



Kwantitatieve data vanuit instrument feedback naasten

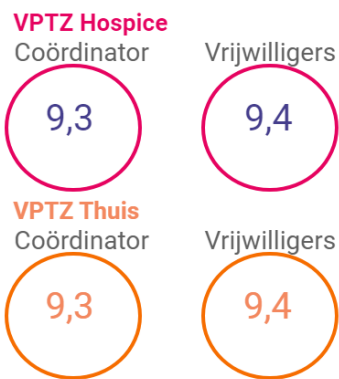
Belangrijke input voor het werken aan kwaliteit zijn de ervaringen van cliënten en naasten. Het leren van de feedback is een ankerpunt in onze visie op kwaliteit. Samen met VPTZ-leden is een instrument ontwikkeld voor het doen van ervaringsonderzoek; als onderdeel van en aanvulling op goede nazorg; op een eenvoudige, gestructureerde en objectieve manier. Vier tot zes weken na overlijden of afsluiten van de ondersteuning ontvangen naasten een uitnodiging een online vragenlijst in te vullen. Het onderzoek wordt uitgevoerd door onderzoeksbureau Facit uit Velsen-Noord. VPTZ-leden kunnen de eigen uitkomsten naast de uitkomsten van alle VPTZ-organisaties die het instrument gebruiken inzien via een digitaal dashboard.

In 2022 hebben 415 naasten deelgenomen aan het ervaringsonderzoek. 20 hospices en 15 VPTZ organisaties die ondersteuning in de thuissituatie bieden, maakten gebruik van het instrument. Naasten geven vrijwilligers in het hospice en vrijwilligers thuis een 9,4. De coördinatoren worden gewaardeerd met een 9,3.

Op de vraag of naasten het hospice of de thuisorganisatie zouden aanbevelen bij anderen die ondersteuning zoeken bij een naderend overlijden, geeft 96% van de naasten bij hospices en 100% van de naasten bij thuisondersteuning aan dat zij dit zeker zouden doen. Het hospice als geheel wordt gewaardeerd met een 9,5.

Uit de opmerkingen bij de ervaringsvragen komt ook de bijzondere waardering voor de inzet van VPTZ-organisaties naar voren. Hieronder een aantal quotes van naasten:

- Ze hadden altijd tijd voor een praatje en gaven steun.
- Er werd veel privacy gegeven. Ook werd bezoek altijd aangekondigd, heel fijn.
- Ja, ze is met heel veel respect behandeld, er werd ook rekening gehouden met onze islamitische achtergrond.
- Ik vond bij de coördinator onmiddellijk een luisterend oor. Een uurtje na ons telefoongesprek is zij al ter plaatse gekomen, heeft kennisgemaakt met de zieke (die toen nog bij bewustzijn was) en is ondersteuning voor de nacht gaan regelen. Naast de opluchting die ik toen ervoer, groeide bij mij en de familie het besef dat er nog echt goede mensen bestaan die zich onbaatzuchtig voor hun medemens inzetten.
- Alles heb ik gewaardeerd! Goede zorg en ondersteuning. De mensen zijn geweldig, ze hebben alles voor je over.
- De warmte en de passie voor de zieke, het zo dragelijk mogelijk maken voor de zieke. En allemaal zo verschrikkelijk aardig en respectvol naar zowel zieke als familie!
- Dat ik thuis rustig kon slapen, wetend dat er op oma word gelet. En ondanks dat ik er elke dag was toch een soort van eigen ding kon doen.
- Dat we ook als gezin goed begeleid en serieus genomen werden.
- Dat het naar mijn wensen ging van hoe en wanneer ze kwamen. Super dat deze mensen dit vrijwillig doen.



Welk rapportcijfer zou u het hospice als geheel geven?



VPTZ Hospice

VPTZ Thuis

19. Zou u het hospice / onze vrijwilligers aanbevelen bij anderen die ondersteuning zoeken bij een naderend overlijden?

