



Bewoners aan het woord over **verpleeghuis Frankeland**

Uitkomsten cliëntwaarderingsonderzoek door Kiwa Prismant



In het voorjaar van 2010 heeft het onafhankelijke onderzoeksbureau Kiwa Prismant onderzocht wat bewoners van verpleeghuis Frankeland vinden van de zorg en dienstverlening. Voor het onderzoek zijn 40 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 8,6. De zorgverleners van Frankeland kregen het rapportcijfer 8,4.

☺ Sterke kanten

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

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

Bewoners over
het huis

8,6

Bewoners over
de zorgverleners

8,4

☹ Wat zou Frankeland volgens de bewoners moeten verbeteren?

Er springt één onderwerp uit wanneer gekeken wordt naar onderwerpen die volgens de bewoners op een aantal punten nog verbeterd kunnen worden:

1. Beschikbaarheid personeel: dit onderwerp gaat over of er volgens de bewoners voldoende personeel aanwezig is. Dit onderwerp is door 21% van de bewoners negatief beoordeeld.

Onderzoeksfeiten	Onderzoeksvraag	
	• Hoe ervaren de bewoners van Frankeland de zorg- en dienstverlening?	
	Meetinstrument	CQ-index
	Normenset	Verantwoorde zorg
	Onderzoeksgroep 1	Bewoners
	Aantal interviews	40
Meetperiode	Voorjaar 2010	
Kwaliteit – Het onderzoek is uitgevoerd door Kiwa Prismant, gezaghebbend en geaccrediteerd onderzoeksinstituut voor de zorg. www.prismant.nl		