# **Samenvatting PREM**

# PREM 2021: ondanks alle uitdagingen, ervaren kwaliteit in de wijk nog verder toegenomen

Blijkt uit de jaarlijkse tevredenheidsmeting (PREM) onder duizenden cliënten die wijkverpleging ontvangen.

Cliënten die wijkverpleging ontvangen zijn nog meer tevreden over de geleverde zorg dan in 2020. Op 8 van de 9 ervaringsvragen is gemiddeld hoger gescoord. Een enorm knappe prestatie in nog een coronajaar waarin het ziekteverzuim en de werkdruk hoog waren en waarin ook weer duidelijk werd hoe belangrijk de wijkverpleging is.

468 aanbieders van wijkverpleging hebben deelgenomen aan de PREM uitvraag. Dat zijn nog niet alle aanbieders, maar er lopen verschillende acties om dit aantal te vergroten. De uiteindelijke scores zijn gebaseerd op een kleine 50 000 volledig ingevulde vragenlijsten, een respons van 38%.

De hoogste scores gaan over “aandacht voor de cliënt” (van 8,7 naar 8,9) en “zich op het gemak voelen bij de zorgverlener” (8,8 naar 8,9). Dit geeft aan dat er vaak sprake is van een goede relatie tussen de wijkverpleging en de cliënt wat ten goede komt aan de kwaliteit van de zorgverlening.

Het laagst maar nog steeds goed én hoger dan in 2020 wordt gescoord op “vast team van zorgverleners” (van een 7,9 naar 8,3) en het “op tijd komen” (van een 7,9 naar een 8,1). De 0,4 stijging op “vast team” zou naast alle inspanningen die zorgorganisaties doen om de planning zo goed mogelijk af te stemmen op de cliënt, ook te maken kunnen hebben met de wijziging van de vraagstelling. Waar in 2020 werd gevraagd of cliënten zorg kregen van “vaste zorgverleners”, is dat in de uitvraag van vorig jaar gewijzigd in “vast team van zorgverleners”.

Ook de NPS score, de aanbevelingsvraag (in welke mate zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklacht), is gestegen ten opzichte van een jaar eerder. In 2020 was de NPS score 48,4 met een percentage promotors (cliënten die een 9 of 10 hebben geantwoord) van 50,3%. In 2021 is dat percentage gestegen naar 58,6% met een bijbehorende NPS score van 54,5 wat nogmaals laat zien hoe hoog de wijkverpleging gewaardeerd wordt door cliënten.

Dit jaar hebben cliënten voor het eerst ook hun kwaliteit van leven beoordeeld. De gemiddelde score is een 6,8 wat betekent dat cliënten gematigd tevreden zijn over hun kwaliteit van leven.

In een factsheet heeft de stuurgroep kwaliteitskader wijkverpleging de belangrijkste resultaten uit de meting weergegeven. U kunt de factsheet **hier** downloaden. De meeste individuele ervaringen zijn ook te vinden op ZorgkaartNederland.nl

**Meting 2022**  
Ook in 2022 zijn zorgorganisaties die werkzaam zijn in de wijkverpleging weer verplicht om een meting met de PREM Wijkverpleging uit te voeren. De meting moet plaatsvinden in de periode 1 maart t/m 31 december.

***Achtergrond PREM****De PREM (Patient Reported Experience Measure) is een vragenlijst die de ervaringen en belevingen meet van cliënten die wijkverpleging ontvangen . De PREM-vragenlijst bestaat uit 9 ervaringsvragen, te beantwoorden op een schaal van 1 tot en met 10, één aanbevelingsvraag, 2 open vragen en een aantal achtergrondvragen. De ervaringen en belevingen van cliënten vormen de basis voor teams wijkverpleging en zorgorganisaties om aan de slag te gaan met leren en ontwikkelen. Tevens bieden deze ervaringen voor (toekomstige) cliënten keuze-informatie over de wijkverpleging via ZorgkaartNederland en bieden zij informatie voor de afspraken tussen zorgverzekeraars en zorgorganisaties over de wijkverpleging. Meer informatie over o.a. de PREM kunt u vinden op* [*www.kwaliteitwijkverpleging.nl*](http://www.kwaliteitwijkverpleging.nl)