Deze vragenlijst gaat over uw meest recente bezoek aan de Spoedeisende Hulpafdeling (SEH) van *Naam instelling.* Wij willen weten hoe u en andere patiënten de zorg op de SEH hebben ervaren. Patiëntenervaringen kunnen ons helpen om de kwaliteit van de zorg in de toekomst te verbeteren.

[](http://www.umcutrecht.nl/nl/)

LOGO ZIEKENHUIS

Patiëntenervaringen met

de Spoedeisende Hulpafdeling (SEH)

CQ-index SEH

**Januari 2014**

**versie 5**

**Deze vragenlijst is ontwikkeld door het Julius Centrum voor Gezondheidswetenschappen en Eerstelijns Geneeskunde (UMC Utrecht)**

Elke CQ-index vragenlijst is gebaseerd op de QUOTE-vragenlijsten en de Amerikaanse CAHPS-vragenlijsten. Deze vragenlijst is daarnaast gebaseerd op de in Engeland ontwikkelde EDQ vragenlijst die specifiek gericht is op het meten van kwaliteit van zorg op de spoedeisende hulp. Het basisontwerp van de CQI meetinstrumenten is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC.

.

Deze vragenlijst wordt strikt vertrouwelijk verwerkt; dit betekent dat niemand zal weten wie welke antwoorden heeft gegeven. Invullen is geheel vrijwillig en heeft geen enkel gevolg voor de zorg die u krijgt.

**Instructies voor het invullen van de vragenlijst**

* Het is de bedoeling dat de lijst wordt ingevuld door de persoon aan wie deze vragenlijst is gestuurd. Bij kinderen **onder** de 12 jaar kunnen ouders/verzorgers hun ervaring invullen met de zorg aan hun kind. Kinderen **tussen** de 12 en 16 jaar moeten toestemming hebben van hun ouders/verzorgers voor het invullen van de vragenlijst.

⬜ Ik geef als ouder/verzorger toestemming aan een kind tussen de 12 en 16 jaar om deze vragenlijst zelfstandig te beantwoorden.

Handtekening ouder/verzorger:……………………………………………………………………………………….

* Als u in de vraagstelling *Naam instelling* tegenkomt dan wordt de SEH van het *onderzoeksinstelling* bedoeld.
* De meeste vragen kunt u beantwoorden door ‘Nee, helemaal niet – een beetje – grotendeels – ja, helemaal’ aan te kruisen. Sommige vragen zijn misschien niet op u van toepassing, omdat ze tijdens het bezoek aan de Spoedeisende Hulpafdeling (SEH) niet zijn voorgevallen. U kunt dan ‘niet van toepassing’ (n.v.t.) aankruisen.
* Soms kunt u één of meerdere vragen overslaan. Dit wordt dan aangegeven bij de antwoorden (🡪 *ga naar vraag ……*).

**Niet meedoen**

Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig. Als u ervoor kiest om niet mee te doen en de vragenlijst niet in te vullen, wilt u dan zo vriendelijk zijn dit hieronder aan te geven en de vragenlijst leeg terug te sturen in de antwoordenvelop (postzegel is niet nodig).

⬜ Ik doe niet mee met het onderzoek, omdat ……………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………………………………………………………....

**Vragen en/of opmerkingen**

Heeft u vragen dan kunt u bellen met XXXXX, telefoonnummer XXXXX. Of stuur een e-mail naar XXXXX

Deze vragenlijst gaat over uw **meest recente** bezoek aan de Spoedeisende Hulpafdeling (SEH) van *Naam instelling***.**

*Let op:* Het betreft uw contact op de SEH en NIET op de huisartsenpost (HAP), eerste harthulp of een andere afdeling van het ziekenhuis.

|  |
| --- |
| **Algemeen** |

**1. Op welke datum vult u deze vragenlijst in?**

* Datum: ……….-……….-..........

**2. Op welke datum heeft u de SEH bezocht? (Het betreft hier uw meest recente bezoek aan de SEH)**

* Datum: ……….-……….-..........

Let op*: Als u de afgelopen 3 maanden niet op de SEH van Naam instelling bent geweest willen we u vragen om de vragenlijst niet verder in te vullen en terug te sturen in de antwoordenvelop.*

**3. Op welk tijdstip heeft u de SEH bezocht?**

* Tussen 8:00 – 17:00 uur overdag
* Tussen 17:00 – 0.00 uur ‘s avonds
* Tussen 0:00 – 8:00 uur ‘s nachts

|  |
| --- |
| **Vóór de aankomst op de SEH** |
| *De onderstaande vragen gaan over het moment voordat u bij de SEH van het ziekenhuis aankwam.* |

**4. Hoe snel moest u volgens uzelf worden geholpen?**

* Geen tijdsdruk (geen haast, binnen 4 uur hulp nodig)
* Dringend (binnen 1 uur hulp nodig)
* Spoedeisend (zeker binnen 10 minuten hulp nodig)
* Levensbedreigend (elke seconde telt, direct hulp nodig)

**5. Bent u tijdens uw verblijf op de SEH buiten bewustzijn geweest?**

* Nee
* Ja

**6. Heeft u eerder dezelfde­ SEH bezocht?**

* Nee 🡪 ga naar vraag 8
* Ja

**7. Waren de gegevens van uw vorige bezoek aan de SEH beschikbaar?**

* Nee
* Ja

**8. Door wie bent u verwezen naar de SEH?**

* Eigen huisarts

🡪 ga naar vraag 10

* De huisartsenpost

🡪 ga naar vraag 10

* Ik ben met een ambulance naar de SEH gebracht

🡪 ga naar vraag 24

* Mijn specialist heeft mij verteld dat ik naar de SEH moest gaan

🡪 ga naar vraag 10

* Iemand anders (bv een vriend, familielid, collega) besloot dat ik naar de SEH moest gaan

🡪 ga naar vraag 10

* Ik besloot zelf dat ik naar de SEH moest gaan

**9. Wat was de belangrijkste reden voor u om direct naar de SEH te gaan?**

* De ernst van mijn gezondheidsprobleem
* Mijn huisarts was niet beschikbaar/telefonisch bereikbaar
* De huisartsenpost was telefonisch niet bereikbaar
* Ik wist niet waar ik anders naartoe moest gaan
* Anders, namelijk…………………………

…..………………………………………………

**10. Hoe bent u naar de SEH van het ziekenhuis gegaan?**

* Met de auto
* Met een taxi, lopend of op de fiets
* Met het openbaar vervoer
* In een ambulance
* 🡪 ga naar vraag 26

**11. Was de bewegwijzering naar de SEH van het ziekenhuis een probleem?**

* Groot probleem
* Klein probleem
* Geen probleem

**12. Was het een probleem om een parkeerplaats dichtbij de SEH te vinden?**

* Groot probleem
* Klein probleem
* Geen probleem
* N.v.t. (openbaar vervoer, taxi, lopend of op de fiets)

**13. Was het een probleem om de SEH in het ziekenhuis te vinden?**

* Groot probleem
* Klein probleem
* Geen probleem

|  |
| --- |
| **Balie SEH** |

**14. Schreef een (balie)medewerker op de SEH u in?**

* Nee 🡪 ga naar vraag 17
* Ja

**15. Had u genoeg privacy aan de balie toen u vertelde over uw gezondheidsprobleem?**

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

**16. Nam de baliemedewerker u serieus?**

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

**17. Gaf de baliemedewerker u informatie over wat u kon verwachten tijdens uw bezoek aan de SEH?**

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

|  |
| --- |
| **Zorgverleners op de SEH** |
| *Met zorgverleners op de SEH worden de verpleegkundigen, artsen, arts-assistenten en/of co-assistenten bedoeld.* |

**18. Hoelang moest u wachten voordat u voor de eerste keer met een zorgverlener heeft gesproken?**

* 0 – 10 minuten
* 11 – 30 minuten
* 31 – 60 minuten
* 1 – 2 uur
* 2 – 4 uur
* Ik weet het niet (meer)

**19. Vertelde deze zorgverlener hoe snel u geholpen moest worden aan uw gezondheidsprobleem?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* N.v.t. ik ben direct naar een behandelkamer gebracht

**20. Gaf deze zorgverlener informatie over de volgorde waarin u en de andere patiënten in de wachtruimte geholpen zouden worden?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* N.v.t. er waren geen andere patiënten in de wachtkamer/ik ben direct naar een behandelkamer gebracht

**21. Hoelang moest u de tweede keer wachten in de wachtruimte voordat uw behandeling begon?**

* Ik werd direct geholpen
* 5 – 10 minuten
* 11 – 30 minuten
* 31 – 60 minuten
* 1 – 2 uur
* 2 – 4 uur
* Langer dan 4 uur
* Weet ik niet (meer)
* N.v.t. er waren geen andere patiënten in de wachtkamer/ik ben direct naar een behandelkamer gebracht

**22. Was de totale wachttijd totdat uw behandeling in de behandelkamer startte een probleem?**

* Groot probleem
* Klein probleem
* Geen probleem
* N.v.t. (ik heb niet gewacht in de wachtruimte) 🡪 ga naar vraag 24

**23. Was het een probleem dat u langer moest wachten, omdat ernstigere patiënten eerder behandeld werden?**

* Groot probleem
* Klein probleem
* Geen probleem

|  |
| --- |
| **Pijn** |
| *De onderstaande vragen gaat over de pijn die u voelde voordat uw behandeling startte.* |

**24. Kunt u aangeven op een schaal van 0 – 10 hoeveel pijn u had bij binnenkomst op de SEH?**

**Een 0 betekent geen pijn.**

**Een 10 betekent de ergst denkbare pijn.**

* 0 geen pijn
* 1
* 2
* 3
* 4
* 5
* 6
* 7
* 8
* 9
* 10 de ergst denkbare pijn

|  |
| --- |
| **Onderzoeken en behandeling** |
| *De volgende vragen gaan over de onderzoeken en de behandeling op de SEH, niet over de onderzoeken en de behandeling door ambulancepersoneel, huisarts of anderen. Met zorgverleners op de SEH worden alleen de verpleegkundigen, artsen, arts-assistenten en/of co-assistenten bedoeld.* |

**25. Kreeg u van de zorgverleners op de SEH medicatie om de pijn te verzachten?**

* Nee, ik had al medicatie gekregen voordat ik op de SEH kwam
* Nee, maar ik vond het niet nodig
* Nee, de zorgverleners op de SEH vonden het niet nodig
* Nee, maar ik had het wel gewild
* Ja
* Anders, namelijk…………………………..

………………………………………................

**26. Had u genoeg privacy toen u onderzocht werd in de behandelkamer?**

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

**27. Als u hulp nodig had, kreeg u de hulp dan zo snel als u wilde?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* N.v.t. (ik had geen hulp nodig)

🡪 ga naar vraag 29

**28. Kreeg u de hulp die u nodig had?**

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

**29. Gaf de zorgverlener u in de behandelkamer informatie over de volgende stappen in uw behandeling?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* N.v.t. (er waren geen volgende stappen in mijn behandeltraject)

**30. Zijn er tijdens uw bezoek aan de SEH onderzoeken gedaan, zoals röntgenfoto’s, ECG (hartfilmpje), echo of bloedonderzoek?**

* Nee 🡪 ga naar vraag 32
* Ja

**31. Legde een zorgverlener u de uitslagen van de onderzoeken op een begrijpelijke manier uit?**

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

**32. Kon u meebeslissen over uw behandeling?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* N.v.t. (ik ben niet behandeld)

**33. Is aan u toestemming gevraagd voor uw behandeling?**

* Nee
* Ja
* N.v.t. (ik ben niet behandeld)

**34. Luisterden de zorgverleners aandachtig naar u?**

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

**35. Hadden de zorgverleners genoeg tijd voor u?**

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

**36. Namen de zorgverleners u serieus?**

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

**37. Legden de zorgverleners u uw gezondheidsprobleem op een begrijpelijke manier uit?**

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

**38. Werkten de zorgverleners op de SEH met elkaar samen?**

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

**39. Had u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners op de SEH?**

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

|  |
| --- |
| **Vertrek van de SEH** |

**40. Wat gebeurde er aan het eind van uw bezoek aan de SEH?**

* Ik werd opgenomen in *Naam instelling*

🡪 ga naar vraag 51

* Ik werd overgeplaatst naar een ander ziekenhuis of verpleegtehuis

🡪 ga naar vraag 51

* Ik ben naar huis gegaan
* Ik ben naar vrienden en/of familie gegaan
* Anders, namelijk …………………………. ……………………………………………………..

**41. Vertelde een zorgverlener u wanneer u weer uw gebruikelijke activiteiten kon oppakken, zoals eten of lopen?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* N.v.t. (ik was niet beperkt in mijn gebruikelijke activiteiten)

**42. Vertelde een zorgverlener u op welke klachten of symptomen u moest letten na uw vertrek van de SEH?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* N.v.t. (mijn gezondheidsprobleem was opgelost)

**43. Schreef de zorgverlener op de SEH u nieuwe geneesmiddelen voor?**

* Nee 🡪 ga naar vraag 46
* Ja

**44. Legde de zorgverlener u het doel van de nieuwe geneesmiddelen op een begrijpelijke manier uit?**

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

**45. Vertelde een zorgverlener u op welke bijwerkingen van de geneesmiddelen u moest letten?**

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

**46. Vertelde een zorgverlener u met wie u contact op moest nemen als u zich ongerust zou maken over uw gezondheidsprobleem na uw vertrek van de SEH?**

* Nee 🡪 ga naar vraag 48
* Ja
* N.v.t. (mijn gezondheidsprobleem was opgelost) 🡪 ga naar vraag 48

**47. Met wie moest u contact opnemen? (meerdere antwoorden mogelijk)**

* Eigen huisarts
* SEH
* Andere afdeling in *Naam instelling*
* Anders, namelijk ……………….............

……………………………………………………..

**48. Vertelde een zorgverlener u dat uw eigen huisarts geïnformeerd zou worden over uw SEH bezoek?**

* Nee
* Ja

**49. Moest u een vervolgafspraak maken op de polikliniek van het ziekenhuis?**

* Nee 🡪 ga naar vraag 51
* Ja

**50. Legde de zorgverleners u uit hoe u deze afspraak moest maken?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* N.v.t. (de afspraak is door een zorgverlener op de SEH gemaakt)

**51. Kunt u aangeven op een schaal van 0 – 10 hoeveel pijn u had bij vertrek van de SEH?**

**Een 0 betekent geen pijn.**

**Een 10 betekent de ergst denkbare pijn.**

* 0 geen pijn
* 1
* 2
* 3
* 4
* 5
* 6
* 7
* 8
* 9
* 10 de ergst denkbare pijn

|  |
| --- |
| **Algemeen SEH** |

**52. Was de inrichting van de wachtruimte prettig? (tijdschriften/televisie/stoelen)**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* N.v.t. (ik heb niet gewacht in de wachtruimte)

**53. Als u dit wilde, kon u dan iets eten en/of drinken op de SEH?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* Ik weet het niet (meer)
* N.v.t. (ik mocht niets eten en/of drinken door mijn gezondheidsprobleem)

**54.** **Vond u de SEH hygiënisch?**

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

**55.** **Was de sfeer op de SEH rustig?**

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

**56.** **Voelde u zich veilig tijdens uw verblijf op de SEH?**

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

**57. Als u begeleid werd door anderen (partner/familie/vrienden) kregen zij informatie over u?**

* Nee, helemaal niet
* Een beetje
* Grotendeels
* Ja, helemaal
* N.v.t. (ik werd niet begeleid)

**58. Hoelang heeft uw bezoek aan de SEH in totaal geduurd?**

* Korter dan 1 uur
* 1 – 2 uur
* 2 – 4 uur
* 4 – 8 uur
* 8 – 12 uur
* Langer dan 12 uur

**59. Was de totale tijd van uw bezoek aan de SEH een probleem?**

* Groot probleem
* Klein probleem
* Geen probleem

**60. Zou u de SEH van *Naam instelling* bij uw vrienden en familie aanbevelen?**

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

**61. Welk cijfer geeft u de SEH van *Naam instelling*? Een 0 betekent heel erg slecht. Een 10 betekent uitstekend.**

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

**62.** **Kreeg u de zorg die u verwachtte?**

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

|  |
| --- |
| **Over uzelf** |

*De volgende vragen gaan over de persoon aan wie deze vragenlijst is gestuurd. Dus als u iemand helpt met het invullen van de vragenlijst, vermeld dan alstublieft de gegevens van die persoon.*

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

* Uitstekend
* Zeer goed
* Goed
* Matig
* Slecht

Let op: *Bent u de ouder of voogd van een kind jonger dan 12 jaar dan kunt u bij onderstaande vragen uw eigen gegevens invullen.*

**64. Wat is uw leeftijd?**

* 12 t/m 16 jaar
* 17 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

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

* Man
* Vrouw

*De onderstaande vragen worden gesteld om na te gaan of mensen met verschillende achtergronden hun behandeling op de SEH anders ervaren hebben.*

**66. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?**

* 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 ………………………….

……………………………………………………..

**67. Wat is het geboorteland van uzelf?**

* Nederland
* Indonesië / Voormalig Nederlands-Indië
* Suriname
* Marokko
* Turkije
* Duitsland
* Nederlandse Antillen
* Aruba
* Anders, namelijk………………………

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

* Nederland
* Indonesië / Voormalig Nederlands-Indië
* Suriname
* Marokko
* Turkije
* Duitsland
* Nederlandse Antillen
* Aruba
* Anders, namelijk………………………

**69. Wat is het geboorteland van uw moeder?**

* Nederland
* Indonesië / Voormalig Nederlands-Indië
* Suriname
* Marokko
* Turkije
* Duitsland
* Nederlandse Antillen
* Aruba
* Anders, namelijk………………………

**70. Welke taal spreekt u het meest thuis?**

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

**71. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen? (ouders of verzorgers van kinderen jonger dan 12 jaar kunnen hier ja aankruisen)**

* Nee 🡪 ga naar vraag 73
* Ja

**72. 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
* Ik ben ouder of verzorger van een kind jonger dan 12 jaar
* Heeft op een andere manier geholpen, namelijk…………………
* ………………………………………….

**73. Wat wilde u veranderen aan de zorg die u kreeg op de SEH van *Naam instelling*?**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

**Wilt u alstublieft controleren of u alle vragen heeft ingevuld?**

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

**U kunt deze vragenlijst in de antwoordenvelop (zonder postzegel) aan ons terugsturen**