

EEN OVERZICHT VAN DE BELANGRIJKSTE ERVARINGEN

DE WAALBOOG
LOCATIE DE HONINGHOEVE
CQ-INDEX SOMATIEK
2014

WAAR ZIJN UW CLIËNTEN ZEER TEVREDEN OVER?



DE STERKSTE PUNTEN		KWALITEITSINDICATOR
1	Cliënten ontvangen genoeg informatie over wat de organisatie voor hen kan doen	informatie
2	Opstaan en naar bed wanneer de cliënt wil	Extra vraag 5
3	Cliënten voelen zich veilig	veiligheid
4	Zorgverleners houden rekening met wat cliënten wel en niet zelf kunnen	kwaliteit personeel

DE BELANGRIJKSTE AANDACHTSPUNTEN		KWALITEITSINDICATOR
1	De ervaren smaak van de maaltijden	maaltijden
2	Zelf bepalen wanneer de bewoner een douche neemt	Extra vraag 6
3	Er is genoeg personeel in huis	beschikbaarheid personeel
4	De schoonmaak van de woonruimte	schoonmaak



NET PROMOTOR SCORE (NPS)

Zou u de organisatie bij uw vrienden en familie aanbevelen?



10% DETRACTORS - 45% PASSIVES - 45% PROMOTORS

NPS score: 45% - 10% = 34



DETRACTORS	PASSIVES	PROMOTORS
% PROMOTORS - % DETRACTORS = NPS SCORE		