

# EEN OVERZICHT VAN DE BELANGRIJKSTE ERVARINGEN

DE WAALBOOG  
LOCATIE NIJEVELT  
CQ-INDEX PG  
2014

## 1 WAAR ZIJN UW CLIËNTEN ZEER TEVREDEN OVER?



## 2 DE STERKSTE PUNTEN

## KWALITEITSINDICATOR

1	Cliënten kunnen zelf bepalen hoe hun woonruimte is ingericht	Inrichting
2	Er is genoeg tijd om te eten	Eten en Drinken
3	Naasten worden snel op de hoogte gesteld als er iets met de cliënt aan de hand is	Informatie
4	Zorgverleners nemen gezondheidsklachten van cliënten serieus	Kwaliteit personeel
5	De contactpersoon of leidinggevende is makkelijk bereikbaar	Informatie



## 3 DE BELANGRIJKSTE AANDACHTSPUNTEN

## KWALITEITSINDICATOR

1	Er is genoeg personeel in huis	Beschikbaarheid personeel
2	De georganiseerde activiteiten sluiten aan op wat de cliënt leuk vindt	Zinvolle dag
3	Zelf bepalen wanneer de bewoner een douche neemt	Extra vraag 7
4	Voldoende toezicht in de huiskamer	Extra vraag 1
5	Zorgverleners hebben voldoende tijd voor de cliënt	Bejegening



## 4 NET PROMOTOR SCORE (NPS)

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



11% DETRACTORS - 63% PASSIVES - 26% PROMOTORS

NPS score: 26% - 11% = 15

