

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 zelf 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 'nlcvol'

OF q01 gelijk is aan 'nlcado' ➡ [Ben jij behandeld in de fysiotherapiepraktijk of ergens anders \(bijvoorbeeld thuis\)?](#)

De leeftijd van mijn kind is:

jaar

Mijn kind is een:

- jongen
- meisje

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

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

Bereikbaarheid/toegankelijkheid

Kon u de fysiotherapiepraktijk telefonisch goed bereiken?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd → [Ga verder met vraag](#)
- Ik heb de praktijk niet gebeld → [Ga verder met vraag](#)

Werd er binnen een uur terug gebeld nadat u het antwoordapparaat had ingesproken?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Had u de mogelijkheid om in uw omgeving zelf een fysiotherapeut te kiezen die bij u en (de hulpvraag van) uw kind 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 doorgaans gebruikt?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

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

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

Werd uw kind binnen 15 minuten na de afgesproken tijd geholpen?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Besteedde de fysiotherapeut voldoende tijd aan u en uw kind?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Kon de fysiotherapeut uw kind ook buiten schooltijden of kantooruren behandelen?

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

Kon u een afspraak maken op een door u gewenst tijdstip?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

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

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Mijn kind had geen specialistische behandeling nodig
- 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 u de fysiotherapiepraktijk schoon?

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

Welke ruimte of apparatuur vond u 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 u 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 mij of mijn kind 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 kind omgegaan
- Anders, namelijk

Vond u 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 u aangenamer te maken?

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

Was de fysiotherapiepraktijk qua gebouw en omgeving goed toegankelijk voor u en uw kind?
(Denk hierbij aan het binnenkomen van de praktijk, deuren, drempels, traptreden)

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig

Communicatie en informatie

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

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig

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

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig

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

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

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

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig

Heeft de fysiotherapeut met u en uw kind overlegd over de verschillende behandelmogelijkheden?

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig
- Niet van toepassing voor de hulpvraag van mijn kind

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

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Legde de fysiotherapeut duidelijk uit hoe, waarom en hoe vaak uw kind thuis een oefening moest uitvoeren of gaf de fysiotherapeut duidelijke (spel)adviezen mee?

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

Gaf de fysiotherapeut adviezen die uw kind dagelijks kon gebruiken?

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

Stond de fysiotherapeut open voor vragen als u en/of uw kind iets wilden weten?

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

Legde de fysiotherapeut dingen op een begrijpelijke manier uit?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Als q01 gelijk is aan 'nlcloud'

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 van uw kind duidelijk 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 van uw kind duidelijk 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 u en/of uw kind dit wilde, de mogelijkheid geboden om het behandeldossier van uw kind in te zien?

- Nee
- Ja
- Niet van toepassing

Bejegening

Vroeg de fysiotherapeut regelmatig hoe het met uw kind ging?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Behandelde de fysiotherapeut u en uw kind beleefd?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Luisterde de fysiotherapeut aandachtig naar u en uw kind?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Nam de fysiotherapeut u en uw kind serieus?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Zorgde de fysiotherapeut ervoor dat u en uw kind zich op uw gemak voelde?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

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

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

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

Hoe vaak werden de behandelingen van uw kind 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 kind 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 kind verstoord?

(meer antwoorden mogelijk)

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

Samenwerking

Is uw kind voor zijn/haar klachten of functioneren door verschillende fysiotherapeuten behandeld?

- Nee ➡ Ga verder met vraag
- Ja

Moesten u en uw kind aan deze verschillende fysiotherapeuten steeds opnieuw hetzelfde verhaal vertellen?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

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

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Heeft de fysiotherapeut (in overleg met u) de voortgang van de behandelingen van uw kind met zijn/haar huisarts of specialist besproken?

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

Zelfstandigheid

Werkte de fysiotherapeut samen met u en uw kind aan het bereiken van de behandeldoelstellingen?

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig

Adviseerde uw fysiotherapeut over hoe u en uw kind nieuwe klachten of een grotere motorische achterstand konden voorkomen?

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

Vroeg de fysiotherapeut van uw kind of de oefeningen of meegegeven (spel)adviezen van uw kind thuis goed gingen?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Mijn kind heeft geen oefeningen of (spel)adviezen voor thuis meegekregen

Vroeg de fysiotherapeut wat u en uw kind hadden gedaan met zijn/haar (spel)adviezen?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Mijn kind en ik hebben geen (spel)adviezen gekregen

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

Effecten van de behandelingen

Welke lichamelijke klachten of hulpvraag had uw kind?
(meer antwoorden mogelijk)

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

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

Effecten van de behandelingen

Welke lichamelijke klachten of hulpvraag had uw kind?
(meer antwoorden mogelijk)

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

Wat was het doel van de behandelingen van uw kind?

- Volledig herstel van de klachten / opheffen motorische achterstand
- Vermindering van de klachten / vermindering motorische achterstand
- Voorkomen dat de klachten / motorische achterstand erger worden (stabiliseren, handhaven)
- Anders, namelijk

Had u vertrouwen in de vakbekwaamheid van de fysiotherapeut van uw kind?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Was u tijdens de behandelingen van uw kind helemaal tevreden met de manier waarop uw kind 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 kind 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 kind 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 u en uw kind besproken?

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

Wanneer werden de resultaten van het fysiotherapeutisch behandelen met u en uw kind besproken?

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

Is uw kind klaar met zijn/haar behandeling 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 u en uw kind?

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig

In welke mate zijn de klachten of het functioneren van uw kind veranderd ten opzichte van de periode voor de behandeling?

- De klachten zijn helemaal weg / het functioneren is optimaal verbeterd
- De klachten zijn heel veel verminderd / het functioneren is heel veel verbeterd
- De klachten zijn veel verminderd / het functioneren is veel verbeterd
- De klachten zijn matig verminderd / het functioneren is matig verbeterd
- De klachten zijn iets verminderd / het functioneren is iets verbeterd
- De klachten zijn hetzelfde / het functioneren is hetzelfde
- De klachten zijn iets verergerd / het functioneren is iets verslechterd
- De klachten zijn matig verergerd / het functioneren is matig verslechterd
- De klachten zijn veel verergerd / het functioneren is veel verslechterd
- De klachten zijn heel veel verergerd / het functioneren is heel veel verslechterd

Was dit volgens de verwachting van u en uw kind?

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

Groepsbehandelingen

Welke behandelvorm heeft uw kind 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)
- Beiden: Zowel individueel als in een groep

Als q01 gelijk is aan 'nlcoud'

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

Hebben u en uw kind voldoende persoonlijke aandacht van de fysiotherapeut gekregen tijdens de groepsbehandelingen?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Heeft groepsbehandeling voor u en uw kind 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](#)

Hebben u en uw kind voldoende persoonlijke aandacht van de fysiotherapeut gekregen tijdens de groepsbehandelingen?

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

Heeft groepsbehandeling voor u en uw kind 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 de fysiotherapeut van uw kind

Welk cijfer geeft u de fysiotherapeut van uw kind? 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 u deze fysiotherapeut bij uw vrienden en familie aanbevelen?

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

In hoeverre overweegt u een andere fysiotherapeut te nemen?

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

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig

Als u één ding zou kunnen veranderen aan de zorg die u en uw kind krijgen/kregen van deze fysiotherapeut, wat zou dat dan zijn?

- Ik zou niets willen veranderen aan de zorg

Over uzelf en uw kind

Is uw kind naar de fysiotherapeut verwezen door een arts (bv huisarts, specialist)?

- Ja
- Nee, ik ben met mijn kind zonder verwijzing zelf naar de fysiotherapeut gegaan

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

- 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 kind 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 kind** noemen?

- Uitstekend
- Zeer goed
- Goed
- Redelijk
- Slecht

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

- Uitstekend
- Zeer goed
- Goed
- Redelijk
- Slecht

Wat is de hoogst voltooide opleiding **van u of uw partner?** (een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuigschrift)
Let op: het gaat hier om de hoogste opleiding van een van beide ouders, niet die van uw kind.

- 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 uw geboorteland **van uw kind**?

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

Wat is het geboorteland van (u als) de vader van uw kind?

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

Wat is het geboorteland van (u als) de moeder van uw kind?

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

Dit was de laatste vraag. Heeft u nog opmerkingen?

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst!