

# Vragenlijst tevredenheid cliënt

## EVIDENCE

### Instructie

- Voor informatie over het EVIDENCE project en deze vragenlijst: zie de bijgevoegde informatiebrief.
- Er zijn in deze vragenlijst geen goede of foute antwoorden.
- De vragenlijst bestaat uit 17 vragen.
- De vragen kunt u beantwoorden door een kruisje te zetten in het vakje van uw keuze. Bij elke vraag is **één antwoord** mogelijk.
- 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:

Ja

Nee

## **OVER UZELF**

### **1. Hoe lang woont u in dit verpleeghuis?**

- Minder dan een half jaar
- 6 maanden tot minder dan een jaar
- 1 tot 2 jaar
- 2 tot 5 jaar
- Meer dan 5 jaar

### **2. Wat is uw leeftijd?**

..... Jaar

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

- 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 .....

## **DESKUNDIGHEID ZORGVERLENERS**

De volgende vragen gaan over de **deskundigheid** en **beschikbaarheid** van zorgverleners in dit verpleeghuis in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij om de **verzorgenden en verpleegkundigen**.

### **4. Werken de zorgverleners vakkundig?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van Toepassing / Weet ik niet

### **5. Is er genoeg personeel in huis?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van Toepassing / Weet ik niet

### **6. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van Toepassing / Weet ik niet

**7. Houden de zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van Toepassing / Weet ik niet

**8. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van Toepassing / Weet ik niet

***AFSPRAKEN EN OVERLEG***

De volgende vragen gaan over de **afspraken** en het **overleg** met de zorginstelling over de zorg, bij uw opname of in de afgelopen 12 maanden.

**9. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van Toepassing / Niet nodig

**10. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van Toepassing / Niet nodig

**11. Komt het verpleeghuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van Toepassing / Niet nodig

***COMMUNICATIE EN INFORMATIE***

De volgende vragen gaan over de **communicatie en informatie** in de afgelopen 12 maanden. Eerst gaat het over de informatie die u van de zorginstelling heeft ontvangen.

**12. Geeft het verpleeghuis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen? (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enzovoorts)**

- Nee
- Ja
- Weet ik niet

**13. Geeft het verpleeghuis u genoeg informatie over uw rechten? (bijvoorbeeld dat u mag meebeslissen over de zorg en behandelingen, en dat u kunt klagen)**

- Nee
- Ja
- Weet ik niet

De volgende vragen gaan over de manier waarop **zorgverleners** met u omgaan. Het gaat hierbij om de **verzorgenden en verpleegkundigen**.

**14. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van Toepassing / Niet nodig

**15. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van Toepassing / Niet nodig

**16. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van Toepassing / Niet nodig

**TOT SLOT**

**17. Zou u het verpleeghuis bij uw vrienden en familie aanbevelen?**

- 0      *zeer waarschijnlijk **niet***
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10      *zeer waarschijnlijk **wel***