

EEN OVERZICHT VAN DE BELANGRIJKSTE ERVARINGEN

DE WAALBOOG
LOCATIE JOACHIM EN ANNA
CQ-INDEX PG
2014

1 WAAR ZIJN UW CLIËNTEN ZEER TEVREDEN OVER?



2 DE STERKSTE PUNTEN

KWALITEITSINDICATOR

1	Naasten worden snel op de hoogte gesteld als er iets met de cliënt aan de hand is	Informatie
2	Zorgverleners nemen gezondheidsklachten van cliënten serieus	Kwaliteit personeel
3	Er is genoeg tijd om te eten	Eten en Drinken
4	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	Zorgverleners hebben voldoende tijd voor de cliënt	Bejegening
3	Er is genoeg personeel in huis	Beschikbaarheid personeel
4	Voldoende toezicht in de huiskamer	Extra vraag 1
5	De georganiseerde activiteiten sluiten aan op wat de cliënt leuk vindt	Zinvolle dag



4 NET PROMOTOR SCORE (NPS)

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

17%

53%

30%

17% DETRACTORS - 53% PASSIVES - 30% PROMOTORS

NPS score: 30% - 17% = 12

