

## Cliënttevredenheid volgens de CQ-index

De Consumer Quality Index (CQI) is een wetenschappelijk gefundeerde, gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten. Onafhankelijke geaccrediteerde meetorganisaties voeren in opdracht van zorgaanbieders en verzekeraars CQI-metingen uit overeenkomstig de richtlijnen van het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen.

De CQI meet de ervaringen van cliënten met de zorg én het belang dat zij aan bepaalde kwaliteitsaspecten hechten. Aan cliënten wordt gevraagd wat ze belangrijk vinden in de zorg en wat hun feitelijke ervaringen zijn geweest. De CQI is een methode om te komen tot betrouwbare, valide en vergelijkbare informatie over de kwaliteit van de zorg vanuit het oogpunt van de gebruiker. Het is de meest actuele wetenschappelijk gevalideerde meetstandaard.

Pro Senectute heeft de laatste meting van de CQI in het najaar van 2014 gehouden. De resultaten zijn als volgt:

	Totaal Pro Senectute
Verpleging en Verzorging	3.376255
Psychogeriatric	3.186669
Zorg Thuis	3.351036

### Toelichting

Verpleging en Verzorging Deze score is een rapportcijfer voor de instelling. Het rapportcijfer wordt gegeven door cliënten van de instelling. Daarvoor beantwoordden ze een vragenlijst over de zorg, het wonen en de organisatie. De laagste score is 1. De hoogste score is 4.

Psychogeriatric Deze score is een rapportcijfer voor de instelling. Het rapportcijfer wordt gegeven door naasten van cliënten van de instelling. Daarvoor beantwoordden de naasten een vragenlijst over de zorg, het wonen en de organisatie. De laagste score is 1. De hoogste score is 4.

Zorg Thuis Deze score is een rapportcijfer voor de instelling. Het rapportcijfer wordt gegeven door cliënten die thuiszorg krijgen. Daarvoor beantwoordden ze een vragenlijst over de zorg en de organisatie. De laagste score is 1. De hoogste score is 4.