

EEN OVERZICHT VAN DE BELANGRIJKSTE ERVARINGEN

DE WAALBOOG
LOCATIE DE HONINGHOEVE
CQ-INDEX PG
2014

1 WAAR ZIJN UW CLIËNTEN ZEER TEVREDEN OVER?



2 DE STERKSTE PUNTEN

KWALITEITSINDICATOR

1	Er is genoeg tijd om te eten	Eten en Drinken
2	Cliënten kunnen zelf bepalen hoe hun woonruimte is ingericht	Inrichting
3	De contactpersoon of leidinggevende is makkelijk bereikbaar	Informatie
4	Zorgverleners nemen gezondheidsklachten van cliënten serieus	Kwaliteit personeel
5	Naasten weten bij wie ze terecht kunnen met vragen en problemen	Informatie



3 DE BELANGRIJKSTE AANDACHTSPUNTEN

KWALITEITSINDICATOR

1	Zelf bepalen wanneer de bewoner een douche neemt	Extra vraag 7
2	De georganiseerde activiteiten sluiten aan op wat de cliënt leuk vindt	Zinvolle dag
3	Zorgverleners hebben voldoende tijd voor de cliënt	Bejegening
4	De schoonmaak van de woonruimte	Schoonmaak
5	Naasten kunnen meebeslissen over wat voor zorg of hulp cliënten krijgen	Inspraak



4 NET PROMOTOR SCORE (NPS)

vraag Zou u de organisatie bij uw vrienden en familie aanbevelen?



14% DETRACTORS - 43% PASSIVES - 43% PROMOTORS

NPS score: 43% - 14% = 29

