

## Kwantitatieve data vanuit instrument feedback naasten

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. 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. VPTZ-leden kunnen de eigen uitkomsten in een digitaal dashboard inzien met daarnaast de uitkomsten van alle VPTZ-organisaties die het instrument gebruiken.

In 2023 hebben 845 naasten deelgenomen aan het ervaringsonderzoek. 31 hospices en 20 VPTZ organisaties die ondersteuning in de thuissituatie bieden, maakten gebruik van het instrument. Naasten geven vrijwilligers in het hospice een 9,3 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 98% van de naasten bij hospices en 96% 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

- “Er zijn voor de cliënt in zijn laatste levensfase. Het luisterend oor en hun nabijheid die veel rust en troost geven.”
- “Dat ze er waren voor mijn moeder en dat haar wensen werden gerespecteerd, waardoor wij onze zorgplanning makkelijker rond kregen.”
- “De zorg en de aandacht werden met zoveel liefde gegeven. Niet in woorden uit te drukken hoe dankbaar ik daarvoor was en nog steeds ben.”
- “Het er zijn voor mijn partner, de gesprekken, het openstaan voor het koken - de passie van mijn man. Ruimte creëren voor mij om even weg te kunnen en iets voor mezelf te kunnen doen of om gewoonweg even ongestoord te kunnen werken.”
- “Het vertrouwen en het feit dat na bijna 7 jaar zorg ik ook eens wat zorgondersteuning kreeg.”

### Hospice

- “Dit was mijn eerste ervaring met een hospice. De warme ontvangst, aandacht voor wat ik en mijn kinderen nodig hadden en de uitstekende zorg hebben mij diep geraakt.”
- “De warmte en vriendelijkheid van de medewerkers en vrijwilligers was bijzonder, ook voor onze naaste familieleden. De goede zorg voor vader was van grote waarde zowel voor hem als voor ons, de kinderen. We waren allen altijd welkom en werden ontvangen met een lach en een vriendelijk woord. Het feit dat vader in de Hospice mocht zijn gaf ons rust en vertrouwen. Dit alles heeft vader ook beseft, wat heel waardevol was.”
- “Het warme onthaal, de fijne zeer gastvrije plek, de zeer toegewijde flexibele vrijwilligers én medewerkers én de prachtige tuin! Ik kreeg de indruk dat bijna iedere wens van de bewoner mogelijk werd gemaakt door een zeer liefdevolle en flexibele instelling van allen.”
- “Dat ik gewoon partner en echtgenoot kon zijn en dat onze kinderen er ook heel de dag terecht konden en er konden zijn omdat de zorg grotendeels bij het hospice lag.”

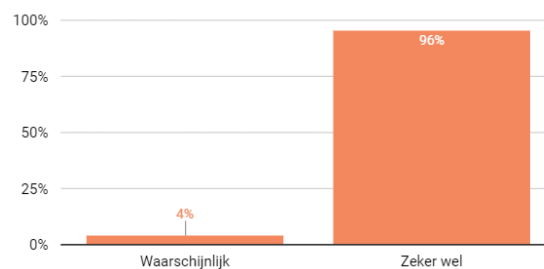
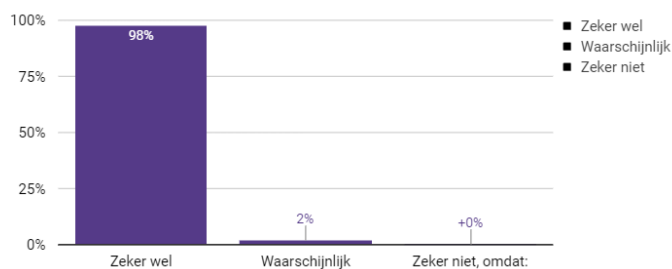
- “De warmte en het gevoel dat je er toe doet. Het voelde als thuis. Er wordt heel goed voor de mensen gezorgd en naar hen geluisterd. Zo kan er goed afscheid genomen worden van het leven.”



### VPTZ Hospice

### VPTZ Thuis

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



	2023	2022
Aantal naasten dat heeft gereageerd	845	414
Thuis-inzet	164	109
Hospice	681	305
Aantal deelnemende organisaties		
Thuis-inzet	20	15
Hospice	31	20
Cijfers		
Vrijwilligers Thuis	9.4	9.4
Vrijwilligers Hospice	9.3	9.4
Coördinatoren	9.3	9.3
Hospice als geheel		
Aanbeveling zeker wel		
Thuis-inzet	96%	96%
Hospice	98%	100%