

Instrument feedback naasten | kwantitatieve data

Belangrijke input voor het werken aan kwaliteit zijn de ervaringen van cliënten en naasten. Het leren van feedback is een ankerpunt in onze visie op kwaliteit. Samen met VPTZ-leden is een instrument ontwikkeld voor het doen van ervaringsonderzoek. Vier tot zes weken na overlijden of afsluiten van de ondersteuning ontvangen naasten een uitnodiging om een online vragenlijst in te vullen. Het onderzoek wordt uitgevoerd door onderzoeksbureau Facit. VPTZ-leden kunnen de eigen uitkomsten in een digitaal dashboard inzien met daarnaast de uitkomsten van alle VPTZ-organisaties die het instrument gebruiken.

In 2024 hebben 1.096 naasten deelgenomen aan het ervaringsonderzoek. 45 hospices en 25 VPTZ-organisaties die ondersteuning in de thuissituatie bieden, maakten gebruik van het instrument. Naasten geven vrijwilligers in het hospice een 9,4 en vrijwilligers thuis ook 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 97% van de naasten bij hospices en 98% van de naasten bij thuisondersteuning aan dat zij dit zeker zouden doen. Het hospice als geheel wordt gewaardeerd met een 9,4.

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:

Thuisinzet

- Na het kennismakingsgesprek zijn de perfecte vrijwilligers voor mijn zus geselecteerd. Er was een geweldige klik aan beide kanten. De vrijwilligers hebben mijn zus in haar laatste levensfase veel gebracht. Ze maakten de dag veel leuker; er waren veel gezamenlijke interesses. Het was echt heel fijn om te zien en ik had even mijn handen vrij.
- Hun aanwezigheid gaf ons lucht en de mogelijkheid om even afstand te nemen.
- De persoonlijke betrokkenheid en liefdevolle steun. Raad en begrip bij moeilijke levensvragen. Ervaring en bereikbaarheid. Deze vrijwilligster heeft de gave de thema's omtrent de dood en het aanstaande verlies heel natuurlijk en lief te bespreken. Dit heeft het afscheid van onze vader lichter en dragelijker gemaakt.
- Lieve, begripvolle vrijwilligers met een luisterend oor naar mijn vader en mij. Ik voelde mij echt gesteund en dat was fijn.
- De liefde waarmee ze de zorg uit handen kwamen nemen, en het aansluiten bij wat mijn partner op dat moment nodig had. Er zijn als hij onrustig was, een praatje maken, of door over z'n hand te aaien laten zien dat er iemand voor hem was. Ook mijn vriendin en mijn schoonmoeder die in de nacht samen met hen zijn geweest, hebben het als heel fijn ervaren.

Hospice

- Dat iedereen voor je klaarstond. De hulp en zorg die er was en werd aangeboden. Niet alleen voor mijn moeder, maar ook voor ons als familie.
- De persoonlijke aandacht en medeleven. Zoveel lieve mensen die voor je klaar stonden om wensen te vervullen en een luisterend oor waren als dat nodig was. Die aan één woord genoeg hadden, discreet en vriendelijk. Dat was een warm bad. Bijzonder om mee te maken.
- Ons verblijf duurde slechts 6 dagen. Wij voelden ons welkom en gezien. Het was écht een 'bijna-thuis-huis'.

- Alles eigenlijk. Het totaalplaatje. Als ik dan moet kiezen: De persoonlijke aandacht en de vrolijke noot. Daar zorgde ze zelf ook wel voor maar er werd aan mee gedaan en dat was heel fijn. Het was zwaar genoeg voor haar en humor maakte het beter te verdragen.
- Alles was geweldig. Als ik maar één ding zou noemen, zou ik daarmee de rest van wat er is gedaan echt tekortdoen. We voelden ons zo gesteund door het hele team!!! ik schiet er nog vol van.

VPTZ Hospice

Coördinator



VPTZ Thuis

Coördinator



Vrijwilligers

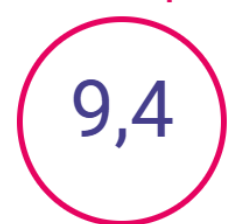


Vrijwilligers



Welk rapportcijfer zou u het hospice als geheel geven?

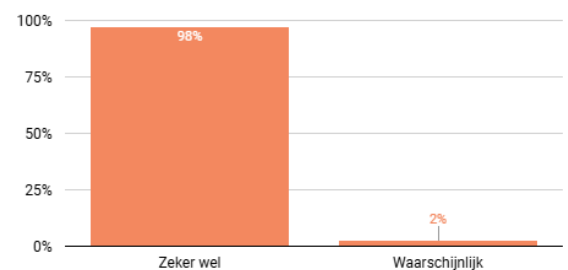
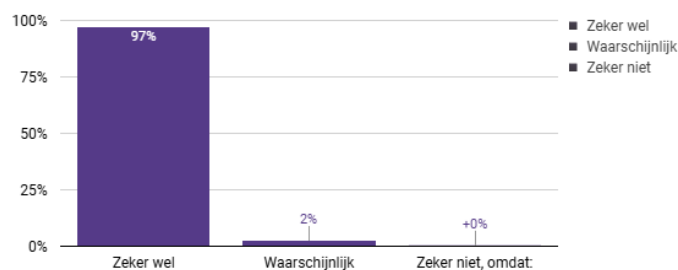
VPTZ Hospice



VPTZ Hospice

VPTZ Thuis

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



	2024	2023	2022
Aantal naasten dat heeft gereageerd	1.096	845	414
Thuis-inzet	208	164	109
Hospice	1.304	681	305
Aantal deelnemende organisaties			
Thuis-inzet	25	20	15
Hospice	45	31	20
Cijfers			
Vrijwilligers Thuis	9,4	9,4	9,4
Vrijwilligers Hospice	9,3	9,3	9,4
Coördinatoren	9,3	9,3	9,3
Hospice als geheel	9,4	9,4	9,4
Aanbeveling zeker wel			
Thuis-inzet	97%	96%	96%
Hospice	98%	98%	100%