
Ervaringen van somatische cliënten, contactpersonen van cliënten met
een psychogeriatrische indicatie en thuiszorg cliënten

CQI-Concernrapport

Volckaert

December 2017

Samenstelling: drs. J.J. Haamers, Bosscher & de Witte c.s.
Versie: december 2017

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
Extra toelichting: 'NPS'	2
2. Resultaten Volckaert	3
Somatiek; algemeen	3
Contactpersonen; algemeen	4
Thuiszorg; algemeen	5
Uitkomsten per thema somatiek	6
Indicatoren per locatie en vergelijking met de landelijke scores; somatiek	8
Uitkomsten per thema contactpersonen	10
Indicatoren per locatie en vergelijking met de landelijke scores; contactpersonen	12
Uitkomsten per thema thuiszorg cliënten	14
Indicatoren in vergelijking met de landelijke scores; thuiszorg	16
Aanvullende vragen somatiek	17
Aanvullende vragen contactpersonen	18
Aanvullende vraag thuiszorg cliënten	19

I. Inleiding

Dit rapport is een samenvatting van de meest belangrijke constatering en resultaten die voortkomen uit het CQI-onderzoek dat in 2017 is uitgevoerd onder de somatische cliënten, de contactpersonen van cliënten met een psychogeriatrische indicatie en thuiszorg cliënten van Volckaert. Waar nodig is verwezen naar de resultaten zoals zijn vastgelegd in de onderliggende rapporten, die per doelgroep en per locatie zijn opgesteld.

Hoofdstuk 2 is een weergave van de scores op de indicatoren verantwoorde zorg, waarbij een vergelijking is gemaakt met landelijke cijfers. Tevens zijn de Net Promotor Scores opgenomen die cliënten en contactpersonen aan de instellingen en aan de zorgverleners hebben toegekend. Daarna zijn de scores per thema weergegeven, waarbij tevens de trends zijn weergegeven in relatie tot de scores van 2016 en is weergegeven wat de scores op de indicatoren verantwoorde zorg zijn.

Dit rapport dient naast de rapporten per locatie gelezen te worden. Er is voor gekozen om zo min mogelijk in herhaling te vervallen en vooral stil te staan bij de algemene lijn die te constateren is voor Volckaert en inzicht te bieden in de verschillen tussen de locaties.

Het onderzoek onder de contactpersonen van cliënten met niet aangeboren hersenletsel van afdeling De Kamillehof is een op zich staand (lees: niet CQI) onderzoek. Daarom is ervoor gekozen de resultaten van dit onderzoek niet in dit rapport op te nemen.

Voor een uitgebreide weergave van alle resultaten is verwezen naar de rapporten per locatie. Een opsomming van meest kenmerkende scores per locatie en hiermee ook de meest belangrijke aandachtspunten, is terug te vinden in de hoofdstukken 2 van de rapporten 'Samenvatting van de resultaten'.

Extra toelichting: 'NPS'

In de nieuwe CQI vragenlijsten wordt niet meer gevraagd of de cliënt een rapportcijfer wil geven aan de organisatie. Totale waardering wordt gemeten aan de hand van de 'Net Promotor Score' (NPS), waarbij gevraagd wordt of de cliënt de zorginstelling aan familie of bekenden zou aanbevelen. Dit wordt gescoord van 'beslist wel' (in punten een 10) tot 'beslist niet' (in punten een 0). De NPS wordt berekend door het percentage 'promotors' (score 9 of 10) af te trekken van het percentage 'criticasters' (score 0-6), waarmee de organisatie een beeld krijgt van de verhouding tussen 'zeer enthousiaste klanten' en 'kritische klanten'.

Omdat er een waarderingsscore van 0-10 is meegegeven aan de NPS, is voor Volckaert een gemiddelde score tussen de 0 en 10 op de NPS weergegeven. Een dergelijke score komt het dichtst in de buurt van een rapportcijfer voor de gehele organisatie. Deze gemiddelde NPS scores zijn tevens in dit rapport weergegeven.

Voor Volckaert is de gemiddelde NPS score berekend voor de totale organisatie (cliënten somatiek, contactpersonen PG en thuiszorgcliënten V&V).

De NPS score voor alle zorgsoorten van Volckaert is +14,10% en kent een gemiddelde score van 7,65

In 2016 was dit +13,87% resp. 7,66

2. Resultaten Volckaert

In dit hoofdstuk zijn de resultaten per locatie, per thema en per indicator weergegeven. Hierbij is tevens op vraagniveau aangegeven waar de organisatie ondergemiddeld scoort, wat richting kan geven aan de te benoemen verbeterpunten. Tevens zijn de scores op de aan dit onderzoek toegevoegde vragen opgenomen.

Somatiek; algemeen

In totaal zijn 84 cliënten voor dit onderzoek persoonlijk geïnterviewd. De steekproefgrootte is vanuit de richtlijnen vastgesteld op 30 interviews (waar mogelijk). De respons per locatie was als volgt:

Locatie	Aantal bewoners gesproken
De Doelen	25
Dongepark	30
Oosterheem	29

Hieronder is de waardering door cliënten weergegeven in de NPS, waarbij is gevraagd 'zou u Volckaert bij uw vrienden en familie aanbevelen'.

	De Doelen	Dongepark	Oosterheem
NPS 2017	+20,00%	+23,33%	+39,29%
Gemiddelde score 2017	8,04	7,97	8,36
NPS 2016	+23,81%	+25,93%	+52,00%
Gemiddelde score 2016	8,14	8,00	8,44

Uit deze cijfers blijkt dat er sprake is van een lichte afname van de NPS en de gemiddelde score in alle locaties.

Voor alle onderzoeken onder somatische cliënten van Volckaert is de NPS en de gemiddelde score op de NPS berekend en afgezet tegen de scores van 2016:

NPS somatiek 2017	NPS gemiddelde 2017	NPS somatiek 2016	NPS gemiddelde 2016
+27,71%	8,12	+34,25%	8,19

Contactpersonen; algemeen

De meting onder contactpersonen is dit jaar deels schriftelijk en deels digitaal uitgevoerd. In totaal zijn de resultaten verwerkt van 82 contactpersonen. Per locatie was de respons als volgt:

Locatie	Enquêtes verstuurd	Bruikbare respons	% netto respons
Buurstede	70	31	44,3%
Dongepark	72	40	55,6%
Oosterheem	26	11	42,3%
Totaal	168	82	48,8%

Hieronder is de waardering door contactpersonen weergegeven in de NPS, waarbij is gevraagd 'zou u Volckaert bij uw vrienden en familie aanbevelen'.

	Buurstede	Dongepark	Oosterheem
NPS 2017	+16,13%	-28,21%	+18,18%
Gemiddelde score 2017	7,58	6,33	7,91
NPS 2016	+13,64%	-34,09%	0%
Gemiddelde score 2016	7,73	6,20	7,00

Uit deze cijfers blijken dat de NPS voor alle locaties is toegenomen. Bij Buurstede is de gemiddelde score wel wat lager dan in 2016. Dit wordt veroorzaakt door een aantal contactpersonen die '3 uit 10' hebben gescoord op de aanbevelingsvraag.

Voor alle onderzoeken onder contactpersonen van Volckaert is de NPS en de gemiddelde score op de NPS berekend en afgezet tegen de scores van 2016:

NPS contactpersonen 2017	NPS gemiddelde 2017	NPS contactpersonen 2016	NPS gemiddelde 2016
-4,94%	7,02	-9,57%	6,97

Thuiszorg: algemeen

In totaal zijn de resultaten verwerkt van 71 thuiszorg cliënten, die verpleging en/of verzorging ontvangen vanuit Volckaert. De respons van deze meting was als volgt:

	Enquêtes verstuurd	Bruikbare respons	% Netto respons
Oosterhout	110	51	46,4%
Dongen	39	20	51,3%
Totaal	149	71	47,7%

Hieronder is de waardering door thuiszorgcliënten weergegeven in de NPS, waarbij is gevraagd 'zou u Volckaert bij uw vrienden en familie aanbevelen'. Hierbij is ook de gemiddelde score op de NPS berekend en afgezet tegen de scores van 2016:

	Dongen	Oosterhout
NPS 2017	+15,00%	+22,00%
Gemiddelde score 2017	7,40	8,14
NPS 2016	0%	+34,00%
Gemiddelde score 2016	7,52	8,22

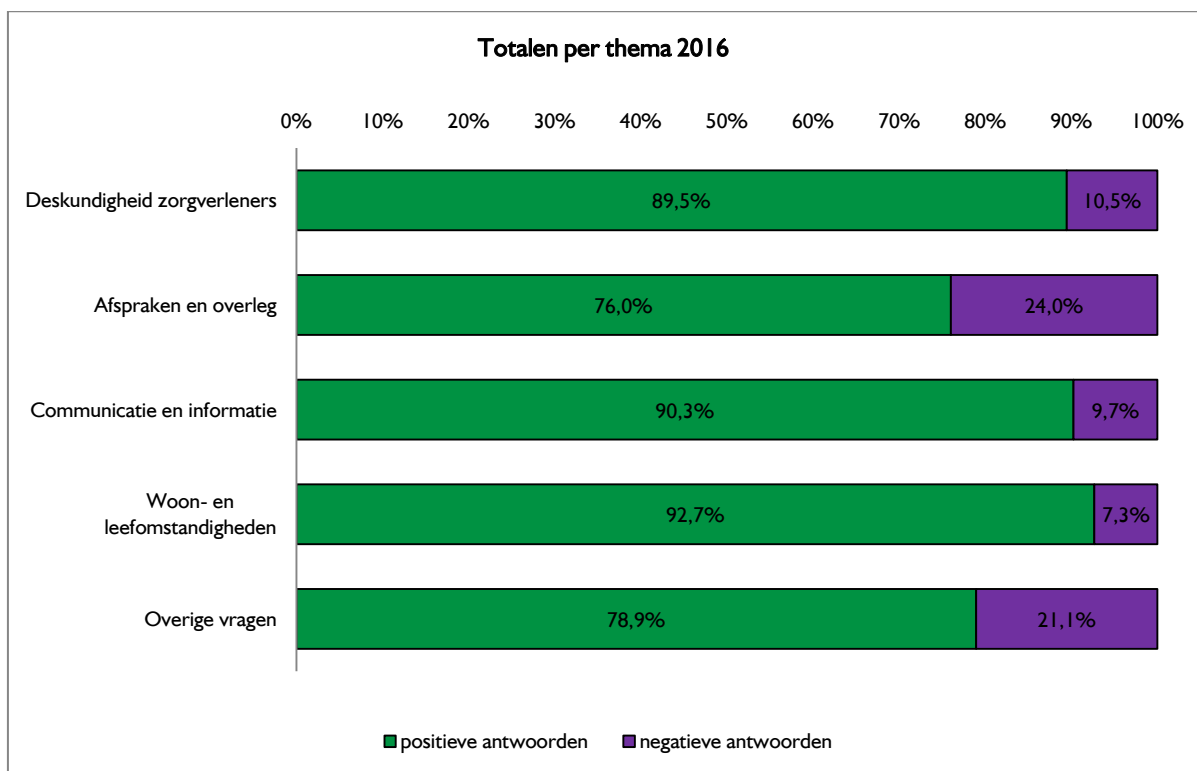
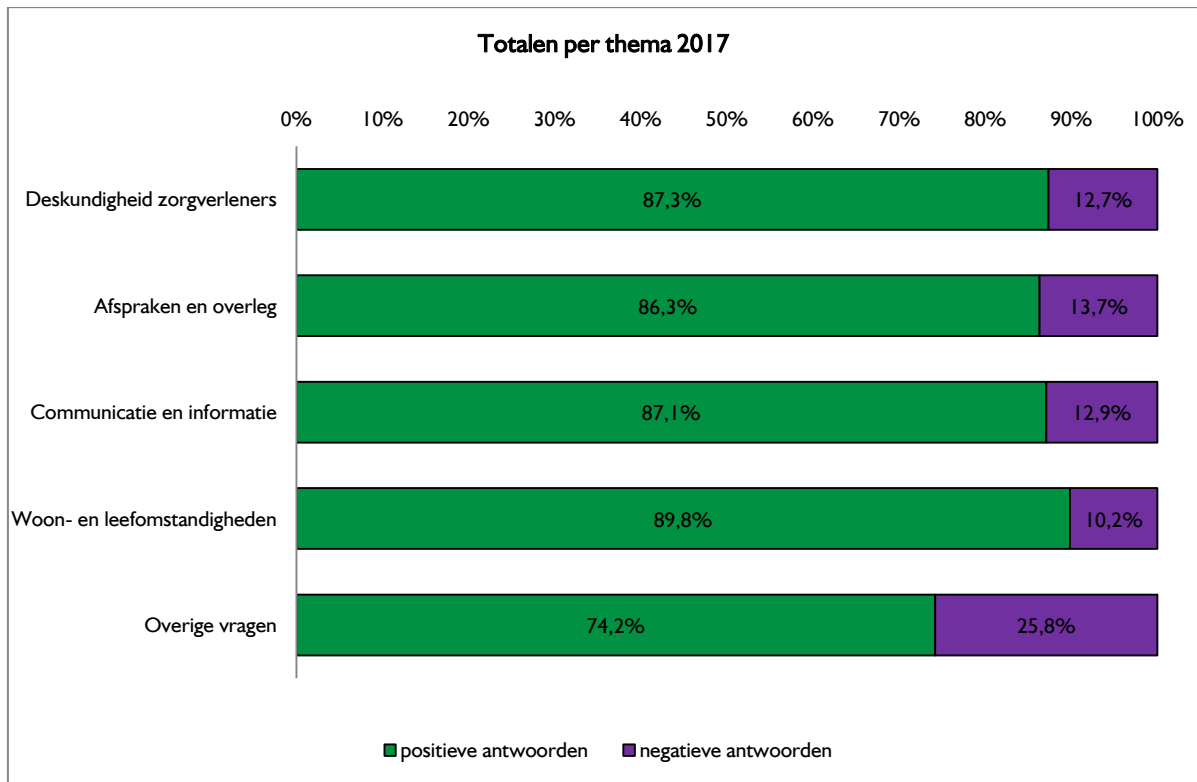
Uit deze score blijkt dat de NPS in Dongen is toegenomen en in Oosterhout is afgenomen. De scores liggen dicht bij elkaar dan in 2016. Opvallend is dat de gemiddelde score in Dongen wel lager is dan in 2016, terwijl de NPS aanzienlijk hoger is. Dit wordt veroorzaakt doordat 2 cliënten '0 uit 10' hebben gescoord bij de aanbevelingsvraag.






Voor beide onderzoeken onder thuiszorg cliënten van Volckaert is de NPS en de gemiddelde score op de NPS berekend en afgezet tegen de scores van 2016:

NPS thuiszorg 2017	Gemiddelde score 2017	NPS thuiszorg 2016	Gemiddelde score 2016
+20,00%	7,81	+23,94%	8,01

Uitkomsten per thema somatiek

In de onderstaande tabellen zijn de 'positieve en negatieve' antwoorden van alle vragen per thema bij elkaar opgeteld. Hiermee krijgt de organisatie een beeld van welke thema's het meest in positieve zin scoren en welke het meest kritisch.



Deskundigheid zorgverleners: van 89,5% positief in 2016 naar 87,3% in 2017	
Afspraken en overleg: van 76% positief in 2016 naar 86,3% in 2017	
Communicatie en informatie: van 90,3% positief in 2016 naar 87,1% in 2017	
Woon- en leefomstandigheden: van 92,7% positief in 2016 naar 89,8% in 2017	
Overige vragen: van 78,9% positief in 2016 naar 74,2% in 2017	

N.B. in bovenstaande tabel is een 1% marge aangehouden voor het toewijzen van 'voortgang' of 'achteruitgang' aan het betreffende thema.

Indicatoren per locatie en vergelijking met de landelijke scores; somatiek

De scores op de indicatoren verantwoorde zorg zijn afgezet tegen de beschikbare landelijke referentiecijfers. In onderstaande tabel zijn de resultaten van de vergelijking van de locaties weergegeven. De scores lopen op een schaal van 1-4. Dus de hoogst mogelijke score is in deze scoringswijze 4. In de locatierapporten is terug te vinden welke vragen elke locatie ondergemiddeld scoorde binnen deze indicatoren.

In de tabel op de volgende pagina zijn de landelijk gemiddelde scores weergegeven, waarmee te zien is wat de score van de locatie is, ten opzichte van het landelijk gemiddelde. Ter vergelijking is de score voor Volckaert als geheel hierin ook opgenomen. In tabel 2 is tevens achter de indicatoren tussen haken vermeld welke vragen uit de meting de scores op de betreffende indicator bepalen. Naar aanleiding van deze vergelijking zijn tevens die vragen opgenomen, die voor Volckaert als totaal ondergemiddeld scores. Hiermee is een aanzet gedaan voor het benoemen van verbetermogelijkheden naar aanleiding van deze metingen.

Score somatiek per locatie per indicator	De Doelen	Dongepark	Oosterheem	Landelijk
1.1 Maaltijden	2,71	3,23	3,08	3,25
2.1 Omgang met elkaar	2,69	3,31	3,17	3,29
2.2 Schoonmaken	3,44	3,27	3,25	3,36
2.3 Inrichten	100,00%	100,00%	100,00%	99,9%
2.4 Privacy	vervalt	vervalt	vervalt	3,94
3.1 Zinnige dag	3,63	3,75	3,67	3,63
4.3 Bejegening	3,19	3,26	3,40	3,39
5.1 Beschikbaarheid personeel	2,67	2,79	3,04	2,84
5.4 Kwaliteit personeel	3,36	3,68	3,67	3,61
6.1 Inspraak	3,48	3,12	3,20	3,26
6.2 Informatie	3,92	3,54	3,59	3,43
7.5 Veiligheid	3,60	3,83	3,96	3,79

Hieronder is een overzicht gegeven van welke indicatoren de locaties (boven)gemiddeld dan wel ondergemiddeld scores, gebaseerd op de meest recente cijfers van de landelijke benchmark.

Locatie	Indicatoren (boven)gemiddeld	Indicatoren ondergemiddeld
De Doelen	5	6
Dongepark	9	2
Oosterheem	8	3

Score somatiek Volckaert totaal t.o.v. het landelijk gemiddelde	Score 2017	Score 2016	Landelijk gemiddeld
1.1 Ervaringen met maaltijden (19,20)	3,03	2,95	3,25
2.1 Omgang met elkaar (15)	3,11	3,06	3,29
2.2 Gastvrijheid; ervaringen met schoonmaken (14)	3,31	3,44	3,36
2.3 Gastvrijheid; ervaringen met inrichten (17)	100,00%	100,00%	99,9%
2.4 Gastvrijheid; ervaren privacy	Vervalt	3,96	3,94
3.1 Zinnvolle dag (18)	3,69	3,97	3,63
4.3 Ervaren bejegening (11,12,13)	3,28	3,38	3,39
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel (2)	2,83	2,60	2,84
5.4 Ervaren kwaliteit personeel (1,3,4,5)	3,58	3,65	3,61
6.1 Ervaren inspraak (6,7,8)	3,26	3,05	3,26
6.2 Ervaren informatie (9,10)	3,69	3,72	3,43
7.5 Ervaren veiligheid (16)	3,81	3,81	3,79

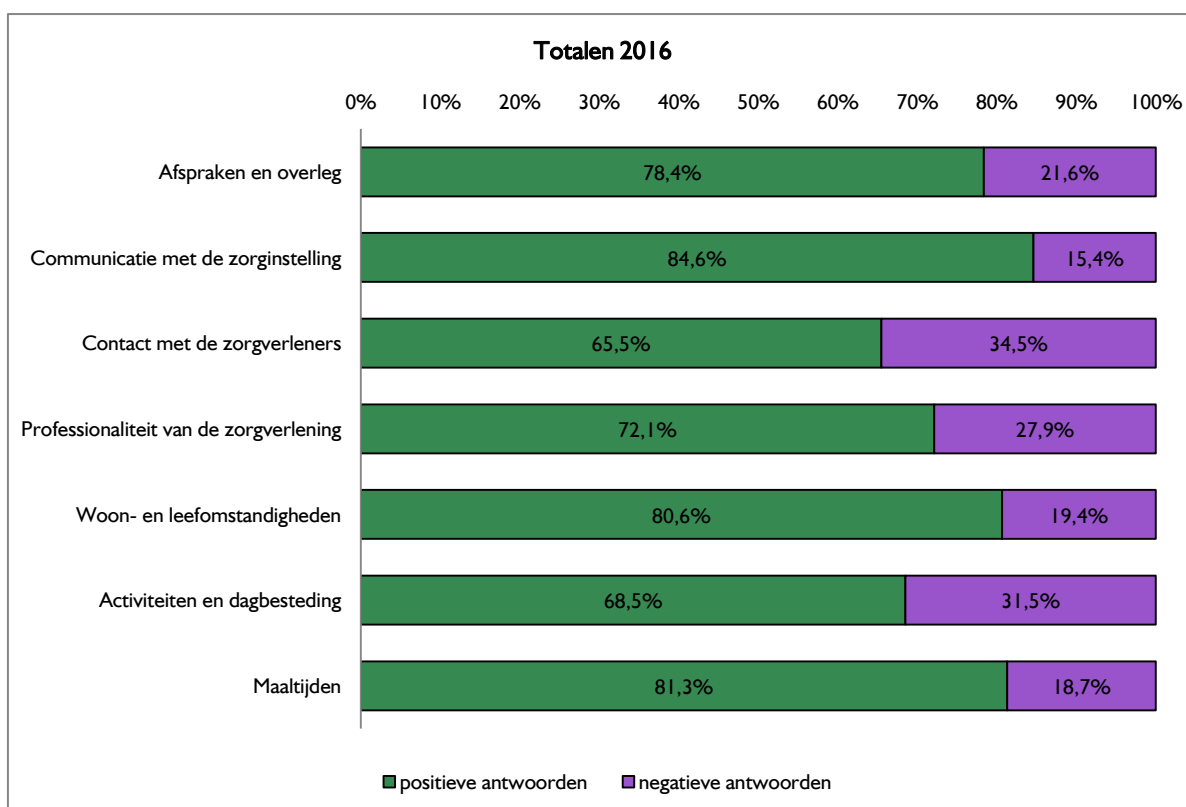
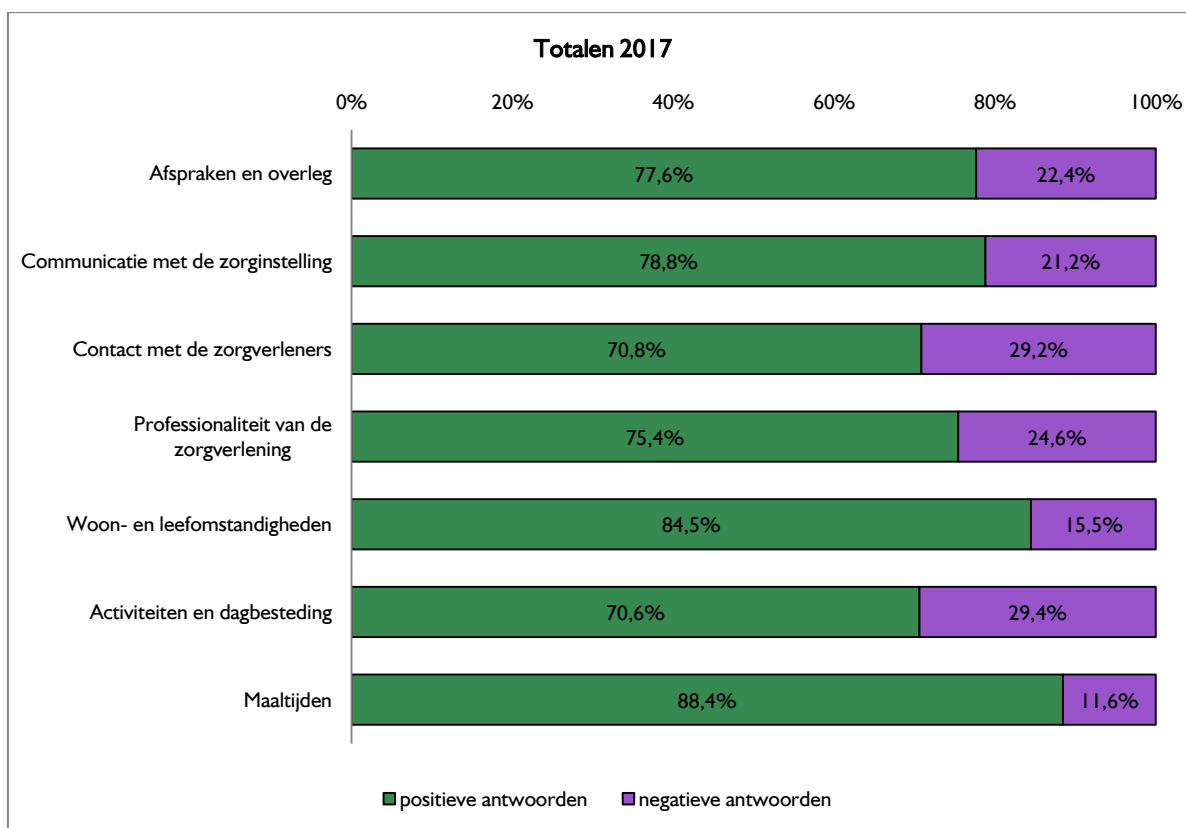
Uit de vergelijking blijkt dat Volckaert als totaal op 8 van de 11 indicatoren (boven)gemiddeld scoort ten opzichte van de landelijke cijfers. Ten opzichte van de eigen score van 2016 is consolidatie dan wel vooruitgang geboekt op 9 indicatoren. Hierbij is een marge van 0,1 aangehouden.








De vragen die bij de metingen somatiek ondergemiddeld scores, zijn:

- ✚ Vraag 13: 'hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat' (24% soms/nooit, in 2016: 23%)
- ✚ Vraag 15: 'gaan bewoners prettig met elkaar om' (21% soms/nooit, in 2016: 29%)
- ✚ Vraag 19: 'zijn de maaltijden lekker' (43% soms/nooit, in 2016: 37%)

Uitkomsten per thema contactpersonen

In de onderstaande tabellen zijn de 'positieve en negatieve' antwoorden van alle vragen per thema bij elkaar opgeteld. Hiermee krijgt de organisatie een beeld van welke thema's het meest in positieve zin scoren en welke het meest kritisch.



Afspraken en overleg: van 78,4% positief in 2016 naar 77,6% in 2017	
Communicatie met de zorginstelling: van 84,6% positief in 2016 naar 78,8% in 2017	
Contact met de zorgverleners: van 65,5% positief in 2016 naar 70,8% in 2017	
Professionaliteit van de zorgverlening: van 72,1% positief in 2016 naar 75,4% in 2017	
Woon- en leefomstandigheden: van 80,6% positief in 2016 naar 84,5% in 2017	
Activiteiten en dagbesteding: van 68,5% positief in 2016 naar 70,6% in 2017	
Maaltijden: van 81,3% positief in 2016 naar 88,4% in 2017	

N.B. in bovenstaande tabel is een 1% marge aangehouden voor het toewijzen van 'voortgang' of 'achteruitgang' aan het betreffende thema.

Indicatoren per locatie en vergelijking met de landelijke scores; contactpersonen

De scores op de indicatoren verantwoorde zorg zijn afgezet tegen de beschikbare landelijke referentiecijfers. In onderstaande tabel zijn de resultaten van de vergelijking van de locaties weergegeven. De scores lopen op een schaal van 1-4. Dus de hoogst mogelijke score is in deze scoringswijze 4. In de locatierapporten is terug te vinden welke vragen elke locatie ondergemiddeld scoorde binnen deze indicatoren.

In de tabel op de volgende pagina zijn de landelijk gemiddelde scores weergegeven, waarmee te zien is wat de score van de locatie is, ten opzichte van het landelijk gemiddelde. Ter vergelijking is de score voor Volckaert als geheel hierin ook opgenomen. In tabel 2 is tevens achter de indicatoren tussen haken vermeld welke vragen uit de meting de scores op de betreffende indicator bepalen. Naar aanleiding van deze vergelijking zijn tevens die vragen opgenomen, die voor Volckaert als totaal ondergemiddeld scores. Hiermee is een aanzet gedaan voor het benoemen van verbetermogelijkheden naar aanleiding van deze metingen.

Score contactpersonen per indicator per locatie	Buurstede	Dongepark	Oosterheem	Landelijk
1.1 Eten en drinken	3,57	3,20	3,08	3,47
2.1 Omgang met elkaar	2,82	2,72	2,67	2,86
2.2 Schoonmaken	3,13	2,68	3,27	3,12
2.3 Inrichting	93,55%	94,87%	90,91%	94,96%
2.4 Privacy	Vraag vervalt	Vraag vervalt	Vraag vervalt	3,59
3.1 Zinnvolle dag	3,05	2,77	2,94	3,12
4.3 Bejegening	3,23	2,79	2,73	3,09
5.1 Kwantiteit personeel	2,43	2,05	1,89	2,60
5.4 Kwaliteit personeel	3,54	3,28	3,12	3,40
6.1 Inspraak	3,04	3,03	2,58	3,21
6.2 Informatie	3,20	3,20	3,12	3,44

Hieronder is een overzicht gegeven van welke indicatoren de locaties (boven)gemiddeld dan wel ondergemiddeld scores, gebaseerd op de meest recente cijfers van de landelijke benchmark.

Locatie	Indicatoren (boven)gemiddeld	Indicatoren ondergemiddeld
Buurstede	7	3
Dongepark	1	9
Oosterheem	1	9

Score contactpersonen Volckaert totaal t.o.v. het landelijk gemiddelde	Score 2017	Score 2016	Landelijk gemiddeld
1.1 Ervaren eten en drinken (23, 24, 25)	3,30	3,14	3,47
2.1 Ervaren omgang met elkaar (20)	2,75	2,59	2,86
2.2 Ervaren met schoonmaken (17)	2,94	2,78	3,12
2.3 Ervaren inrichting (18)	93,83%	94,51%	94,96%
2.4 Ervaren privacy	Vervalt	3,50	3,59
3.1 Ervaren zinvolle dag (19, 21, 22)	2,90	2,91	3,12
4.3 Ervaren bejegening (10, 11, 12)	2,95	2,78	3,09
5.1 Ervaren kwantiteit personeel (13)	2,18	2,15	2,60
5.4 Ervaren kwaliteit personeel (14, 15, 16)	3,36	3,18	3,40
6.1 Ervaren inspraak (3, 4, 8)	2,97	3,03	3,21
6.2 Ervaren informatie (5, 6, 7, 9)	3,19	3,32	3,44

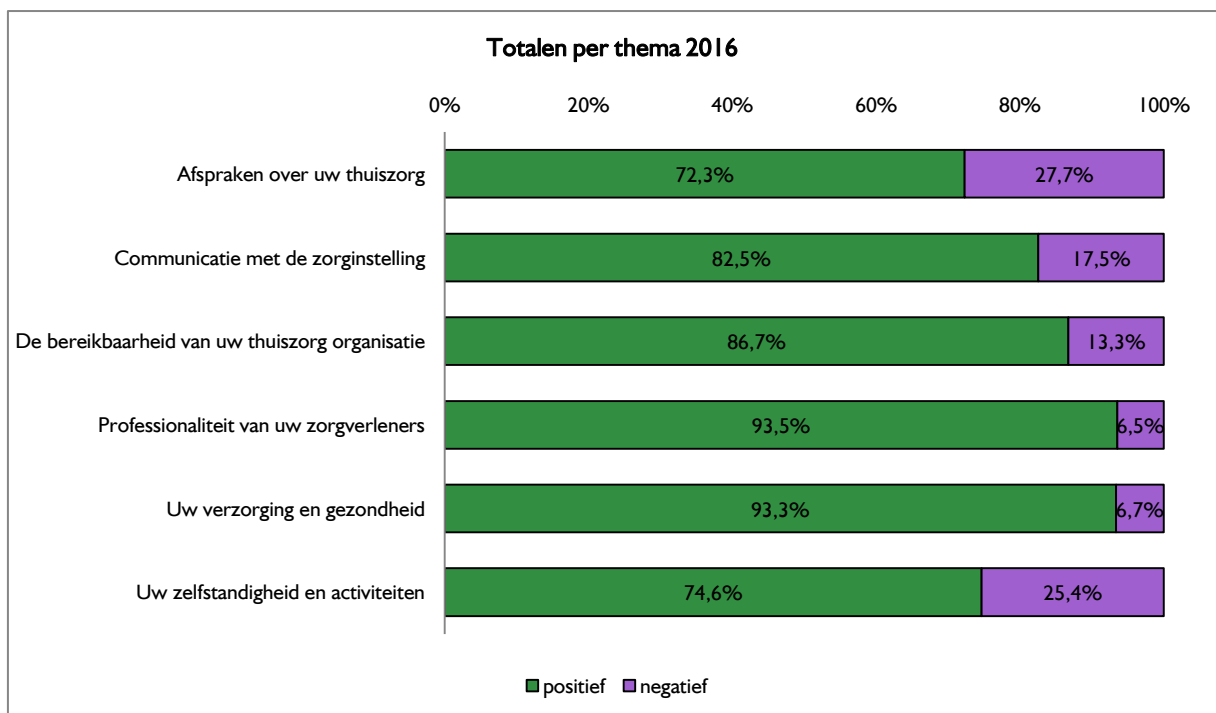
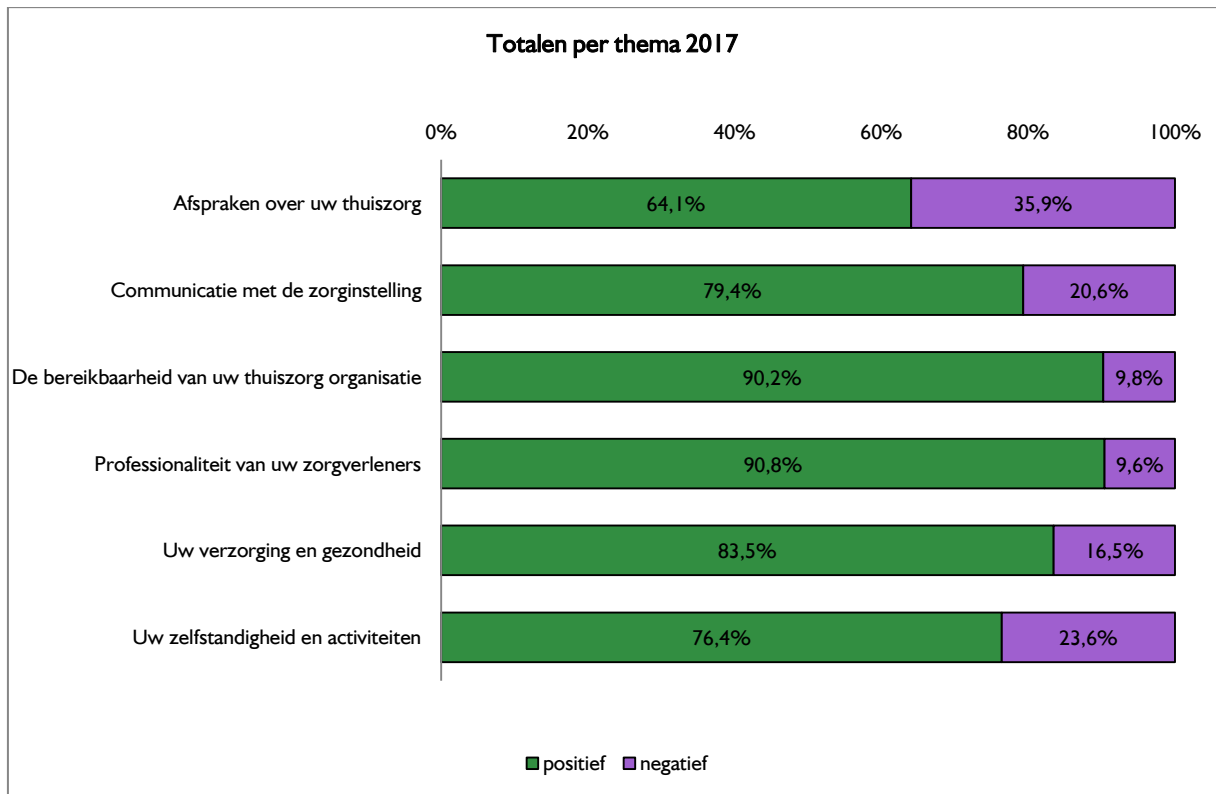
Uit de vergelijking blijkt dat Volckaert op 2 indicatoren (boven)gemiddeld scoort ten opzichte van de landelijke cijfers. Ten opzichte van de eigen score van 2016 is consolidatie dan wel vooruitgang geboekt op 9 van de 10 indicatoren. Hierbij is een marge van 0,1 aangehouden.



De vragen die bij de metingen onder contactpersonen het meest ondergemiddeld scoren, zijn:

- ⚡ Vraag 8: 'staat de zorginstelling open voor uw wensen' (31% soms/nooit, in 2016: 20%)
- ⚡ Vraag 9: 'reageert de leiding of directie goed op uw vragen, suggesties of klachten' (27% soms/nooit, in 2016: 24%)
- ⚡ Vraag 10: 'hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de cliënt' (41% soms/nooit, in 2016: 53%)
- ⚡ Vraag 13: 'is er genoeg personeel in huis' (62% soms/nooit, in 2016: 62%)
- ⚡ Vraag 22: 'sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de cliënt leuk vindt' (47% soms/nooit, in 2016: 39%)
- ⚡ Vraag 25: 'is er genoeg hulp bij het eten' (29% soms/nooit, in 2016: 42%)

Uitkomsten per thema thuiszorg cliënten

In de onderstaande tabellen zijn de 'positieve en negatieve' antwoorden van alle vragen per thema bij elkaar opgeteld. Hiermee krijgt de organisatie een beeld van welke thema's het meest in positieve zin scoren en welke het meest kritisch.



Afspraken over uw thuiszorg: van 72,3% positief in 2016 naar 64,1% in 2017	
Communicatie met de zorginstelling: van 82,5% positief in 2016 naar 79,4% in 2017	
De bereikbaarheid van uw organisatie: van 86,7% positief in 2016 naar 90,2% in 2017	
Professionaliteit van uw zorgverleners: van 93,5% positief in 2016 naar 90,8% in 2017	
Uw verzorging en gezondheid: van 93,3% positief in 2016 naar 83,5% in 2017	
Uw zelfstandigheid en activiteiten: van 74,6% positief in 2016 naar 76,4% in 2017	

N.B. in bovenstaande tabel is een 1% marge aangehouden voor het toewijzen van 'voortgang' of 'achteruitgang' aan het betreffende thema.

Indicatoren in vergelijking met de landelijke scores; thuiszorg cliënten

De scores op de indicatoren verantwoorde zorg zijn afgezet tegen de beschikbare landelijke referentiecijfers. De scores lopen op een schaal van 1-4. Dus de hoogst mogelijke score is in deze scoringswijze 4.

In de tabel zijn de landelijk gemiddelde scores weergegeven. Tevens is achter de indicatoren tussen haken vermeld welke vragen uit de meting de scores op de betreffende indicator bepalen. Naar aanleiding van deze vergelijking zijn tevens die vragen opgenomen, die voor Volckaert ondergemiddeld scores. Hiermee is een aanzet gedaan voor het benoemen van verbetermogelijkheden naar aanleiding van deze metingen.

Indicator	Dongen	Oosterhout	Landelijk gemiddeld
4.3 Ervaren bejegening	3,32	3,35	3,56
4.5 Ervaringen met lichamelijke verzorging	3,22	3,11	3,31
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,55	3,43	3,53
6.1 Ervaren inspraak	2,78	2,91	3,20
6.2 Ervaren informatie	3,32	3,28	3,22

Werkgebied	Indicatoren (boven)gemiddeld	Indicatoren ondergemiddeld
Thuiszorg Dongen	3	2
Thuiszorg Oosterhout	2	3

De scores voor beide thuiszorg regio's zijn over de gehele lijn redelijk vergelijkbaar.

Score Thuiszorg Volckaert totaal op de indicatoren	2017	2016	Landelijk gemiddeld
4.3 Ervaren bejegening (16, 17, 18)	3,34	3,46	3,56
4.5 Ervaringen met lichamelijke verzorging (19, 20, 21, 22)	3,14	3,18	3,31
5.4 Ervaren kwaliteit personeel (12, 13, 14, 15)	3,46	3,48	3,53
6.1 Ervaren inspraak (2, 3, 4, 5, 7)	2,87	3,02	3,20
6.2 Ervaren informatie (6, 8, 9, 10, 11)	3,29	3,29	3,22

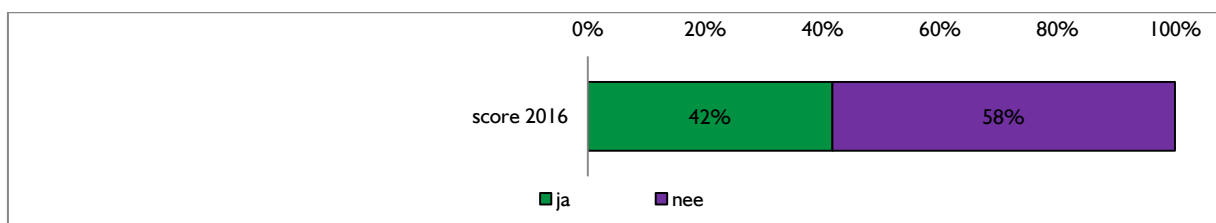
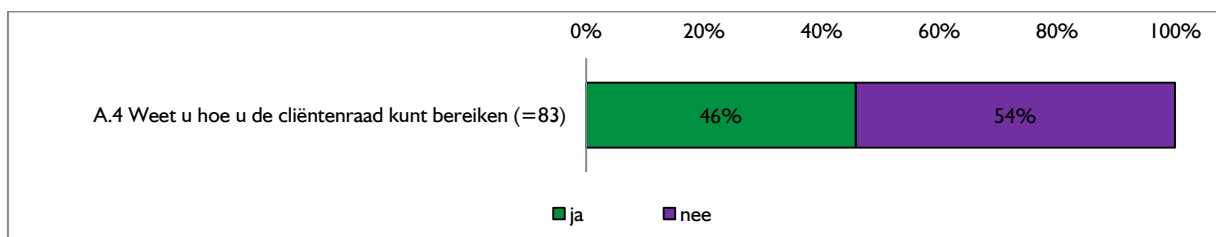
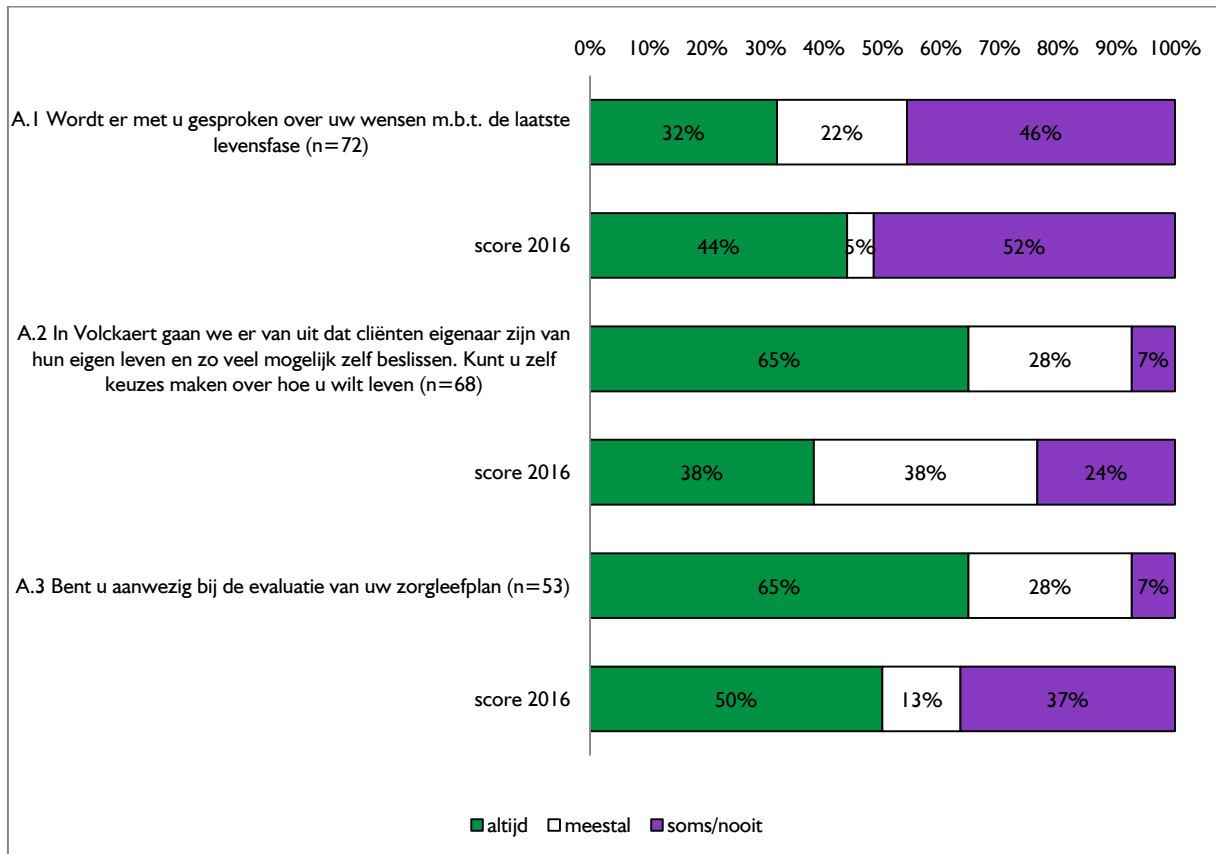
Uit deze vergelijking blijkt dat Volckaert ten opzichte van de landelijke cijfers op 2 van de 5 indicatoren rond of boven het gemiddelde scoort. Ten opzichte van de eigen score van 2016 is op 3 indicatoren consolidatie dan wel vooruitgang geboekt. Hierbij is een marge van 0,1 aangehouden.

De vragen die bij de metingen onder thuiszorgcliënten ondergemiddeld scores, zijn:

- ✚ Vraag 3: 'kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt' (39% soms/nooit, in 2016: 30%)
- ✚ Vraag 4: 'kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt (welke zorgverlener)' (72% soms/nooit, in 2016: 61%)
- ✚ Vraag 9: 'hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie' (37% soms/nooit, in 2016: 35%)
- ✚ Vraag 16: 'luisteren de zorgverleners aandachtig naar u' (13% soms/nooit, in 2016: 8%)
- ✚ Vraag 20: 'krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt' (23% soms/nooit, in 2016: 11%)
- ✚ Vraag 21: 'kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt' (31% soms/nooit, in 2016: 42%)

Aanvullende vragen somatiek

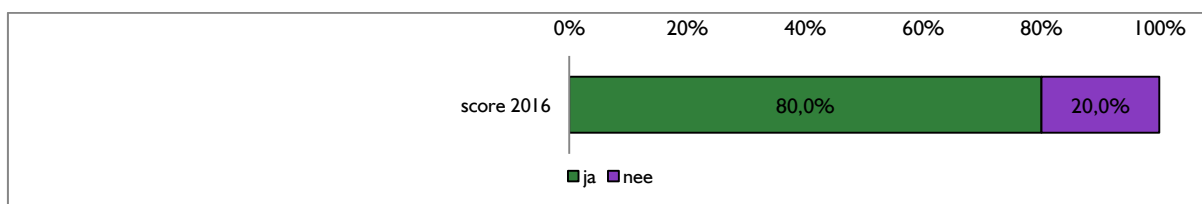
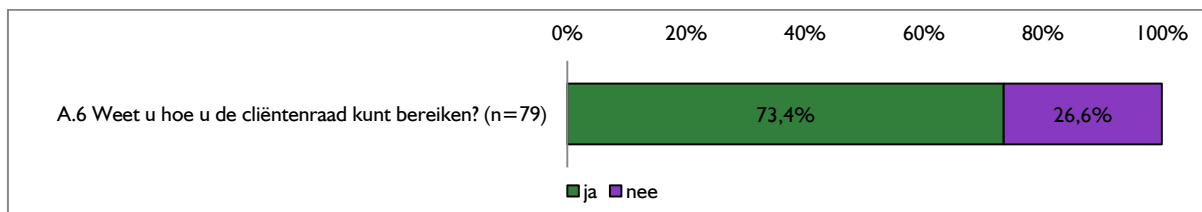
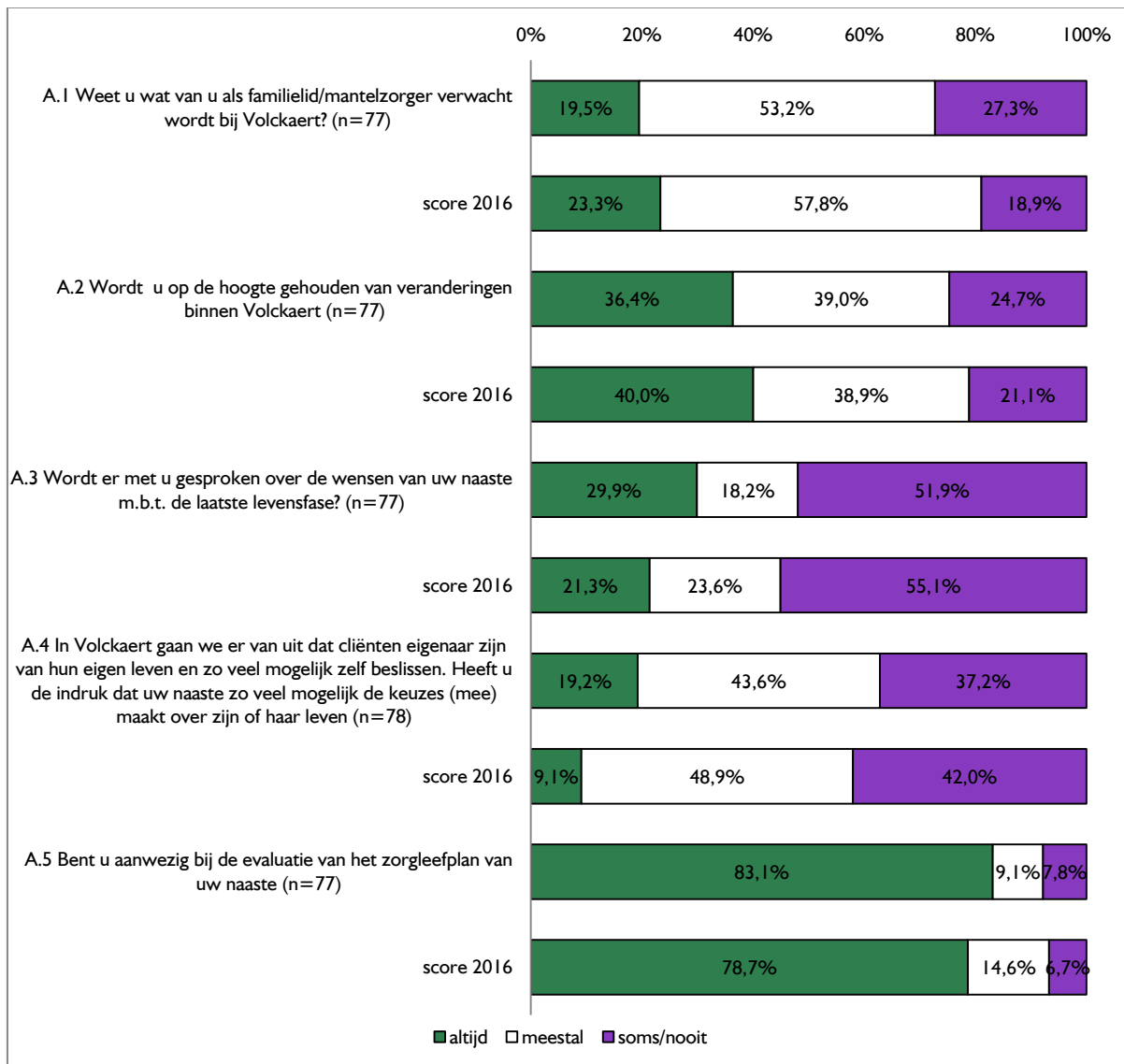
Volckaert heeft van de gelegenheid gebruik gemaakt nog enkele eigen vragen aan het onderzoek toe te voegen.



Van de aanvullende vragen, verdienen de volgende vragen de aandacht (score > 30% kritisch):

- 🚩 Vraag A.1: 'wordt er met u gesproken over uw wensen m.b.t. de laatste levensfase' (46% soms/nooit, in 2016: 52%)
- 🚩 Vraag A.4: 'weet u hoe u de cliëntenraad kunt bereiken' (54% nee, in 2016: 58%)

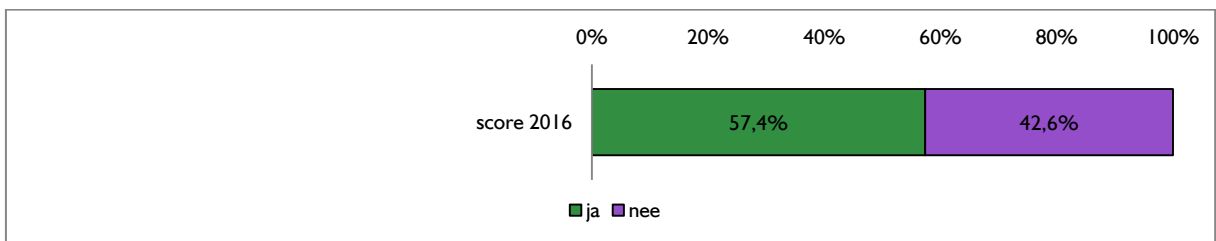
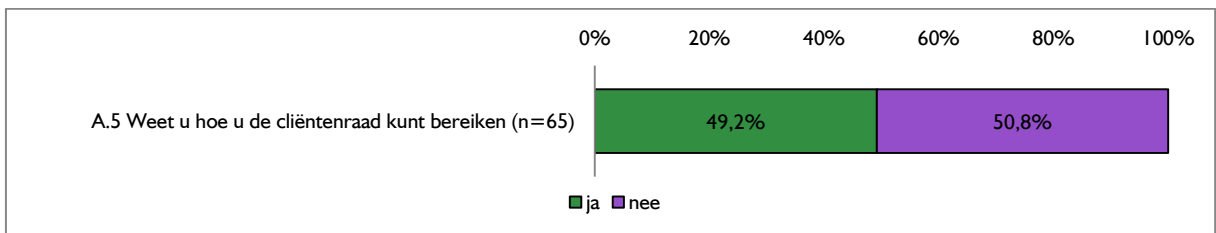
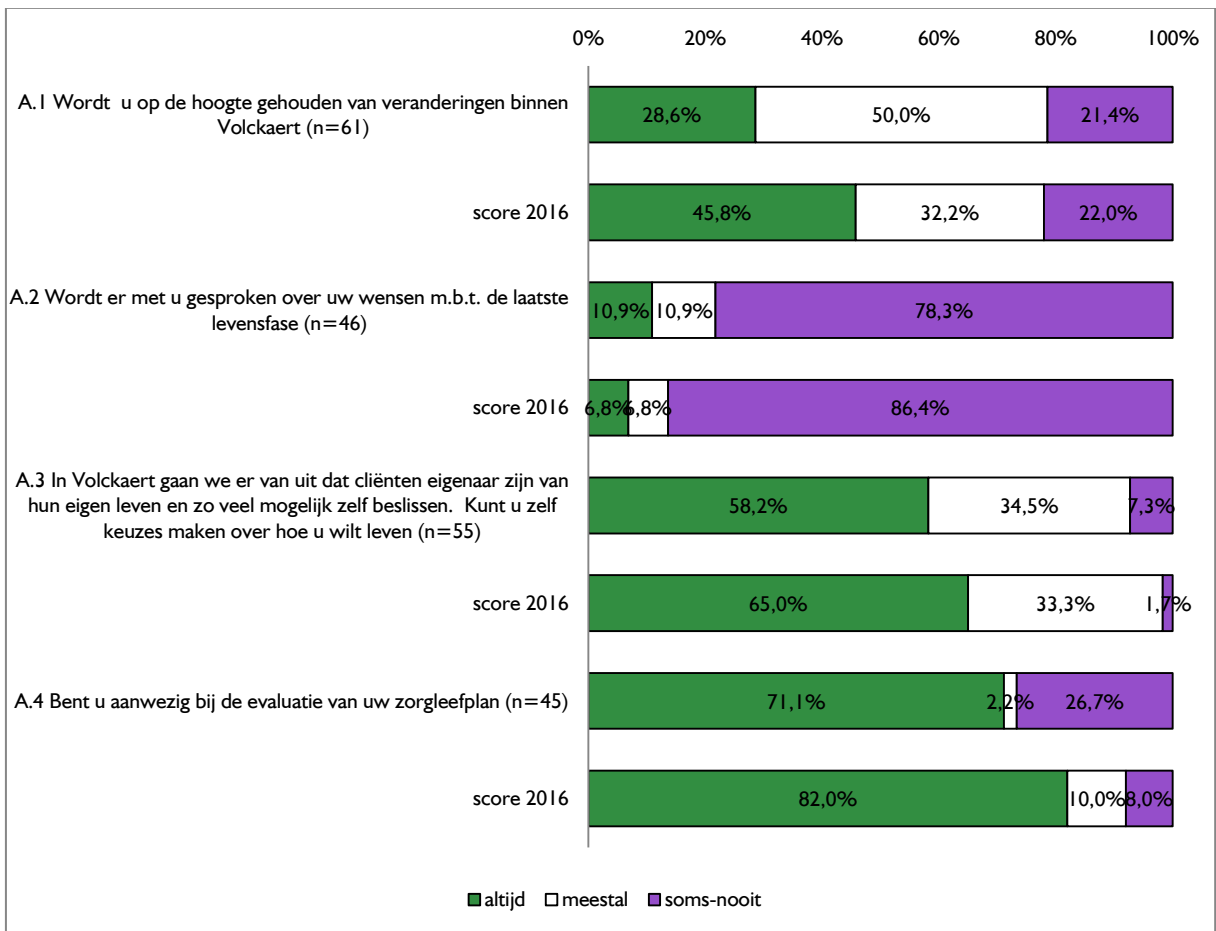
Aanvullende vragen contactpersonen



Van de aanvullende vragen, verdienen de volgende vragen de aandacht (score > 30% kritisch):

- Vraag A.3: 'wordt er met u gesproken over de wensen van uw naaste m.b.t. de laatste levensfase' (51,9% soms/nooit, in 2016: 55,1%)
- Vraag A.4: 'heeft u de indruk dat uw naaste zo veel mogelijk de keuzes (mee) maakt over zijn of haar leven' (37,2% soms/nooit, in 2016: 42,0%)

Aanvullende vragen thuiszorg



Van de aanvullende vragen, verdienen de volgende vragen de aandacht (score > 30% kritisch):

- Vraag A.2: 'wordt er met u gesproken over uw wensen m.b.t. de laatste levensfase' (78,3% soms/nooit, in 2016: 86,4%)
- Vraag A.5: 'weet u hoe u de cliëntenraad kunt bereiken' (50,8% nee, in 2016: 42,6%)