

Resultaten
tevredenheidsmeting
thuiszorg 2022

waardering
voor de
thuiszorg!

Aafje

Achtergrond van de meting

In 2019 is de landelijke thuiszorgmeting voor het eerst uitgevoerd onder de naam PREM Wijkverpleging. De vragenlijst wordt centraal vastgesteld en staat vast tot en met 2023.

Alle organisaties die wijkverpleging leveren, moeten de meting uit laten voeren. Dat mogen partijen zelf doen of via een meetbureau. Het mag via vragenlijsten, online, telefonisch of via interviews. Aafje heeft er voor gekozen het onderzoek zelf uit te voeren met schriftelijke vragenlijsten.

De resultaten worden gebruikt voor landelijke dashboards en komen beschikbaar voor het Zorginstituut, Actiz, Patiëntenfederatie Nederland en de zorgverzekeraars. Zij ontvangen alleen gemiddelde scores, volledig anoniem. Klanten kunnen toestemming geven om hun reactie op Zorgkaart Nederland te plaatsen. Zorgkaart eist dan wel een mailadres of telefoonnummer.



Wie zijn aangeschreven?

De meting is bij alle klanten uitgezet die minimaal twee maanden in zorg waren. We hebben de meting ook uitgezet bij de thuiswonende klanten met een Wlz-indicatie, ook al horen zij niet bij de PREM Wijkverpleging.

Nieuw in 2022 is dat we klanten de gelegenheid gegeven hebben om de meting digitaal in te vullen. 190 klanten hebben hiervan gebruik gemaakt. Verder worden de papieren vragenlijsten gescand en automatisch herkend, zodat de verwerking minder arbeidsintensief en goedkoper is.

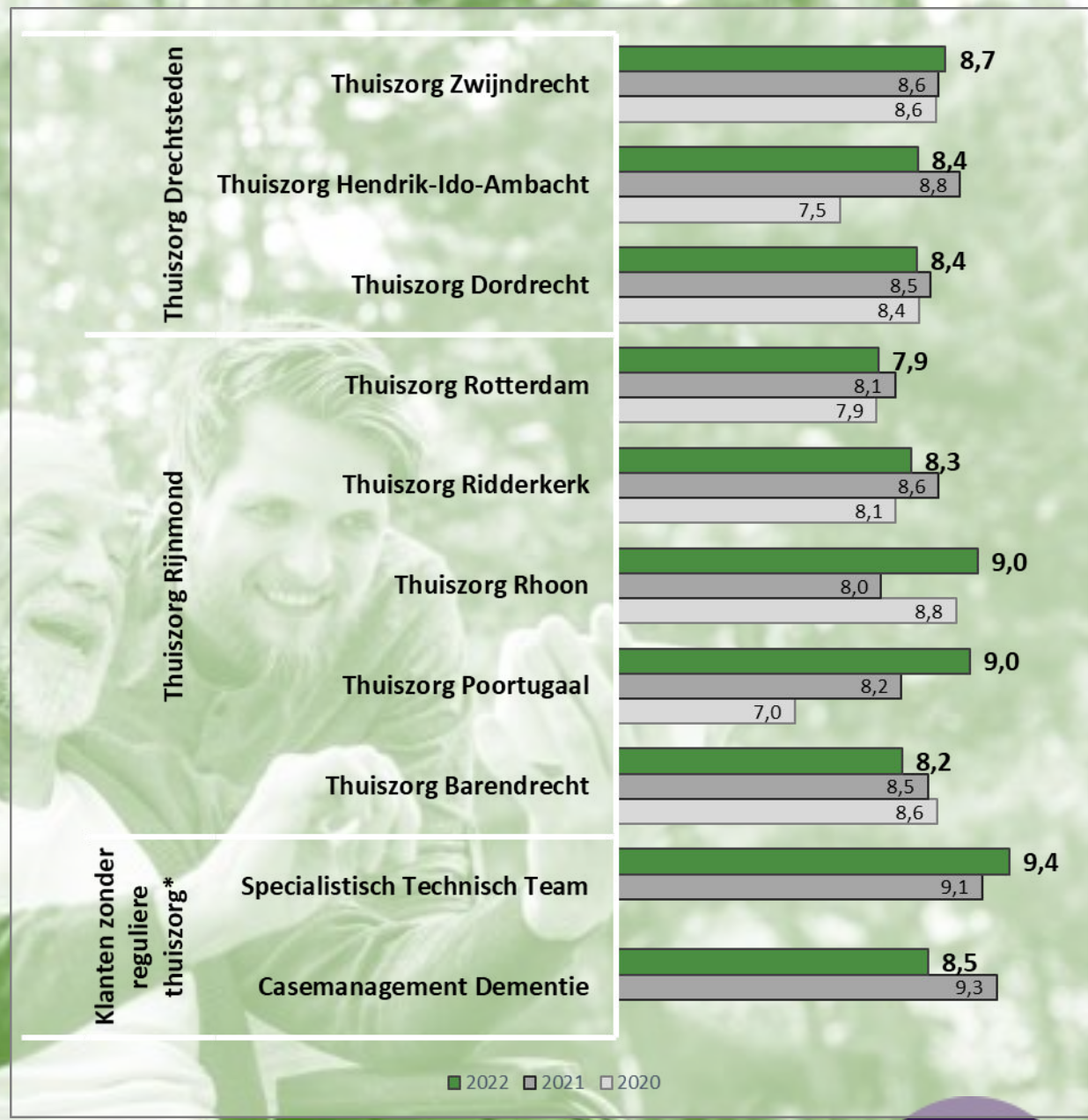
Volgens de regels wordt de PREM ook uitgezet bij klanten met Casemanagement Dementie. Soms is dat voor klanten lastig te begrijpen, omdat ze niet weten dat casemanagement onder 'thuiszorg' of 'wijkverpleging' valt. Dat komt ook voor bij klanten van het Specialistisch Team. In 2023 kijken we of we dit anders gaan doen.

Respons

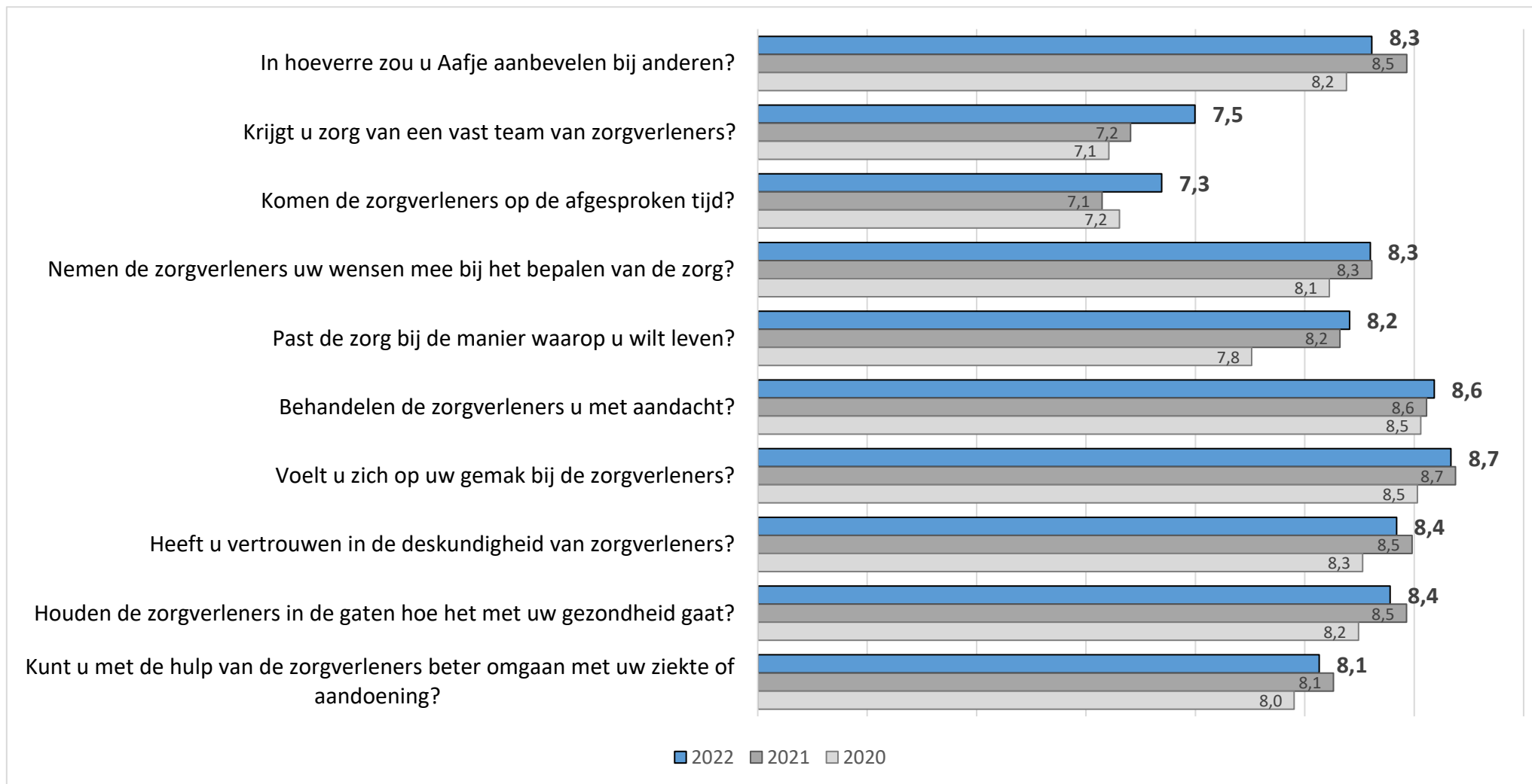
De respons is met 36% veel hoger dan vorig jaar (20%) en zelfs iets hoger dan 2019 (34%). Hierdoor kunnen we de resultaten beter per gemeente of per team samenvatten.

	2022	2021	2020	2019
Uitgezet	2789	2700	525	525
Respons	1159	970	104	104
	42%	36%	20%	20%

Geweldige score!



Resultaten per vraag – Aafje totaal



Scores liggen tussen 1 (helemaal niet) en 10 (helemaal wel). We zien een kleine daling in het totaalcijfer, maar de meeste onderwerpen scoren ongeveer even goed als 2021. De vragen 'op tijd komen' en 'vaste zorgverleners' worden vaak lager gewaardeerd dan de overige vragen, maar deze laten nu een mooie stijging zien. De resultaten per regio / gemeente / team worden apart verspreid.

