Waardering in de Thuiszorg  
Cliënten van de thuiszorg van WZU Veluwe zijn zeer tevreden over de zorgverlening. Zij bevelen de zorg aan bij anderen met een gemiddeld cijfer van 8,8, zo blijkt uit het zogenoemde PREM-onderzoek. 'Een mooie waardering waar we heel blij mee zijn!' Het cijfer is de uitkomst van een onderzoek naar de ervaring en beleving van thuiszorgcliënten met de zorgverlening van WZU Veluwe. In de maanden april en mei 2020 gaven cliënten via de Patient Reported Experience Measure (PREM) hun mening en waardering door een vragenlijst in te vullen.

**Zeer tevreden**

De gemiddelde scores op de vragen variëren van 7,94 (vaste zorgverleners) tot 9,05 (aandacht). Bijna alle cliënten bevelen WZU Veluwe aan bij anderen.   
Op 3 vragen scoren cliënten van WZU Veluwe zelfs significant hoger dan de landelijke benchmark: ‘Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven’, ‘Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening’ en ‘Zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten’.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **PREM gemiddelde score per vraag** | **1e helft 2020** |  |
| 1 | Vaste zorgverleners | 7,94 |  |
| 2 | Afgesproken tijd | 8,25 |  |
| 3 | Uw wensen | 8,69 |  |
| 4 | Manier van leven | 8,84 | \* |
| 5 | Aandacht | 9,05 |  |
| 6 | Op gemak voelen | 8,95 |  |
| 7 | Vertrouwen deskunidgheid | 8,83 |  |
| 8 | Uw gezondheid in de gaten houden | 8,98 |  |
| 9 | Beter omgaan met ziekte/aandoening | 8,83 | \* |
| 10 | Aanbevelen | 97% | \* |
| 11 | Cijfer aanbeveling | 8,81 |  |

\* Op deze vragen scoren cliënten van WZU Veluwe significant hoger dan de landelijke benchmark.

**Complimenten**

De cliënten gaven complimenten over bijvoorbeeld de positieve aandacht, de zeer goede zorg, de hulp bij het douchen en wassen, de kennis van zaken, de betrokkenheid en de identiteit van WZU Veluwe. De zorgmedewerkers ontvingen veel waardering.

**Aandachtspunten**

De cliënten benoemden ook enkele aandachtspunten. Deze gingen vooral over de planning en de voorkeur voor een vast gezicht. Aan deze punten gaan we werken. Aan de wens voor meer zorgtijd en meer behoefte aan een praatje kunnen wij zelf niet tegemoet komen, omdat de zorgtijd door de zorgverzekeraar wordt bepaald aan de hand van de zorgindicatie.