



Hoe ervaart u onze zorg?

Uw mening telt

Oktober -
December 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 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

“Ik ben blij dat ik hier mag wonen. Vooral de bingo is leuk om aan deel te nemen. Samen met mijn medebewoners zijn we een eenheid. Ik kan zeggen en doen wat ik graag wil.”

Bewoner van een
woongroep SOM

“De bereidwilligheid en betrokkenheid van het team is geweldig. Het vaste zeppompje op de bad- en slaapkamer was voor mijn moeder niet bruikbaar. De volgende dag al was er door het team een ander zeppompje geregeld.”

Familie van een
bewoner woongroep
PG

“Ik ben trots op het wij gevoel. Met wij bedoel ik de bewoners en het zorgpersoneel.”

Cliënt van de
zorgappartementen

“Van aankomst tot vertrek voelde het verblijf als een warm bad. Er was veel persoonlijke aandacht van medewerkers en vrijwilligers. Dankzij de inzet van het personeel hebben wij een waardig afscheid ervaren.”

Familie van een
cliënt in hospice
Marianahof

U geeft Avoord een

1

2

3

4

5

6

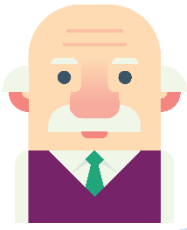
7

8,1

9

10

Wat hebben we voor u opgelost?



Verbetersuggestie

“Ik heb soms last van de negativiteit van andere bewoners.”
Bewoner woongroep SOM



Verbetersuggestie

“Ik wil graag moeilijkere vragen bij geheugenactiviteiten.”
Bewoner woongroep SOM

“Ik ben in gesprek gegaan met deze bewoner. Uitgelegd dat dit bij de ziektebeelden van deze bewoners hoort. Gesprek was erg verhelderend voor deze bewoner.”

“De dagbestedingsmedewerker heeft moeilijkere vragen gebracht. Ook bij andere activiteiten wordt hier rekening mee gehouden.”



“We gaan de cliënt hier voortaan over informeren.”

“We hebben hiervoor de dagbestedingsmedewerker ingezet. Zij heeft met de cliënt een nieuwe planning gemaakt.”



Verbetersuggestie

“Ik wil graag geïnformeerd worden als de wijkverpleegkundige later komt dan gepland.”
Cliënt Avoord AanHuis



Verbetersuggestie

“Ik wil graag een andere invulling van de dagbesteding.”
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
+22

