

Waardering in de Thuiszorg

Cliënten van de thuiszorg van WZU Veluwe zijn zeer tevreden over de zorgverlening. Dit blijkt uit de meting cliënttevredenheid in de eerste helft (PREM) en de tweede helft van 2020 (eigen meting).

Mooie waarderingen in de eerste half jaar van 2020!

Cliënten 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 cliënten wijkverpleging 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 in de PREM 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 deskundigheid	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 uit de PREM

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 uit de PREM

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.

Mooie waarderingen in het tweede half jaar van 2020!

In de tweede helft van 2020 zijn de waarderingen van cliënten Thuiszorg verzameld met behulp van de eigen vragenlijst cliënttevredenheid van WZU Veluwe. Cliënten in de Thuiszorg waarderen WZU Veluwe met gemiddeld een 8,7. Van hen beveelt 96% WZU Veluwe aan bij anderen!

Het nakomen van afspraken scoort gemiddeld een 8,1. De bejegening een 8,6 en zingeving (rekening houden met levensovertuiging) scoort een 8.

In de thuiszorg zijn 96 vragenlijsten ingevuld. Ten opzichte van het eerste half jaar zijn de scores iets gestegen.

Vanaf juli 2020 wordt gewerkt met een kortere vragenlijst, omdat cliënten en medewerkers de vragen op elkaar vonden lijken. Bij de vragen die niet meer worden gesteld staat in een kruisje (X) in onderstaande tabel.

Gemiddelde score per vraag		2017	2018	2018	2019	2019	2020	2020
			Q1/Q2	Q3/Q4	Q1/Q2	Q3/Q4	Q1/Q2	Q3/Q4
1	Afspraken	7,80	8,31	8,38	8,45	8,28	PREM	8,40
2	Verzorging	8,02	8,29	8,41	8,36	8,32	PREM	X
3	Betrokkenheid	7,75	8,24	8,43	8,40	8,40	PREM	X
4	Omgang medewerkers	8,06	8,3	8,53	8,54	8,48	PREM	8,61
5	Kwaliteit van leven	7,89	8,1	8,37	8,42	8,20	PREM	X
6	Luisteren	7,96	7,98	8,27	8,31	8,40	PREM	X
7	Zingeving	8,09	8,13	8,32	8,35	8,48	PREM	8,52
8	Welbevinden	7,86	7,91	7,99	8,25	8,17	PREM	
	Voeding en gastvrijheid	X	X	X	X	X	PREM	X
9	Aanbeveling	8,35	8,36	8,42	8,56	8,40	PREM	8,51
x	NPS Score	78%	84%	88%	93%	85%	PREM	96%
	<i>8-10 tov totaal = ZorkaartNL</i>							

