

Resultaten  
tevredenheidsmeting  
huizen 2022

waardering  
voor onze  
zorgtoppers!

Aafje

## Achtergrond van de meting

Met de invoering van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg wordt de klanttevredenheid niet meer gemeten met een standaard vragenlijst, maar mogen organisaties zelf hun meetinstrument bepalen. Dat onderzoek moet wel aan een aantal voorwaarden voldoen. De resultaten van de aanbevelingsvraag worden per locatie aangeleverd aan het Zorginstituut Nederland.

Samen met vertegenwoordigers van de locaties en de cliëntenraad zijn de vragenlijsten iets aangepast. Om te kunnen blijven vergelijken, zijn zoveel mogelijk vragen hetzelfde gehouden als in 2021. Wel is er per onderwerp meer ruimte om een opmerking te plaatsen.

Ook zijn de vragen meer in lijn gebracht met de vragen die ook op Zorgkaart Nederland staan.

### Opzet van de meting

Het uiterlijk van de vragenlijst is veranderd. De 'smileys' bleken niet voor alle klanten even duidelijk. Net als in 2021 is gekozen om de somatische klanten de vragenlijst op locatie te geven en de mantelzorgers per post aan te schrijven. Dit jaar konden bewoners en vooral ook de mantelzorgers de vragenlijst ook digitaal invullen. Bij het psychogeriatrische (PG) onderzoek werd 20% van de reacties inderdaad online doorgegeven. We hopen dit percentage te kunnen verhogen als we meer mailadressen van mantelzorgers in ONS hebben.

Ook de verwerking loopt anders. De papieren vragenlijsten worden gescand en automatisch herkend. Alleen de opmerkingen moeten nog handmatig verwerkt worden, omdat de handschriften niet altijd goed herkend worden. Deze werkwijze levert veel tijds winst op en verkleint de kans op fouten.

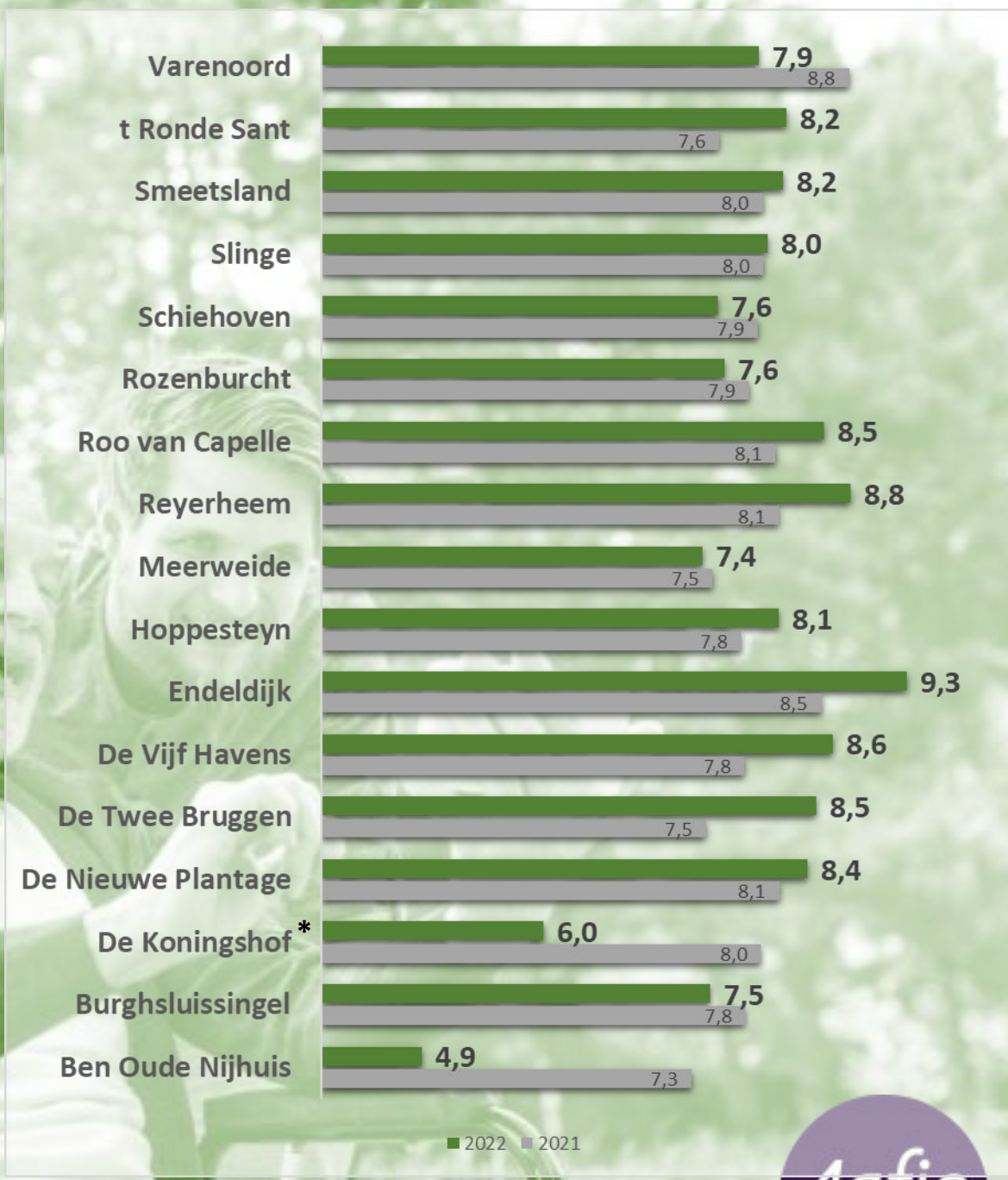


## Respons

De respons is met 53% **hoger** dan 2021 (48%). Vooral PG scoort met 57% veel hoger dan vorig jaar (48%). Ben Oude Nijhuis (63%) en Rozenburcht (67%) scoren hoog, De Twee Bruggen (26%) laag. Voldoende respons maakt de resultaten betrouwbaarder. Bij minder dan 10 reacties heeft de uitkomst geen waarde. De respons per locatie staat op pagina 4.

	2022	2021
Uitgezet	1503	1483
Respons	794	718
	53%	48%

# Super resultaat!



# Resultaten per locatie – 5 thema's

vakkennis,  
bejegening

afspraken maken &  
nakomen, zorgplan

inspraak,  
meebeslissen

inzet van en  
aandacht voor

restaurant, huiskamer,  
activiteiten, veiligheid

	Cijfer aanbevelen		Medewerkers		Afspraken en overleg		Luisteren		Mantelzorg		Accommodatie		Respons		Respons %	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Ben Oude Nijhuis	4,9	7,3	6,3	7,0	5,7	6,1	6,3		5,8		6,2	8,1	12	12	63%	57%
Burghsluissingel	7,5	7,8	8,2	7,7	7,2	7,1	7,7		7,0		8,0	8,3	6	24	33%	50%
De Koningshof	6,0	8,0	7,3	8,0	7,0	7,5	6,8		7,1		6,6	7,5	24	27	56%	42%
De Nieuwe Plantage	8,4	8,1	8,0	8,3	7,6	7,9	7,8		7,5		8,1	8,4	35	37	49%	47%
De Twee Bruggen	8,5	7,5	8,1	7,6	7,7	7,0	7,8		7,6		8,1	7,6	20	37	26%	55%
De Vijf Havens	8,6	7,8	8,1	7,8	7,7	7,3	7,8		7,6		8,1	7,9	99	87	54%	50%
Endeldijk	9,3	8,5	8,7	8,6	8,6	8,5	8,7		8,2		8,7	8,5	15	14	58%	56%
Hoppesteyn	8,1	7,8	7,8	7,8	7,3	7,0	7,3		6,7		7,8	8,1	52	46	44%	48%
Meerweide	7,4	7,5	7,7	7,6	7,4	7,2	7,4		7,4		7,5	7,4	107	84	57%	38%
Reyerheem	8,8	8,1	8,2	8,1	7,8	7,5	7,8		7,8		8,2	8,4	47	55	59%	72%
Roo van Capelle	8,5	8,1	8,4	8,0	8,2	7,6	8,4		8,2		8,2	8,0	46	45	56%	51%
Rozenburcht	7,6	7,9	7,8	7,8	7,3	7,4	7,3		7,1		7,7	8,0	65	56	67%	61%
Schiehoven	7,6	7,9	8,3	8,3	7,9	7,4	8,1		7,6		7,4	7,6	51	45	49%	48%
Slinge	8,0	8,0	7,8	7,8	7,4	7,4	7,5		7,4		8,1	8,1	62	56	49%	42%
Smeetsland	8,2	8,0	8,0	8,3	7,8	7,8	7,8		7,7		8,0	8,1	86	39	55%	43%
t Ronde Sant	8,2	7,6	8,2	7,9	8,1	7,7	8,2		8,0		7,8	7,3	47	38	59%	43%
Varenoord	7,9	8,8	7,8	8,4	7,6	7,9	7,9		7,2		7,9	8,5	20	16	59%	52%
<b>Aafje</b>	<b>8,0</b>	<b>7,9</b>	<b>8,0</b>	<b>7,9</b>	<b>7,6</b>	<b>7,4</b>	<b>7,7</b>		<b>7,5</b>		<b>7,8</b>	<b>7,9</b>	<b>794</b>	<b>718</b>	<b>53%</b>	<b>48%</b>

Het 'cijfer aanbevelen' is het rapportcijfer over de hele locatie: "hoe waarschijnlijk is het dat u Aafje locatie X aanbeveelt bij anderen?" De overige vragen zijn verdeeld over 5 thema's. Per thema worden meerdere vragen gesteld en uiteindelijk een rapportcijfer van 1 tot 10. Het thema 'luisteren' was vorig jaar nog onderdeel van 'afspraken'. Het thema 'mantelzorg' is nieuw. Per thema vind je de detailcijfers van alle vragen verderop in dit rapport. De **respons** is bij de beoordeling van belang. Landelijk wordt een minimum van 10 reacties aangehouden, maar voor een goed beeld is een respons van 20 nodig.

