



Hoe ervaart u onze zorg?

# Uw mening telt

2018



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

“Een fijne ervaring voor mij is iets heel kleins: dat mijn haar in model gebracht wordt na een was/douche beurt zodat het haar ook in model droogt.”

Cliënt Avoord AanHuis

“Vanaf het eerste moment dat ik op de woongroep kwam voelde ik de warme sfeer. De bewoners worden goed verzorgd, zelfs verwend en met liefde en aandacht geholpen. De eerste maanden had ik het moeilijk. Ik heb het zeer gewaardeerd dat de medewerkers alle tijd voor mij namen zodat ik mijn verhaal kwijt kon.”

Partner cliënt woongroep

“Het is fijn hier te wonen. Er wordt rekening gehouden met mijn wensen en behoeften. Ik word 's ochtends als eerste geholpen, omdat ik dit graag wil. Laatst werd ik gewekt toen ik nog in diepe slaap was. Medewerker vroeg of het beter was om later terug te komen, zodat ik rustig wakker kon worden. Dit vond ik erg fijn.”

Cliënt zorgappartement

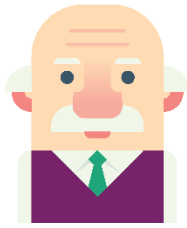
“Warm welkom op de afdeling. Lieve en professionele zorg. Fijne gesprekken met de medewerkers. Het douchen op de badbrancard vond ik erg fijn. Jullie hebben dit moment gecreëerd voor mij. Geweldig.”

Cliënt Tijdelijk verblijf

## U geeft Avoord een

1 2 3 4 5 6 7 8,2 9 10

# Wat hebben we voor u opgelost?



## Verbetersuggestie

“Ik wil met mooi weer graag buiten fietsen.”  
Cliënt dagopvang



## Verbetersuggestie

“Er mag nog meer aandacht zijn voor geestelijke toestand (het naderende einde).”  
Familie cliënt Hospice

“We hebben meneer aangemeld voor de duofiets, zodat hij bij mooi weer samen met een vrijwilliger kan fietsen.”

“In het jaarplan 2019 hebben we opgenomen dat we nog meer aandacht gaan besteden aan dit onderwerp.”



“Wij hebben in het team afgesproken dat er alleen nog vaste gezichten naar deze cliënt gaan, geen invalkrachten.”

“Signaal is doorgegeven aan leidinggevende van de huishoudelijke dienst en wordt opgepakt.”



## Verbetersuggestie

“Ik zou graag meer vaste gezichten zien. Mijn man geeft zich letterlijk bloot aan vreemden.”

Partner cliënt Avoord AanHuis



## Verbetersuggestie

“Schoonmaak kan beter, vooral onder het bed.”  
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  
**+25**

