



Hoe ervaart u onze zorg?

Uw mening telt

januari 2018 - maart 2018



Hoe ervaart u onze zorg? Hoe kunnen we nog beter aan uw wensen en behoeftes voldoen? Sinds begin mei 2017 nodigen we cliënten uit om vaker ervaringen met ons te delen. Niet met lange onderzoeken maar met korte vragen, gericht op de dagelijkse zorg en ondersteuning die u van ons krijgt. En we gaan er meteen mee aan de slag: **complimenten geven we door aan de desbetreffende persoon of afdeling.** Zijn er verbeterpunten of suggesties over onze zorgverlening, dan bekijken we hoe we deze op kunnen lossen. Daar houden we u van op de hoogte. Hieronder kunt u de resultaten van de afgelopen periode bekijken.

Uw meest positieve ervaring

“Omgang met de bewoners. Ook geduld, begeleiding en persoonlijke aandacht staan hoog in het vaandel. Als bezoeker geniet ik hier ook van”.

Familie van bewoner
woongroep

“De warmte en (uiterlijke) rust die jullie uitstralen, waardoor ik me welkom voelde. Zo ervaart mijn partner dat ook”.

Cliënt
dagopvang

“Aandacht en warmte. Een welkomstbloemetje. De bereidheid van iedereen, verplegend personeel en vrijwilligers, om er voor je te zijn”.

Cliënt
Hospice

“Ik ben voor 200% tevreden over het zorgteam. De bonte avond was grandioos”.

Bewoner
zorgappartement

U geeft Avoord een

1

2

3

4

5

6

7

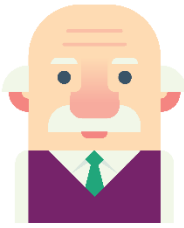
8

9

10

Wat hebben we voor u opgelost?

Verbetersuggestie



"Er is weinig tijd voor een praatje".
Bewoner zorgappartement

Verbetersuggestie



"Ik wil graag eens wat anders eten, zoals risotto of couscous".
Bewoonster woongroep

"We hebben de bewoner in contact gebracht met een vrijwilliger. Ze gaan voortaan wekelijks wandelen om wat extra aandacht te kunnen geven".

"We hebben dit besproken in het team, er worden nu vaker moderne maaltijden klaargemaakt voor de bewoners".

"Dit is door de huiskamer opgepakt, er is nu een krant".

"We hebben luchtbevochtigers aangeschaft en kijken nu of we dit voor alle kamers moeten aanpassen".

Verbetersuggestie



"De krant voorlezen vanaf een tablet vind ik niet leuk, bij een krant heb je veel meer beleving". Bewoonster woongroep

Verbetersuggestie



"De luchtvochtigheid op mijn kamer is te laag". Cliënt Hospice

In hoeverre zou u ons aanbevelen bij familie en vrienden?

De Net Promotor Score geeft aan hoe tevreden cliënten zijn en of ze Avoord bij andere cliënten zouden aanraden.

Deze score ligt altijd tussen de -100 en 100. Hoe hoger het getal, hoe positiever.

