

# Highlights kwaliteitsverslag 2020



9,0  
Op Zorgkaart  
Nederland

Persoonsgerichte zorg  
en ondersteuning

6  
locaties

448  
cliënten

90%  
geeft voldoende  
goed of  
uitstekend

98%  
beveelt  
Avoord aan

Naaste van cliënt, Het Anbarg  
"We hebben een positieve ervaring met de woongroep. Er is veel aandacht voor een prettige leefomgeving. Het personeel doet enorm haar best. Mooie sfeer in het restaurant. Zelfs speelgoed voor de kleinkinderen!"

Naaste van cliënt, Rijserf  
"Ik ben zeer tevreden over de bejegening van de aanwezige verzorgenden en gastvrouwen. Erg lief, vol aandacht, betrokken en belangstellend."

Naaste van cliënt, De Willaert  
"Onze echtgenote en moeder heeft in De Willaert gewoond. Alle aandacht gaat daar echt uit naar de bewoners en hun naasten. De zorgmedewerkers hebben humor, en zijn lief en zorgzaam. Door de goede communicatie voelden wij ons zeer betrokken bij het wel en wee van onze echtgenote en moeder."

427 fte  
zorgmedewerkers

461  
vrijwilligers

Extra  
zorg-  
medewerkers

85%  
van de  
kwaliteits-  
gelden

Medewerkers

Verzuim 10%

Ondersteuning & ICT

Extra  
personele  
ontwikkeling en  
ondersteuning

15%  
van de  
kwaliteits-  
gelden

We investeren in ondersteuning en ICT door onder andere:

- Aannee van planners voor centraal roosteren
- Realisatie van LeerManagementSysteem GroeiVoord
- Aanstelling van assessoren
- Scholing van gastvrouwen/-heren
- Investering in ICT-applicaties op werkplekken voor efficiënt en flexibel werken.

## 't Warm contact brengt bij elkaar

Na weken zonder bezoek kunnen de bewoners van Avoord vanaf 1 mei 2020 hun naasten weer te ontmoeten. Niet digitaal maar in het echt, in de tent 't warm contact.

## Supportlijn voor medewerkers

Beste medewerkers,  
Het is een hectische, rare tijd. We kunnen ons voorstellen dat het pittig voor jullie is. Wil je je verhaal kwijt, heb je behoefte aan een luisterend oor, zit je iets dwars of loop je ergens tegenaan? Dan kun je op onderstaande dagen contact opnemen met een van de volgende medewerkers. Zij zijn bereikbaar van 9.00 uur tot 16.30 uur en zijn beschikbaar voor jou!

Corona

- Trots op:
- alle inzet, saamhorigheid en betrokkenheid
  - onze persoonsgerichte zorg
  - de corona-informatielijn
  - het vaccineren en testen
  - regionale samenwerking.

- Leerpunten:
- Gemis van face-to-face contact
  - Aandacht voor communicatie en protocollen
  - Toegevoegde waarde van de klankbordgroep

## De Nachtwacht komt naar Avoord

In de zomer heeft het Rijksmuseum een levensgrote Nachtwacht en andere kunstreplica's naar Avoord gebracht. Kunst komt naar ouderen nu culturele uitjes niet mogelijk zijn!

1  
Advance Care  
Planning  
Verplicht\*

2  
Eten en  
drinken  
Verplicht\*

Veiligheid

Wij werken aan 5 indicatoren  
rond veiligheid van cliënten:

3  
Medicatie-  
incidenten  
Verplicht\*

4  
Vrijheids-  
bevordering  
cliënten  
Gekozen\*

5  
Maatregelen  
rond vrijheid  
Gekozen\*

Terugblik

2020 was een jaar van crisis. Een jaar waarin teruggevallen moest én kon worden op het vakmanschap van onze mensen. Een jaar ook waarin in de verpleeghuizen zaken niet meermochten die als geen ander over kwaliteit gaan: wezenlijk contact, elkaar aanraken, samen zijn. Een jaar waarin we nog meer dan anders afscheid hebben moeten nemen van cliëntendie kwamen te overlijden door corona. En ook een jaar waarin meer dan ooit onze medewerkers het verschil konden maken. Moesten maken. En dat ook deden. Daar zijn wij enorm trots op.

Dit verslag laat zien hoe we ook in 2020 hebben gewerkt aan goede, warme WLZ-zorg. Maar ook in de wijk, in ons tijdelijk verblijf, op de dagbesteding en in ons hospice hebben we veel mooie dingen gedaan waar we trots op zijn.