

**CQ-index planbare ambulancezorg**

## Mei 2017

Deze vragenlijst is ontwikkeld door het NIVEL in samenwerking met Ambulancezorg Nederland.

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

***INTRODUCTIE***

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met ambulancezorg op afspraak. Wij stellen het zeer op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 15-20 minuten.

De vragenlijst wordt anoniem en vertrouwelijk gebruikt. Dit betekent dat niemand weet welke antwoorden u heeft gegeven. Ook worden uw gegevens niet met anderen gedeeld. Verder ziet u een nummer op de voorkant van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te kijken of de vragenlijst al is teruggestuurd. U krijgt dan géén herinnering meer thuis gestuurd.

Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig. Het wel of niet meedoen aan dit onderzoek heeft géén gevolgen voor de zorg die u krijgt. Als u niet wilt meedoen aan dit onderzoek, zet dan een kruisje in dit vakje ◻. Stuur daarna deze bladzijde terug in de antwoordenvelop.

Heeft u vragen, dan kunt u contact opnemen met *[invullen naam (meet)organisatie]*, telefoonnummer *[invullen]*. U kunt ook een e-mail sturen naar: [*[invullen]*.](mailto:ambulance@desan.nl)

# INVULINSTRUCTIE

➔ Het is belangrijk dat de antwoorden betrekking hebben op de persoon die in de begeleidende brief staat. U mag hulp vragen bij het invullen van de vragenlijst.

➔ Het kan zijn dat de persoon in de begeleidende brief de vragenlijst zelf niet kan invullen.

Het is dan mogelijk dat iemand anders namens de patiënt helpt bij het invullen van de vragenlijst. Degene die de vragenlijst invult, moet wel aanwezig zijn geweest toen de patiënt ambulancezorg kreeg. Waar er in de in de vragenlijst ‘*u*’ of ‘*ik*’ staat, moet u dan lezen ‘*de patiënt’*.

➔ De meeste vragen kunt u beantwoorden door een kruisje te zetten in het vakje van uw keuze.

Kruisjes die buiten de vakjes staan worden door de computer niet gezien.

➔ Bij sommige vragen zijn meerdere antwoorden mogelijk. Bij deze vragen staat aangegeven dat u meerdere vakjes kunt aankruisen.

➔ Bij sommige vragen kunt u zelf een antwoord opschrijven. Wilt u dit met blokletters doen in het aangewezen vakje?

➔ Wanneer u een situatie of een bepaald aspect van de zorg niet (bewust) heeft meegemaakt, dan kunt u de vraag beantwoorden met *‘Weet ik niet (meer)’* of *‘Niet van toepassing’*.

➔ Soms wordt u gevraagd om enkele vragen in deze vragenlijst over te slaan. U ziet dan een pijltje met een opmerking. Deze opmerking geeft aan welke vraag u daarna moet beantwoorden. Dit ziet er als volgt uit:

 Nee ➔ ***ga door naar vraag 3***

Ja

➔ Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat later veranderen? Zet het verkeerd ingevulde hokje dan tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:

 Nee

(  ) Ja

# INLEIDING

De vragen in deze vragenlijst gaan over uw ervaringen met ambulancezorg op afspraak. De vragenlijst gaat **NIET** over spoedeisende ambulancezorg. Als u meerdere keren met de

ambulance op afspraak bent vervoerd, kunt u uw ervaringen over de laatste rit invullen.

1. **Heeft u *de afgelopen 4 maanden***

## ambulancezorg op afspraak gehad?

* + Ja

### Nee ➔ Deze vragenlijst is niet op

***u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn de vragenlijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoordenvelop? (postzegel niet nodig)***

1. **Wat voor vervoer heeft u gehad? (a.u.b. één antwoord aankruisen)**
   * Van huis naar het ziekenhuis of zorginstelling en terug
   * Van huis naar het ziekenhuis of

zorginstelling

* + Van het ziekenhuis of zorginstelling naar huis
  + Van het ziekenhuis of zorginstelling naar

een ander ziekenhuis of zorginstelling (overplaatsing)

* + Van het ziekenhuis of zorginstelling naar

een ander ziekenhuis of zorginstelling en terug

* + Weet ik niet (meer)
  + Anders, namelijk:

*(a.u.b. in blokletters)*

1. **Voor welke behandeling bent u met de ambulance vervoerd? *(meerdere antwoorden mogelijk)***
   * Operatie
   * Dialyse
   * Dotteren
   * Radiotherapie
   * Chemotherapie
   * Revalidatie
   * Controle
   * Onderzoek
   * Anders, namelijk:

*(a.u.b. in blokletters)*

1. **Hoe vaak bent u het afgelopen jaar vervoerd met de ambulance?** *Wanneer u heen en terug bent vervoerd met de ambulance op dezelfde dag kunt u dit als twee keer tellen.*
   * Eén keer
   * Twee tot vijf keer
   * Vijf tot tien keer
   * Meer dan tien keer
   * Weet ik niet (meer)

# PLANNING

De vragen 5 t/m 9 gaan over uw ervaringen met de planning van het ambulancevervoer.

*Als u meerdere keren met de ambulance op afspraak bent vervoerd, kunt u uw ervaringen over de laatste rit invullen.*

## Wist u hoe laat u zou worden opgehaald door de ambulance?

* + Nee

### Ja ➔ ga door naar vraag 7

1. **Vond u het een probleem dat u niet wist wanneer u zou worden opgehaald?**
   * Geen probleem
   * Klein probleem
   * Groot probleem, omdat:

*(a.u.b. in blokletters)*

➔ ***ga door naar vraag 9***

## Werd u binnen de afgesproken tijdsperiode opgehaald door de ambulance?

* + Nee

### Ja ➔ ga door naar vraag 9

* + Weet ik niet (meer) ➔ ***ga door naar***

### vraag 9

1. **Was het een probleem dat de ambulance eerder of later dan afgesproken kwam?**
   * Geen probleem
   * Klein probleem
   * Groot probleem, omdat:

*(a.u.b. in blokletters)*

## Was u op tijd voor uw afspraak in het ziekenhuis?

* + Nee
  + Ja
  + Niet van toepassing: ik ben naar huis gebracht

# VERVOER

De vragen 10 t/m 16 gaan over het vervoer met de ambulance.

## Paste de rijstijl van de ambulancechauffeur bij uw situatie?

* + Nee, helemaal niet
  + Een beetje
  + Grotendeels
  + Ja, helemaal

## Had het ambulancepersoneel aandacht voor uw pijn tijdens de rit?

* + Nee, helemaal niet
  + Een beetje
  + Grotendeels
  + Ja, helemaal
  + Niet van toepassing: ik had geen pijn

## Had het ambulancepersoneel aandacht voor andere ongemakken tijdens de rit? (bijvoorbeeld misselijkheid, duizeligheid)

* + Nee, helemaal niet
  + Een beetje
  + Grotendeels
  + Ja, helemaal
  + Niet van toepassing: ik had geen ongemakken

1. **Had u eigen apparatuur die mee moest in de ambulance? *(meerdere antwoorden mogelijk)***
   * Nee ➔ ***ga door naar vraag 15***
   * Ja, een infuus
   * Ja, een hartmonitor
   * Ja, een morfinepomp
   * Ja, een voedingssonde
   * Ja, ademhalingsondersteuning (beademingsapparaat)
   * Anders, namelijk:

*(a.u.b. in blokletters)*

## Kon het ambulancepersoneel met uw medische apparatuur om gaan?

* + Nee
  + Ja
  + Weet ik niet (meer)

## Maakte het ambulancepersoneel de rit zo comfortabel mogelijk?

* + Nee, helemaal niet
  + Een beetje
  + Grotendeels
  + Ja, helemaal
  + Weet ik niet (meer)

## Heeft u nog opmerkingen over het vervoer met de ambulance?

* + Nee
  + Ja, namelijk:

*(a.u.b. in blokletters)*

# ZORG VAN HET

***AMBULANCEPERSONEEL***

De vragen 17 t/m 33 gaan over **uw ervaringen** met het ambulancepersoneel voor, tijdens en na de rit. Met het ambulancepersoneel wordt de chauffeur en de verpleegkundige bedoeld.

## Nam het ambulancepersoneel u serieus?

* + Nee, helemaal niet
  + Een beetje
  + Grotendeels
  + Ja, helemaal

## Had het ambulancepersoneel genoeg tijd voor u?

* + Nee, helemaal niet
  + Een beetje
  + Grotendeels
  + Ja, helemaal

## Had het ambulancepersoneel aandacht voor mensen die bij u waren? (partner/ familie/vrienden)

* + Nee, helemaal niet
  + Een beetje
  + Grotendeels
  + Ja, helemaal
  + Niet van toepassing: ik was alleen

## Had u vertrouwen in het ambulancepersoneel?

* + Nee, helemaal niet
  + Een beetje
  + Grotendeels
  + Ja, helemaal
  + Weet ik niet (meer)

## Was het ambulancepersoneel zorgzaam?

* + Nee, helemaal niet
  + Een beetje
  + Grotendeels
  + Ja, helemaal

## Gaf het ambulancepersoneel uitleg over wat ze met u deden?

* + Nee, helemaal niet
  + Een beetje
  + Grotendeels
  + Ja, helemaal

## Legde het ambulancepersoneel u dingen op een begrijpelijke manier uit?

* + Nee, helemaal niet
  + Een beetje
  + Grotendeels
  + Ja, helemaal

## Gaf het ambulancepersoneel duidelijk antwoord op uw vragen?

* + Nee, helemaal niet
  + Een beetje
  + Grotendeels
  + Ja, helemaal
  + Niet van toepassing: ik heb geen vragen gesteld

## Werkte het ambulancepersoneel goed met elkaar samen?

* + Nee, helemaal niet
  + Een beetje
  + Grotendeels
  + Ja, helemaal
  + Weet ik niet (meer)

## Bent u door het ambulancepersoneel opgetild en verplaatst?

* + Nee ➔ ***ga door naar vraag 28***
  + Ja

## Voelde u zich veilig tijdens het optillen en verplaatsen?

* + Nee, helemaal niet
  + Een beetje
  + Grotendeels
  + Ja, helemaal
  + Weet ik niet (meer)

## Vertelde het ambulancepersoneel wat er bij aankomst zou gebeuren?

* + Nee, helemaal niet
  + Een beetje
  + Grotendeels ➔ ***ga door naar vraag 30***
  + Ja, helemaal ➔ ***ga door naar vraag 30***
  + Weet ik niet (meer) ➔ ***ga door naar***

### vraag 30

1. **Was het een probleem dat het ambulancepersoneel niet (helemaal) had verteld wat er bij aankomst zou gebeuren?**
   * Geen probleem
   * Klein probleem
   * Groot probleem, omdat:

*(a.u.b. in blokletters)*

## Vond u dat het ambulancepersoneel u goed overdroeg aan de zorgverleners?

* + Nee, helemaal niet
  + Een beetje
  + Grotendeels
  + Ja, helemaal
  + Weet ik niet (meer)
  + Niet van toepassing: ik ben naar huis gebracht

## Vroeg het ambulancepersoneel of er thuis iemand aanwezig was?

* + Nee
  + Ja
  + Weet ik niet (meer)
  + Niet van toepassing: ik ben niet naar huis gebracht ➔ ***ga door naar vraag 33***

## Heeft het ambulancepersoneel de zorg bij u thuis goed afgerond?

* + Ja
  + Nee, namelijk:

*(a.u.b. in blokletters)*

## Nam het ambulancepersoneel afscheid van u?

* + Nee
  + Ja, min of meer
  + Ja, zeker
  + Weet ik niet (meer)

# ALGEMEEN OORDEEL

## Als u iets zou mogen veranderen aan de ambulancezorg, wat zou dat dan zijn?

*(a.u.b. in blokletters)*

## Heeft u positieve punten over de ambulancezorg?

* + Nee
  + Ja, namelijk::

*(a.u.b. in blokletters)*

## Welk cijfer geeft u het ambulancepersoneel? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

* + 0 *heel erg slecht*

◻ 1

◻ 2

◻ 3

◻ 4

◻ 5

◻ 6

◻ 7

◻ 8

◻ 9

* + 10 *uitstekend*
  + Weet ik niet / geen mening

# OVER UZELF

De vragen 37 t/m 43 gaan over uzelf (de patiënt).

## Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid nu noemen?

* + Uitstekend
  + Zeer goed
  + Goed
  + Matig
  + Slecht

## Wat is uw leeftijd?

* + 16 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 t/m 84 jaar
  + 85 jaar of ouder

## Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuigschrift)

* + Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
  + 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, MMS)

* + Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO,

HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)

* + Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
  + Anders, namelijk:

*(a.u.b. in blokletters)*

## Bent u een man of een vrouw?

* + Man
  + Vrouw

## Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?

* + Nee ➔ ***Einde vragenlijst***
  + Ja

## Hoe heeft die persoon u geholpen?

### (meerdere antwoorden mogelijk)

* + Heeft de vragen voorgelezen
  + Heeft mijn antwoorden aangekruist
  + Heeft de vragen voor me beantwoord
  + Heeft de vragen in mijn taal vertaald
  + Heeft op een andere manier geholpen, namelijk:

*(a.u.b. in blokletters)*

**HARTELIJK DANK VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST**

### U kunt de ingevulde vragenlijst terugsturen in de bijgevoegde envelop.

***Een postzegel is niet nodig.***