



Uitkomsten OUDER tevredenheid onderzoek 2021



Toelichting:

MEI Marketing & Research onderzoekt ieder twee jaar de tevredenheid van ouders over de zorg voor hun kind. Zij baseren zich hierbij op de criteria uit het Handvest Kind en Zorg. Het onderzoek wordt uitgevoerd onder alle leden van branchevereniging BINKz.

Onderzoek naar klant - oudertevredenheid is een van de eisen die overheid, verzekeraars en certificeerders aan ons stellen.

Onderwerpen die onderzocht worden zijn: Communicatie en informatie, planning en organisatie, medewerkers, gebouw en faciliteiten, verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging en pedagogisch klimaat.

Doordat het onderzoek eens in de twee jaar op een zelfde manier wordt uitgevoerd en vrijwel de zelfde vragen worden gesteld, zouden de uitkomsten vergelijkbaar moeten zijn.

Uit de resultaten van het onderzoek in 2021 blijkt dat ouders zeer tevreden zijn over de zorg in Kinderhospice Binnenveld.

Ouders waarderen onze zorg met een gemiddeld cijfer van **8.5**.

Dat is een mooi compliment!

Weetjes uit het onderzoek:

Het gemiddeld cijfer in 2019 was 8.3. Er is dus sprake van een lichte stijging van de waardering van ouders.

Van de 36 ondervraagde ouders heeft 75% (n=26) gereageerd. Dit is in onderzoeksland een opmerkelijk hoge deelname. 96% van de kinderen voelt zich zeer op zijn/haar gemak op het Binnenveld. De meeste kinderen zien uit naar hun bezoek en worden nog enthousiaster als ze het erf op komen. Alle ouders zullen het Kinderhospice aanbevelen bij anderen. 75% van de ouders zegt dit *zeer zeker* te zullen doen.

8.5 is het cijfer dat de *gemiddelde* waardering weergeeft. Het wordt gevormd door het gemiddelde van de cijfers op de diverse deelonderwerpen. Per onderdeel variëren de scores een klein beetje maar niet significant. De punten ter verbetering die ouders noemen, zijn punten die onze aandacht al hebben en op de verbeterlijst staan. Het zijn dus voor iedereen herkenbare zaken.

Hieronder vind je het 'cijfer' van dit jaar en vorige keer per deelonderwerp plus de opvallende punten die daarbij genoemd worden.



Communicatie en Informatie: **8.0** (was 8.0)

Ouders vinden het heel prettig dat er met hen wordt *meegedacht*. En dat zij 'in the lead' mogen blijven(!) Zij vinden dat ze over het algemeen vriendelijk, duidelijk, helder en open te woord worden gestaan.

De evaluatie mag frequenter en eerder gepland worden.

Mee kunnen lezen en reageren in het dossier via Caren wordt zeer gewaardeerd. Een aantal ouders geeft hierbij nog wensen of verbeterpunten aan zoals: Alle informatie bundelen, (planning, medicatie, afspraken etc.) Gewijzigde afspraken goed en snel doorvoeren in het dossier worden ook genoemd als aandachtspunt.



Planning en Organisatie: **8.1** (was 8.0)

Bij de planningsapplicatie wordt een aantal vragen gesteld m.b.t. gebruikersgemak.

Het meedenken in en de afstemming over de planning van de kinderen worden gewaardeerd en kan soms nog beter wat ouders betreft.

Een aantal ouders zou graag in het weekend meer gebruik van onze zorg willen maken.



Medewerkers: **8.6** (was 8.3)

Jullie *inzet en enthousiasme* worden genoemd als het aspect waarover ouders: **zeer tevreden** zijn.

Ongelofelijk betrokken, heel vriendelijk en enthousiast, begripvol en zeer kundig!



Gebouw en Faciliteiten: **8.4** (was 8.4)

Het huis, de omgeving en faciliteiten worden door iedereen gewaardeerd. Verder worden daar weinig opmerkingen over gemaakt. Men vindt de hygiëne in het gebouw verbeterd. De variëteit in spelmaterialen voor de verschillende leeftijden en doelgroepen wordt door een aantal ouders als aandachtspunt genoemd.



Verpleegkundige zorg en verzorging: **8.3** (was 8.4)

Ouders beoordelen de verpleegkundige kennis als zeer goed. "Er worden in ieder geval geen opmerkingen over gemaakt", vermeldt de onderzoeker. Er is aandacht voor het individuele kind en de zorg verloopt goed. De evaluatiegesprekken worden het minst hoog gewaardeerd.



Pedagogisch Klimaat: **7.9** (was 7.7)

De waardering van de pedagogische zorg is ook dit keer gestegen.

Uit het onderzoek lijkt duidelijk te worden dat de pedagogische ondersteuning niet de hoogste prioriteit heeft voor ouders en dat men er ook niet altijd zicht op heeft. Verschillende ouders laten hun waardering blijken voor de individuele begeleiding.



Conclusies:

Al met al mogen we best heel erg trots zijn op dit waarderingscijfer van **8.5!**

Het is opnieuw een grote blijk van waardering voor ieders inzet voor de kinderen en het reilen en zeilen van het hele Kinderhospice! De kinderen zelf genieten er van om hier te zijn. Daar zorgen jullie als collega's met elkaar voor! We zijn, zelfs in coronatijd, in staat geweest ouders goed te blijven betrekken bij de zorg. Het huis en de omgeving worden als schoon en mooi ervaren. Da's fijn want zo is het ook bedoeld

De berichtgeving en activiteiten van de administratie, fondsenwerver en leidinggevendenden worden gezien en gewaardeerd. En, omdat dit goed loopt, misschien ook wel 'gewoon' gevonden.

De opmerkingen over de frequentie en planning van de evaluaties is een herkenbaar punt. Daar werken jullie aan, dus dat wordt alleen maar beter. De ontwikkeling van M.D.O.'s, al dan niet via Teams, kunnen hier een goede bijdrage aan zijn. Als punt van aandacht wordt de netheid en het omgaan met de spullen van de kinderen genoemd. Ook daar valt makkelijk 'winst' te halen.

Uit opmerkingen over het aantal beschikbare plaatsen, vooral in het weekend, wordt duidelijk dat ouders deze te weinig vinden. Dat laten we zo, want anders verliezen we onze huiselijkheid en nabijheid. Dat is nu juist wat ouders zo waarderen: hun kind en zij worden 'gekend'.

We zullen dit in onze brochures etc. uitleggen en toelichten. Toelichting geven op planningswensen en meedenken bij onverhoopte zaken zullen vast en zeker ook bijdragen aan de begripvorming. Ook hebben ouders wensen voor de planningsapplicatie. Die hebben wij ook. We nemen de tips van ouders mee in de doorontwikkeling.



Vier jaar geleden haalden we op het onderdeel 'Medewerkers' een 7.8. Twee jaar geleden een 8.3 en dit jaar een 8.6! Wat een stijgende lijn! Over twee jaar een 8.9? Citaat van de onderzoeker hierover:

"er worden veel complimenten gemaakt en het lijkt wel bijna afgesproken werk hoe vaak het woord 'liefdevol' wordt gebruikt ten aanzien van de zorgmedewerkers".

Dit is echt een fantastisch en waar compliment! De opmerking roept de vraag of dit alleen geldt voor de kinderen en hun ouders of ook voor je naaste en wat minder naaste collega's.....? Laten we constructief kritisch blijven op elkaar en op hoe we de zaken organiseren, misschien mag dat soms ook wel wat 'liefdevoller'. De collega's achter de schermen en jullie direct leidinggevendenden werken ook hard om het beste voor de kinderen en jullie mogelijk te maken.



Ik sluit af met de woorden van de nieuwe burgemeester die van de week kwam kijken wat zich afspeelt op het Binnenveld. Hij twitterde: "Wat een liefde en aandacht geproefd in het Kinderhospice". En terecht voegt hij toe: "wat mooi dat er zoveel vrijwilligers zijn voor ernstig zieke kinderen". Ook zij maken 'ons huis' tot die plek waar kinderen 'blij van worden' als ze het erf op komen. Mooi mensen! Dank voor jullie inzet!

Wilma Stoelinga
directeur.