

Resultaten
tevredenheidsmeting
huizen 2024

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 bij de vorige meting. 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 vorig jaar is gekozen om de somatische klanten de vragenlijst op locatie te geven en de mantelzorgers per post aan te schrijven. Ook konden bewoners en vooral ook de mantelzorgers de vragenlijst digitaal invullen. Inmiddels ontvangen we 38% van de respons digitaal.

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 tijdswinst op en verkleint de kans op fouten.

Respons

De respons is met 42% **lager** dan vorig jaar (53%). Koningshof, Ben Oude Nijhuis en De Twee Bruggen scoren hoog met een respons boven de 60%. Dit is vooral bij De Twee Bruggen opvallend, omdat deze bij de vorige meting de laagste respons scoorde (26%). De respons per locatie staat op pagina 4.

	2024	vorige
Uitgezet	1597	1503
Respons	673	794
	42%	53%

Super resultaat!

2024

8,0

vorige

8,0

SOM

7,7

vorige

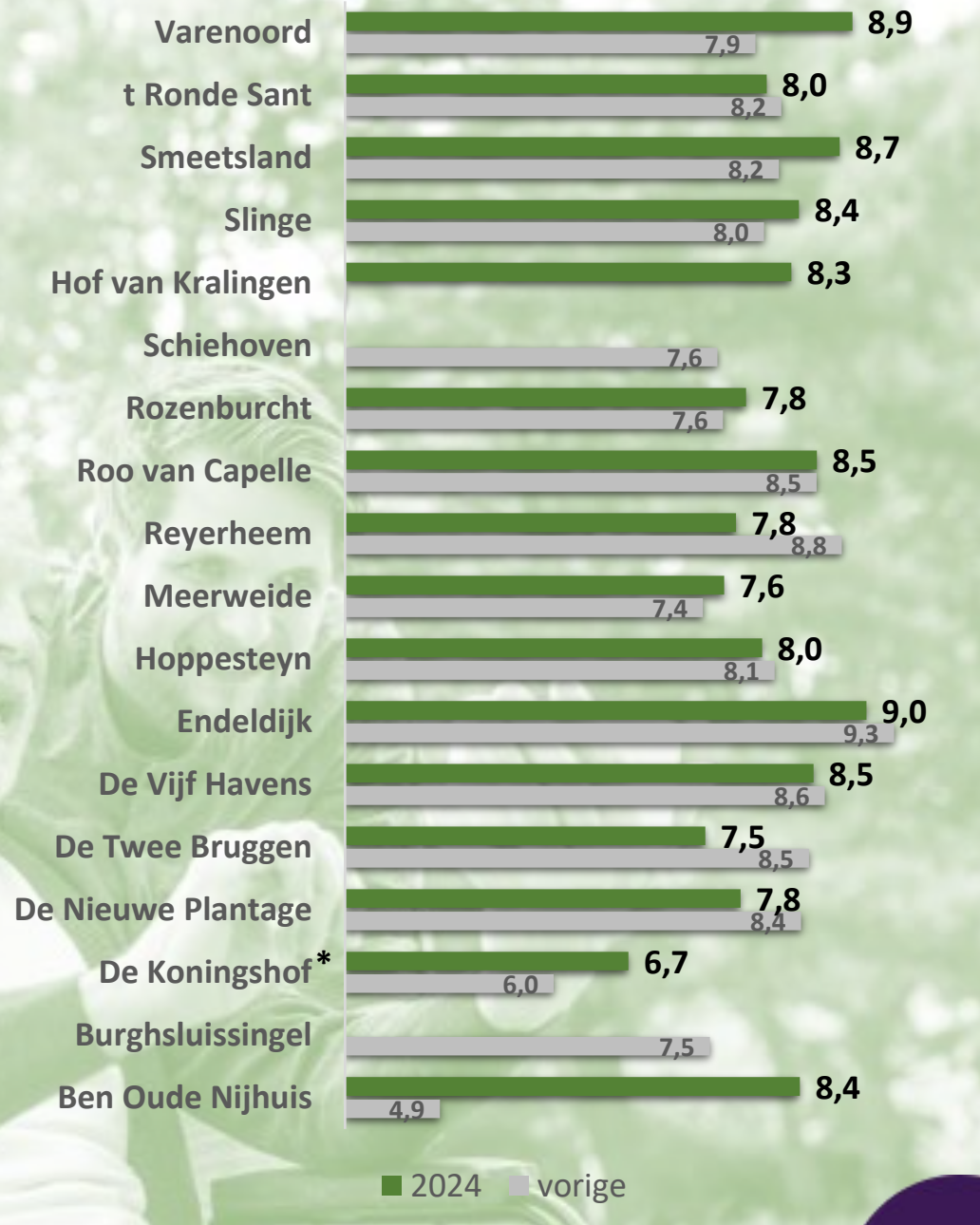
8,0

PG

8,3

vorige

8,0



Aafje

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 %	
	2024	vorige	2024	vorige	2024	vorige	2024	vorige	2024	vorige	2024	vorige	2024	vorige	2024	vorige
Ben Oude Nijhuis	8,4	4,9	7,7	6,3	7,4	5,7	7,3	6,3	7,2	5,8	8,1	6,2	13	12	62%	63%
De Koningshof	6,7	6,0	7,4	7,3	7,2	7,0	7,3	6,8	7,2	7,1	6,5	6,6	38	24	66%	56%
De Nieuwe Plantage	7,8	8,4	7,9	8,0	7,4	7,6	7,4	7,8	7,5	7,5	7,8	8,1	37	35	45%	49%
De Twee Bruggen	7,5	8,5	7,4	8,1	7,3	7,7	7,2	7,8	7,3	7,6	7,4	8,1	48	20	64%	26%
De Vijf Havens	8,5	8,6	8,2	8,1	7,7	7,7	7,8	7,8	7,6	7,6	7,8	8,1	80	99	36%	54%
Endeldijk	9,0	9,3	8,8	8,7	8,3	8,6	8,3	8,7	7,5	8,2	8,7	8,7	12	15	57%	58%
Hoppesteyn	8,0	8,1	7,9	7,8	7,2	7,3	7,5	7,3	7,2	6,7	7,8	7,8	47	52	31%	44%
Meerweide	7,6	7,4	7,9	7,7	7,5	7,4	7,4	7,4	7,6	7,4	7,6	7,5	78	107	36%	57%
Reyerheem	7,8	8,8	7,6	8,2	7,2	7,8	7,1	7,8	7,0	7,8	8,0	8,2	47	47	48%	59%
Roo van Capelle	8,5	8,5	8,6	8,4	8,2	8,2	8,5	8,4	7,8	8,2	8,3	8,2	46	46	41%	56%
Rozenburcht	7,8	7,6	7,8	7,8	7,4	7,3	7,4	7,3	7,3	7,1	7,7	7,7	50	65	48%	67%
Schiehoven		7,6		8,3		7,9		8,1		7,6		7,4		51		49%
Hof van Kralingen	8,3		8,0		7,6		7,8		7,0		8,3		45	0	54%	
Slinge	8,4	8,0	8,2	7,8	7,9	7,4	7,7	7,5	7,9	7,4	7,7	8,1	38	62	29%	49%
Smeetsland	8,7	8,2	8,3	8,0	8,2	7,8	8,0	7,8	7,9	7,7	8,4	8,0	50	86	43%	55%
t Ronde Sant	8,0	8,2	8,1	8,2	7,7	8,1	7,9	8,2	7,8	8,0	7,5	7,8	29	47	37%	59%
Varenoord	8,9	7,9	8,5	7,8	8,2	7,6	8,3	7,9	7,5	7,2	8,5	7,9	15	20	52%	59%
Aafje	8,0	8,0	8,0	8,0	7,6	7,6	7,6	7,7	7,5	7,5	7,8	7,8	673	794	42%	53%

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.

