



Hoe ervaart u onze zorg?

Uw mening telt

Januari - Maart
2020



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

“Betrokkenheid en bereidheid om mee te denken in oplossingen. Medewerkers zijn klantvriendelijk en altijd behulpzaam. De informatiemap is netjes en correct.”

Familie van nieuwe cliënt over Cliënten Service Bureau

“De lieve en begripvolle aandacht voor mijn schoonmoeder. De attente gebaren: haar mooiste kleding aan op haar verjaardag, samen op de bank tv kijken en dat jullie haar in haar waarde laten.”

Familie van cliënt woongroep PG

“Dat ik iedere donderdag naar de kerk kan. Dat ze de gemaakte afspraken nakomen. Alles gaat gewoon goed.”

Cliënt Avoord AanHuis

“Dat het team er altijd is voor een praatje en vraagt hoe het gaat. De extra aandacht die ik krijg.”

Cliënt woongroep SOM

U geeft Avoord een

1

2

3

4

5

6

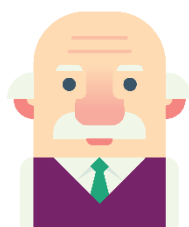
7

8,2

9

10

Wat hebben we voor u opgelost?



Verbetersuggestie

“Toezicht in de huiskamer verbeteren.”

Familie van een cliënt
woongroep PG

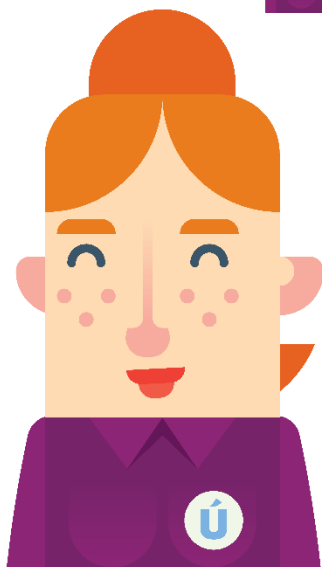


Verbetersuggestie

“Ik krijg zorg van heel veel verschillende medewerkers. Dit zorgt voor onrust.” Cliënt Avoord
AanHuis

“We hebben de planning van de gastvrouwen aangepast. Ook gaan we meer gebruik maken van medewerkers dagbesteding en vrijwilligers.”

“In team afgesproken dat cliënt zorg krijgt van niet meer dan vier verschillende medewerkers.”



“Doorgegeven aan de facilitaire dienst.”

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



Verbetersuggestie

“Vaker stof en vuil weghalen onder het bed.”

Cliënt woongroep SOM



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
+27

