

Uitkomsten oudertevredenheid onderzoek 2023

MEI Marketing & Research onderzoekt ieder twee jaar de tevredenheid van ouders over de zorg voor hun kind binnen Kinderhospice en Dagopvang Binnenveld. Het onderzoek wordt uitgevoerd onder alle leden van branchevereniging BINKz. De basis voor het onderzoek vormen de onderwerpen die genoemd worden in het Handvest Kind en Zorg (Stichting Kind en Ziekenhuis). Deze onderwerpen zijn: communicatie en informatie, planning en organisatie, medewerkers, gebouw en faciliteiten, verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging en pedagogisch klimaat.

Uit de resultaten van het onderzoek in 2023 blijkt dat ouders zeer tevreden zijn over de zorg in Kinderhospice Binnenveld. Ouders geven Kinderhospice Binnenveld een waarderingcijfer van 8.6

Uit het onderzoek:

- Van de 46 benaderde ouders heeft 52% gereageerd (n=24). Dit aantal is lager dan in 2021, toen 75% van de 36 benaderde ouders hun mening gaf.
- Vrijwel alle ouders (91%) laten weten dat hun kind op zijn gemak is. Dat maken de ouders op uit wat de kinderen zeggen over hun tijd bij het kinderspice of de dagopvang en hoe vrolijk ze zijn.
- Ouders zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop zij te woord worden gestaan. De aandacht die zij krijgen is 'oprecht en zonder waarde - oordeel', 'er wordt echt de tijd voor ons genomen'.
- Medewerkers krijgen een 8.7! De tijd en aandacht voor hun kind en de inzet en het enthousiasme in de omgang met het kind worden genoemd als zeer waardevol.

Waar gaan we mee aan de slag?

- Communicatie: bij wie kan je terecht voor welke vragen en de frequentie en overlap van nieuwsbrieven gaan we in 2024 oppakken als Actiepunt.
- Als punt van overweging geeft een aantal ouders de parkeergelegenheid voor de (rolstoel)bus en of auto mee. De drempels en klinkers zijn een ander aandachtspunt. Deze hebben wij bij onze Hovenier neergelegd en we gaan samen komende periode kijken hoe we deze situatie kunnen verbeteren.

Conclusies:

Ondanks de COVID tijd is de waardering van ouders voor het Kinderhospice onverminderd hoog gebleven. De uitkomsten van het onderzoek van MEI geven, op de diverse onderzochte thema's, een (zeer) tevreden beeld weer. Een stabiel waarderingcijfer boven de 8 is een groot compliment van de ouders aan alle medewerkers van het Kinderhospice. Daar zijn we dankbaar voor.