



Hoe ervaart u onze zorg?

Uw mening telt

Juli - September
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

“Het boottochtje wat ik had gewonnen met de wensboom, dat was iets geweldigs. Om samen weer langs mijn oude plekjes in Breda te varen.”

Cliënt van woongroep SOM

“Jullie geven mijn moeder iedere dag een thuisgevoel.”

Dochter van cliënt dagopvang

“Het voelt hier als een familie, men maakt hier een praatje (soms zelfs in zijn eigen dialect) en doen hun best om "in gesprek" te blijven ook al is dat soms moeilijk en vraagt het tijd.”

Dochter van cliënt Woongroep PG

“Het inzorgnamegesprek verliep erg prettig. Ik kon al mijn vragen stellen en kreeg daar duidelijke antwoorden op.”

Cliënt van Cliënten Service Bureau

U geeft Avoord een

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Wat hebben we voor u opgelost?



Verbetersuggestie

“Ik wil graag vaker betrokken worden bij de activiteiten ik kan doen.”

Cliënt woongroep SOM



Verbetersuggestie

“Ik zou graag met de wandelclub een keer langs een winkel willen, zodat je zelf de kleine boodschappen kan doen”. Cliënt woongroep SOM



“Tijdens het zorgmoment zijn we er vanaf nu alert op dat we dit bespreken met meneer.”

“We hebben dit doorgegeven aan de dagbesteding medewerkers. Zij hebben een vrijwilliger gezocht die met mevrouw langs een winkel gaat.”

“Samen met de familie zijn er spulletjes gekocht en is het balkon gezellig gemaakt.”

“We hebben een afspraak gepland tussen cliënt, partner en de arts.”



Verbetersuggestie

“Zorg voor een gezellig uitnodigend balkon.”

Familie van een cliënt woongroep PG



Verbetersuggestie

“Ik wil graag meer betrokken worden bij de evaluatie van de medicatie van mijn partner.” Partner van 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
+18

