

Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek thuiszorg V&V (PREM) 2020

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek op basis van de PREM (Patiënt Reported Experience Measure) onder cliënten die verpleging & verzorging thuis ontvangen. Dit onderzoek is uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau, ZorgfocuZ. De deelnemers aan het onderzoek waren cliënten die in 2020 gebruik maakten van verpleging & verzorging thuis van Thuisgenoten. Voor het verzenden van de vragenlijsten is een willekeurige steekproef getrokken. In totaal zijn 175 cliënten voor het onderzoek uitgenodigd. Daarmee voldoet Thuisgenoten aan de vereisten vanuit de PREM Wijkverpleging. Het responspercentage is 40%. Respondenten hadden (tenzij anders aangegeven) de mogelijkheid om op een schaal van 1 (zeer zeker niet) tot 10 (zeer zeker wel) aan te geven in hoeverre zij het met de stellingen eens waren. Hieronder zijn de rapportcijfers voor de verschillende onderdelen weergegeven.

Zorgverleners



7,4

Voor hulp van vaste
zorgverleners



7,5

Voor het op de afgesproken tijd
komen



8,5

Voor het met aandacht behandeld
worden



8,3

Voor de deskundigheid



8,5

Voor het in de gaten houden van
de gezondheid



8,5

Voor het zich op zijn/haar gemak
voelen

Zorg



8,1

Voor zorg die past bij de manier
van leven



8,2

Voor het meenemen van
wensen



8,2

Voor het beter kunnen omgaan met
de ziekte of aandoening

Kwaliteit



97%

Zou Thuisgenoten aanbevelen aan
anderen



+80,6

Is de NPS score in 2020*

*De NPS score is een methode om de loyaliteit van de klant te meten, door de vraag te stellen: 'Zou u Thuisgenoten aanbevelen aan anderen?' uitgedrukt in een cijfer van 0 t/m 10. De NPS score wordt als volgt berekend: % promotors (8-9-10) - % criticasters (0-1-2-3-4-5) = NPS score.