



Hoe ervaart u onze zorg?

Uw mening telt

Juli - September
2020



Hoe ervaart u onze zorg? Hoe kunnen we nog beter aan uw wensen en behoeftes voldoen? Sinds begin mei 2017 nodigen we cliënten en hun naasten 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 kijken we hoe we deze kunnen oppakken. Daar houden we u van op de hoogte. Hieronder kunt u de resultaten van de afgelopen periode bekijken.

Uw meest positieve ervaring

“De zorgzaamheid van het team. Het gehele team deed hun best om het voor mijn moeder zo gewoon mogelijk te laten zijn. Dat gaf ons een heel gerust gevoel in deze moeilijke corona tijd.”

Familie van bewoner
woongroep PG

“De post die ik kreeg met handgeschreven tekst van mijn moeder. Ook alle lieve foto's en video's van mijn moeder. Het beeldbellen was een geweldige ervaring in deze moeilijke periode.”

Familie van bewoner
woongroep SOM

“De presentjes die ik heb ontvangen. Een grote mand fruit, paaseitjes en post van schoolkinderen met mooie tekeningen. Dat maakt veel goed tijdens corona.”

Cliënt
zorgappartementen

“Dat ondanks dat de dagopvang gesloten was er toch veel contactmomenten waren. Dit in de vorm van een kaartje, telefonisch contact, beeldbellen en bezoek aan huis.”

Cliënt dagopvang

U geeft Avoord een

1

2

3

4

5

6

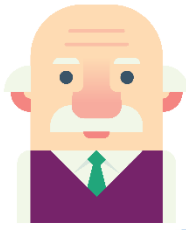
7

8,1

9

10

Wat hebben we voor u opgelost?



Verbetersuggestie

“Mijn vader wil graag meer naar buiten.”

Familie van een bewoner woongroep PG



Verbetersuggestie

“Ik wil graag iedere ochtend geïnformeerd worden over wat ik die dag kan gaan doen.”

Bewoner woongroep SOM

“Voor de bewoner is een vrijwilliger geregeld die 1x per week gaat fietsen. Zijn dochter heeft uitleg gekregen over de duofiets zodat zij ook zelf met hem op pad kan.”

“Besproken in het werkoverleg. Voortaan gaan we dit iedere ochtend bespreken met de bewoner.”



“Besproken in het teamoverleg. We streven ernaar om zoveel mogelijk vaste medewerkers naar deze cliënt te laten gaan.”

“We hebben een afspraak gepland tussen cliënt, partner en de arts.”



Verbetersuggestie

“Ik wil graag minder verschillende gezichten zien.”

Cliënt Avoord AanHuis



Verbetersuggestie

“Ik wil meer betrokken worden bij de evaluatie van de medicatie.”

Familie van 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
+34

