

# EEN OVERZICHT VAN DE BELANGRIJKSTE ERVARINGEN

DE WAALBOOG  
LOCATIE JOACHIM EN ANNA  
CQ-INDEX SOMATIEK  
2014

## WAAR ZIJN UW CLIËNTEN ZEER TEVREDEN OVER?



DE STERKSTE PUNTEN	KWALITEITSINDICATOR
1 Cliënten voelen zich veilig	veiligheid
2 De schoonmaak van de woonruimte	schoonmaak
3 Zorgverleners houden rekening met wat cliënten wel en niet zelf kunnen	kwaliteit personeel
4 De organisatie organiseert genoeg activiteiten	zinnvolle dag

DE BELANGRIJKSTE AANDACHTSPUNTEN	KWALITEITSINDICATOR
1 Er is genoeg personeel in huis	beschikbaarheid personeel
2 Zelf bepalen wanneer de bewoner een douche neemt	Extra vraag 6
3 Naasten voldoende betrokken bij dagelijkse activiteiten	Extra vraag 1
4 Zorgverleners hebben voldoende aandacht voor hoe het met cliënten gaat	bejegening



## NET PROMOTOR SCORE (NPS)

Zou u de organisatie bij uw vrienden en familie aanbevelen?



16% DETRACTORS - 36% PASSIVES - 48% PROMOTORS

NPS score: 48% - 16% = 32

