

EEN OVERZICHT VAN DE BELANGRIJKSTE ERVARINGEN

HUMANITAS
CQ-INDEX PG
2015

1 WAAR ZIJN UW CLIËNTEN ZEER TEVREDEN OVER?



2 DE STERKSTE PUNTEN

KWALITEITSINDICATOR

1	Clënten kunnen zelf bepalen hoe hun woonruimte is ingericht	Inrichting
2	Er is genoeg tijd om te eten	Eten en Drinken
3	Het huis biedt gezelligheid en contact met anderen	Zinnvolle dag
4	De contactpersoon of leidinggevende is makkelijk bereikbaar	Informatie
5	Zorgverleners nemen gezondheidsklachten van cliënten serieus	Kwaliteit personeel



3 DE BELANGRIJKSTE AANDACHTSPUNTEN

KWALITEITSINDICATOR

1	Zorgverleners hebben voldoende tijd voor de cliënt	Bejegening
2	Er is genoeg personeel in huis	Beschikbaarheid personeel
3	Naasten kunnen meebeslissen over wat voor zorg of hulp cliënten krijgen	Inspraak
4	Naasten worden snel op de hoogte gesteld als er iets met de cliënt aan de hand is	Informatie
5	Zorgverleners hebben voldoende aandacht voor hoe het met cliënten gaat	Bejegening



4 NET PROMOTOR SCORE (NPS)

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



12% DETRACTORS - 55% PASSIVES - 33% PROMOTORS

NPS score: 33% - 12% = 21

