

**Vragenlijst**

**Poliklinische Ziekenhuiszorg**

**Versie 2.1 Basisvragenlijst**

**Schriftelijke meting**

Deze vragenlijst is ontwikkeld door het ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV, in samenwerking met Stichting Miletus, Santeon en de NPCF.

***VERTROUWELIJK***

* Alle informatie behandelen wij strikt vertrouwelijk.
* Zonder uw toestemming delen wij uw persoonsgegevens met niemand.
* Uw behandelaar en uw zorgverzekeraar krijgen geen inzicht in uw persoonlijke antwoorden.
* We verwerken alle vragenlijsten anoniem. Het is voor het ziekenhuis belangrijk te weten hoe patiënten het verblijf hebben ervaren. Met de resultaten kan het ziekenhuis de kwaliteit van zorg verbeteren.

***VRIJWILLIGE DEELNAME***

* Wij stellen het bijzonder op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen.
* Deelname aan dit onderzoek is vrijwillig. Het wel of niet meedoen heeft geen enkele invloed op uw eventuele verdere behandeling.
* Als u ervoor kiest om de vragenlijst niet in te vullen, zet u in dit vakje **** een kruisje en kunt u de vragenlijst vervolgens terugsturen in bijgesloten antwoordenvelop.

***INSTRUCTIES VOOR HET INVULLEN VAN DEZE VRAGENLIJST***

* De vragenlijst is persoonsgebonden: het is belangrijk dat de vragen worden ingevuld door de persoon die op de begeleidende brief staat vermeld.
* Heeft u moeite met het invullen van de vragenlijst en heeft u hulp nodig, dan kunt u dat natuurlijk vragen aan familie of een naaste.
* Om uw antwoorden te kunnen gebruiken, is het belangrijk dat de vragenlijst volledig ingevuld wordt.
* Over sommige onderdelen van de zorg krijgt u meerdere keren een vraag, steeds voor een andere zorgverlener. Ook al lijken deze vragen soms op elkaar, wilt u deze vragen toch allemaal beantwoorden?
* Soms is een vraag niet op u van toepassing. U heeft bijvoorbeeld een onderdeel van de zorg niet meegemaakt. Beantwoord deze vraag dan met ‘niet van toepassing’, ‘weet ik niet’, of de bij deze vraag behorende extra antwoordmogelijkheid.
* Graagalle vragen beantwoorden door het vakje dat links voor het door u gekozen antwoord staat aan te kruisen.
* Soms wordt u gevraagd om enkele vragen in deze vragenlijst over te slaan. In dat geval ziet u een pijltje met een opmerking die u vertelt welke vraag u daarna moet beantwoorden:

❑ Nee🡪 *ga naar vraag …*

❑ Ja

* Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat nog veranderen? Laat dan het verkeerd ingevulde hokje staan en maak het goed ingevulde hokje helemaal zwart, op de volgende manier:

 Nee

❑ Ja

**Hartelijk dank voor uw medewerking!**

***INTRODUCTIE***

Deze vragenlijst gaat over uw meest recente bezoek aan de polikliniek in het ziekenhuis. Betrek bij uw antwoorden geen andere bezoeken aan poliklinieken in dit ziekenhuis of polikliniekbezoeken in een ander ziekenhuis.

1. **Heeft u in de afgelopen 6 maanden een bezoek gebracht aan de polikliniek in het ziekenhuis?**

* Nee **🡪 *Deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn de lijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoordenvelop? (postzegel is niet nodig)***
* Ja

***ALGEMENE VRAAG***

De volgende vraag gaat over uw bezoek aan de polikliniek in het algemeen.

1. **Wat was de reden van uw meest recente bezoek aan de polikliniek?** *(meerdere antwoorden mogelijk)*

* Diagnostiek (onderzoek om diagnose vast te stellen)
* Controleafspraak/vervolgafspraak
* Behandeling/kleine ingreep
* Anders, namelijk:

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

***BEREIKBAARHEID***

De volgende vragen gaan over de bereikbaarheid van de polikliniek tijdens uw meest recente bezoek aan de polikliniek.

1. **Was het een probleem om de polikliniek overdag telefonisch te bereiken?**

* Een groot probleem
* Een klein probleem
* Geen probleem
* Niet van toepassing

1. **Was de wachttijd tussen het maken van de afspraak en het plaatsvinden van de afspraak op de polikliniek een probleem voor u?**

* Een groot probleem
* Een klein probleem
* Geen probleem
* Niet van toepassing

1. **Kon u op de polikliniek terecht op een door u gewenst moment?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* Niet van toepassing

1. **Was de polikliniek makkelijk te vinden in het ziekenhuis?**

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

***ONTVANGST OP DE POLIKLINIEK/DE BALIE***

De volgende vragen gaan over de ontvangst bij de balie van de polikliniek tijdens uw meest recente bezoek aan de polikliniek.

1. **Voelde u zich welkom op de polikliniek?**

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

1. **Was de baliemedewerker behulpzaam?**

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

1. **Legde de baliemedewerker u dingen op een begrijpelijke manier uit?**

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

1. **Had de baliemedewerker persoonlijke aandacht voor u?**

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

***INRICHTING EN WACHTTIJD VAN DE POLIKLINIEK***

De volgende vragen gaan over de wachttijd op de polikliniek tijdens uw meest recente bezoek aan de polikliniek en de inrichting van de polikliniek.

1. **Werd u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd geholpen?**

* Nee
* Ja 🡪 *ga naar vraag 14*

1. **Hoe lang heeft u moeten wachten na de afgesproken tijd?**

* Minder dan 15 minuten
* Tussen 15-30 minuten
* Tussen 30-60 minuten
* Langer dan 60 minuten

1. **Werd u in de wachtruimte op de hoogte gehouden van de wachttijd (bijvoorbeeld over de duur en de reden van de wachttijd)?**

* Nee
* Ja
* Niet van toepassing

1. **Waren er in de wachtruimte van de polikliniek voldoende voorzieningen (bijvoorbeeld tijdschriften, iets te drinken, speelgoed, brochures)?**

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

1. **Was de polikliniek schoon?**

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

1. **Bood de polikliniek voldoende privacy (bijvoorbeeld aan de balie, bij het omkleden, bij gesprekken, vertrouwelijk omgaan met gegevens)?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal 🡪 *ga naar vraag 18*

1. **Bij welk aspect bood de polikliniek onvoldoende privacy?***(meerdere antwoorden mogelijk)*

* Meeluisteren bij de balie
* Bij het omkleden
* Tijdens de behandeling of onderzoek
* Inlopen van andere medewerkers
* Meeluisteren bij gesprekken in de behandelkamer
* Vertrouwelijk omgaan met gegevens

***BEHANDELING/CONSULT***

De volgende vragen gaan over de behandeling of het consult tijdens uw meest recente bezoek aan de polikliniek.

1. **Met welke zorgverleners heeft u tijdens uw meest recente bezoek contact gehad over uw aandoening?** *(meerdere antwoorden mogelijk)*

* Arts (bijvoorbeeld specialist, arts-assistent, coassistent) 🡪 *vraag 19 t/m 29 invullen*
* Verpleegkundige 🡪 *vraag 30 t/m 41 invullen*
* Verpleegkundig specialist (nurse practitioner) 🡪 *vraag 30 t/m 41 invullen*
* Andere zorgverlener 🡪 *vraag 30 t/m 41 invullen*

***BEJEGENING DOOR DE ARTS***

Onderstaande vragen gaan over de bejegening door de arts tijdens uw meest recente bezoek aan de polikliniek.

1. **Nam de arts u serieus?**

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

1. **Luisterde de arts aandachtig naar u?**

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

1. **Had de arts genoeg tijd voor u?**

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

1. **Was de arts deskundig?**

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

***INFORMATIE EN COMMUNICATIE DOOR DE ARTS***

De volgende vragen gaan over informatie en communicatie door de arts tijdens uw meest recente bezoek aan de polikliniek.

1. **Vertelde de arts u vooraf waarom de behandeling of het onderzoek nodig was?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* Niet van toepassing

1. **Vertelde de arts u vooraf wat de behandeling of het onderzoek precies inhield?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* Niet van toepassing

1. **Vertelde de arts u vooraf wat het te verwachten resultaat zou zijn van de behandeling of het onderzoek?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* Niet van toepassing

1. **Vertelde de arts u op een begrijpelijke manier over de eventuele bijwerkingen of gevolgen van de behandeling of het onderzoek?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* Niet van toepassing

1. **Legde de arts u dingen op een begrijpelijke manier uit?**

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

1. **Kreeg u de mogelijkheid om aan de arts al uw vragen te stellen?**

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

1. **Was de informatie die u kreeg van de arts afgestemd op uw persoonlijke situatie?**

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

***Bejegening door een andere zorgverlener***

Onderstaande vragen gaan over de bejegening door een andere zorgverlener tijdens uw meest recente bezoek aan de polikliniek.

1. **U gaf aan dat u met meerdere zorgverleners contact heeft gehad tijdens uw meest recente bezoek aan de polikliniek. Met welke zorgverlener heeft u het meest contact gehad?**

* Verpleegkundige
* Verpleegkundig specialist (nurse practitioner)
* Andere zorgverlener, namelijk:

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

1. **Nam deze andere zorgverlener u serieus?**

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

1. **Luisterde deze andere zorgverlener aandachtig naar u?**

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

1. **Had deze andere zorgverlener genoeg tijd voor u?**

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

1. **Was deze andere zorgverlener deskundig?**

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

***INFORMATIE EN COMMUNICATIE DOOR EEN ANDERE ZORGVERLENER***

De volgende vragen gaan over informatie en communicatie door de andere zorgverlener tijdens uw meest recente bezoek aan de polikliniek.

1. **Vertelde deze andere zorgverlener u vooraf waarom de behandeling of het onderzoek nodig was?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* Niet van toepassing

1. **Vertelde deze andere zorgverlener u vooraf wat de behandeling of het onderzoek precies inhield?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* Niet van toepassing

1. **Vertelde deze andere zorgverlener u vooraf wat het te verwachten resultaat zou zijn van de behandeling of het onderzoek?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* Niet van toepassing

1. **Vertelde deze andere zorgverlener u op een begrijpelijke manier over de eventuele bijwerkingen of gevolgen van de behandeling of het onderzoek?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* Niet van toepassing

1. **Legde deze andere zorgverlener u dingen op een begrijpelijke manier uit?**

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

1. **Kreeg u de mogelijkheid om aan deze andere zorgverlener al uw vragen te stellen?**

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

1. **Was de informatie die u kreeg van deze andere zorgverlener afgestemd op uw persoonlijke situatie?**

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

***SAMENWERKING***

De volgende vragen gaan over de samenwerking tussen verschillende zorgverleners in de polikliniek tijdens uw meest recente bezoek aan de polikliniek.

1. **Gaven de verschillende zorgverleners in de polikliniek u tegenstrijdige informatie?**

* Nee
* Ja
* Niet van toepassing

1. **Sloten de behandelingen van de verschillende zorgverleners op elkaar aan?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* Niet van toepassing

1. **Verliep de verwijzing naar andere zorgverleners in het ziekenhuis op een soepele manier?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* Niet van toepassing

***INSPRAAK PATIËNT***

Onderstaande vragen gaan over de inspraak die u ervaren heeft tijdens uw meest recente bezoek aan de polikliniek.

1. **Heeft u informatie gekregen over uw rechten als patiënt (bijvoorbeeld een second opinion of inzage van uw patiëntendossier)?**

* Nee
* Ja
* Niet van toepassing

1. **Kon u meebeslissen over de behandeling?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* Niet van toepassing

1. **Werd uw begeleider (partner/familielid/mantelzorger) voldoende bij het gesprek betrokken?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* Niet van toepassing

***NAZORG***

De volgende vragen gaan over de nazorg die u heeft ontvangen na uw meest recente bezoek aan de polikliniek.

1. **Kreeg u in de polikliniek medicijnen voorgeschreven?**

* Nee 🡪 *ga naar vraag 52*
* Ja

1. **Heeft u van de zorgverleners op de polikliniek informatie gekregen over de werking van uw medicijnen?**

* Nee
* Ja

1. **Heeft u van de zorgverleners op de polikliniek informatie gekregen over de (eventuele) bijwerkingen van uw medicijnen?**

* Nee
* Ja

1. **Heeft u van de zorgverleners in de polikliniek informatie gekregen over hoe u de medicijnen moet gebruiken in combinatie met andere medicijnen die u al gebruikt?**

* Nee
* Ja
* Niet van toepassing

1. **Heeft u voldoende informatie en advies gekregen over uw aandoening en behandeling (zoals regels voor leefstijl, rust en werken, het gebruik van hulpmiddelen en omgaan met de ziekte of aandoening)?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* Niet van toepassing

1. **Over welk aspect kreeg u onvoldoende informatie?** *(meerdere antwoorden mogelijk)*

* Regels voor leefstijl
* Rust en werken
* Het gebruik van hulpmiddelen
* Omgaan met de ziekte of aandoening
* Waar ik aanvullende informatie kon vinden (patiëntenvereniging, website)
* Niet van toepassing
* Anders, namelijk:

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

1. **Wist u wanneer en met wie u contact moest opnemen als zich na het bezoek aan de polikliniek problemen zouden voordoen?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* Niet van toepassing

1. **Bent u voldoende geïnformeerd over wat er na de behandeling/het onderzoek gaat gebeuren (bijvoorbeeld het maken van een vervolgafspraak, contact met de huisarts)?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* Niet van toepassing

***TOTAALOORDEEL***

1. **Welk cijfer geeft u de polikliniek?** Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

* 0 heel erg slechte polikliniek
* 1
* 2
* 3
* 4
* 5
* 6
* 7
* 8
* 9
* 10 uitstekende polikliniek

1. **Zou u deze polikliniek bij uw vrienden en familie aanbevelen?**

* Beslist niet
* Waarschijnlijk niet
* Waarschijnlijk wel
* Beslist wel

1. **Wat zou u graag verbeterd zien in deze polikliniek?**

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

1. **Waarvoor zou u deze polikliniek een compliment willen geven?**

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

***OVER UZELF***

1. **Bent u een man of een vrouw?**

* Man
* Vrouw

1. **Wat is uw leeftijd?**

jaar

1. **Wat is uw hoogst voltooide opleiding (een opleiding afgerond met een diploma of een 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)*

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

* Uitstekend
* Zeer goed
* Goed
* Matig
* Slecht

1. **Heeft u één of meerdere chronische ziekten of aandoeningen?(bijvoorbeeld astma/COPD, chronische reuma, reumatoïde artritis of artrose, diabetes (suikerziekte), hart- en vaatziekten, maagklachten, kwaadaardige aandoening of kanker)**

* Nee
* Ja

1. **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)*

1. **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)*

1. **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)*

1. **Welke taal spreekt u thuis meestal?**

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

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

***DEZE VRAGENLIJST***

1. **Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?**

* Nee 🡪 *einde vragenlijst*
* Ja

1. **Hoe heeft die persoon u geholpen?** *(meerdere antwoorden mogelijk)*

* 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)*

***HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN!***