

Resultaten  
tevredenheidsmeting  
thuiszorg 2024

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 in 2024 het nieuwe Kwaliteitskompas wordt opgesteld.

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 en digitale 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 (MPT), ook al horen zij niet bij de PREM Wijkverpleging.

Vorige meting was nieuw dat we klanten de gelegenheid gegeven hebben om de meting digitaal in te vullen. 355 klanten hebben hiervan gebruik gemaakt (vorige keer waren dat er 190). Verder worden de papieren vragenlijsten gescand en automatisch herkend, zodat de verwerking minder arbeidsintensief en goedkoper is.

Nieuw in 2024 is dat de vragenlijsten niet meer uitgezet worden bij klanten met alleen Casemanagement Dementie. De vragen waren niet passend voor deze groep en klanten begrepen niet altijd dat casemanagement ook onder 'thuiszorg' of 'wijkverpleging' valt. De respons onder klanten met alleen zorg van het Specialistisch Technisch Team was erg laag (3) en ontbreekt dan ook. Voor deze klanten kijken we komend jaar hoe we de tevredenheid beter kunnen meten.



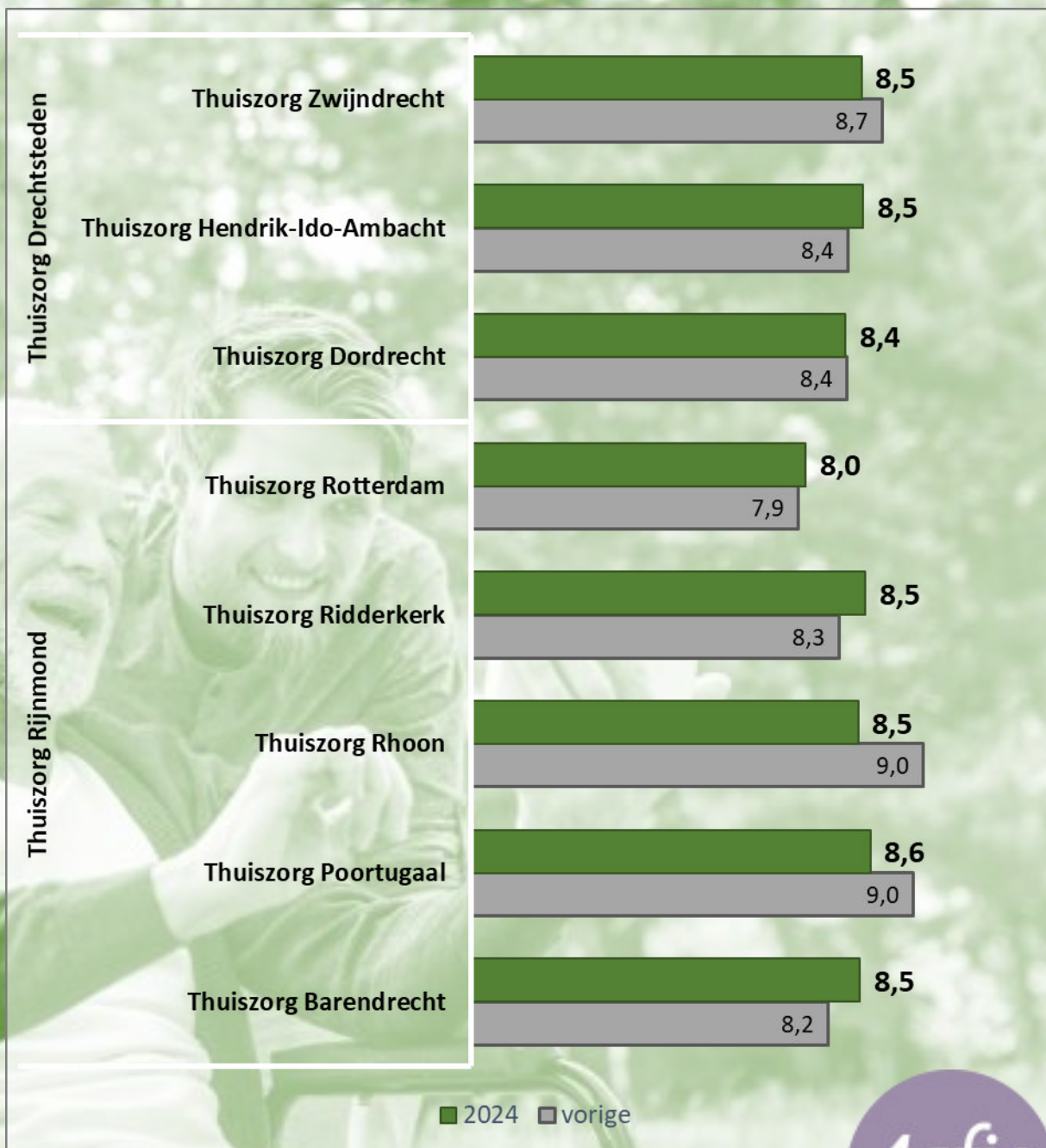
# Geweldige score!

2024

8,3

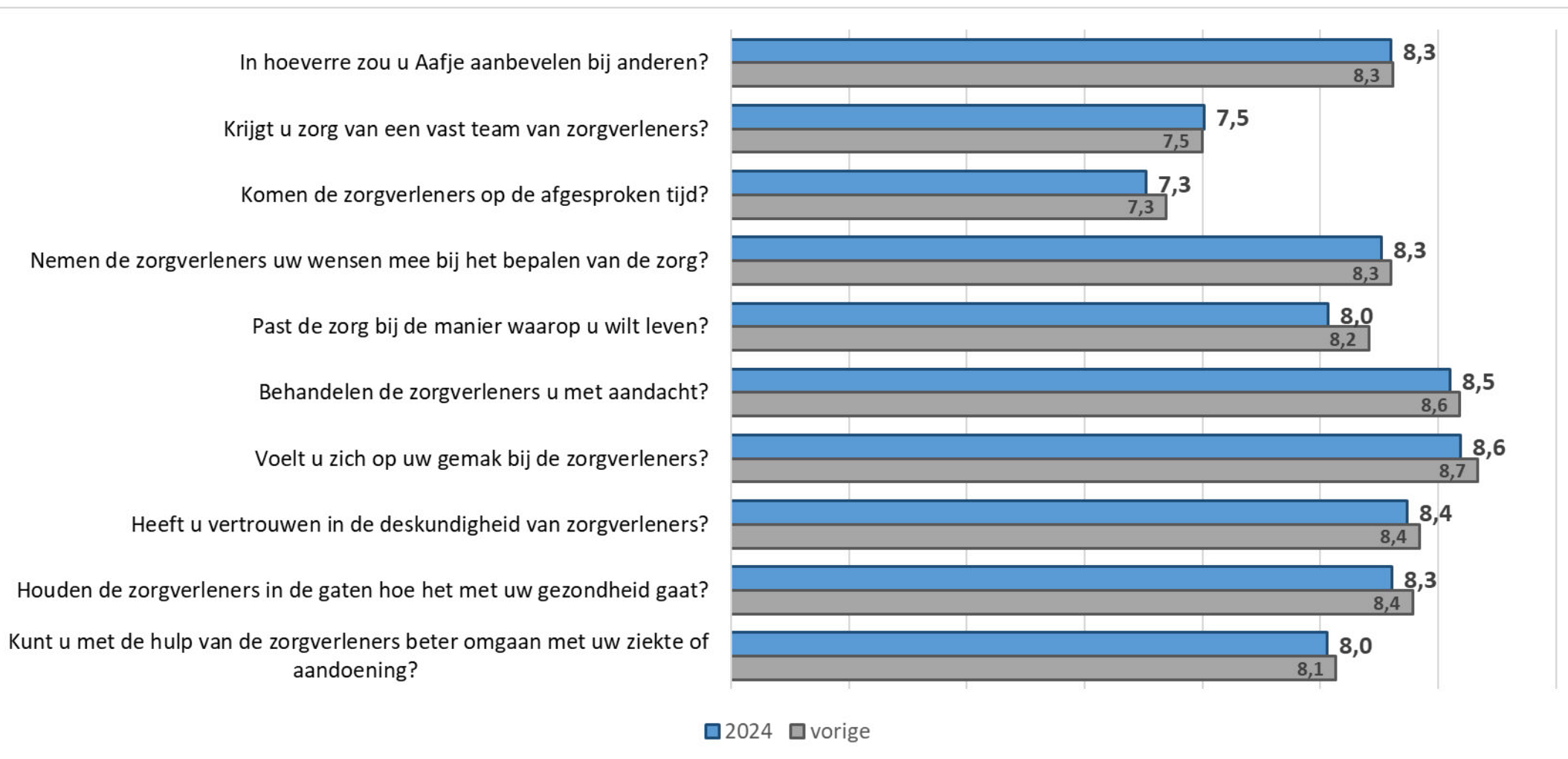
vorige

8,3



Aafje

# Resultaten per vraag – Aafje totaal



Scores liggen tussen 1 (helemaal niet) en 10 (helemaal wel). De vragen 'op tijd komen' en 'vaste zorgverleners' worden vaak lager gewaardeerd dan de overige vragen, maar blijven op het behoorlijk hoge niveau van de vorige meting. Het cijfer voor 'op tijd komen' lijkt gelijk te blijven (7,3), maar zoals te zien is in de grafiek daalt het iets. Dat komt door afronding (7,34 naar 7,26). De resultaten per regio / gemeente / team worden apart verspreid.

