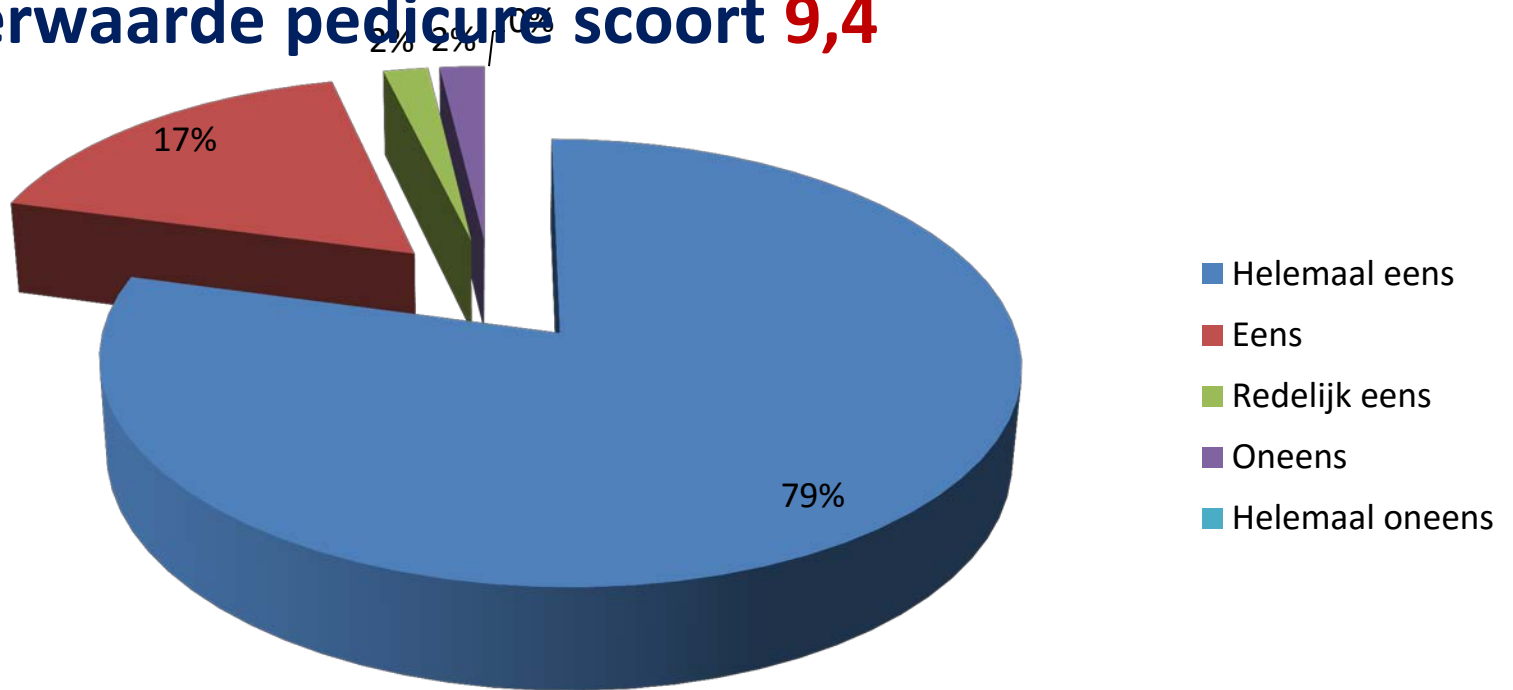
De aanwezigheid van de kapper heb ik als meerwaarde ervaren.



6. Extra service aspecten

De aanwezigheid van de pedicure heb ik als meerwaarde ervaren.

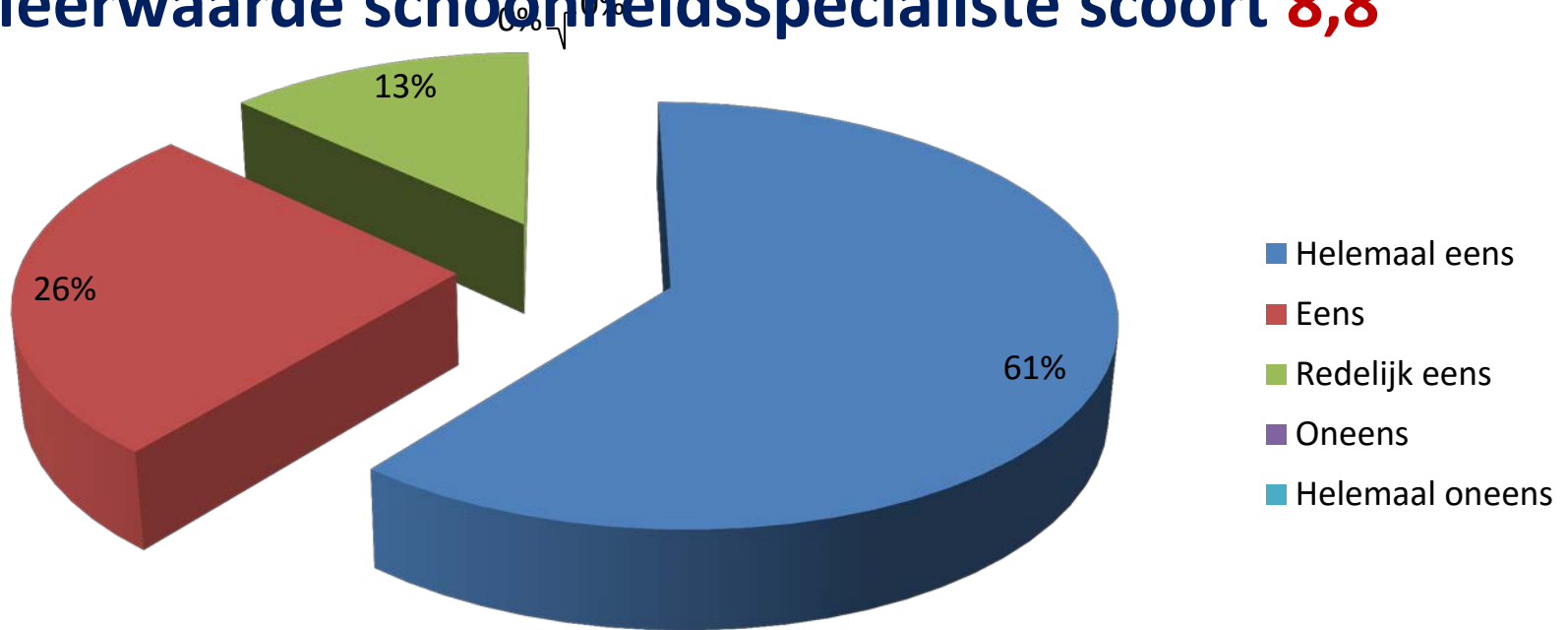
Meerwaarde pedicure scoort 9,4



6. Extra service aspecten

De aanwezigheid van de schoonheidsspecialiste heb ik als meerwaarde ervaren.

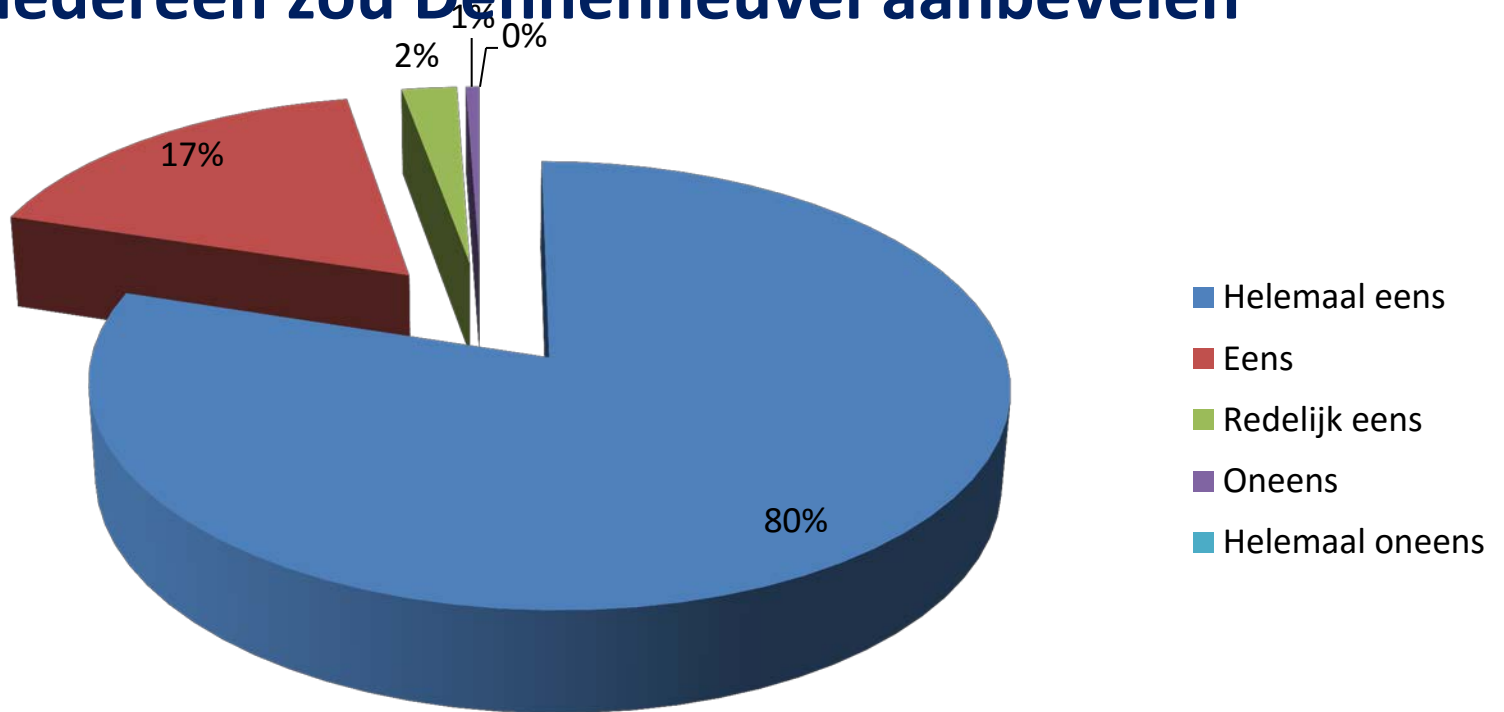
Meerwaarde schoonheidsspecialiste scoort 8,8



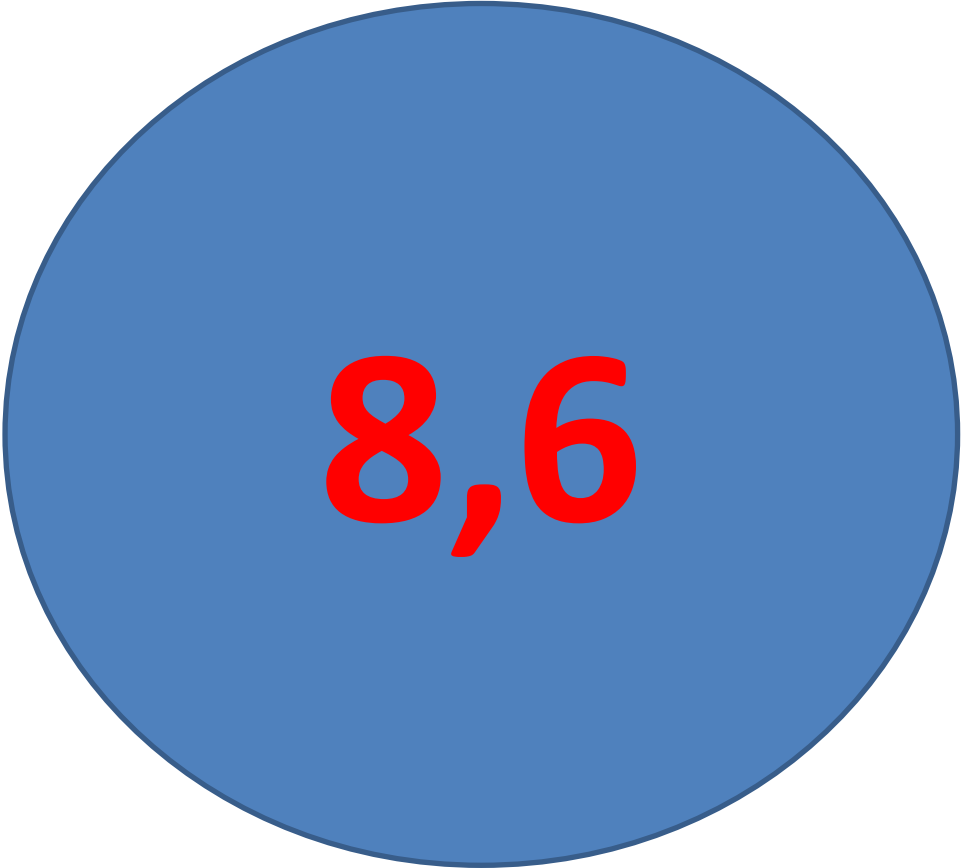
7. Eindoordeel

Ik zou Dennenheuvel aanbevelen aan familie, vrienden en kennissen.

Bijna iedereen zou Dennenheuvel aanbevelen



Rapportcijfer voor verblijf in Dennenheuvel



8,6