



Hoe ervaart u onze zorg?

# Uw mening telt

Oktober -  
December 2019



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

“Dat ik samen met het team, aan het dansen en zingen was op de muziek van Andre Rieu.”

Cliënt van woongroep SOM

“Het team staat open voor suggesties, ze nemen initiatief en denken graag mee. Ook maken zij goede rapportages en zijn ze vriendelijk en geduldig!”

Familie van cliënt Tijdelijk Verblijf

“Staan voor iedereen klaar en hebben altijd een luisterend oor.”

Familie van cliënt Woongroep PG

“Het geduld bij de zorg die wordt gegeven en de persoonlijke aandacht die ik krijg.”

Cliënt Avoord AanHuis

## U geeft Avoord een

1

2

3

4

5

6

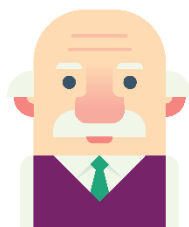
7

8,1

9

10

# Wat hebben we voor u opgelost?



## Verbetersuggestie

“Ik wil graag meer betrokken worden bij de activiteiten in de huiskamer.”

Cliënt woongroep SOM



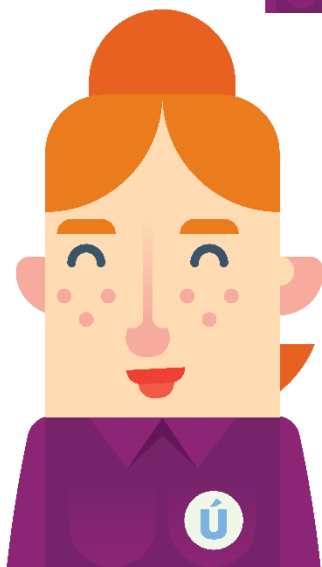
## Verbetersuggestie

“Ik wil niet graag met nat haar van het douchen naar bed”.

Cliënt woongroep SOM

“De gastvrouw betreft de cliënt voortaan bij het voorbereiden van het eten of bij andere activiteiten in de huiskamer.”

“Familie heeft gezorgd voor een föhn en het team zorgt dat mevrouw voortaan met droge haren naar bed gaat.”



“Tijdens de ochtendzorg wordt voortaan de afvalbak consequent leeg gemaakt.”

“We hebben een proces ingericht zodat er een betere overdracht plaatsvindt.”



## Verbetersuggestie

“De afvalbak op haar kamer is vaak vol.”

Familie van een cliënt woongroep PG



## Verbetersuggestie

“Ik wil dat er een betere overdracht is tussen vast team en invalkrachten.”

Cliënt zorgappartement

## 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.

NET PROMOTOR SCORE  
**+16**

