

Clënten aan het woord over **Borgerhof**.

Uitkomsten cliëntwaarderingsonderzoek door Kiwa Carity.



In 2014 heeft het onafhankelijke onderzoeksbureau Kiwa Carity onderzocht wat de cliënten van Borgerhof vinden van de zorg en dienstverlening. Voor het onderzoek zijn 34 cliënten geïnterviewd. Het onderzoek verliep onafhankelijk en anoniem. Wat kwam er uit?

De cliënten geven op de vraag 'Zou u Borgerhof aanbevelen aan uw familie en vrienden?' gemiddeld het cijfer 8,0.

Zou u de
instelling
aanbevelen?

8,0

☺ **Sterke punten**

In vergelijking met het vorige onderzoek (2012), zijn de cliënten meer tevreden over de onderstaande thema's in de vragenlijst:

- Zinvolle dag: de hoeveelheid activiteiten die het huis organiseert.
- Informatie: of het huis voldoende informatie geeft over haar diensten en de rechten van de bewoner.
- Nieuwe medicijnen: genoeg informatie
- Warme maaltijden: keuze mogelijkheid voor tijdstip

Daarnaast is de cliënten ook gevraagd waarover zij zeer tevreden zijn. Ze konden hier zelf iets invullen. Daarbij benoemden zij de volgende punten:

- De algehele verzorging
- De manier waarop de hulp geboden wordt

☹ **Verbeterpunten**

In vergelijking met het vorige onderzoek (2012), zijn de cliënten minder tevreden over het volgende thema's in de vragenlijst:

- Beschikbaarheid personeel: de hoeveelheid personeel in huis
- Veiligheid: hoe veilig de bewoners zich voelen in huis.

Daarnaast is de cliënten ook gevraagd wat zij willen veranderen in de zorgverlening. Ze konden hier zelf iets invullen. Daarbij benoemden zij de volgende punten:

- De maaltijden zijn minder lekker geworden
- De algehele verzorging is goed, maar wel verminderd.
- Beschikbaarheid personeel is verminderd.