



Imago en loyaliteit Limburgse zorgcentra

Zorg voor kwaliteit

basis voor beslissingen
E,tiL

Huis voor de Zorg



renmatrix
de onderzoekers voor patiënten

TOEKOMST Minderheid wil in tehuis wonen

Onderzoek: slecht ^{DDL} imago van zorgcentra ^{4/1/11}

door **Serge Sekhuis**

HEERLEN - De verzorgings- en verpleeghuizen van Meander en Orbis kampen met een slecht imago. Van ruim duizend bevroegde Limburgers in de leeftijd van vijftig tot tachtig jaar geeft respectievelijk slechts 46 en 33 procent aan daar later te willen wonen.

Dat blijkt uit een eerste onafhankelijk onderzoek naar het imago van zorgcentra in de provincie. Het rapport, waarvoor 1060 mensen zijn benaderd, is uitgevoerd door de marktonderzoekers Etil en RenM-Matrix en het Huis voor de Zorg als patiëntenbelangenbehartiger. Gemiddeld scoren de Limburgse tehuizen een tevredenheidspercentage van 53 procent en een rapportcijfer van 6,6. Met een 6,1 duikt het Sittardse Orbisconcern daar behoorlijk onder. De Heerlense Zorggroep Meander krijgt een 6,5.

Het gaat in dit imago-onderzoek niet om ervaringen van huidige bewoners, maar het beeld dat toekomstige cliënten van tehuizen hebben. Gebaseerd op verhalen van familie-

leden die er al wél wonen en waar ze op bezoek gaan of berichtgeving in de media. De toekomstige bewoners zijn vooral negatief over het gedrag van doktoren: hun aanspreekbaarheid, uitleg en nakomen van afspraken. Ook schort het aan de persoonlijke aandacht, goede communicatie en betrokkenheid van personeel. Veel ondervraagden constateren dat 'patiënten worden geleefd'. Ook zijn ze kritisch over de lange wachttijden voor opname en de effecten van te forse bezuinigingen.

Overigens worden de meeste tehuizen wel getypeerd als 'betrouwbaar' en 'vriendelijk'. Tevredenheid is er overwegend ook over de kwaliteit van de maaltijden en bedden. Proteion en de Cicero Zorggroep komen als beste zorgaanbieders uit de bus. Hun tehuizen krijgen rapportcijfers van respectievelijk 7,0 en 6,9. Een woordvoester van Orbis liet gisteren weten dat het concern zich „niet herkent in het beeld zoals dat wordt geschetst”.

Bestuursvoorzitter Jos Meijerink van Meander zei gisteren het onderzoek nog niet te hebben gelezen.