



Bewoners aan het woord over **zorgcentrum Frankeland**

Uitkomsten cliëntwaarderingsonderzoek door Kiwa Prismant



In het voorjaar van 2011 heeft het onafhankelijke onderzoeksbureau Kiwa Prismant onderzocht wat bewoners van zorgcentrum Frankeland vinden van de zorg en dienstverlening. Voor het onderzoek zijn 60 bewoners geïnterviewd. Het onderzoek verliep onafhankelijk en anoniem. Wat kwam er uit?

De bewoners aan het woord

Over het algemeen hebben de bewoners goede ervaringen met Frankeland. Gemiddeld gaven zij het huis het rapportcijfer 8,4. De zorgverleners van Frankeland kregen het rapportcijfer 8,6.

☺ Sterke kanten

Er zijn meerdere onderwerpen waarover de bewoners van Frankeland behoorlijk positief zijn. Volgens (bijna) alle geïnterviewden zijn de volgende zaken goed geregeld:

1. Lichamelijke verzorging: hierbij gaat het er om of de bewoners zich schoon en verzorgd voelen.
2. Sfeer: dit onderwerp gaat over de sfeer in Frankeland.
3. Privacy en woonruimte: dit onderwerp gaat over de ervaren privacy en over of de bewoner voldoende woonruimte heeft.
4. Veiligheid woon- en leefomgeving: in dit onderwerp staat de veiligheid van de woonruimte van de bewoners en de algemene ruimten centraal.
5. Professionaliteit en veiligheid: dit onderwerp gaat over de deskundigheid van de zorgverleners.
6. Bejegening: dit onderwerp gaat over de mate waarin de bewoners goede bejegening door het personeel ervaren.
7. Zorgleefplan of behandelplan: dit onderwerp gaat over de afspraken en het overleg met Frankeland over het zorgleefplan van de bewoner.

Bewoners over
het huis

8,4

Bewoners over
de zorgverleners

8,6

☺ Wat zou Frankeland volgens de bewoners moeten verbeteren?

De volgende onderwerpen kunnen volgens de bewoners op een aantal punten nog verbeterd worden:

1. Maaltijden: dit onderwerp gaat over of de maaltijden lekker zijn. Dit onderwerp is door 23% van de bewoners minder positief beoordeeld.
2. Schoonmaken: dit onderwerp heeft betrekking op het schoonmaken van de appartementen en de algemene ruimtes in Frankeland. 23% van de bewoners beoordeelt dit onderwerp minder positief.

Onderzoeksfeiten	Onderzoeksvraag	
	<ul style="list-style-type: none">• Hoe ervaren de bewoners van Frankeland de zorg- en dienstverlening?	
	Meetinstrument	CQ-index
	Normenset	Verantwoorde zorg
	Onderzoeksgroep 1	Bewoners
	Aantal interviews	60
Meetperiode	Voorjaar 2011	
	Kwaliteit – Het onderzoek is uitgevoerd door Kiwa Prismant, gezaghebbend en geaccrediteerd onderzoeksinstituut voor de zorg. www.kiwaprismant.nl	