

**Vragenlijst**

**Ervaringen met geestelijke gezondheidszorg of verslavingszorg**

*Bestemd voor personen van 18 jaar en ouder die zijn/ worden*

*behandeld in de geestelijke gezondheidszorg of verslavingszorg*

CQ-index Klinische GGZ en VZ

Versie 2.3

**Deze specifieke vragenlijst is gebaseerd op de internationaal gebruikte CAHPS® vragenlijsten.**

**De vragenlijst is ontwikkeld door het Trimbos instituut.**

Het basisontwerp van de CQI meetinstrumenten is ontwikkeld door het NIVEL in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC.

**INTRODUCTIE**

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met de geestelijke gezondheidszorg (ggz) of verslavingszorg (vz) in de afgelopen 12 maanden. Wij stellen het zeer op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 15 tot 20 minuten.

De vragenlijst wordt anoniem en vertrouwelijk gebruikt. Dit betekent dat niemand weet welke antwoorden u heeft gegeven. Ook worden uw gegevens niet met anderen gedeeld. Verder ziet u een nummer op de voorkant van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te kijken of de vragenlijst al is teruggestuurd. U krijgt dan géén herinnering meer thuis gestuurd..

Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig*.* Het wel of niet meedoen aan dit onderzoek heeft géén gevolgen voor de zorg die u krijgt. Als u niet wilt meedoen aan dit onderzoek, zet dan een kruisje in dit vakje 🞎. Stuur daarna deze bladzijde terug in de antwoordenvelop.

Heeft u vragen, dan kunt u bellen met XXXX, telefoonnummer XXXX.

Of u kunt een email sturen naar: XXXX

**Gebruikte woorden**

* + - * In de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg worden behandelaars en begeleiders vaak verschillend genoemd. In deze lijst gebruiken we het woord **verpleegkundige** voor degene met wie u op uw afdeling het meest te maken heeft bij uw dagelijkse begeleiding. Dit is meestal een verpleegkundige, maar het kan bijvoorbeeld ook een maatschappelijk werker zijn.
			* Met het woord **behandelaar** bedoelen we de psychiater, arts-assistent of psycholoog die voor uw behandeling verantwoordelijk is. Als u te maken heeft met meerdere behandelaars, dan gaan de vragen over de behandelaar met wie u het meeste contact heeft.
			* Met het woord **behandeling** bedoelen we ook hulp, hulpverlening, ondersteuning, therapie en dergelijke.
			* **Behandelplan**: U kunt dit ook lezen als ‘behandelovereenkomst’ of ‘behandelafspraken’.
* Met **klachten** bedoelen we de (psychische) klachten en problemen waarvoor u hulp ontvangt of heeft ontvangen.
* **Hem of haar**: In deze vragenlijst spreken we over ‘hem’. U kunt dit lezen als ‘hem/haar’.

**INVULINSTRUCTIE**

* Het is belangrijk dat de vragen alleen worden ingevuld door de persoon die in de begeleidende brief staat. Het is nietde bedoeling om de vragenlijst aan iemand anders door te geven.
* De meeste vragen hebben betrekking op de afgelopen 12 maanden. Het kan zijn dat uw huidige behandeling korter dan 12 maanden duurt. U kunt de vraag dan beantwoorden voor deze periode.
* De meeste vragen kunt u beantwoorden door een kruisje te zetten in het vakje van uw keuze. Kruisjes die buiten de vakjes staan worden door de computer niet gezien.
* Bij sommige vragen zijn meerdere antwoorden mogelijk. Bij deze vragen is aangegeven dat u meerdere vakjes kunt aankruisen.
* Bij sommige vragen kunt u zelf een antwoord opschrijven. Wilt u dit met blokletters doen in het aangewezen vakje.
* Soms wordt u gevraagd om enkele vragen in deze vragenlijst over te slaan. U ziet dan een pijltje met een opmerking. Deze opmerking geeft aan welke vraag u daarna moet beantwoorden. Dit ziet er als volgt uit:

 🗷 Nee **🡪 *Ga door naar vraag 3***

🞏 Ja

* Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat later veranderen? Zet het verkeerd ingevulde hokje dan tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:

 🗷 Nee

 (🗷) Ja

**Vraag vooraf**

**1. Bent u in de afgelopen 12 maanden opgenomen geweest of bent u in dagbehandeling bij een instelling voor geestelijke gezondheidszorg of verslavingszorg?**

* Nee
* Ja

***Zo nee, dan is deze vragenlijst niet voor u bedoeld. Zou u in dit geval***

***deze vraag met ‘nee’ willen beantwoorden. Wanneer een onderzoeker aanwezig is, kunt u de vragenlijst aan hem of haar teruggeven. Anders kunt u de vragenlijst terugsturen in de bijgevoegde antwoordenvelop. Dank u wel!***

**Bereikbaarheid VAN verpleegkundigeN en de behandelaar**

De volgende vragen gaan over de bereikbaarheid van de verpleegkundige en de behandelaar.

**2. Is het een probleem voor u om overdag een verpleegkundige te spreken te krijgen?**

* Een groot probleem
* Een klein probleem
* Geen probleem

**3. Is het een probleem voor u om**

 **’s avonds of in het weekend een verpleegkundige te spreken te krijgen?**

* Een groot probleem
* Een klein probleem
* Geen probleem
* Niet van toepassing, ik ben in deeltijdbehandeling

**4. Is het een probleem voor u om uw behandelaar te spreken te krijgen?**

* Een groot probleem
* Een klein probleem
* Geen probleem

**5. Hoe lang heeft u op de wachtlijst gestaan voor de behandeling die u nu heeft?**

* Niet van toepassing, ik zit op een gesloten opname afdeling
* Ik heb niet op de wachtlijst gestaan
* Twee weken tot één maand
* Eén tot drie maanden
* Drie tot vier maanden
* Vier tot acht maanden
* Acht maanden tot één jaar
* Eén tot twee jaar
* Langer dan twee jaar

**INFORMATIEVOORZIENING DOOR UW BEHANDELAAR**

De volgende vragen gaan over de informatie die u krijgt van uw behandelaar. De vragen gaan over de afgelopen 12 maanden.

**6. Heeft u informatie gekregen over de aanpak van uw behandeling?**

* Nee
* Ja

**7. Heeft u informatie gekregen over hoe u met uw klachten om kunt gaan?**

* Nee
* Ja

**8. Heeft u informatie gekregen over het resultaat dat u van de behandeling kunt verwachten?**

* Nee
* Ja

**9. Heeft u in de afgelopen 12 maanden medicijnen gebruikt voor uw psychische klachten?**

* Nee 🡺 ***ga verder met vraag 12***
* Ja

**10. Heeft u informatie gekregen over de werking van de medicijnen die u gebruikt?**

* Nee
* Ja

**11. Heeft u informatie gekregen over de eventuele (lichamelijke) bijwerkingen van de medicijnen die u gebruikt?**

* Nee
* Ja

**12. Heeft u informatie gekregen over behandelmogelijkheden elders?**

* Nee
* Ja

**13. Heeft u informatie gekregen over uw rechten wat betreft het inzien van uw cliëntdossier?**

* Nee
* Ja

**14. Heeft u informatie gekregen over uw rechten als cliënt wat betreft de mogelijkheid tot een second opinion?**

* Nee
* Ja

**15. Heeft u informatie gekregen over de klachtenprocedure?**

* Nee
* Ja

**16. Heeft u informatie gekregen over de cliëntenraad?**

* Nee
* Ja

**17. Heeft u informatie gekregen over de patiëntvertrouwenspersoon (PVP)?**

* Nee
* Ja

**18. Legt uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uit?**

* Nooit
* Soms
* Meestal
* Altijd

**INSPRAAK EN KEUZEVRIJHEID**

De volgende vragen gaan over de mogelijkheden om zelf invloed uit te oefenen op de behandeling. Neem hierbij de afgelopen 12 maanden in gedachten.

**19. Hebt u de mogelijkheid om te kiezen uit verschillende soorten behandelingen op uw afdeling?**

* Nee
* Ja

**20. Hebt u de mogelijkheid om voor een andere behandelaar te kiezen?**

* Nee
* Ja

**21. Kunt u kiezen of uw familie of vrienden betrokken worden bij de behandeling?**

* Nee
* Ja

**22. Kunt u medicijnen weigeren zonder dat het gevolgen heeft ('straf', dwangmedicatie)?**

* Nee
* Ja
* Niet van toepassing, ik heb dwangmedicatie
* Niet van toepassing, ik gebruik geen medicijnen

**23. Heeft u een behandelplan?**

* Nee 🡺 ***ga verder met vraag 27***
* Ja

**24. Kunt u meebeslissen over de inhoud van uw behandelplan?**

* Nee
* Ja

**25. Heeft u ingestemd met uw behandelplan?**

* Nee
* Ja

**26. Is het behandelplan in overleg met u bijgesteld?**

* Nee
* Ja, korter dan een jaar geleden
* Ja, langer dan een jaar geleden

**OMGANG MET UW verpleegkundige**

De volgende vragen gaan over hoe uw verpleegkundige met u omging in de afgelopen 12 maanden.

**27. Heeft uw verpleegkundige genoeg tijd voor u?**

* Nooit
* Soms
* Meestal
* Altijd

**28. Luistert uw verpleegkundige aandachtig naar u?**

* Nooit
* Soms
* Meestal
* Altijd

**29. Is uw verpleegkundige beleefd tegen u?**

* Nooit
* Soms
* Meestal
* Altijd

**30. Neemt uw verpleegkundige u serieus?**

* Nooit
* Soms
* Meestal
* Altijd

**31. Houdt uw verpleegkundige zich aan afspraken met u?**

* Nooit
* Soms
* Meestal
* Altijd

**DESKUNDIGHEID VAN UW BEHANDELAAR**

In de volgende vragen gaan over de kennis en kunde van uw behandelaar. Het gaat over de behandelaar met wie u de afgelopen 12 maanden het meeste contact heeft gehad.

**32. Begrijpt uw behandelaar wat uw klachten zijn?**

* Nooit
* Soms
* Meestal
* Altijd

**33. Heeft uw behandelaar aandacht voor uw lichamelijke gezondheid?**

* Nooit
* Soms
* Meestal
* Altijd

**34. Is de behandeling die u krijgt naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?**

* Nooit
* Soms
* Meestal
* Altijd

**35. Wordt het behandelplan naar uw wens uitgevoerd?**

* Nee
* Ja

**DESKUNDIGHEID VAN UW verpleegkundige**

In de volgende vragen gaan over de kennis en kunde van uw verpleegkundige. Het gaat over de verpleegkundige met wie u in de afgelopen 12 maanden het meeste contact heeft gehad.

**36. Zorgt uw verpleegkundige voor een veilige sfeer in de groep?**

* Nooit
* Soms
* Meestal
* Altijd

**37. Gaat uw verpleegkundige goed om met ruzie in de groep?**

* Nooit
* Soms
* Meestal
* Altijd

**38. Is er genoeg verpleging op de groep aanwezig?**

* Nooit
* Soms
* Meestal
* Altijd

**39. Geven uw verpleegkundige en andere hulpverleners u tegenstrijdige informatie?**

* Nooit
* Soms
* Meestal
* Altijd

**VERANDERINGEN IN KLACHTEN EN FUNCTIONEREN**

De volgende vragen gaan over hoe het nu met u gaat in vergelijking met

12 maanden geleden.

**40. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu functioneert?**

* Veel minder goed
* Iets minder goed
* Ongeveer hetzelfde
* Een beetje beter
* Veel beter

**41. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe beoordeelt u nu uw klachten? Het gaat nu:**

* Veel minder goed
* Iets minder goed
* Ongeveer hetzelfde
* Een beetje beter
* Veel beter
* Ik heb geen klachten

**42. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu met uw klachten omgaat?**

* Veel minder goed
* Iets minder goed
* Ongeveer hetzelfde
* Een beetje beter
* Veel beter
* Ik heb geen klachten

**DE AFDELING**

De volgende vragen gaan over de afdeling waar u verblijft en dan vooral over de zaken waar u zelf minder of geen invloed op heeft.

**43. Is de kwaliteit van uw afdeling een probleem voor u?**

 **(Denk bijvoorbeeld aan geluidsoverlast door dunne muren)**

* Een groot probleem
* Een klein probleem
* Geen probleem

**44. Is de staat van onderhoud van uw afdeling een probleem voor u?**

 **(Denk bijvoorbeeld aan het schilderwerk, kapotte dingen)**

* Een groot probleem
* Een klein probleem
* Geen probleem

**45. Is de mate waarin uw afdeling wordt schoon gehouden een probleem voor u?**

* Een groot probleem
* Een klein probleem
* Geen probleem

**46. Is de kwaliteit van het eten op uw afdeling een probleem voor u?**

* Een groot probleem
* Een klein probleem
* Geen probleem

**47. Besteed de verpleging aandacht aan de brandveiligheid op uw afdeling?**

* Nooit
* Soms
* Meestal
* Altijd

**48.** **Wordt u beschermd tegen diefstal op uw afdeling?**

* Nooit
* Soms
* Meestal
* Altijd

**49. Voelt u zich veilig op de afdeling?**

* Nooit
* Soms
* Meestal
* Altijd

**AANBOD van activiteiten**

De volgende vragen gaan over de activiteiten waaraan u kunt deelnemen. Het gaat over activiteiten al dan niet binnen de instelling.

**50. Doet u mee aan dagactiviteiten?**

* Nee
* Ja

**51. Spoort uw verpleegkundige u aan om dagactiviteiten te ondernemen?**

* Nooit
* Soms
* Meestal
* Altijd

**52. Kunt u bij de instelling een cursus volgen om aan uw herstel te werken?**

* Nee
* Ja

**Informatie-uitwisseling in het behandelteam**

De volgende vragen gaan over de samenwerking binnen het behandelteam. De vragen gaan over de laatste 12 maanden.

**53. Merkt u dat leden van het behandelteam niet weten wat er bij u speelt?**

* Nooit
* Soms
* Meestal
* Altijd

**54. Zijn de leden van het behandelteam het met elkaar eens als het gaat over de beste behandeling voor uw klachten?**

* Nooit
* Soms
* Meestal
* Altijd
* Weet ik niet

**55. Moet u (bijna) alles opnieuw vertellen** **wanneer de behandeling overgenomen wordt door een ander?**

* Nooit
* Soms
* Meestal
* Altijd

**NAZORG**

De volgende vragen gaan over de wijze waarop nazorg is georganiseerd.

**56. Gaat u binnenkort met ontslag?**

* Nee 🡺 ***ga verder met vraag 60***
* Ja

**57. Is de nazorg geregeld (bijvoorbeeld regelmatig contact met een hulpverlener of een wachtlijstgroep)?**

* Nee
* Ja

**58. Zijn er met u afspraken gemaakt over wat u moet doen als uw klachten terugkomen of verergeren?**

* Nee
* Ja

**59. Zijn er met u afspraken gemaakt over het kunnen terugkeren naar dezelfde behandelaar/afdeling als dat nodig is?**

* Nee
* Ja

**Algemene Mening over de instelling**

De volgende vragen gaan over de instelling waarvan u behandeling en begeleiding ontvangt.

**60. Welk cijfer geeft u aan de instelling waar u onder behandeling bent? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.**

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

**61. Zou u deze instelling aan andere mensen aanbevelen?**

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

**OVER UZELF**

Ten slotte nog enkele vragen over **uzelf**.

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

* Uitstekend
* Zeer goed
* Goed
* Matig
* Slecht

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

* Uitstekend
* Zeer goed
* Goed
* Matig
* Slecht

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

* Man
* Vrouw

**65. Wat is uw leeftijd?**

* 18 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

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

* Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
* Lager onderwijs (basisonderwijs, speciaal basisonderwijs)
* Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
* Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VBMO-t)
* Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
* Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (HAVO, VWO, atheneum, gymnasium, HBS en MMS)
* Hoger beroepsonderwijs (HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
* Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
* Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

**67. Heeft u op dit moment een betaalde baan?**

* Nee
* Ja

**68. 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)

**69. 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)

**70. 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)

**71. In welke taal praat u thuis het meeste?**

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

(a.u.b. in blokletters)

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

* Nee 🡺 ***einde van deze vragenlijst***
* Ja

**73. Hoe heeft die persoon u geholpen?**

 *(U mag meer dan één vakje aankruisen)*

* Heeft de vragen voorgelezen
* Heeft mijn antwoorden opgeschreven
* Heeft de vragen voor mij 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**

**VAN DE VRAGENLIJST**

**Stuurt u de ingevulde vragenlijst a.u.b. terug in de bijgevoegde enveloppe.**

**Een postzegel is niet nodig.**