

EEN OVERZICHT VAN DE BELANGRIJKSTE ERVARINGEN

HUMANITAS
CQ-INDEX SOMATIEK
2015

1 WAAR ZIJN UW CLIËNTEN ZEER TEVREDEN OVER?



2 DE STERKSTE PUNTEN

KWALITEITSINDICATOR

| | | |
|---|--|---------------------|
| 1 | Clïënten voelen zich veilig | veiligheid |
| 2 | Clïënten ontvangen genoeg informatie over wat de organisatie voor hen kan doen | informatie |
| 3 | De organisatie komt afspraken over de verzorging en behandeling na | inspraak |
| 4 | De organisatie organiseert genoeg activiteiten | zinnvolle dag |
| 5 | Zorgverleners nemen gezondheidsklachten van cliënten serieus | kwaliteit personeel |



3 DE BELANGRIJKSTE AANDACHTSPUNTEN

KWALITEITSINDICATOR

| | | |
|---|--|---------------------------|
| 1 | Clïënten ontvangen genoeg informatie over hun rechten | informatie |
| 2 | Zorgverleners hebben voldoende aandacht voor hoe het met cliënten gaat | bejegening |
| 3 | Er is genoeg personeel in huis | beschikbaarheid personeel |
| 4 | De ervaren smaak van de maaltijden | maaltijden |
| 5 | Zorgverleners luisteren aandachtig naar cliënten | bejegening |



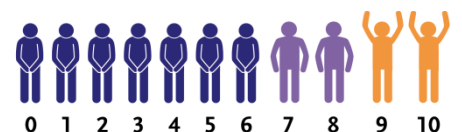
4 NET PROMOTOR SCORE (NPS)

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



11% DETRACTORS - 7% PASSIVES - 82% PROMOTORS

NPS score: 82% - 11% = 71



DETRACTORS

PASSIVES

PROMOTORS

% PROMOTORS - % DETRACTORS = NPS SCORE