



## Bewoners aan het woord over zorgcentrum **Jacobs Gasthuis**

Uitkomsten cliëntwaarderingsonderzoek door Kiwa Prismant



In het voorjaar van 2011 heeft het onafhankelijke onderzoeksbureau Kiwa Prismant onderzocht wat bewoners van zorgcentrum Jacobs Gasthuis vinden van de zorg en dienstverlening. Voor het onderzoek zijn 27 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 Jacobs Gasthuis. Gemiddeld gaven zij het huis het rapportcijfer 8,1. De zorgverleners van Jacobs Gasthuis kregen het rapportcijfer 8,3.

#### ☺ Sterke kanten

Er zijn meerdere onderwerpen waarover de bewoners van Jacobs Gasthuis behoorlijk positief zijn. Volgens 95% of meer van de geïnterviewden zijn de volgende zaken goed geregeld:

1. **Schoonmaken:** dit onderwerp heeft betrekking op het schoonmaken van de kamers en de algemene ruimtes in Jacobs Gasthuis.
2. **Privacy en woonruimte:** dit onderwerp gaat over de ervaren privacy en over of de bewoner voldoende woonruimte heeft.
3. **Veiligheid woon- en leefomgeving:** in dit onderwerp staat de veiligheid van de woonruimte van de bewoners en de algemene ruimten centraal.
4. **Professionaliteit en veiligheid:** dit onderwerp gaat over de deskundigheid van de zorgverleners.
5. **Bejegening:** dit onderwerp gaat over de mate waarin de bewoners goede bejegening door het personeel ervaren.

Bewoners over  
het huis

**8,1**

Bewoners over  
de zorgverleners

**8,3**

6. Zorgleefplan of behandelplan: dit onderwerp gaat over de afspraken en het overleg met Jacobs Gasthuis over het zorgleefplan van de bewoner.
7. Informatie: bij dit onderwerp wordt gevraagd in hoeverre bewoners voldoende geïnformeerd worden over onderwerpen, zoals zorg rondom het levenseinde, mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, informatie over rechten, de cliëntenraad en over de mogelijkheden om vragen, problemen en eventuele klachten in te dienen.

☺ Wat zou Jacobs Gasthuis 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 41% van de bewoners minder positief beoordeeld.
2. Dagbesteding en participatie. Hierbij gaat het om de ervaring van de bewoners ten aanzien van dagbesteding zoals activiteiten en uitstapjes. Dit onderwerp is door 16% van de bewoners minder positief beoordeeld.

<b>Onderzoeksfeiten</b>	<b>Onderzoeksvraag</b>	
	• <b>Hoe ervaren de bewoners van Jacobs Gasthuis de zorg- en dienstverlening?</b>	
	Meetinstrument	CQ-index
	Normenset	Verantwoorde zorg
	Onderzoeksgroep 1	Bewoners
	Aantal interviews	27
Meetperiode	Voorjaar 2011	
<b>Kwaliteit</b> – Het onderzoek is uitgevoerd door Kiwa Prismant, gezaghebbend en geaccrediteerd onderzoeksinstituut voor de zorg. <a href="http://www.kiwaprismant.nl">www.kiwaprismant.nl</a>		