

EEN OVERZICHT VAN DE BELANGRIJKSTE ERVARINGEN

DE WAALBOOG
LOCATIE NIJEVELT
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 Cliënten voelen zich veilig	veiligheid
3 Zorgverleners geven goed antwoord op vragen van cliënten	bejegening
4 Zorgverleners houden rekening met wat cliënten wel en niet zelf kunnen	kwaliteit personeel



DE BELANGRIJKSTE AANDACHTSPUNTEN	KWALITEITSINDICATOR
1 Naasten voldoende betrokken bij dagelijkse activiteiten	Extra vraag 1
2 De ervaren smaak van de maaltijden	maaltijden
3 De schoonmaak van de woonruimte	schoonmaak
4 Zorgverleners hebben voldoende aandacht voor levensinvulling en voorkeuren van de cliënt	Extra vraag 8

NET PROMOTOR SCORE (NPS)

Zou u de organisatie bij uw vrienden en familie aanbevelen?



10% DETRACTORS - 66% PASSIVES - 24% PROMOTORS

NPS score: 24% - 10% = 14



DETRACTORS PASSIVES PROMOTORS
% PROMOTORS - % DETRACTORS = NPS SCORE