

Voor een oordeel over de kwaliteit van onze dienstverlening in de palliatieve terminale zorg is informatie nodig. Die informatie kan onder meer verzameld worden door vragen te stellen aan de cliënt en zijn naasten. Zijn zij tevreden en wat kan er beter? Met de resultaten willen we laten zien dat we goed zijn in wat we doen en dat de cliënt en zijn naasten centraal staat. Maar we hopen ook op informatie om onze dienstverlening te verbeteren!

Ervaringen van naasten in hospice Duin- en Bollenstreek

Gemeten in de periode:

1 januari t/m 31 december 2018

Aantal respondenten

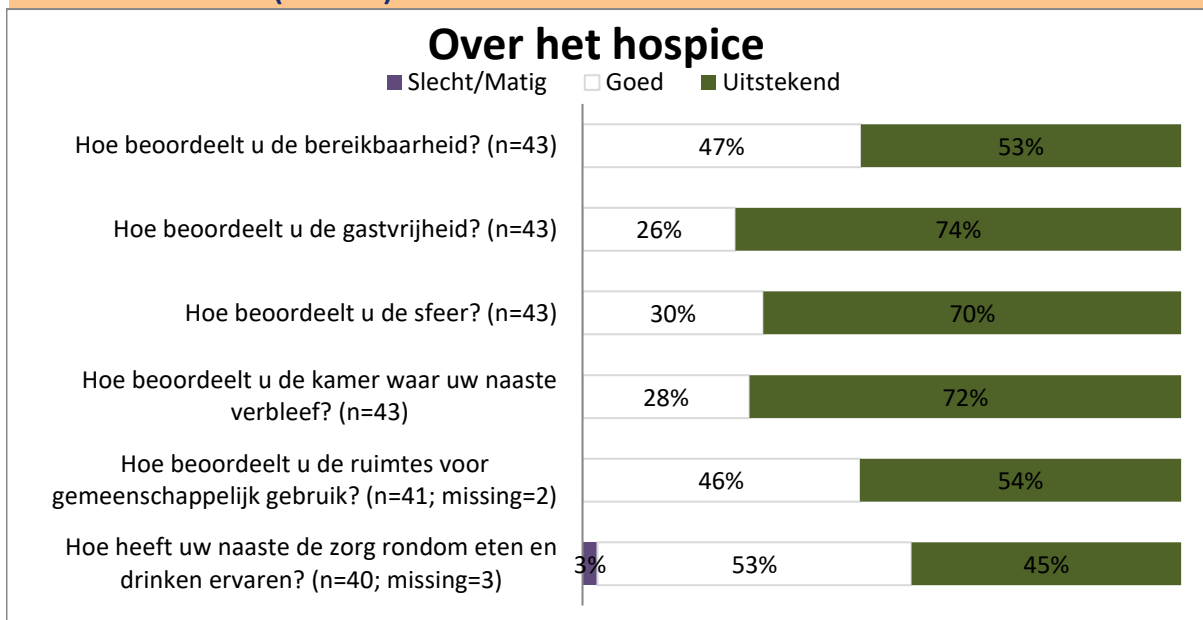
43

Schalen	Score	Gezamenlijke score
	2018	2018
Zorg voor psychosociaal en spiritueel welbevinden cliënt	97%	94%
Deskundigheid	91%	89%
Zorg voor psychosociaal en spiritueel welbevinden naasten	97%	95%
Bejegening	97%	95%
Informatie aan naasten	90%	92%
Medische zorg	89%	83%
Over het hospice	87%	88%

Indicatoren	Score	Gezamenlijke score
	2018	2018
De arts heeft geïnformeerd hoe de cliënt dacht over beslissingen rond het levenseinde	100%	97%
Naasten werden betrokken bij besluiten van de zorgverleners over de zorg	94%	87%
De zorgverleners lieten naasten de ruimte om zelf te bepalen wat hun taak was in de zorg	95%	92%
Privacy cliënt	99%	95%
Privacy naasten	99%	97%
Naasten voelden zich gesteund direct na het overlijden van hun naaste	100%	99%
De naasten werden gewezen op de mogelijkheden van nazorg	95%	82%
Er is een evaluatiegesprek gehouden met de naaste(n)	71%	69%

Waardering	Score	Gezamenlijke score
	2018	2018
Zorg aan cliënt	9,2	9,1
Begeleiding naasten tijdens opname	9,1	9,0
Begeleiding naasten na het overlijden van de cliënt	9,1	8,9
Heeft de zorg en ondersteuning aan uw verwachting voldaan?	117%	114%
Aanbeveling aan anderen	98%	97%
Lengte van de vragenlijst (goed/beetje te lang of te kort)	82%	81%

Rapportage - Ervaringen van naasten in Hospice Duin- en Bollenstreek (2018)



Indien gewenst kunt u een toelichting geven:

Dichtbij NS station [Naam]

Voor ons gezin hadden wij de beschikking over een aparte ruimte. Heel praktisch omdat mijn kinderen niet dichtbij wonen

Een extra 2de verplaatsbare rollend stoel zou handig zijn

Rapportage - Ervaringen van naasten in Hospice Duin- en Bollenstreek (2018)

Wat hebben de zorgverleners betekend voor uw naaste?

rust fijne omgeving kon zichzelf zijn

Ze namen er erg veel aandacht en geduld ervoor.

Zij gaven hem een warm, fijn, veilig gevoel. Hij was bang dat hij weggeduwd werd in een hoekje, maar gelukkig kwam hij er heel snel achter dat dat niet zo was. Juist het tegenovergestelde.

Veel. Ze zag de tijd die haar nog gegeven was als een soort vakantie in een mooie omgeving en lieve, zorgzame mensen om haar heen.

Fijn, dat mijn man in bekend gebied verzorgd werd. Bekenden onder hen deed hem heel erg goed.

Mijn vrouw heeft de korte tijd (12 dagen) dat zij in het hospice verbleef als een warm bad ervaren

Mijn echtgenote vond, al was het erg kort, het hospice een paradijsje! Alles mag alles kon, binnen de regels!

Zij vond het prima om hier te vertoeven!

Zij werd goed verzorgd door jullie allemaal.

Ze hebben allemaal de beer gedaan was erg ziek .had alleen eerder naar een hospice opgenomen worden.

Liefdevolle zorg geleverd

Zij hebben een waardig en vredig overlijden mogelijk gemaakt voor mijn moeder met alle respect die daar bij hoort. Ik ben daar zeer dankbaar voor.

Ik denk dat de aandacht belangrijk is geweest. Hoewel ik verwacht had dat ze meer in zijn kamer aanwezig zouden zijn. Ze zijn waarschijnlijk regelmatig bij hem binnen gelopen en hebben hem via een monitor met geluid 24/7 gevolgd. Maar dat heeft hij niet geweten. Hij sliep veel.

Vertrouwen

Rust. Goed geluisterd.

Heel veel, alle lof komt hen toe.

Mijn oom is maar heel kort in het hospice geweest, ongeveer 30 uur, dus ruim 1 dag. Hij kreeg echter wel de zorg en aandacht die hij nodig had maar ook de rust die hij nodig had.

het is moeilijk hier een antwoord op te geven in het begin weten wij maar ook zij niet hoe de patient hier mee om moet gaan, maar ook de naaste niet !

1 woord GEWELDIG

Heel veel zorg was fantastisch, mijn moeder zei tegen mijn vader "dit hadden we veel eerder moeten doen" Het is moeilijk te bepalen, omdat mijn moeder al snel niet meer goed aanspreekbaar was. Mijn gevoel zegt mij, dat zij veel rust en begrip heeft ervaren.

luisterend oor, veel steun adequaat handelen

Veel steun en aandacht

Hij was iedereen in het Hospice erg dankbaar voor de zorg en aandacht die hij kreeg. In het begin moest hij wennen aan zoveel aandacht en voelde het beklemmend, later viel het meer op zijn plaats. Hij vond het heel fijn dat hij in zijn waarde werd gelaten.

Dat hij verzorgt en verwend werd tot zijn uiteinde.

Onze naaste werd 4 januari j.l. naar het hospice gebracht, zij was niet aanspreekbaar en is in de nacht van 4 op 5 jan overleden. Contact met de arts is er in die periode niet geweest. Gezien de korte periode is het niet mogelijk een oordeel te geven over het personeel.

Ze waren een grote steun voor ons

Veiligheid en comfort

Goede verzorging,sfeer was goed.

Ze hebben de naaste het gevoel gegeven dat ze thuis was en alles los kon laten. Iedere dag was ze dankbaar voor de zorg en aandacht die ze kreeg.

Wat hebben de zorgverleners betekend voor uw naaste?

Een liefdevolle verzorging in een liefdevolle omgeving. Het werd ervaren als een 5 sterrenhotel.

Een warme huiselijke omgeving met een uitstekende verzorging. Ook met voldoende gelegenheid om naaste familie te ontvangen.

Fijne laatste tijd en veel aandacht en begrip

Zorg en liefde.

alles, door de snelheid waarmee het einde naderde, word je min of meer voor feiten geplaatst en die hebben ze perfect opgelost door ons steeds voor te lichten over het hoe en wat, alleen maar positieve ervaringen

Rapportage - Ervaringen van naasten in Hospice Duin- en Bollenstreek (2018)

Hoe heeft u het afscheids- of evaluatiegesprek ervaren?

Heel fijn gesprek gehad.

Daar hadden wij geen behoefte aan, maar ze hebben het wel aan geboden.

goed

Kan alleen maar lovend zijn. Heb niets negatiefs ervaren.

Erg prettig en zinvol

Prima

Goed.

Prima

Goed ervaren was genoeg

Warm

Het telefoongesprek was warm en menselijk. Het voelde als een warme vriendin waar je mee kan praten.

Wij hebben er zelf voor gekozen om het hierbij te laten.

Aangenaam en rustig

Positief telefoongesprek

Prima, evaluatie was telefonisch omdat er geen behoefte was om terug te keren naar het hospice.

Heel goed.

goed

prettige ervaring

duidelijk

Prettig

Ik was er zelf niet bij, maar wat ik van mijn familie hoorde was het goed.

Heel fijn

Uitstekend. Goede en juiste vragen en informatieve.

Buitengewoon betrokken.

Heel fijn we zijn erg tevreden en dankbaar voor alles hoe het gegaan is. We hebben met [Naam] het nagesproken gehad en zij is erg begaan en een zeer prettig persoon. We zijn erg tevreden. Bedankt voor alle goede zorgen en hoe het is gegaan.

Positief

prettig

Rapportage - Ervaringen van naasten in Hospice Duin- en Bollenstreek (2018)

Wat had u anders gewild in de zorg en ondersteuning die uw naaste kreeg?

Reactie op open vraag

Niets alles was prima

in het hospice was het prima, moest lang wachten door omstandigheden dat mijn broer terecht kon

Niks zeer tevreden

Ik kan allen maar zeggen dat de verzorging TOP was

Het kon niet beter. Mijn vrouw en ik hadden de ontstane situatie aanvaard. Precies op [datum] viel haar gezichtsvermogen zo goed als weg. Na twee jaren steeds weer nieuwe gezondheidsproblemen met geen zicht op verbetering, was het genoeg. Mijn vrouw heeft steeds weer geknokt om een nieuwe teleurstelling te boven te komen.

Ik kan niets bedenken!

Was prima zo.

kan niets bedenken,vond heel het goed.

Zo mogelijk vaker een vrijwilligers aan zijn bed. Ik snap wel dat dit niet altijd mogelijk is hoor. Maar nu was er wel altijd iemand in de keuken... Aan de andere kant kon mijn oom niet echt goed meer op woorden komen en deed hij zijn ogen dicht om dit te omzeilen.

Geen andere wensen

bij een kennismaking gesprek nog dieper ingaan hoe ze werkelijk ziek is meestal willen ze dit helemaal niet dus maken ze het minder erg als dat het is
zou het niet weten

Geen, was prima zo

Niets. Het was goed.

geen extra opmerking

Niets, was perfect.

duur opname te kort om oordeel te vellen

Niets, alles was uitstekend.

Niets, was buitengewoon goed.

Het was goed zo

Rapportage - Ervaringen van naasten in Hospice Duin- en Bollenstreek (2018)

Wat had u anders gewild in begeleiding die u zelf kreeg?

Reactie op open vraag

was prima

Ook zeer tevreden

Niets anders gewild

Ik zou het niet weten: het is gewoon perfect geweest.

Ik kon vragen wat ik wilde!

Zeer tevreden

het was helemaal goed.

Geen andere wensen

die was goed

geen idee alles prima

Niets op aan te merken.

Niets, alles was uitstekend.

Niets, was buitengewoon goed.

Ook prima zo

Rapportage - Ervaringen van naasten in Hospice Duin- en

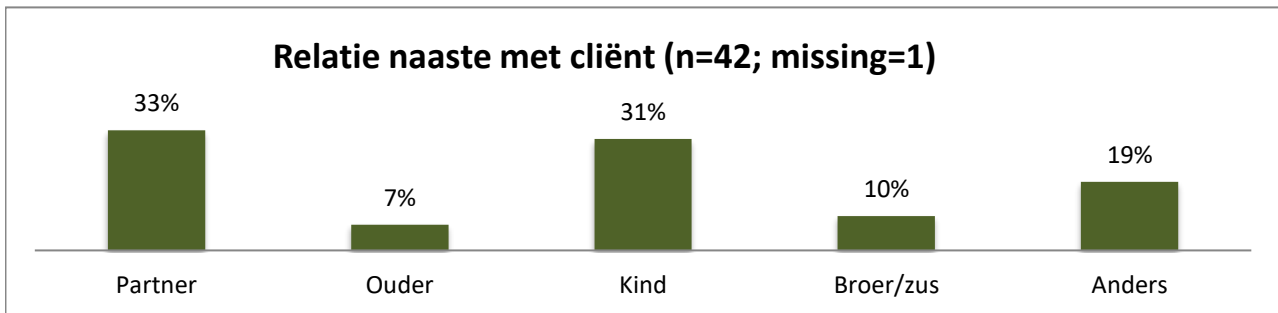
Heeft u onderwerpen over de kwaliteit van de zorg of het hospice in deze vragenlijst gemist die voor u heel belangrijk zijn?

Reactie op open vraag

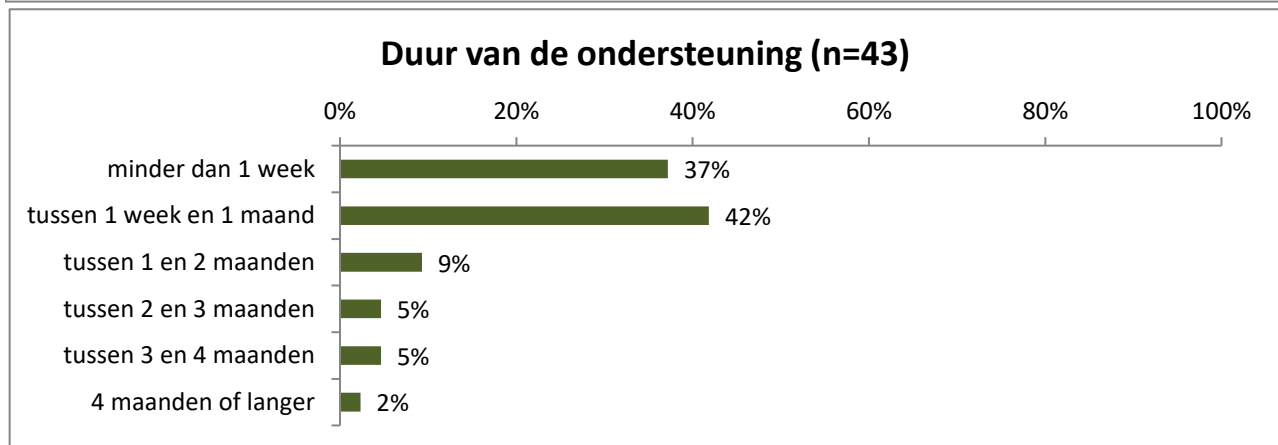
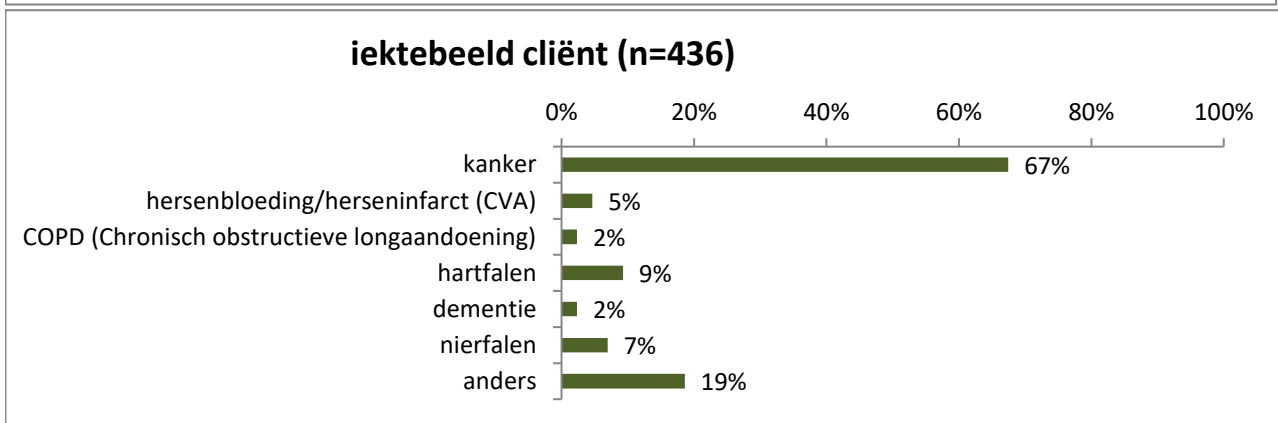
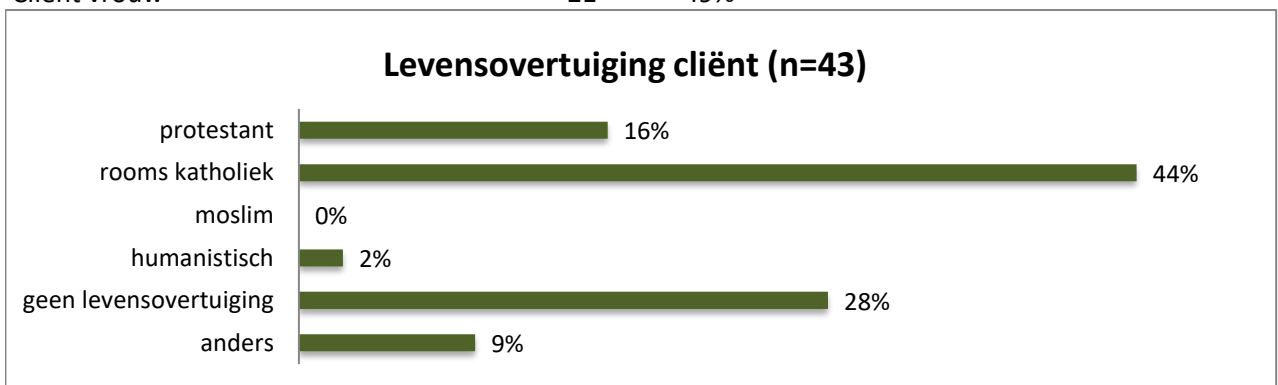
Misschien of de naaste bij kennis was, veel sliep en nog kon praten? Want dan zijn sommige vragen vanuit standpunt van de naaste niet echt te beantwoorden, alleen maar te raden.

Achtergrondvariabelen respondenten en cliënten

Gemiddelde leeftijd respondent	64 jaar	
Respondent Man	18	43%
Respondent Vrouw	24	57%



Cliënt man	22	51%
Cliënt vrouw	21	49%



Rapportage - Ervaringen van Naasten in Hospice Duin- en Bollenstreek

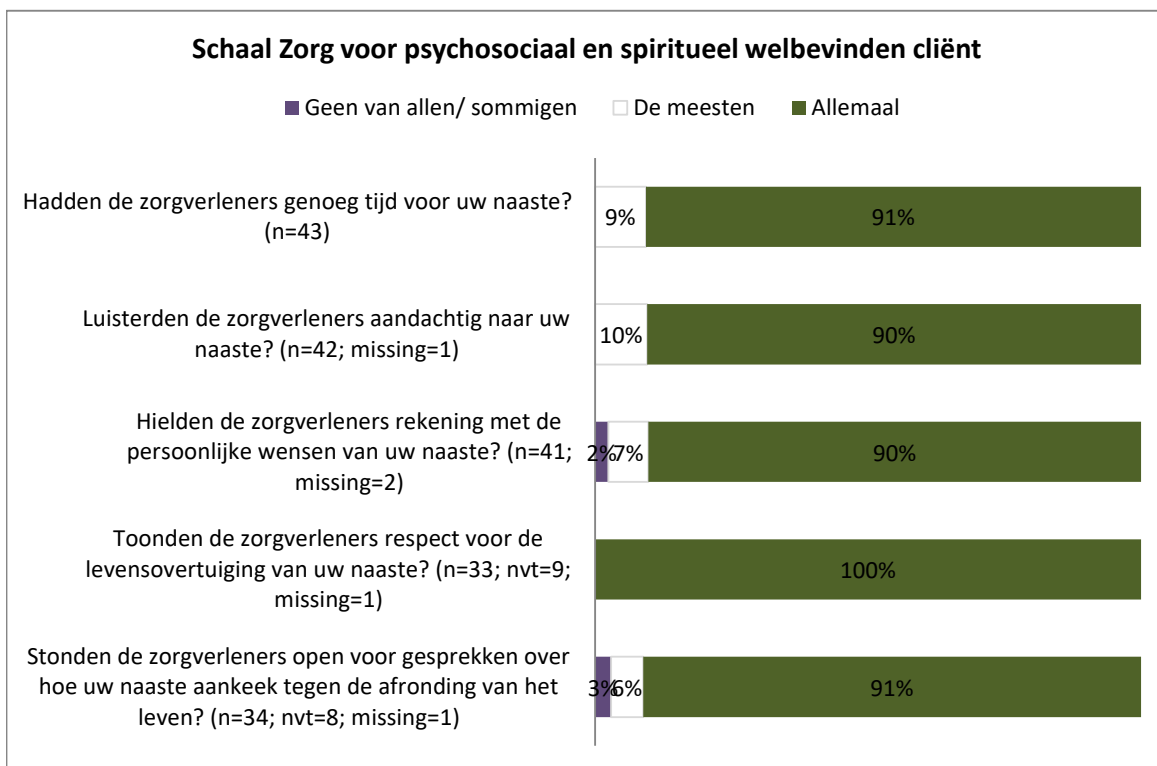
Periode: 1 januari t/m 31 december 2018

Zorg voor psychosociaal en spiritueel welbevinden cliënt

Indicator: Mate waarin naasten aangeven dat er aandacht en respect was voor psychosociaal en spiritueel welbevinden van de cliënt; De cliënt mag rekenen op aandacht voor diens persoonlijke situatie en voor zorgen en psychische problemen.

Belang:

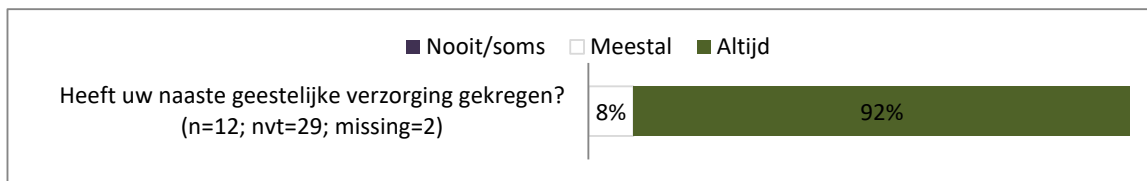
Goede palliatieve zorg impliceert ook aandacht en respect voor psychosociale en behoeften



Schaalgemiddelde 97%

Indicator: Mate waarin cliënten aangeven dat ze terecht kunnen bij een geestelijk verzorger

Belang: Bij goede palliatieve zorg moet ook aandacht besteed worden aan spirituele behoeften waaronder zingevingsvraagstukken en levensbeschouwelijke aspecten



toelichting

Mijn echtgenote was niet gelovig!

Zij had bepreking van 5 jaar.

Werd niet gewenst maar wel aangeboden

Zij heeft wel bezoek van geestelijke verzorging gekregen, maar dit was niet aangevraagd via het huis.

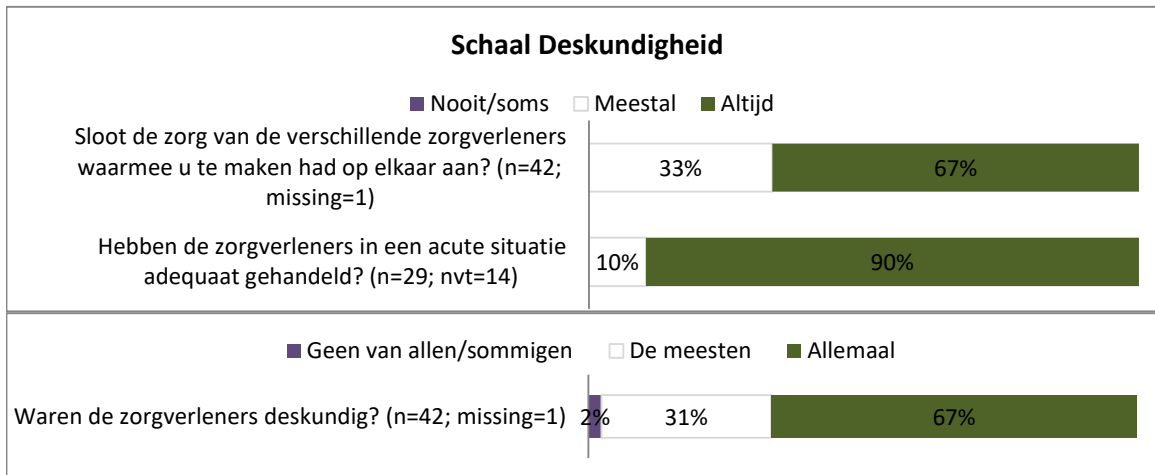
Mijn vader had er geen behoefte aan hij heeft wel gesprek gehad met geestelijke maar had dat niet zo in de gaten hij dacht dat het een vrijwilliger was mijn vader was al erg zwak en onder de medicijnen

Deskundigheid

Indicator: Mate waarin naasten zorgverleners deskundig vonden en continuïteit in de zorg hebben ervaren

Belang:

Deskundigheid en continuïteit zijn belangrijke kwaliteitsaspecten in de palliatieve zorg



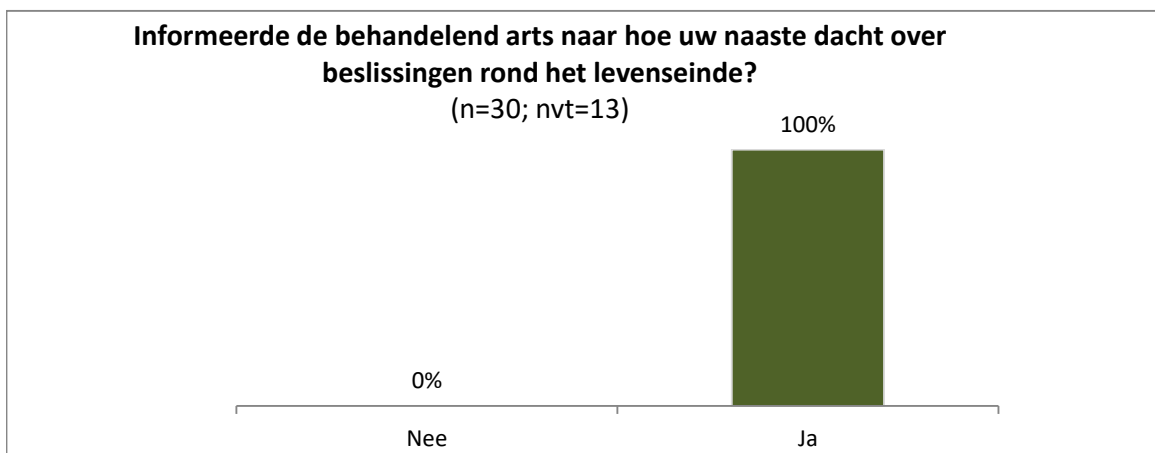
Schaalgemiddelde **91%**

Communicatie over beslissingen rond het levenseinde

Indicator: Mate waarin naasten zorgverleners aangeven dat navraag bij de cliënt is gedaan over hoe deze dacht over beslissingen rond het levenseinde

Belang:

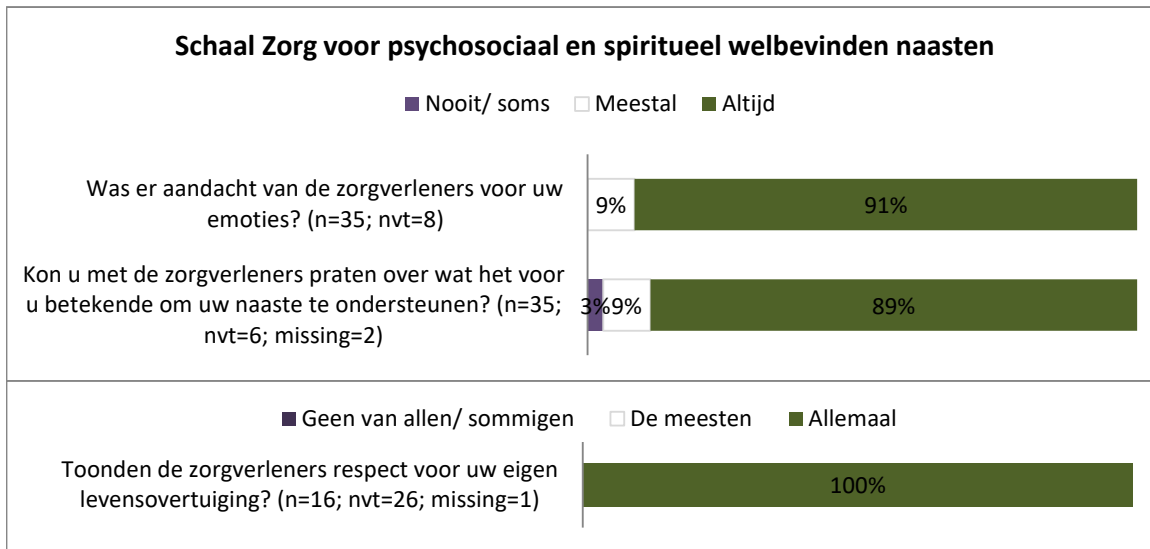
De wensen en opvattingen van de cliënt m.b.t. de zorg en behandeling moeten goed worden geïnventariseerd, bijv. als het gaat over beslissingen rondom het levenseinde



Zorg voor psychosociaal en spiritueel welbevinden naasten

Indicator: Mate waarin volgens naasten aandacht was voor het psychosociaal en spiritueel welbevinden van henzelf

Belang: Bij palliatieve zorg moet ook aandacht zijn psychosociale en spirituele behoeften van naasten

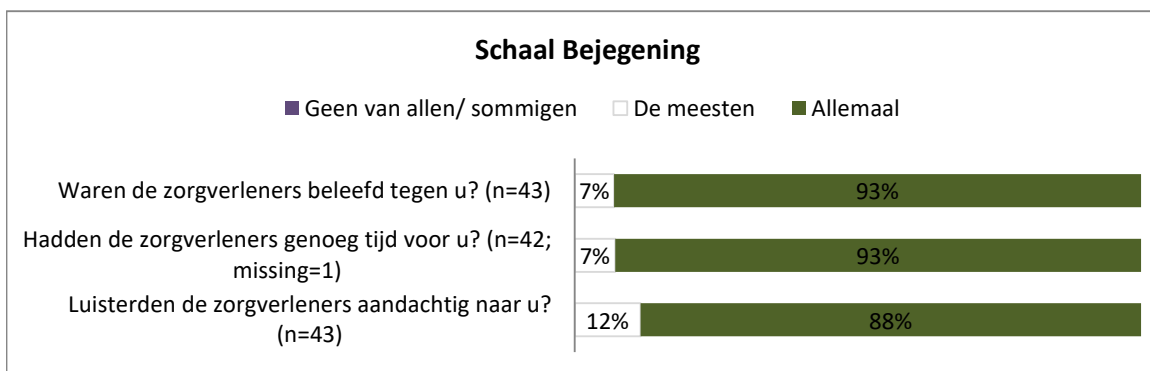


Schaalgemiddelde **97%**

Bejegening

Indicator: Mate waarin naasten zich goed bejegend voelden door zorgverleners

Belang: Van zorgverleners mag worden verwacht dat zij oog hebben voor goede bejegening van de familie en andere direct betrokken naasten

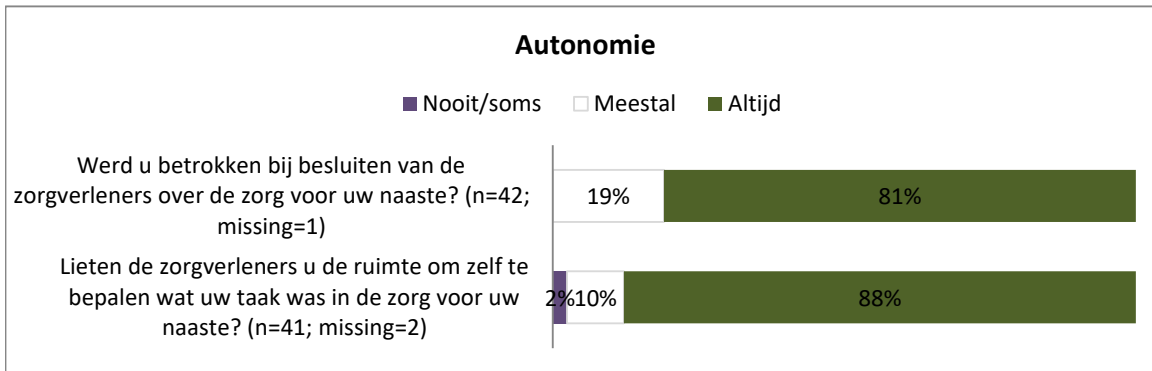


Schaalgemiddelde **97%**

Autonomie

Indicator: Mate waarin er volgens naasten respect was voor hun autonomie

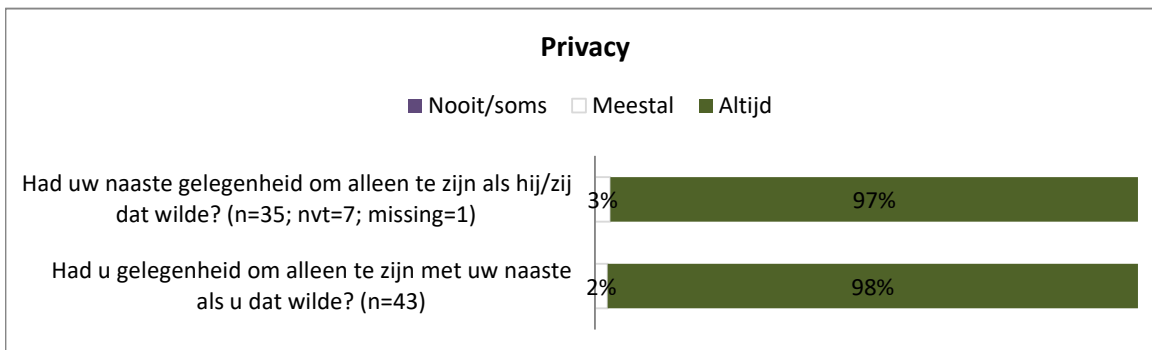
Belang: De naaste mag rekenen op respect van zorgverleners voor zijn autonomie



Proportionele score **94%**

Privacy

Belang: Zowel cliënten als naasten mogen rekenen op voldoende mogelijkheden voor privacy



Privacy cliënt **99%**

Privacy naaste **99%**

Informatie aan naasten

Indicator:

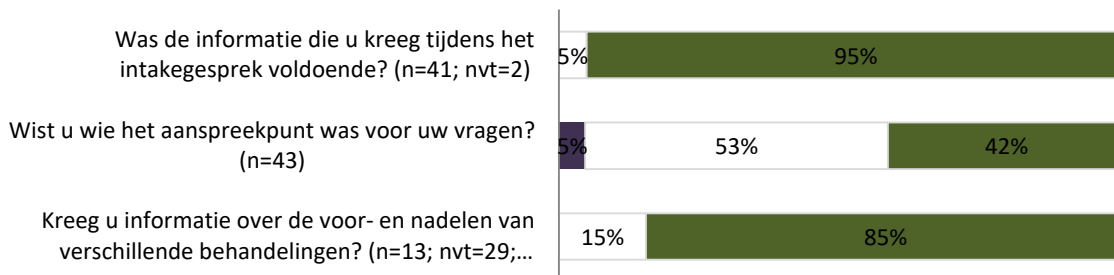
Mate waarin naasten informatie hebben gekregen, die begrijpelijk en niet tegenstrijdig is

Belang: Goede informatie aan de cliënt maar ook aan diens naasten is cruciaal in de ervaren kwaliteit van zorg

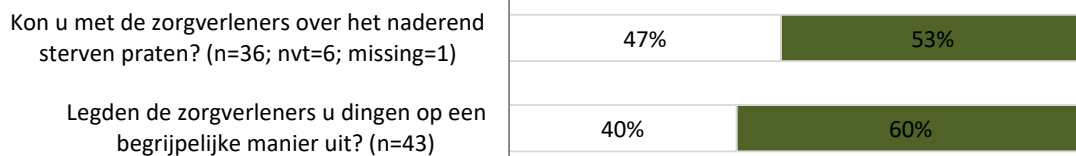
Belang: Bij palliatieve zorg wordt gewerkt vanuit een multidisciplinaire benadering waarbij het belangrijk is dat duidelijkheid wordt verschaft over wie aanspreekpunt in de palliatieve zorg is

Schaal Informatie aan naasten

■ Nee/ een beetje □ Grotendeels ■ Ja, helemaal



■ Nooit/ soms □ Meestal ■ Altijd



■ Altijd/meestal □ Soms ■ Nooit

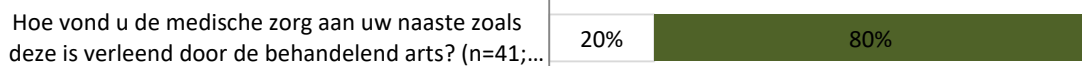


Schaalgemiddelde **90%**

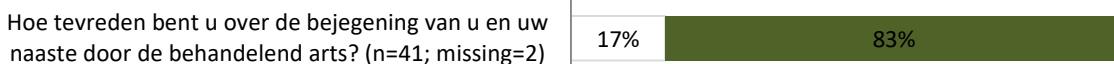
Medische zorg

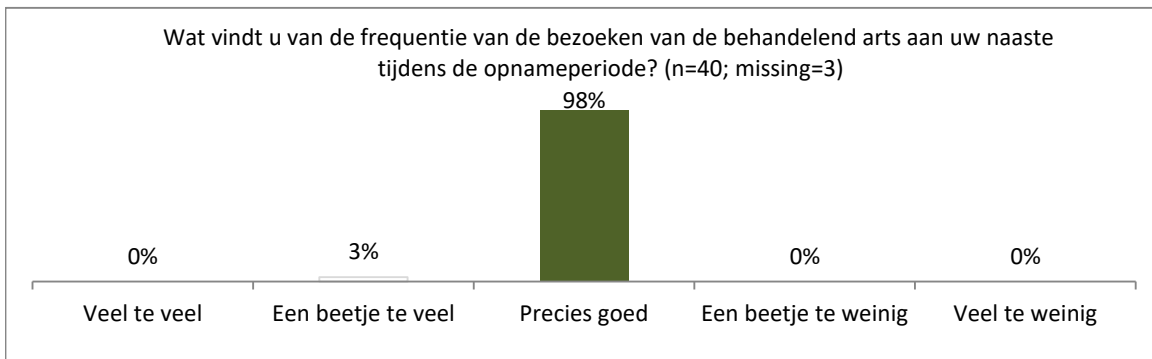
Medische zorg

■ Slecht/matig □ Goed ■ Zeer goed/ Uitstekend



■ Helemaal niet/ enigszins tevreden □ Tevreden ■ Zeer/ buitengewoon tevreden

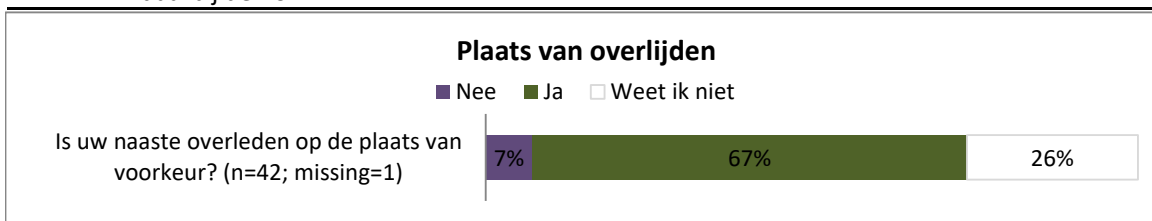




Gemiddelde score 89%

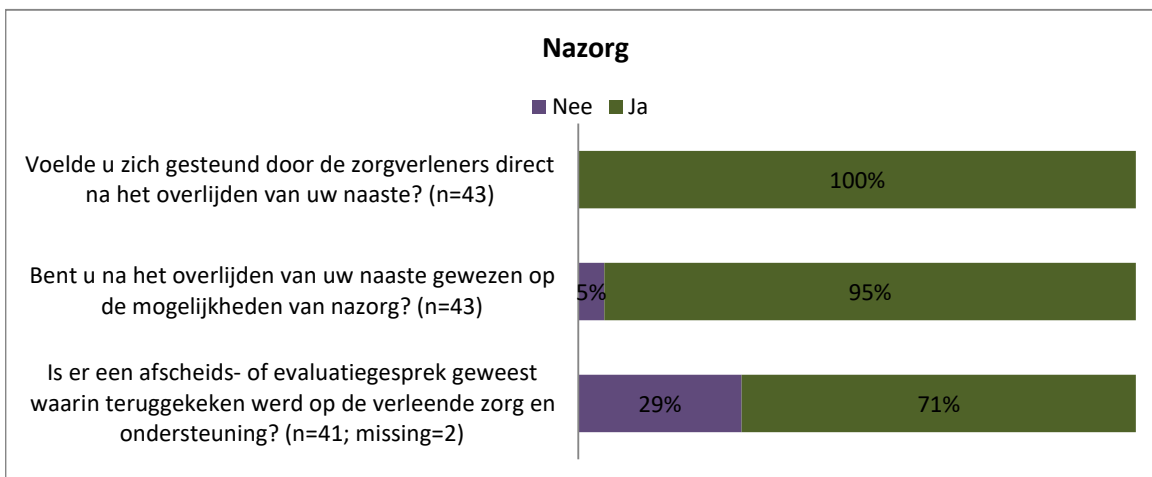
Plaats van overlijden

Belang: Cliënten moeten op de door hen gewenste plek kunnen overlijden. De wens van de cliënt is daarbij de norm

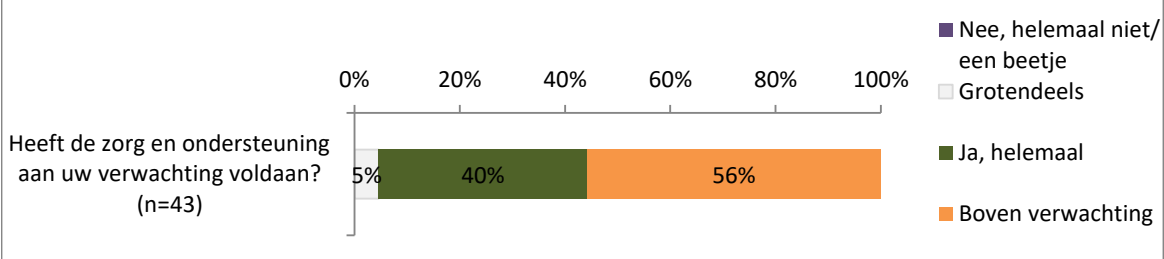


Nazorg

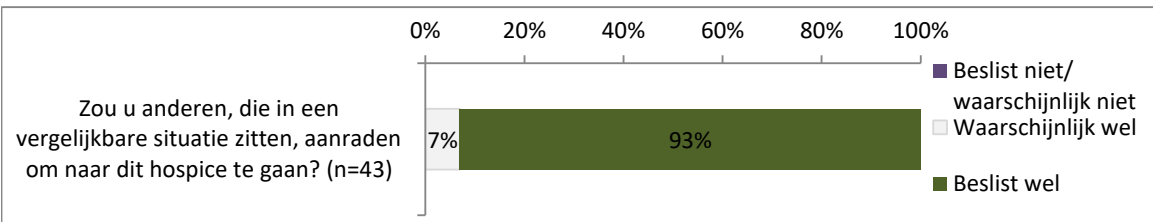
Belang: Goede palliatieve zorg voorziet in ondersteuning bij verliesverwerking en nazorg



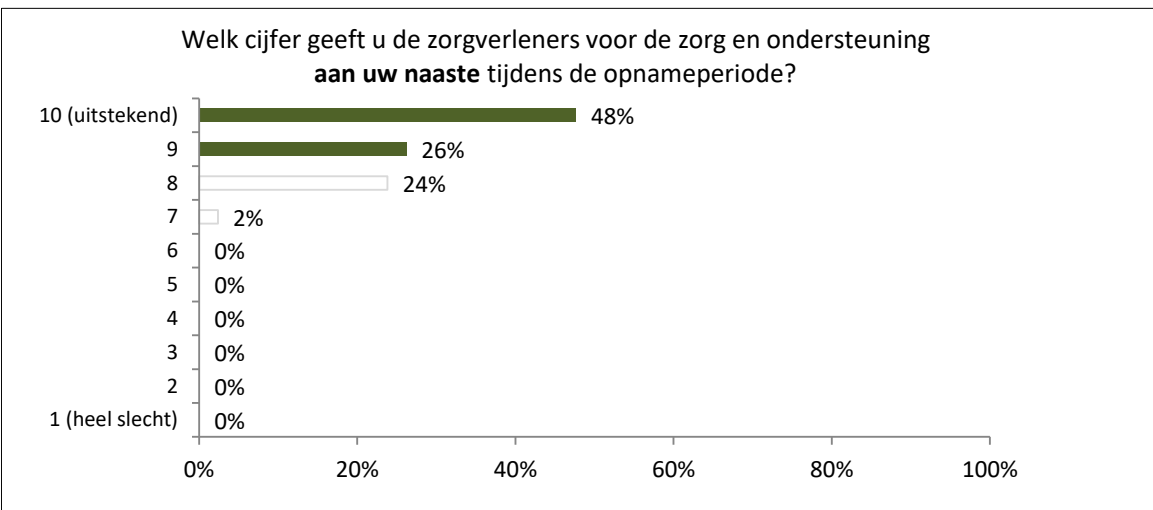
Waardering



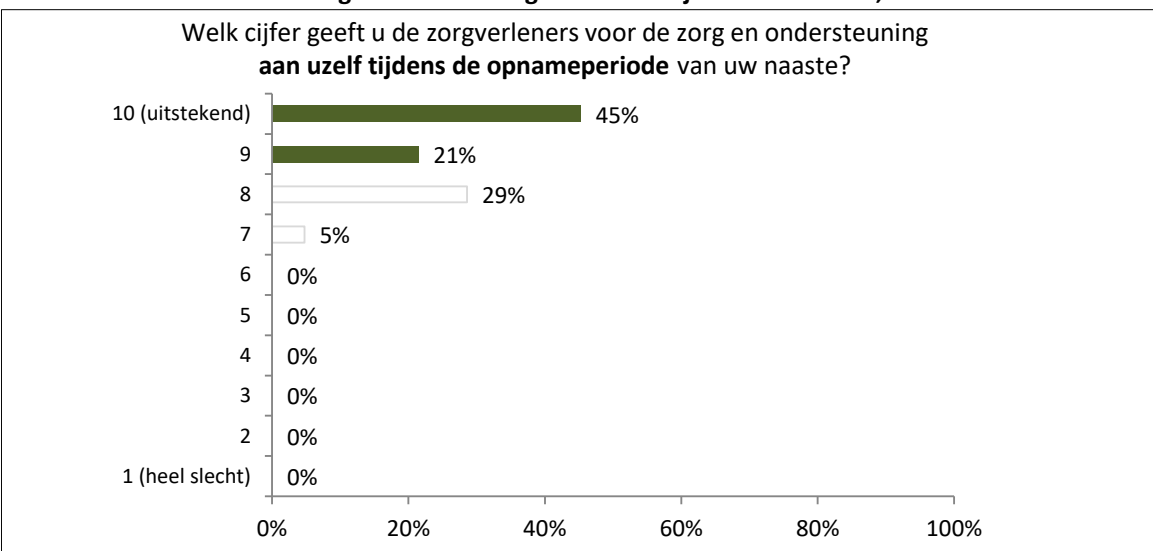
Gemiddelde score 117%



Gemiddelde score 98%

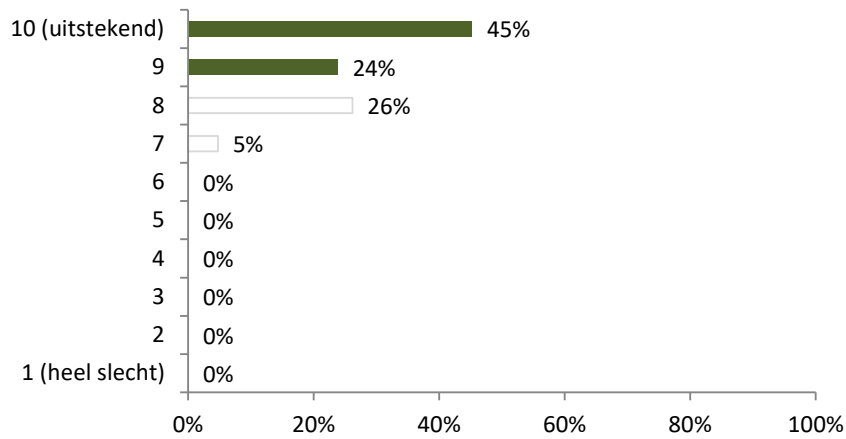


n= 42 missing= 1 gemiddelde cijfer: 9,2



n= 42 missing= 1 gemiddelde cijfer: 9,1

Welk cijfer geeft u de zorgverleners voor de zorg en ondersteuning **aan uzelf na het overlijden** van uw naaste?



n= 42 missing= 1 gemiddelde cijfer: 9,1

Over het hospice

■ Slecht/Matig □ Goed ■ Uitstekend



Gemiddelde score 87%

Wat vindt u van de lengte van de vragenlijst? (n=42; missing=1)

