

Hoofdsectie

Patiëntervaringen vragenlijst

Deze 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. Indien u de vragenlijst voor uw kind of uw naaste invult, probeert u dan de vragen zoveel mogelijk vanuit de beleving van uw kind of uw naaste te beantwoorden.

Het kost u ongeveer 10–20 minuten om de vragenlijst in te vullen. U ziet bij de vragen in uw scherm steeds een balkje waarin aangegeven is hoe ver u bent.

De vragenlijst wordt anoniem verwerkt; dit betekent dat niemand ooit zal weten wie welke antwoorden heeft gegeven. Invullen is vrijwillig en heeft geen enkele invloed op de zorg die u (of uw kind of uw naaste) krijgt.

De vragenlijst bestaat uit vragen over het contact en de behandelingen bij de fysiotherapeut die u (of uw kind of uw naaste) recent hebt bezocht. Wanneer u (of uw kind of uw naaste) bij verschillende fysiotherapeuten onder behandeling bent geweest, wilt u dan de fysiotherapeut in gedachten houden die u (of uw kind of uw naaste) het laatst heeft bezocht of nu bezoekt. Betreft u bij de antwoorden s.v.p. geen andere behandelingen dan die van de fysiotherapeut.

Wilt u alle vragen beantwoorden door de vakjes aan te klikken of tekst in te typen.

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

U kunt een reeds ingevuld antwoord wijzigen door op een ander hokje te klikken. Met de knop 'vorige?' kunt u desgewenst terug naar een eerdere vraag om daar het antwoord aan te passen. Als u de vragenlijst heeft verzonden (oftewel, u heeft aan het eind de knop 'verzenden?' aangeklikt) kunt u geen antwoorden meer veranderen.

Mocht u vragen hebben dan kunt u contact opnemen met de helpdesk (033–467 29 29, keuze 2 of kwaliiefy@knqf.nl).

Deze 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 ontwikkelingen. De technische realisatie van de vragenlijst is uitgevoerd door het ITS.

Welke situatie is op u van toepassing?

- Ik ben 18 jaar of ouder en vul deze lijst in over mijn eigen behandeling
- Ik ben jonger dan 18 jaar en ik vul deze lijst in over mijn eigen behandeling
- Ik vul deze lijst in over de behandeling van mijn kind
- Ik vul deze lijst in over de behandeling van mijn naaste (bijv. moeder, vader, echtgeno(o)t(e) of partner)

Mijn eigen leeftijd is:

jaar

Ik ben zelf:

- man
- vrouw

Als q01 gelijk is aan 'n1cvol'
OF q01 gelijk is aan 'n1cado' ➔ *Ben jij behandeld in de fysiotherapiepraktijk of ergens anders (bijvoorbeeld thuis)?*

De leeftijd van mijn naaste is:

jaar

Mijn naaste is een:

- man
- vrouw

Is uw naaste behandeld in de fysiotherapiepraktijk of ergens anders (bijvoorbeeld thuis)?

- Mijn naaste is in de fysiotherapiepraktijk behandeld
- Mijn naaste is thuis behandeld
- Mijn naaste is ergens anders behandeld, namelijk

Bereikbaarheid/toegankelijkheid

Kon uw naaste de fysiotherapiepraktijk telefonisch goed bereiken?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd → [Ga verder met vraag](#)
- Mijn naaste heeft de praktijk niet gebeld → [Ga verder met vraag](#)

Werd er binnen een uur teruggebeld nadat u of uw naaste het antwoordapparaat had ingesproken?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Had uw naaste de mogelijkheid om in uw omgeving zelf een fysiotherapeut te kiezen die bij hem of haar paste?

- Nee
- Ja

Als q04(1) niet gelijk is aan 1 → [Binnen hoeveel dagen na aanmelding kon jij terecht bij jouw fysiotherapeut?](#)

Was de fysiotherapiepraktijk goed bereikbaar met het vervoermiddel dat u of uw naaste doorgaans gebruikt?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Binnen hoeveel dagen na aanmelding kon uw naaste terecht bij de fysiotherapeut?

- Binnen 0–2 dagen
- Binnen 3–7 dagen
- Binnen 8–14 dagen
- Langer dan 14 dagen

Is uw naaste binnen 15 minuten na de afgesproken tijd geholpen?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Besteedde de fysiotherapeut voldoende tijd aan uw naaste?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Kon de fysiotherapeut uw naaste ook buiten kantooruren (voor 9.00 en na 17.00 uur) behandelen?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Mijn naaste hoefde geen behandeling buiten schooltijden of kantooruren

Kon uw naaste een afspraak maken op een door hem/haar gewenst tijdstip?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Was er voor de hulpvraag van uw naaste voldoende specialistische deskundigheid binnen de fysiotherapiepraktijk beschikbaar?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Mijn naaste had geen behoefte aan specialistische behandeling
- Weet ik niet

Als q04(1) niet gelijk is aan 1 → Gaf de fysiotherapeut jou goede informatie over de duur van de behandelperiode?

Accommodatie

Vond uw naaste de fysiotherapiepraktijk schoon?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd → Ga verder met vraag

Welke ruimte of apparatuur vond uw naaste vooral niet schoon?
(meer antwoorden mogelijk)

- Behandelkamer
- Kleedkamer
- Sanitair (toilet, douche)
- Oefenzaal
- (Oefen)apparatuur
- Anders, namelijk

Bood de oefenruimte voldoende comfort (grootte, temperatuur, licht, ondergrond)?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van toepassing

Vond uw naaste dat de praktijk voldoende privacy bood?

(bijvoorbeeld bij het omkleden, gesprekken, tijdens de behandelingen, vertrouwelijk omgaan met gegevens)

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd → Ga verder met vraag

Waarbij bood de praktijk te weinig privacy
(meer antwoorden mogelijk)

- Bij het omkleden
- Bij gesprekken: andere patiënten of therapeuten konden een gesprek tussen mijn naaste en de fysiotherapeut volgen
- Tijdens de behandelingen in de behandelkamer konden anderen zomaar in- en uitlopen
- Er werd niet vertrouwelijk met de gegevens van mijn naaste omgegaan
- Anders, namelijk

Vond uw naaste dat in de wachtruimte van de praktijk voldoende comfortabele zitplaatsen aanwezig waren?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van toepassing

Had de praktijk voorzieningen om het wachten voor uw naaste aangenamer te maken?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van toepassing

Was de fysiotherapiepraktijk qua gebouw en omgeving goed toegankelijk voor uw naaste?

(denk hierbij aan het binnenkomen van de praktijk, deuren, drempels, traptreden)

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig

Communicatie en informatie

Gaf de fysiotherapeut uw naaste goede informatie over de duur van de behandelperiode?

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig

Kwam de duur van de behandelperiode (tot nu toe) overeen met de verwachting van uw naaste?

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig

Gaf de fysiotherapeut, wanneer uw naaste daar om vroeg, voldoende informatie over de vergoeding van de behandelingen door de zorgverzekeraar van uw naaste?

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig
- Niet van toepassing

Probeerde de fysiotherapeut het probleem waarvoor uw naaste kwam goed te begrijpen?

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig

Heeft de fysiotherapeut met uw naaste overlegd over de verschillende behandelmogelijkheden?

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig
- Niet van toepassing voor de klachten van mijn naaste

Gaf de fysiotherapeut goede informatie over het vermoedelijke verloop van de klacht of ziekte van uw naaste?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Legde de fysiotherapeut duidelijk uit hoe, waarom en hoe vaak uw naaste thuis een oefening moest uitvoeren?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Volledig
- Mijn naaste heeft geen oefeningen voor thuis meegekregen

Gaf de fysiotherapeut adviezen die uw naaste dagelijks kon gebruiken?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van toepassing

Stond de fysiotherapeut open voor vragen als u naaste iets wilden weten?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van toepassing

Legde de fysiotherapeut dingen op een begrijpelijke manier uit aan uw naaste?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Als q01 gelijk is aan 'nlcoud'
OF q01 gelijk is aan 'nlcmante' → Legde jouw fysiotherapeut jou tijdens de behandelingen duidelijk uit wat hij/zij aan het doen was?

Legde de fysiotherapeut tijdens de behandelingen duidelijk aan uw naaste uit wat hij/zij aan het doen was?

- Nooit → Ga verder met vraag
- Soms → Ga verder met vraag
- Meestal → Ga verder met vraag
- Altijd → Ga verder met vraag
- Niet van toepassing → Ga verder met vraag

Legde de fysiotherapeut tijdens de behandelingen duidelijk aan uw naaste uit wat hij/zij aan het doen was?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Weet ik niet: ik was niet aanwezig bij de behandeling

Heeft de fysiotherapeut, wanneer uw naaste dit wilde, de mogelijkheid geboden om het behandeldossier van uw naaste in te zien?

- Nee
- Ja
- Niet van toepassing

Bejegening

Vroeg de fysiotherapeut regelmatig hoe het met uw naaste ging?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Behandelde de fysiotherapeut uw naaste beleefd?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Luisterde de fysiotherapeut aandachtig naar uw naaste?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Nam de fysiotherapeut uw naaste serieus?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Zorgde de fysiotherapeut ervoor dat uw naaste zich bij hem/haar op zijn/haar gemak voelde?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Hield de fysiotherapeut rekening met de specifieke omstandigheden en wensen van uw naaste?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Als q01 gelijk is aan 'nlcloud'
OF q01 gelijk is aan 'nlcmante' → Hoe vaak werden jouw behandelingen verstoord? (bijv. door telefoontjes)

Hoe vaak werden uw behandelingen verstoord?

(bijv. door telefoontjes)

- Nooit → Ga verder met vraag Samenwerking
- Soms → Ga verder met vraag
- Meestal → Ga verder met vraag
- Altijd → Ga verder met vraag

Hoe vaak werden de behandelingen van uw naaste verstoord?

(bijv. door telefoontjes)

- Nooit → Ga verder met vraag Samenwerking
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Weet ik niet: ik was niet aanwezig bij de behandeling

Waardoor werden de behandelingen van uw naaste verstoord?
(meer antwoorden mogelijk)

- Telefoon
- Vragen collega's of anderen
- Anders, namelijk

Samenwerking

Is uw naaste voor zijn/haar klachten door verschillende fysiotherapeuten behandeld?

- Nee → Ga verder met vraag
- Ja

Moest uw naaste aan verschillende fysiotherapeuten (binnen één praktijk) steeds opnieuw hetzelfde verhaal vertellen?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Gaf de fysiotherapeut informatie aan uw naaste die tegenstrijdig was met informatie die hij/zij eerder gaf?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Heeft de fysiotherapeut de voortgang van de behandelingen van uw naaste met zijn/haar huisarts of specialist besproken?

- Nee
- Ja
- Weet ik niet
- Niet van toepassing
- Mijn naaste heeft zelf aangegeven een terugkoppeling aan de huisarts/specialist niet op prijs te stellen

Zelfstandigheid

Werkte de fysiotherapeut samen met uw naaste aan het bereiken van de behandeldoelstellingen?

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig

Adviseerde de fysiotherapeut uw naaste over hoe hij of zij nieuwe klachten kon voorkomen?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van toepassing

Vroeg de fysiotherapeut of de oefeningen van uw naaste thuis goed gingen?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Mijn naaste heeft geen oefeningen voor thuis meegekregen

Vroeg de fysiotherapeut wat uw naaste had gedaan met zijn/haar adviezen?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Mijn naaste en ik hebben geen adviezen gekregen

Als q01 gelijk is aan 'ncloud' → [Effecten van de behandelingen \(ouder\)](#)

Effecten van de behandelingen

Welke lichamelijke klachten had uw naaste?
(meer antwoorden mogelijk)

- Rugklachten
- Nekklachten
- Schouderklachten
- Knieklachten
- Enkelklachten
- Anders, namelijk

→ [Wat was het doel van jouw behandelingen?](#)

Effecten van de behandelingen

Welke lichamelijke klachten had u?

(meer antwoorden mogelijk)

- Achterstand motorische ontwikkeling of vaardigheden in vergelijking met leeftijdgenoten
- Rugklachten
- Nekklachten
- Schouderklachten
- Knieklachten
- Enkelklachten
- Anders

Wat was het doel van de behandelingen van uw naaste?

- Volledig herstel van klachten
- Vermindering van de klachten
- Voorkomen dat de klachten erger worden (stabiliseren, handhaven)
- Anders, namelijk

Had uw naaste vertrouwen in de vakbekwaamheid van de fysiotherapeut?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Was uw naaste tijdens de behandelingen helemaal tevreden met de manier waarop hij/zij door de fysiotherapeut werd behandeld?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Als q01 gelijk is aan 'ncloud' → Vond jij dat je door de behandeling van jouw fysiotherapeut jouw dagelijkse bezigheden beter kon uitvoeren?

Kon uw naaste door de behandelingen van de fysiotherapeut zijn/haar dagelijkse bezigheden beter uitvoeren?

- Nooit → Ga verder met vraag
- Soms → Ga verder met vraag
- Meestal → Ga verder met vraag
- Altijd → Ga verder met vraag

Kon uw naaste door de behandelingen van de fysiotherapeut zijn/haar dagelijkse bezigheden beter uitvoeren?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van toepassing

Werden de resultaten van het fysiotherapeutisch behandelen met uw naaste besproken?

- Nooit → Ga verder met vraag
- Soms
- Meestal
- Altijd

Wanneer werden de resultaten van het fysiotherapeutisch behandelen met uw naaste besproken?

- Tijdens de behandelperiode
- Aan het eind van de behandelperiode
- Zowel tijdens als aan het eind van de behandelperiode
- Anders, namelijk

Is uw naaste klaar met zijn/haar behandelingen bij de fysiotherapeut?

- Nee
- Ja

Het beoogde einddoel was **[!q52!]**.

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

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig

In welke mate zijn de klachten van uw naaste veranderd ten opzichte van de periode voor de behandelingen?

- De klachten zijn weg

De klachten zijn...

- Heel veel verminderd
- Veel verminderd
- Matig verminderd
- Iets verminderd
- Hetzelfde
- Iets verergerd
- Matig verergerd
- Veel verergerd
- Heel veel verergerd

...sinds het begin van de behandelingen

Was dit volgens de verwachting van uw naaste?

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig
- Weet ik niet

Groepsbehandelingen

Welke behandelvorm heeft uw naaste gehad bij deze fysiotherapeut?

- Altijd individueel → Ga verder met vraag *Totale ervaring met uw fysiotherapeut*
- Altijd in een groep (met groepsbehandeling wordt bedoeld dat meerdere personen in dezelfde ruimte worden begeleid door 1 fysiotherapeut)
- Beide: zowel individueel als in een groep

Als q01 gelijk is aan 'ncloud'

OF q01 gelijk is aan 'nclmante' → Heb jij voldoende persoonlijke aandacht van jouw fysiotherapeut gekregen tijdens de groepsbehandelingen?

Heeft uw naaste voldoende persoonlijke aandacht van de fysiotherapeut gekregen tijdens groepsbehandelingen?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Heeft groepsbehandeling voor uw naaste meerwaarde gehad door sociale contacten met andere patiënten te hebben?

- Nee, nooit → [Ga verder met vraag *Totale ervaring met uw fysiotherapeut*](#)
- Soms → [Ga verder met vraag *Totale ervaring met uw fysiotherapeut*](#)
- Meestal → [Ga verder met vraag *Totale ervaring met uw fysiotherapeut*](#)
- Altijd → [Ga verder met vraag *Totale ervaring met uw fysiotherapeut*](#)

Heeft uw naaste voldoende persoonlijke aandacht van de fysiotherapeut gekregen tijdens groepsbehandelingen?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Weet ik niet: ik was niet aanwezig bij de behandeling

Heeft groepsbehandeling voor uw naaste meerwaarde gehad door sociale contacten met andere patiënten te hebben?

- Nee, nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Weet ik niet: ik was niet aanwezig bij de behandeling

Totale ervaring met uw fysiotherapeut

Welk cijfer geeft uw naaste de 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

Zou uw naaste deze fysiotherapeut bij uw vrienden en familie aanbevelen?

- Beslist niet
- Waarschijnlijk niet
- Waarschijnlijk wel
- Beslist wel

In hoeverre overweegt uw naaste een andere fysiotherapeut te nemen?

(Toelichting: praktische zaken als een verhuizing, of een nieuwe praktijk dichterbij huis tellen niet mee; deze vraag betreft de ervaringen met de fysiotherapeut van uw naaste)

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig

Als uw naaste één ding zou kunnen veranderen aan de zorg die hij of zij krijgt/kreeg van deze fysiotherapeut, wat zou dat dan zijn?

- Mijn naaste zou niets willen veranderen aan de zorg

Over uw naaste

Is uw naaste naar de fysiotherapeut verwezen door een arts (bijv. huisarts, specialist)?

- Ja
- Nee, mijn naaste is zonder verwijzing zelf naar de fysiotherapeut gegaan

Hoeveel behandelingen heeft uw naaste(tot nu toe) gehad bij zijn/haar fysiotherapeut (voor de huidige/laatste hulpvraag/ klachten)?

- 0 tot en met 9 behandelingen
- 10 tot en met 18 behandelingen
- meer dan 18 behandelingen
- weet ik niet meer

Als q01 gelijk is aan 'nlcvol'
OF q01 gelijk is aan 'nlcado' → [Hoe zou jij over het algemeen jouw gezondheid noemen?](#)

De algemene gezondheidssituatie van mijn naaste kenmerkt zich door:
(meer antwoorden mogelijk)

- geen beperking / geen aandoening (los van de hulpvraag aan de fysiotherapeut)
- lichamelijke beperking / aandoening
- verstandelijke beperking
- zintuiglijke (horen, zien) beperking
- gedragsmatige of psychische beperking / aandoening

Hoe zou u over het algemeen de gezondheid **van uw naaste** noemen?

- Uitstekend
- Zeer goed
- Goed
- Redelijk
- Slecht

Hoe zou u, over het geheel genomen, de algemene geestelijke/psychische gezondheid van dit moment **van uw naaste** beschrijven?

- Uitstekend
- Zeer goed
- Goed
- Redelijk
- Slecht

Wat is de hoogst voltooide opleiding **van uw naaste**? (een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuigschrift).

- Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
- Lagere school (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

Wat is het geboorteland **van uw naaste**?

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

Wat is het geboorteland **van de vader van uw naaste**?

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

Wat is het geboorteland **van de moeder van uw naaste**?

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

Dit was de laatste vraag. Heeft u nog opmerkingen?

Hartelijk bedankt voor het invullen van de vragenlijst.