

Hoge waarderingscijfers van cliënten voor WZU Veluwe

Waardering op onze woonzorglocaties

Cliënten en mantelzorgers op de woonzorglocaties zijn erg tevreden over WZU Veluwe. Zij waarderen de zorg en dienstverlening met gemiddeld een 8. Van hen beveelt 70% WZU Veluwe aan bij familie, vrienden of kennissen. Dat blijkt uit de vragenlijst cliënttevredenheid over de tweede helft van 2020. We zijn heel blij met zo'n hoge waardering.

Vragenlijst cliënttevredenheid

Voorafgaand aan het vaste familiegesprek vullen cliënten en mantelzorgers elk half jaar een vragenlijst cliënttevredenheid in. De antwoorden maken op cliëntniveau duidelijk wat er goed gaat en wat er beter kan. Alle antwoorden tezamen geven een beeld van de cliënttevredenheid WZU Veluwe-breed. Over de tweede helft van 2020 zijn 221 vragenlijsten ingevuld. Dit zijn er ruim 40 meer dan in de eerste helft 2020.

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.

Vergelijking met eerste helft 2020

Vergeleken met de eerste helft 2020 zijn de cijfers zijn grotendeels gelijk gebleven. De waardering voor zingeving is wel wat lager, dit kan te maken hebben met de gevolgen van en de maatregelen rondom Corona.

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	7,61	7,78	7,87	7,94	7,85	8,00	7,97
2	Verzorging	7,61	7,94	8,04	7,98	7,96	8,02	8,08
3	Betrokkenheid	7,63	7,82	8,03	7,98	7,99	8,14	X
4	Omgang medewerkers	7,85	8,02	8,18	8,13	8,14	8,21	8,23
5	Kwaliteit van leven	7,50	7,85	7,98	7,93	7,95	8,06	X
6	Luisteren	7,42	7,84	7,93	7,88	7,91	7,90	X
7	Zingeving	7,64	8,17	8,18	8,17	8,19	8,26	7,83
8	Welbevinden	7,41	7,59	7,66	7,69	7,75	7,84	X
	Voeding en gastvrijheid	X	X	X	X	X	X	7,67
9	Aanbeveling	7,53	7,97	7,97	7,99	8,05	8,04	8,02
x	NPS Score	57%	66%	69%	69%	75%	76%	70%
	8-10 tov totaal = ZorkaartNL							