



Hoe ervaart u onze zorg?

Uw mening telt

April - Juni 2019



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

“Dat ze op een bepaalde manier mijn moeder benaderen, zoals zij dat graag heeft. Zorgzaam, liefdevol, maar toch zeker ook op een gezellige manier. Grapjes maken als het kan.”

Dochter cliënt
woongroep PG

“Grote betrokkenheid, zorgvuldigheid, persoonlijke bejegening en persoonsgerichte aandacht, veel geduld en respect.”

Cliënt
zorgappartement

“Hele positieve ervaring bij de laatste levensweek van mijn vrouw. Heel warm en ook professioneel. Veel verdriet en leed wat verzacht werd door de geweldige benadering en meeleven van het personeel.”

Partner cliënt
Hospice
Marianahof

“De ondersteuning en vriendelijkheid. Dat ze ook luisteren naar mij als naaste en mij een goed gevoel geven.”

Partner cliënt
Avoord AanHuis

U geeft Avoord een

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

Wat hebben we voor u opgelost?



Verbetersuggestie

“Continu personeel op de woongroep, zoveel mogelijk ook in de huiskamer.”

Familie cliënt woongroep SOM



Verbetersuggestie

“De contactverzorgende ook inplannen op de betreffende woongroep, anders kan er geen gefundeerd oordeel over eventuele voor- of achteruitgang gegeven worden. Familie cliënt woongroep PG

“Er zijn inmiddels gastvrouwen aangenomen, zodat er zoveel als mogelijk iemand in de huiskamer is.”



“We hebben het planbureau gevraagd om de contactverzorgende zoveel als mogelijk in te plannen op de woongroep van de cliënt.”

“Besproken met coördinator van ‘t warm hart. Communicatie richting cliënt wordt verbeterd.”

“Besproken in het werkoverleg en zowel wij als ook een vrijwilliger gaan hier meer aandacht aan besteden.”



Verbetersuggestie

“Het eten in ‘t warm hart duurt soms lang en ze informeren mij niet over hoe lang ik aan tafel moet blijven zitten.”

Cliënt zorgappartementen



Verbetersuggestie

“Wat meer aandacht voor de mens door wat vaker een praatje te maken.”

Cliënt tijdelijk verblijf

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

