

# Resultaten PREM Wijkverpleging 2021

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, oftewel: Wijkverpleging. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode augustus tot en met december 2021. In deze periode waren er gemiddeld 445 cliënten in zorg binnen de Wijkverpleging. In dit onderzoek zijn de ervaringen van in totaal 161 cliënten verzameld. Dit is circa 36% van het totaal aantal cliënten (gemiddeld gemeten over de meetperiode) die Wijkverpleging ontving van Thuisgenoten.

## zorgverleners



8,4

Voor hulp van vaste  
zorgverleners  
(7,4 in 2020)



8,3

Voor het op de  
afgesproken tijd komen  
(7,5 in 2020)



8,9

Voor het met aandacht  
behandeld worden  
(8,5 in 2020)



8,8

Voor de deskundigheid  
(8,3 in 2020)



8,8

Voor het in de gaten  
houden van de gezondheid  
(8,5 in 2020)



8,9

Voor het zich op  
zijn/haar gemak voelen  
(8,5 in 2020)

## zorg



8,5

Voor zorg die past bij  
de manier van leven  
(8,1 in 2020)



8,7

Voor het meenemen  
van wensen  
(8,2 in 2020)



8,5

Voor het beter kunnen omgaan  
met de ziekte of aandoening  
(8,2 in 2020)

## kwaliteit



8,7

Voor het aanbevelen van Thuisgenoten  
als zorgaanbieder aan anderen  
(in 2020 was dit een percentage: 97%)



+88,2

Is de NPS score in 2021\*  
(+80,6 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.