

# Consumer Quality Index Naasten op de Intensive Care

Versie 5.0

Deelnemersnummer

Deze vragenlijst is ontwikkeld door het lectoraat Acute Intensieve Zorg van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, in samenwerking met het Erasmus MC, Kennemer Gasthuis en Ziekenhuis Gelderse Vallei.

Het basisontwerp van de CQI meetinstrumenten is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC.

Deze vragenlijst is bedoeld voor naasten (zoals partner, familielid) van een patiënt die opgenomen is geweest op de Intensive Care (IC). Uw antwoorden gebruiken wij om te bepalen op welke onderdelen wij de opvang en begeleiding van naasten op de IC kunnen verbeteren.

Wij stellen het bijzonder op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Deelname aan dit onderzoek is vrijwillig. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 20 minuten. Het is de bedoeling dat u uw ervaringen invult en niet overlegt met iemand anders.

Alle informatie wordt strikt vertrouwelijk behandeld. Uw persoonlijke gegevens worden verder met niemand gedeeld. De zorgverlener(s) en zorgverzekeraars krijgen geen inzicht in uw antwoorden.

Voor meer informatie kunt u de contactpersoon van het ziekenhuis benaderen. De contactgegevens staan op de laatste bladzijde van deze vragenlijst.

Als u er voor kiest om de vragenlijst niet in te vullen, wilt u dan een kruisje in dit vakje  zetten en de vragenlijst in de bijbehorende envelop terugsturen. Een postzegel is niet nodig.

## INSTRUCTIES VOOR HET INVULLEN VAN DEZE VRAGENLIJST

- Deze vragenlijst gaat over de opvang en begeleiding van naasten van IC-patiënten. Het gaat hierbij om uw ervaringen als naaste. Het is dus niet de bedoeling dat u gaat invullen wat de patiënt of andere naasten ervan vinden; het gaat erom wat u zelf hebt gezien, gehoord of meegemaakt.
- Graag alle vragen beantwoorden door een kruisje te zetten in het vakje dat links van uw antwoord staat.
- Soms wordt u gevraagd om vragen over te slaan.

nee

ja → **Ga door naar vraag ....**

- Hebt u een antwoord ingevuld, maar u wilt dat nog veranderen, zet het ingevulde hokje dan tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:

(  ) Nee (verkeerde antwoord)

Ja

- Het is belangrijk dat u de vragenlijst zo volledig mogelijk invult en geen vragen overslaat.

## **INTRODUCTIE**

Deze vragenlijst gaat over de Intensive Care-opname van uw naaste in [ZIEKENHUIS-NAAM].

Betrek bij uw antwoorden geen andere opname(n) in dit ziekenhuis of een ander ziekenhuis.

Wij stellen u eerst een paar algemene vragen over de opname van de patiënt op de Intensive Care (IC).

### **1. Heeft een naaste van u in de afgelopen drie maanden op een IC-afdeling van [ZIEKENHUIS-NAAM] gelegen?**

- Nee → *Deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn de vragenlijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoordenvolp? (een postzegel is niet nodig)*
- Ja

### **2. Hoeveel dagen heeft de patiënt op deze IC-afdeling gelegen?**

..... dagen.

### **3. Was de opname op de IC onverwacht voor u?**

- Ja
- Nee

### **4. Wat is op dit moment de situatie?**

- De patiënt is opgenomen (in dit ziekenhuis of andere zorginstelling)
- De patiënt is thuis
- De patiënt is overleden
- Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters )

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de opvang en begeleiding van naasten op de IC in de afgelopen 3 maanden.

Wanneer in een vraag de term *hulpverleners* staat, gaat het om alle professionals die op de IC werken. Sommige vragen hebben betrekking op één specifieke hulpverlener, bijvoorbeeld de verpleegkundige. In dat geval staat dit in de vraag.

---

## **OPVANG EN BEGELEIDING**

Onderstaande vragen gaan over de opvang en begeleiding van u als naaste op de Intensive Care in de afgelopen 3 maanden.

### **5. Was er tijdens uw eerste bezoek aan de patiënt op de IC aandacht voor u als naaste?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

### **6. Kreeg u tijdens uw eerste bezoek aan de patiënt op de IC informatie over de toestand van de patiënt?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

### **7. Kreeg u tijdens uw eerste bezoek tijdig informatie over de toestand van de patiënt?**

- Nee
- Ja
- Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters )

**8. Werd u voorbereid op uw eerste confrontatie met de patiënt op de IC?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

**9. Heeft u algemene informatie gekregen over de IC-afdeling (over o.a. telefoonnummers, bezoektijden en werkwijze op de IC)?**

- Nee
- Ja

**10. Kreeg u informatie over hoe u bij kon dragen aan de verzorging, het comfort en het welzijn van de patiënt?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**11. Kreeg u de mogelijkheid om bij te dragen aan de verzorging, het comfort en het welzijn van de patiënt?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**12. Werd u op de hoogte gehouden van de toestand van de patiënt ?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**13. Voelde u zich gehoord in de besluitvorming over de medische behandeling van de patiënt?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**14. Hebben de hulpverleners de reden van de aanwezigheid van geluiden van apparatuur aan u uitgelegd?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

**15. Was er aandacht voor wat u nodig had?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Mogelijk is u aanvullende hulp voor uzelf aangeboden. Het gaat hier om praktische of emotionele steun door maatschappelijk werk, geestelijk verzorger en/of psycholoog. De volgende vragen gaan hierover.

**16. Bent u geïnformeerd over maatschappelijk werk, geestelijke verzorging of psychologische hulp voor uzelf? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Nee
- Ja, over maatschappelijk werk
- Ja, over geestelijke verzorging
- Ja, over psychologische hulp

**17a. Heeft u contact gehad met een maatschappelijk werker in het ziekenhuis?**

- Nee → *ga door naar vraag 18*
- Ja

**17b. Was de maatschappelijk werker in het ziekenhuis goed bereikbaar voor u?**

- Nee
- Ja

**17c. Heeft u het contact met de maatschappelijk werker als ondersteunend ervaren?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

**18a. Heeft u contact gehad met een geestelijk verzorger in het ziekenhuis?**

- Nee → *ga door naar vraag 19*
- Ja

**18b. Was de geestelijk verzorger in het ziekenhuis goed bereikbaar voor u?**

- Nee
- Ja

**18c. Heeft u het contact met de geestelijk verzorger als ondersteunend ervaren?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

**19a. Heeft u contact gehad met een psycholoog in het ziekenhuis?**

- Nee → *ga door naar vraag 20*
- Ja

**19b. Was de psycholoog in het ziekenhuis goed bereikbaar voor u?**

- Nee
- Ja

**19c. Heeft u het contact met de psycholoog als ondersteunend ervaren?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

**20. Bent u geïnformeerd over de mogelijkheid om na ontslag van de IC of overlijden van de patiënt op de IC met een hulpverlener te praten over uw ervaringen?**

- Nee
- Ja

---

### **BEJEGENING**

De volgende vragen gaan over de contacten die u met artsen en verpleegkundigen heeft gehad op de Intensive Care-afdeling, de afgelopen 3 maanden.

**21. Gaven artsen u informatie op een begrijpelijke manier?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van toepassing: geen arts gesproken → *ga door naar vraag 26*

**22. Gaven artsen u tegenstrijdige informatie?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**23. Namen artsen u serieus?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**24. Hadden artsen genoeg tijd voor u?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**25. Luisterden artsen aandachtig naar u?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**26. Gaven verpleegkundigen u informatie op een begrijpelijke manier?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**27. Gaven verpleegkundigen u tegenstrijdige informatie?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**28. Namen verpleegkundigen u serieus?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**29. Hadden verpleegkundigen genoeg tijd voor u?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**30. Luisterden verpleegkundigen aandachtig naar u?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

---

**ORGANISATIE**

De volgende vragen gaan over de organisatie en omgeving van de Intensive Care-afdeling, zoals u die in de afgelopen 3 maanden hebt ervaren.

**31. Wist u welke functie de betrokken hulpverleners hadden?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**32. Was er een vast aanspreekpersoon bereikbaar voor u?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**33. Heeft u hinder ervaren van wisselingen in het artsenteam?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van toepassing: geen arts gesproken

**34. Heeft u hinder ervaren van wisselingen in het verpleegkundig team?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**35. Bent u geïnformeerd over het bijhouden van een dagboek tijdens de IC periode?**

- Nee
- Ja

**36. Bent u geïnformeerd over parkeermogelijkheden en eventuele vergoedingen hiervoor?**

- Nee
- Ja

**37. Bent u geïnformeerd over het gebruik van maaltijdvoorzieningen in het ziekenhuis (broodmaaltijd, warme maaltijd)?**

- Nee
- Ja

**38. Werd u op de IC geïnformeerd over overplaatsing van de patiënt naar een andere afdeling of zorginstelling?**

- Niet van toepassing
- Nee
- Ja

**39. Had u voldoende gelegenheid voor privacy met de patiënt op de IC?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**40. Had u hinder van bezoek van andere patiënten op de IC?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**41. Voldeed de familiekamer (ruimte voor naasten) aan uw behoefte?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal
- Niet van toepassing: geen gebruik van familiekamer gemaakt
- Niet van toepassing: er was geen familiekamer

**42. Sloten de bezoektijden aan bij uw behoefte?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

**ALGEMEEN OORDEEL**

**43. Welk cijfer van 0 tot 10 zou u de artsen op de IC geven voor hun manier van communiceren?**

- 0 Heel erg slechte manier van communiceren
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 Uitstekende manier van communiceren
- Niet van toepassing: geen communicatie met arts gehad

**44. Welk cijfer van 0 tot 10 zou u de verpleegkundigen op de IC geven voor hun manier van communiceren?**

- 0 Heel erg slechte manier van communiceren
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 Uitstekende manier van communiceren

**45. Welk cijfer geeft u de opvang en begeleiding van naasten op deze IC?**

- 0 Heel erg slechte opvang en begeleiding van naasten op de IC
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 Uitstekende opvang en begeleiding van naasten op de IC

**46. Als u één ding zou kunnen veranderen aan de opvang en begeleiding die u kreeg van de hulpverleners op de IC afdeling, wat zou dat dan zijn?**

(a.u.b. in blokletters )

## **PERSOONLIJKE GEGEVENS**

De volgende vragen gaan over uw persoonlijke situatie. Wij stellen u deze vragen om zicht te krijgen op ervaringen van verschillende groepen naasten. Het gaat bijvoorbeeld om verschillen in leeftijd en opleiding. Uw antwoorden helpen ons om in de begeleiding van naasten op de Intensive Care beter te kunnen aansluiten op mogelijke verschillen.

### **47. Wat is uw relatie met de IC-patiënt?**

Ik ben zijn/haar:

- Partner/echtgeno(o)t(e)
- Vader/moeder
- Zoon/dochter
- Broer/zus
- Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters )

### **48. Bent u man of vrouw?**

- Man
- Vrouw

### **49. Wat is uw leeftijd?**

- 18 t/m 24 jaar
- 25 t/m 34 jaar
- 35 t/m 44 jaar
- 45 t/m 54 jaar
- 55 t/m 64 jaar
- 65 t/m 74 jaar
- 75 jaar of ouder

### **50. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?**

- Uitstekend
- Zeer goed
- Goed
- Matig
- Slecht

### **51. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?**

(een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuigschrift)

- Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgerond)

- Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)
- Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
- Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, [M]ULO, MBO-kort, VMBO-t)
- Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
- Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS)
- Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
- Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters )

### **52. Wat is het geboorteland van uzelf?**

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- (voormalig) Nederlandse Antillen
- Aruba
- Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters )

### **53. Wat is het geboorteland van uw moeder?**

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije



- Duitsland
- (voormalig) Nederlandse Antillen
- Aruba
- Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters )

**54. Wat is het geboorteland van uw vader?**

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- (voormalig) Nederlandse Antillen
- Aruba
- Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters )

**55. In welke taal praat u thuis het meeste?**

- Nederlands
- Fries
- Nederlands dialect
- Indonesisch
- Sranan (Surinaams)
- Marokkaans-Arabisch
- Turks
- Duits
- Papiaments (Nederlandse Antillen)
- Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

**56. Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst?**

- Nee → *ga door naar vraag 58*
- Ja

**57. Hoe heeft die persoon u geholpen? U mag meer dan één vakje aankruisen.**

- Heeft de vragen voorgelezen
- Heeft mijn antwoorden opgeschreven
- Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord
- Heeft de vragen in mijn taal vertaald
- Heeft op een andere manier geholpen, namelijk:

(a.u.b. in blokletters )

**58. Heeft u nog opmerkingen of tips over de vragenlijst? Dan kunt u deze hieronder opschrijven.**

(a.u.b. in blokletters )

**Indien u naar aanleiding van het invullen van deze vragenlijst behoefte heeft om met iemand te praten over uw ervaringen op de IC, kunt u contact opnemen met:**

**Hartelijk dank voor het invullen van deze vragenlijst!**

**U kunt de ingevulde vragenlijst met de bijgevoegde antwoordenvolp versturen.**