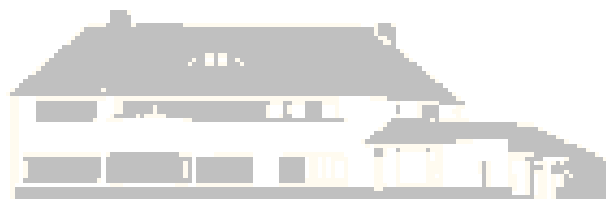


HUIZE WESTERHEIDE

H I L V E R S U M



Rapport

Tevredenheidonderzoek 2015



Rapport Tevredenheidonderzoek

Huize Westerheide 2015

Huize Westerheide

Sparrenlaan 26

1213 SP Hilversum

Telefoon: 035 62 88 540

Fax: 035 53 37 613

E-mail: info@huizewesterheide.nl

Ingeschreven bij de

Kamer van Koophandel

onder nummer 32093077



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
Inleiding	4
1. Opzet Tevredenheidonderzoek	5
2. Resultaten	6
Bijlage 1: Onderzoeksgegevens	8
<i> ACHTERGRONDINFORMATIE</i>	<i> 8</i>
<i> HUISHOUDELIJKE VERZORGING.....</i>	<i> 10</i>
<i> VERZORGING EN VERPLEGING.....</i>	<i> 12</i>
<i> DESKUNDIGHEID ZORGVERLENERS</i>	<i> 14</i>
<i> BEJEGENING</i>	<i> 15</i>
<i> INFORMATIE, OVERLEG & COORDINATIE</i>	<i> 16</i>
<i> TOT SLOT</i>	<i> 18</i>



Inleiding

De Kwaliteitswet Zorginstellingen schrijft voor dat zorgaanbieders een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) moeten hebben en met dat systeem kwaliteit van zorg moeten bewaken, beheersen en verbeteren. Het cliënttevredenheidonderzoek maakt onderdeel uit van het kwaliteitsbeleid van Huize Westerheide en is onderdeel van het KMS.

Binnen Huize Westerheide wordt de zorg- en dienstverlening zo goed mogelijk afgestemd op de individuele wensen en behoeften van de bewoners. De afstemming vindt plaats op cyclisch terugkerende momenten zoals de evaluatie van het Zorgleefplan, maar vooral op informele wijze in het persoonlijk contact met de bewoner en/of diens familie. Huize Westerheide geeft er dan ook de voorkeur aan te bespreken van bewoners in plaats van cliënten.

Middels het tevredenheidonderzoek wordt geïnventariseerd wat de mening is van de bewoners aangaande de zorg- en dienstverlening die zij ontvangen. Wat gaat er goed en moet worden behouden? Zijn er knelpunten of suggesties voor verbetering?

In april 2015 heeft het tevredenheidonderzoek plaats gevonden. In het eerste hoofdstuk 'Opzet Tevredenheidonderzoek' van dit rapport is kort de wijze van onderzoek beschreven. In het hoofdstuk 'Resultaten' staan de bevindingen naar aanleiding van het onderzoek beschreven. De enquêtevragen en de antwoordweergave in percentages staan weergegeven in de bijlage 'Onderzoeksgegevens'.

Op basis van de bevindingen uit dit onderzoek en de interpretatie daarvan worden er aanbevelingen gedaan aan de directie van Huize Westerheide.



1. Opzet Tevredenheidonderzoek

In de wet staat dat de zorgaanbieder systematisch gegevens over de kwaliteit van zorg moet verzamelen en registreren om te toetsen in hoeverre verantwoorde zorg is verleend. De uitkomst van deze toetsingen dienen zo nodig gebruikt te worden om aanpassingen te doen.

Hoe kan de kwaliteit van zorg getoetst worden? Om de kwaliteit van zorg te meten worden zogenaamde indicatoren gebruikt. Een KMS kan niet bestaan zonder indicatoren. Signalen van goede of slechte kwaliteit geven aan waar de organisatie staat en waar verbeteringen mogelijk zijn en helpen zo richting te geven aan de organisatie.

Dit tevredenheidonderzoek heeft als doelstelling het in kaart brengen van de tevredenheid van bewoners met betrekking tot de geleverde zorg- en dienstverlening. Middels de vertaling naar percentages kan een beeld worden gevormd over de tevredenheid in relatie tot de kwaliteit van de geleverde zorg- en dienstverlening. Aan de hand van de resultaten van het tevredenheidonderzoek worden aanbevelingen gedaan aan de directie van Huize Westerheide. De aanbevelingen worden besproken met de directie en vertaald naar doelstellingen en te ondernemen acties die onderdeel zullen vormen van het te voeren beleid.

De 60 enquêtevragen zijn verdeeld in de volgende categorieën:

- ❖ Achtergrondinformatie
- ❖ Huishoudelijke verzorging
- ❖ Verzorging en verpleging
- ❖ Deskundigheid zorgverleners
- ❖ Bejegening
- ❖ Informatie, overleg & coördinatie
- ❖ Tot slot

Het tevredenheidonderzoek zal als onderdeel van het KMS van Huize Westerheide jaarlijks worden herhaald. Na afronding van het tevredenheidonderzoek 2015 wordt deze geëvalueerd met betrekking tot opzet en vormgeving. Waarnodig worden bijstellingen gedaan voor het volgend onderzoek.



2. Resultaten

2.1 Respons

Bij aanvang van het tevredenheidsonderzoek ontvingen vijf bewoners van Huize Westerheide zorg- en dienstverlening. Alle vijf bewoners hebben een vragenlijst ontvangen en vier vragenlijsten zijn ingevuld retour ontvangen. Dit is een netto respons van 80%, daarmee zijn de resultaten van het onderzoek voldoende representatief. Alle bewoners zijn geholpen bij het invullen van de vragenlijsten.

2.2 Omschrijving populatie Huize Westerheide

De populatie van Huize Westerheide bestaat met name uit vrouwen (80%). De leeftijden variëren tussen de 75 jaar en 95 jaar. Geen van de bewoners beschikt over mantelzorg. Het merendeel ontvangt twee tot vijf jaar of langer zorg- en dienstverlening van Huize Westerheide.

Meer dan de helft (75%) van de bewoners beoordeelt de eigen gezondheid als 'matig', 25% beoordeelt de eigen gezondheid als 'goed'. Ruim de helft van de bewoners verblijft in Huize Westerheide omdat zelfstandig wonen niet meer kan. Meer dan een kwart verblijft (ook) vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s) en meer dan een kwart verblijft (ook) vanwege chronische ziekte(n).

2.3 Tevredenheid

Huishoudelijke verzorging

Alle bewoners van Huize Westerheide ontvangen huishoudelijke hulp. Uit het onderzoek blijkt dat 75% weet op welke huishoudelijke verzorging hij/zij recht heeft op basis van het indicatiebesluit. Alle bewoners die weten op welke huishoudelijke verzorging zij recht hebben geven aan deze verzorging te krijgen.

De helft van de bewoners weet niet (meer) of de te leveren hulp is doorgenomen en uitgelegd in de eerste dagen dat huishoudelijke verzorging ontvangen is. Mogelijk kan dit verklaard worden door het overwegend lange verblijf van de bewoners in Huize Westerheide, mogelijk dient er meer aandacht besteed te worden aan het doornemen en uitleggen van de huishoudelijke verzorging.

De kwantiteit van de huishoudelijke verzorging wordt door 100% positief beoordeeld. De bewoners zijn zeer tevreden over de kwaliteit van de geboden huishoudelijke verzorging, zo blijkt uit de vragen¹ 12, 13, 14, 16 en 17 van dit onderzoek. Zij zijn tevreden over de wijze, het tempo en momenten van schoonmaken en medewerkers gaan altijd zorgvuldig met de spullen om.

Verzorging en verpleging

Alle bewoners van Huize Westerheide ontvangen verzorging, 50% daarvan geeft aan ook verpleging te ontvangen. Uit het onderzoek blijkt dat alle bewoners weten op welke zorg zij recht hebben op basis van het indicatiebesluit. Iedereen geeft aan (minimaal) de zorg te krijgen waar hij/zij recht op heeft. Alle bewoners geven aan direct meer hulp en/of zorg te ontvangen wanneer dit (tijdelijk) nodig is.

Driekwart van de bewoners weet dat de te leveren zorg is doorgenomen en uitgelegd in de eerste dagen dat zorg ontvangen is. Het merendeel van de bewoners ontvangt minimaal zes tot tien keer per dag zorg, alle bewoners vinden dat zij voldoende zorg ontvangen. De bewoners zijn zeer tevreden over de geboden zorg, zo blijkt uit de vragen² 24, 25, 27, 28 en 30 van dit onderzoek. Zij zijn tevreden over de momenten waarop zij zorg ontvangen en het aantal verschillende medewerkers (4 tot 6) wordt als uitstekend beoordeeld. De meerderheid (75%) vindt dat er altijd rekening wordt gehouden met de eigen gewoontes en wensen, 25% vindt dat dit vaak gebeurt.

¹ Zie bijlage 1: Categorie: Huishoudelijke Verzorging

² Zie bijlage 1: Categorie: Verzorging en Verpleging



Deskundigheid zorgverleners

Naar inzicht van de bewoners werken de verzorgenden en verpleegkundigen altijd (50%) en vaak (50%) vakkundig. Er zijn altijd tot vaak genoeg zorgverleners in Huize Westerheide en er wordt rekening gehouden met wat bewoners wel en niet zelf kunnen. Alle bewoners geven aan dat de gezondheidsklachten altijd serieus worden genomen en dat zorgverleners altijd (75%) en vaak (25%) goed op de hoogte zijn van de ziekte(n) of gezondheidsproblemen. Naar inzicht van de bewoners wordt de deskundigheid van de zorgverleners specifiek op het gebied van de individuele beperkingen 70% als goed en 25% als voldoende beoordeeld.

Bejegening

Alle bewoners zijn zeer tevreden over de bejegening door de medewerkers van Huize Westerheide. Bewoners voelen zich serieus genomen door de medewerkers en geven aan dat de medewerkers respect tonen voor de levensbeschouwing, geloofsovertuiging en leefwijze van bewoners. Vragen worden meestal goed beantwoord en er wordt aandacht getoond voor hoe het met de bewoners gaat. Altijd (50%) tot vaak (50%) wordt er voldoende rekening gehouden met de (behoefte aan) privacy. De bewoners geven aan dat de medewerkers veel persoonlijke aandacht hebben voor de bewoners, altijd vriendelijk zijn en aandachtig luisteren.

Informatie, overleg & coördinatie

Alle bewoners geven aan dat zij voldoende geïnformeerd zijn over de inhoud en aanwezigheid van het persoonlijk dossier en dat bekend is wie het aanspreekpunt is. De helft (50%) van de bewoners geeft aan altijd mee te kunnen beslissen over wat voor zorg en/of hulp hij/zij ontvangt, 50% geeft aan 'vaak'. Over wanneer de zorg en/of hulp ontvangen wordt geeft 50% aan 'altijd' en 50% 'vaak' mee te kunnen beslissen.

Alle bewoners geven aan genoeg informatie te ontvangen over de eigen rechten. Driekwart (75%) van de bewoners geeft aan dat Huize Westerheide genoeg informatie geeft over wat zij voor de bewoner kan doen, 25% weet het niet. De bewoners geven aan dat Huize Westerheide altijd (75%) tot vaak (25%) de afspraken over de verzorging en behandeling nakomt en dat een bewoner altijd zelf kan bepalen hoe hij/zij het appartement inricht.

Tot slot

De bewoners zijn tevreden over de maaltijden, 75% van de bewoners vindt de maaltijden goed, 25% vindt de maaltijden uitstekend. De helft (50%) van de bewoners vindt dat Huize Westerheide vaak voldoende activiteiten organiseert, 25% vindt dat Huize Westerheide altijd voldoende activiteiten organiseert en 25% vindt dat soms. De sfeer in Huize Westerheide wordt positief beoordeeld door de bewoners met (100%) altijd goed.

Alle bewoners zouden vrijwel zeker Huize Westerheide aanbevelen bij vrienden en familie. De kwaliteit van de zorg in Huize Westerheide wordt door de bewoners, alles afwegend, beoordeeld met het rapportcijfer 8,8.

Eerste conclusie

Over het algemeen genomen kan worden vastgesteld dat de bewoners van Huize Westerheide (zeer) tevreden zijn over de huishoudelijke verzorging, de verzorging & verpleging, de deskundigheid en de bejegening binnen Huize Westerheide. De wijze van zorgverlening (persoonlijke aandacht, betrokkenheid en liefdevolle zorg) is een kracht van Huize Westerheide en moet behouden blijven. Er kan nog meer aandacht besteed worden aan de individuele wensen omtrent de zorg- en dienstverlening om deze uitmuntend te maken. Denk hierbij ook aan het activiteiten aanbod³ en de maaltijdvoorzieningen.

³ Medio 2015 is het activiteiten aanbod van Huize Westerheide uitgebreid.



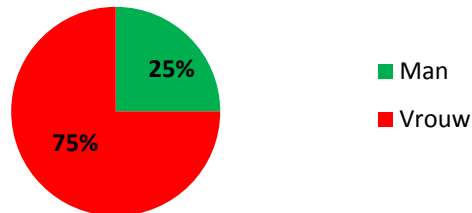
Bijlage 1: Onderzoeksgegevens

Van de in totaal 5 verstuurde vragenlijsten zijn 4 vragenlijsten retour ontvangen. Dit is een netto respons van 80%.

ACHTERGRONDINFORMATIE

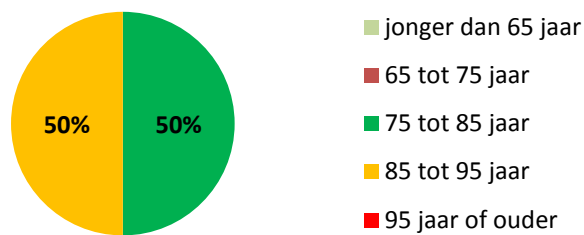
1. Bent u man of vrouw?

Geslacht



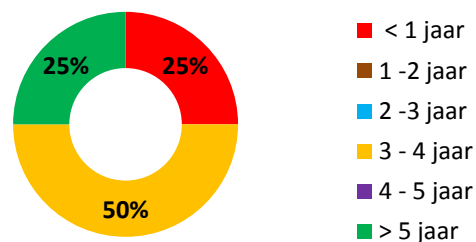
2. Wat is uw leeftijd?

Leeftijd



3. Hoe lang ontvangt u al zorg⁴ van Huize Westerheide?

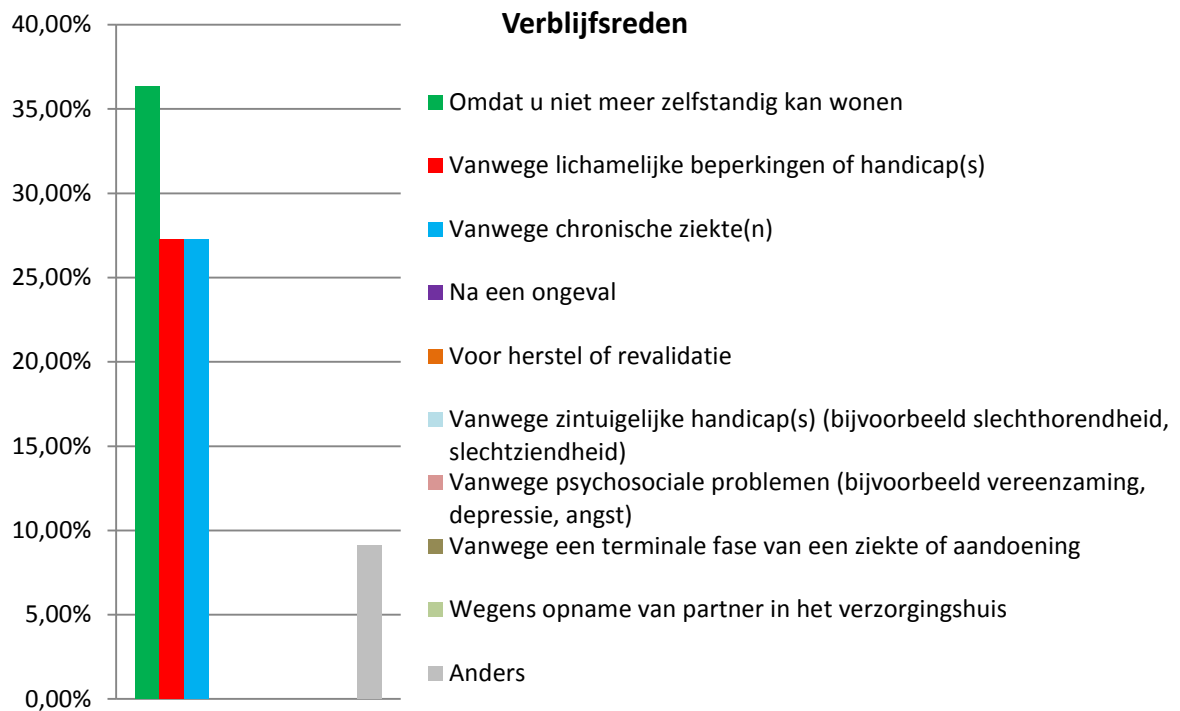
Jaren in zorg



⁴ Huishoudelijke hulp en/of verzorging en verpleging.

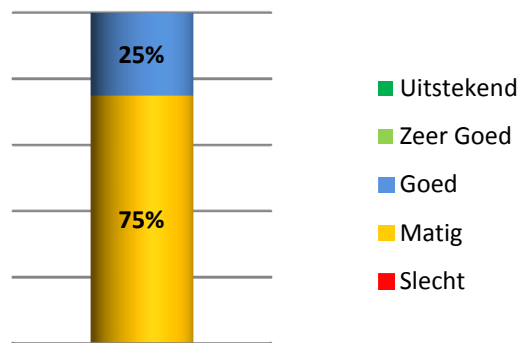


4. Waarom woont u in Huize Westerheide? (meerdere antwoorden mogelijk)



5. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

Eigen beoordeling Gezondheid



6. Heeft u beschikking over mantelzorg⁵?

25% Ja
75% Nee, ga door naar vraag 8

7. Is bij de zorgmedewerkers bekend welke hulp u krijgt van de mantelzorger(s)?

25% Ja
0% Nee
75% Niet ingevuld

⁵ Familie en vrienden die u helpen worden 'mantelzorger' genoemd.



HUISHOUDELIJKE VERZORGING

8. Ontvangt u huishoudelijke hulp?

- 100% Ja
- 0% Nee, ga door naar vraag 18

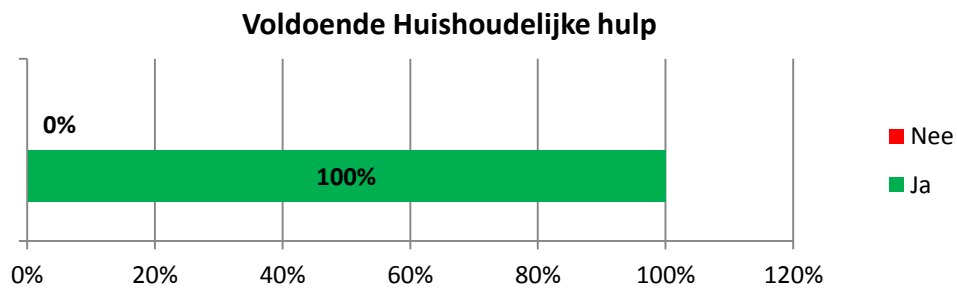
9. Weet u op welke huishoudelijke hulp u op basis van het indicatiebesluit recht heeft?

- 75% Ja
- 25% Nee, ga door naar vraag 11

10. Krijgt u minimaal⁶ de huishoudelijke hulp waarop u recht heeft?

- 75% Ja
- 0% Nee
- 0% Weet ik niet
- 25% Niet ingevuld

11. Krijgt u naar uw mening voldoende huishoudelijke hulp?



12. Wordt uw appartement naar wens schoongemaakt?

- 100% Altijd
- 0% Vaak
- 0% Soms
- 0% Nooit

13. Wordt de huishoudelijke hulp over het algemeen geboden op dagen/tijdstippen, die u goed schikken?

- 100% Altijd
- 0% Vaak
- 0% Soms
- 0% Nooit

14. Wat vindt u over het algemeen van het tempo waarmee de medewerkers uw appartement schoonmaken?

- 0% Te gehaast
- 100% Precies goed
- 0% Te langzaam
- 0% Niet ingevuld

15. Heeft Huize Westerheide (in de eerste dagen dat u huishoudelijke hulp ontving) de te leveren hulp met u doorgenomen en uitgelegd?

- 50% Ja
- 0% Nee
- 50% Weet ik niet (meer)

⁶ De huishoudelijke hulp, die is omschreven in het indicatie besluit.



16. Gaan de medewerkers zorgvuldig met uw spullen om?

100% Altijd
0% Vaak
0% Soms
0% Nooit

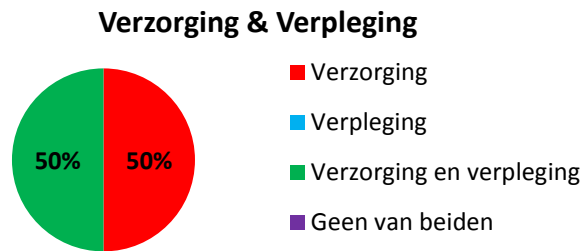
17. Houden de medewerkers bij het uitvoeren van de huishoudelijke hulp rekening met uw gewoontes en wensen?

75% Altijd
25% Vaak
0% Soms
0% Nooit



VERZORGING EN VERPLEGING

18. Ontvangt u verzorging en/of verpleging?



19. Weet u op welke zorg u op basis van het indicatiebesluit recht heeft?

- 100% Ja
- 0% Nee, ga door naar vraag 21

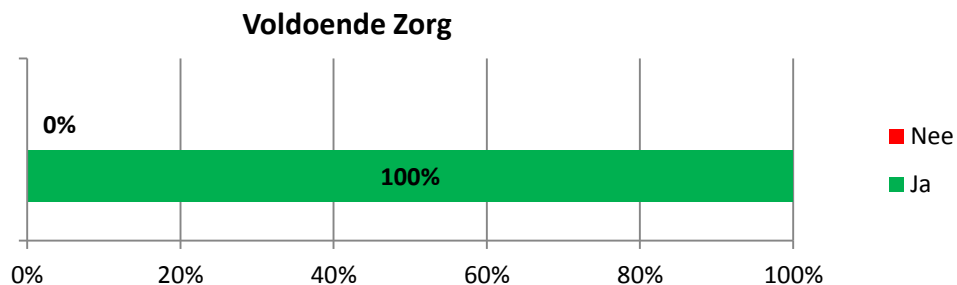
20. Krijgt u minimaal⁷ de zorg waarop u recht heeft?

- 100% Ja
- 0% Nee
- 0% Weet ik niet

21. Hoe vaak ontvangt u (gemiddeld) zorg?

- 25% < 6 keer per dag
- 50% 6 tot 10 keer per dag
- 25% 10 tot 14 keer per dag
- 0% > 14 keer per dag

22. Krijgt u naar uw mening voldoende zorg?



23. Krijgt u direct meer hulp en/of zorg wanneer u dit (tijdelijk) nodig heeft?

- 100% Altijd
- 0% Vaak
- 0% Soms
- 0% Nooit
- 0% Weet ik niet/n.v.t.

24. Wordt de zorg over het algemeen verleend op momenten/tijdstippen, die u goed schikken?

- 100% Altijd
- 0% Vaak
- 0% Soms
- 0% Nooit

⁷ De zorg, die is omschreven in het indicatiebesluit.



25. Wat vindt u over het algemeen van het tempo waarmee de zorgverleners u verzorgen en/of verplegen?

- 0%** Te gehaast
- 100%** Uitstekend
- 0%** Te langzaam

26. Van hoeveel verschillende zorgverleners ontvangt u gemiddeld per week zorg?

- 0%** < 4
- 100%** 4 tot 6
- 0%** 8 tot 10
- 0%** > 10

27. Wat vindt u van het *aantal* verschillende zorgverleners dat bij u komt voor de zorgverlening?

- 0%** Te veel
- 100%** Uitstekend
- 0%** Te weinig

28. Werken de verschillende zorgverleners onderling goed met elkaar samen wat betreft de afstemming van de zorgverlening?

- 50%** Altijd
- 50%** Vaak
- 0%** Soms
- 0%** Nooit

29. Heeft Huize Westerheide (in de eerste dagen dat u zorg ontving) de te leveren zorg met u doorgenomen en uitgelegd?

- 75%** Ja
- 0%** Nee
- 25%** Weet ik niet (meer)

30. Houden de zorgverleners in hun manier van werken rekening met uw gewoontes en wensen?

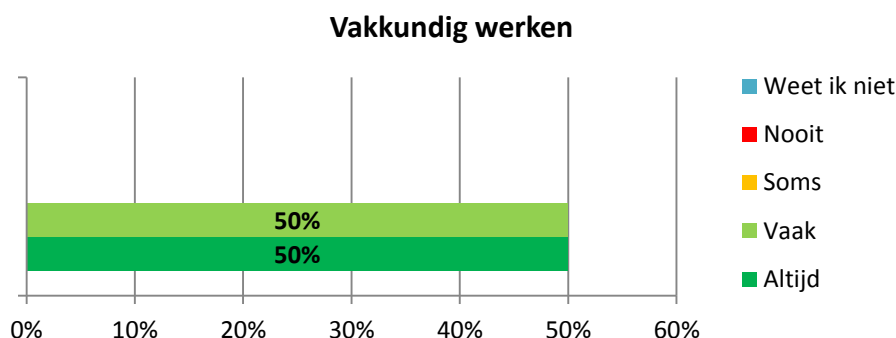
- 75%** Altijd
- 25%** Vaak
- 0%** Soms
- 0%** Nooit



DESKUNDIGHEID ZORGVERLENERS

Notie: De volgende vragen gaan over de deskundigheid en beschikbaarheid van zorgverleners in Huize Westerheide in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij om de verzorgenden en verpleegkundigen.

31. Werken naar uw inzicht de zorgverleners vakkundig?



32. Zijn er naar uw inzicht genoeg zorgverleners in Huize Westerheide?

50% **Altijd**
50% **Vaak**
0% **Soms**
0% **Nooit**
0% **Weet ik niet**

33. Zijn de zorgverleners naar uw inzicht goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?

75% **Altijd**
25% **Vaak**
0% **Soms**
0% **Nooit**
0% **Weet ik niet**

34. Houden de zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt?

75% **Altijd**
25% **Vaak**
0% **Soms**
0% **Nooit**
0% **Weet ik niet**

35. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?

100% **Altijd**
0% **Vaak**
0% **Soms**
0% **Nooit**
0% **Weet ik niet**

36. Hoe is naar uw inzicht de deskundigheid van de zorgverleners speciaal op het gebied van uw beperkingen?

75% **Goed**
25% **Voldoende**
0% **Matig**
0% **Slecht**



BEJEGENING

Notie: De volgende vragen gaan over de wijze waarop u door de medewerkers van Huize Westerheide bejegend bent in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij om alle medewerkers.

37. Vindt u dat de medewerkers u serieus nemen?

75% **Altijd**
25% **Vaak**
0% **Soms**
0% **Weet ik niet**

38. Vindt u de medewerkers vriendelijk in de omgang?

100% **Altijd**
0% **Vaak**
0% **Soms**
0% **Weet ik niet**

39. Luisteren de medewerkers aandachtig naar u?

75% **Altijd**
25% **Vaak**
0% **Soms**
0% **Weet ik niet**

40. Geven de medewerkers goed antwoord op uw vragen?

75% **Altijd**
25% **Vaak**
0% **Soms**
0% **Weet ik niet**

41. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

75% **Altijd**
25% **Vaak**
0% **Soms**
0% **Weet ik niet**

42. Tonen de medewerkers respect voor uw levensbeschouwing/geloofsovertuiging of leefwijze?

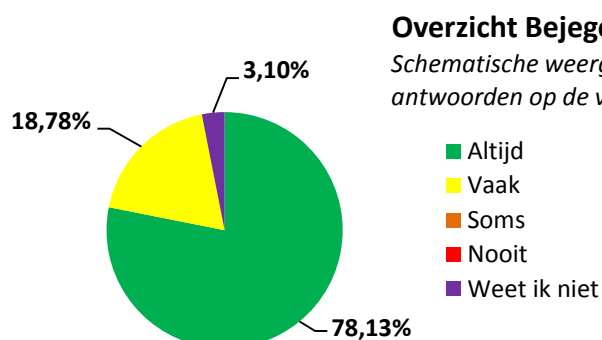
75% **Altijd**
0% **Vaak**
0% **Soms**
25% **Weet ik niet**

43. Hebben de medewerkers voldoende persoonlijke aandacht voor u?

75% **Altijd**
25% **Vaak**
0% **Soms**
0% **Weet ik niet**

44. Houden de medewerkers in hun manier van werken voldoende rekening met uw (behoefte aan) privacy?

50% **Altijd**
50% **Vaak**
0% **Soms**
0% **Weet ik niet**

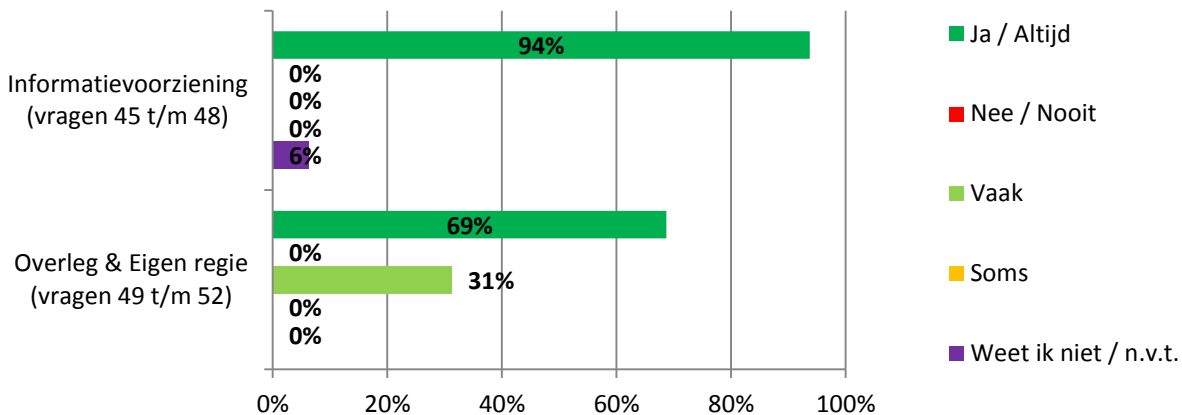




INFORMATIE, OVERLEG & COÖRDINATIE

Notie: De volgende vragen gaan over de informatie die u van Huize Westerheide heeft ontvangen, het overleg met Huize Westerheide over de zorg en de wijze van coördinatie.

Overzicht Informatie, Overleg & Coördinatie



45. Geeft Huize Westerheide u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen? (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enzovoorts)

75% Ja
0% Nee
25% Weet ik niet

46. Geeft Huize Westerheide u genoeg informatie over uw rechten? (bijvoorbeeld dat u mag meebeslissen over de zorg en behandelingen, en dat u kunt klagen)

100% Ja
0% Nee
0% Weet ik niet

47. Bent u voldoende geïnformeerd over de aanwezigheid van een persoonlijk dossier, waarin uw gegevens m.b.t. de hulp- en zorgverlening zijn opgenomen?

100% Ja
0% Nee
0% Weet ik niet

48. Is bij u bekend wie (uw) aanspreekpunt is, wanneer u vragen heeft over de hulp- en zorgverlening?

100% Ja
0% Nee
0% Niet nodig / n.v.t.

49. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?

50% Altijd
50% Vaak
0% Soms
0% Nooit
0% Niet nodig / n.v.t.

50. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?

50% Altijd
50% Vaak
0% Soms
0% Nooit
0% Niet nodig / n.v.t.



51. Komt Huize Westerheide de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?

75% Altijd
25% Vaak
0% Soms
0% Nooit
0% Niet nodig / n.v.t.

52. Kunt u zelf bepalen hoe u uw appartement inricht?

100% Ja
0% Nee



TOT SLOT

53. Organiseert Huize Westerheide voldoende activiteiten?

25%	Altijd
50%	Vaak
25%	Soms
0%	Nooit
0%	Niet nodig / n.v.t.

54. Zijn de maaltijden lekker⁸?

25%	Uitstekend
75%	Goed
0%	Voldoende
0%	Matig
0%	Slecht

55. Is de sfeer in Huize Westerheide goed?

100%	Altijd
0%	Vaak
0%	Soms
0%	Nooit
0%	Niet nodig / n.v.t.

56. Zou u Huize Westerheide bij uw vrienden en familie aanbevelen?

Notie: zeer waarschijnlijk niet – 0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 – zeer waarschijnlijk wel

25%	cijfer 10
25%	cijfer 9
50%	cijfer 8

57. Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt?

Notie: (Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan Huize Westerheide veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?)

“Eten op zondag liever uit eigen keuken, vers bereid”
 “Niets”
 “Een spel element inbouwen, bijvoorbeeld sjoelen, kaarten o.i.d.”
 “Meer proactief naar tandartsbezoek”

58. Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die u nu krijgt?

“De liefdevolle zorg en oprechte betrokkenheid”
 “Ik ben tevreden over de huidige zorg”
 “De persoonlijke aandacht en de liefde die daarvan uitgaat”
 “Aandacht van de medewerkers”

59. Welk rapportcijfer geeft u, alles afwegend, aan de kwaliteit van de zorg in Huize Westerheide?

Gemiddeld rapportcijfer: 8,8



⁸ Bij maag-/neussonde en vloeibare voeding is vraag 54 verminderd van toepassing.



60. Bent u (de persoon aan wie de vragenlijst is geadresseerd) geholpen bij het invullen van de vragenlijst?

0% **Nee**

100% **Ja, door:**

25% **mijn partner**

75% **een familielid**

0% **een zorgverlener**

0% **een andere medewerker**

0% **mijn wettelijk vertegenwoordiger**

0% **anders, namelijk ...**