****

**Vragenlijst**

**‘Ervaringen van patiënten met fysiotherapie’**

**CQI Fysiotherapie (verkorte lijst)**

**Versie 2.1**

*Bestemd voor personen van 16 jaar en ouder die in de afgelopen 60 dagen behandeld zijn geweest in een fysiotherapiepraktijk en minimaal 2 behandelingen hebben gehad.*

De basis vragenlijst is in het kader van het project Kwaliteitsindicatoren Fysiotherapie ontwikkeld door IQ Healthcare van het UMC St. Radboud in samenwerking met het Centrum Klantervaring Zorg en het Nivel. De lijst is gebaseerd op de QUOTE vragenlijsten, de Amerikaanse CAHPS vragenlijsten en aangevuld met vragen die gericht zijn op nieuwe ontwikkelen.

**De vragenlijst heeft tot doel de kwaliteit van de fysiotherapie te meten zoals deze door patiënten wordt ervaren. Zo kan de zorg beter worden afgestemd op de wensen van patiënten. Bovendien levert het informatie op waarmee patiënten zelf keuzes kunnen maken naar welke fysiotherapeut ze het liefst zouden willen gaan.**

**Het kost u ongeveer 5-10 minuten om de vragenlijst in te vullen.**

Alle informatie wordt strikt vertrouwelijk behandeld. Uw persoonsgegevens worden niet zonder uw toestemming met iemand gedeeld. Noch uw behandelaar, noch uw zorgverzekeraar krijgt inzicht in uw antwoorden of die van uw kind. Wij stellen het bijzonder op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Deelname aan dit onderzoek is vrijwillig. Als u ervoor kiest om de vragenlijst niet in te vullen, zet u in dit vakje  een kruisje en stuurt u deze bladzijde terug in de antwoordenvelop. Het wel of niet meedoen heeft geen enkele invloed op uw eventuele verdere behandeling.

U ziet een nummer op de voorpagina van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te weten of u uw vragenlijst hebt teruggestuurd zodat we u geen herinneringen hoeven te sturen. Alle vragenlijsten worden anoniem verwerkt. Heeft u nog vragen? Dan kunt u bellen met (bijvoorbeeld: Qualizorg BV, telefoonnummer 0570-820219. Ook kunt u een email sturen naar info@qualizorg.nl.)

**INSTRUCTIES VOOR HET INVULLEN VAN DEZE VRAGENLIJST**



Het is niet de bedoeling om de vragenlijst aan iemand anders door te geven. Het is belangrijk dat de vragen worden ingevuld door de persoon die op de begeleidende brief staat vermeld.



De vragen kunt u beantwoorden door een kruisje te zetten *in het vakje* dat links van uw antwoord staat. Uw antwoorden worden met behulp van een computer geregistreerd. Kruisjes die buiten de vakjes staan worden door dit apparaat niet gezien.



Bij sommige vragen is er maar één antwoord mogelijk. Bij sommige vragen zijn meerdere antwoorden mogelijk. Of u één of meerdere antwoorden kunt geven staat in de vraag.



Bij sommige vragen kunt u zelf een antwoord opschrijven in plaats van aankruisen. Wilt u dit met blokletters doen in het aangewezen vakje.



Het kan zijn dat een bepaalde vraag niet op u van toepassing is of dat u een bepaald aspect van zorg niet heeft meegemaakt. Beantwoord deze vraag dan met 'niet van toepassing'.



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, op de volgende manier:



***Ja***  ***Indien Ja, ga door naar vraag ...***

***Nee***

***INTRODUCTIE***

< online wordt bij vraag 1 vastgesteld of de lijst wordt ingevuld door een volwassene die zelf fysiotherapie ontving, een ouder van een kind of een adolescent>

1. **Bent u behandeld bij Voorbeeld praktijk en bent u 16 jaar of ouder?**

 Ja

 Nee  ***De vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u de vragenlijst a.u.b. terugsturen in bijgevoegde antwoordenvelop.***

1. **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 79 jaar

**** 80 jaar of ouder

1. **Wat is uw geslacht?**

**** Man

 Vrouw

1. **Bent u behandeld in de fysiotherapiepraktijk of ergens anders (bijvoorbeeld thuis)?**

 Ik ben in de fysiotherapiepraktijk behandeld

 Ik ben thuis behandeld  ***Indien thuis dan zijn vraag 7 en 8 niet van toepassing***

 Ik ben ergens anders behandeld

De vragenlijst bestaat uit vragen over het contact en de behandelingen bij de fysiotherapeut die u recent hebt bezocht. Betrek bij de antwoorden geen andere behandelingen dan die van de fysiotherapeut. Wanneer u bij verschillende fysiotherapeuten onder behandeling bent geweest, houdt u dan de fysiotherapeut in gedachten die u het *laatst* heeft bezocht of nu bezoekt

***BEREIKBAARHEID/ TOEGANKELIJKHEID***

1. **Kon u de fysiotherapiepraktijk telefonisch goed bereiken?**

**** Nooit

 Soms

 Meestal

 Altijd

 Niet van toepassing, ik heb de praktijk niet gebeld

1. **Besteedde uw fysiotherapeut voldoende tijd aan u?**

 Nooit

 Soms

 Meestal

 Altijd

***ACCOMODATIE***

1. **Vond u dat de praktijk voldoende privacy bood? (bijvoorbeeld bij het omkleden, gesprekken, tijdens de behandelingen, vertrouwelijk omgaan met gegevens)**

**** Nooit

 Soms

 Meestal

 Altijd

1. [Indien vraag 7 nooit, soms, meestal:] **Waarbij bood de praktijk te weinig privacy? (meerdere antwoorden mogelijk)**

 Bij het omkleden

 Bij gesprekken: andere patiënten of therapeuten konden een gesprek tussen mij en mijn fysiotherapeut volgen

 Tijdens de behandelingen in de

behandelkamer konden anderen zomaar in- en uitlopen

 Er werd niet vertrouwelijk met mijn gegevens omgegaan.

 Anders, namelijk:

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

***COMMUNICATIE EN INFORMATIE***

1. **Gaf de fysiotherapeut goede informatie over de duur van de behandelperiode?**

**** Niet

 Enigszins

 Grotendeels

 Volledig

1. **Komt de duur van de behandelperiode (tot nu toe) overeen met uw verwachting?**

 Niet

 Enigszins

 Grotendeels

 Volledig

1. **Gaf de fysiotherapeut u, wanneer u daar om vroeg, voldoende informatie over de vergoeding van de behandelingen door uw zorgverzekeraar?**

**** Niet

 Enigszins

 Grotendeels

 Volledig

 Niet van toepassing

1. **Probeerde uw fysiotherapeut uw probleem goed te begrijpen?**

 Niet

 Enigszins

 Grotendeels

 Volledig

1. **Gaf de fysiotherapeut goede informatie over het vermoedelijke verloop van uw klacht of ziekte?**

 Nooit

 Soms

 Meestal

 Altijd

1. **Legde uw fysiotherapeut dingen op een begrijpelijke manier uit?**

 Nooit

 Soms

 Meestal

 Altijd

1. **Legde uw fysiotherapie u tijdens de behandelingen duidelijk uit wat hij/zij aan het doen was?**

 Nooit

 Soms

 Meestal

 Altijd

 Niet van toepassing

***BEJEGENING***

1. **Luisterde uw fysiotherapeut aandachtig naar u?**

**** Nooit

 Soms

 Meestal

 Altijd

1. **Nam uw fysiotherapeut u serieus?**

**** Nooit

**** Soms

**** Meestal

**** Altijd

1. **Hield uw fysiotherapeut rekening met uw specifieke omstandigheden en wensen?**

 Nooit

 Soms

 Meestal

 Altijd

***SAMENWERKING***

1. **Moest u aan verschillende fysiotherapeuten steeds opnieuw hetzelfde verhaal vertellen?**

 Nooit

 Soms

 Meestal

 Altijd

 Niet van toepassing, ik ben door één fysiotherapeut behandeld

1. **Werkte uw fysiotherapeut samen met u aan het bereiken van de behandeldoelstellingen?**

 Niet

 Enigszins

 Grotendeels

 Volledig

1. **Adviseerde uw fysiotherapeut u over hoe u nieuwe klachten kon voorkomen?**

**** Nooit

 Soms

 Meestal

 Altijd

 Niet van toepassing

1. **Vroeg uw fysiotherapeut hoe uw oefeningen thuis gingen?**

**** Nooit

 Soms

 Meestal

 Altijd

 Niet van toepassing, ik heb geen

oefeningen voor thuis meegekregen

1. **Vroeg uw fysiotherapeut wat u had gedaan met zijn/haar adviezen?**

**** Nooit

 Soms

 Meestal

 Altijd

 Niet van toepassing, ik heb geen adviezen gekregen

***EFFECTEN VAN DE BEHANDELINGEN***

1. **Werden de resultaten van het fysiotherapeutisch behandelen met u besproken?**

 Nooit

 Soms

 Meestal

 Altijd

1. **In hoeverre komt het resultaat van de behandelingen (tot nu toe) overeen met uw verwachtingen?**

 Niet

 Enigszins

 Grotendeels

 Volledig

***TOTALE ERVARING MET UW***

***FYSIOTHERAPEUT***

**26. Welk cijfer geeft u uw fysiotherapeut? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.**

 0 Heel erg slechte fysiotherapeut

 1

 2

 3

 4

 5

 6

 7

 8

 9

 10 Uitstekende fysiotherapeut

**27. Hoe waarschijnlijk is het dat u deze fysiotherapeut bij vrienden of familie met dezelfde problematiek aanbeveelt?**

 0 Zeer onwaarschijnlijk

 1

 2

 3

 4

 5

 6

 7

 8

 9

 10 Zeer waarschijnlijk

1. **Als u een ding zou kunnen veranderen aan de zorg die u krijgt/kreeg van uw fysiotherapeut, wat zou dat dan zijn?**

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

1. **Hoeveel behandelingen heeft u (tot nu toe) gehad bij uw fysiotherapeut (voor uw huidige hulpvraag/ klachten)?**

 0 tot en met 9 behandelingen

 10 tot en met 18 behandelingen

 meer dan 18 behandelingen

 Weet ik niet

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

 Uitstekend

 Zeer goed

 Goed

 Matig

 Slecht

1. **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:

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 moeder?**

 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 )*

**-EINDE-**

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