

# Ervaringen met de kortdurende ambulante geestelijke gezondheidszorg of verslavingszorg

## Consumer Quality Index

versie 4.0

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

## **Algemene informatie**

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met de ambulante geestelijke gezondheidszorg (ggz). Alle gegevens zullen anoniem en vertrouwelijk worden verwerkt.

### **Over het woordgebruik in de vragenlijst**

In de ggz worden uiteenlopende omschrijvingen gebruikt. Om de vragenlijst overzichtelijk te houden, is ervoor gekozen een beperkt aantal omschrijvingen te gebruiken.

- **Behandelaar:** Hiermee wordt ook bedoeld hulpverlener, therapeut, maatschappelijk werker, psychiater, sociaal psychiatrisch verpleegkundige (SPV-er) of psycholoog. Als u behandeld wordt door een team van behandelaars dan heeft de term betrekking op de behandelaar met wie u het meest contact heeft.
- **Behandeling:** Hieronder wordt ook hulp, hulpverlening, ondersteuning en begeleiding verstaan.
- **Behandelovereenkomst:** U kunt dit ook lezen als 'behandelplan' of 'behandelafspraken'.
- **Klachten:** Hiermee worden de (psychische) klachten en problemen bedoeld waarvoor u hulp zoekt/heeft gezocht.
- **Hem of haar:** Tot slot wordt er in de gehele tekst over 'hem' gesproken, u kunt dit lezen als 'hem/haar'.

### **Instructies voor het invullen van deze vragenlijst**

Beantwoord de vragen door een kruisje te zetten in **het vakje** dat links van het antwoord staat. Bij sommige vragen zijn meerdere antwoorden mogelijk. Bij die vragen staat dan aangegeven dat u meerdere vakjes kunt aankruisen.

Het is ook mogelijk dat bepaalde vragen op u niet van toepassing zijn. In de lijst wordt dan met een pijl aangegeven welke vragen u kunt overslaan en met welke vraag u kunt verdergaan:

- Nee
- Ja → ***ga verder met vraag 10***

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.

Beantwoord de lijst vraag voor vraag. Er zijn geen goede of foute antwoorden. Het is belangrijk dat u uw eigen ervaringen weergeeft.

Na het invullen kunt u de vragenlijst terugsturen in de bijgevoegde antwoordenvolp. U hoeft geen postzegel te plakken.

## VRAAG VOORAF

**1. Heeft u in de afgelopen 4 maanden tenminste één behandelcontact gehad met een therapeut, maatschappelijk werker, psychiater, sociaal psychiatrisch verpleegkundige of psycholoog?**

- Nee
- Ja

***Zo nee, dan is deze vragenlijst niet voor u bedoeld. Zou u in dit geval deze vraag met 'nee' willen beantwoorden en de vragenlijst willen terugsturen in de bijgevoegde antwoordenvolp?***

### **HULPVRAAG**

Er zijn verschillende redenen waarom iemand een behandeling in de ambulante ggz krijgt. Deze redenen kunnen van psychische aard zijn of samenhangen met moeilijkheden die mensen ondervinden.

**2. Waarvoor heeft u hulp gezocht?**

*Er zijn meerdere antwoorden mogelijk; u kunt alle antwoorden aankruisen die op u van toepassing zijn.*

- Depressieve klachten, somberheid, het niet meer zien zitten, niets meer voelen, nergens plezier in hebben
- Angst, fobie, dwanghandelingen en/of dwanggedachten
- Eetproblemen
- Psychose, wanen, hallucinaties, (ernstige) verwardheid
- Sterk wisselende stemmingen
- Persoonlijkheidsproblematiek (bijvoorbeeld borderline)
- Psychische klachten met een lichamelijke oorzaak
- Overbelastingsklachten, zoals burn-out, overspannenheid, stress, zich overbelast voelen
- Problemen vanwege het gebruik van alcohol, drugs, of door gokken
- Problemen met werk/baan, financiën, huisvesting, werk of school
- Relatieproblemen, huiselijk geweld, problemen in de opvoeding
- Rouw
- Andere reden(en), namelijk

**3. Wanneer zijn uw huidige klachten ongeveer begonnen?**

- Korter dan 1 maand geleden
- 1 tot 3 maanden geleden
- 3 tot 6 maanden geleden
- 6 maanden tot 1 jaar geleden
- 1 tot 2 jaar geleden
- Langer dan 2 jaar geleden

### **BEREIKBAARHEID VAN DE BEHANDELAAR(S)**

De volgende vragen gaan over de bereikbaarheid van de behandelaar(s). Neem hierbij de afgelopen 12 maanden in gedachten.

**4. Is het een probleem om een afspraak met uw behandelaar snel te laten plaatsvinden?**

- Een groot probleem
- Een klein probleem
- Geen probleem

**5. Is het een probleem om uw behandelaar overdag tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch te bereiken?**

- Een groot probleem
- Een klein probleem
- Geen probleem

---

(a.u.b. in blokletters)

6. Is het een **probleem** om een behandelaar **'s avonds of in het weekeind** telefonisch te bereiken, in geval van nood?

- Een groot probleem
- Een klein probleem
- Geen probleem

### **INFORMATIEVOORZIENING**

Deze vragen hebben betrekking op de *afgelopen 12 maanden*.

7. Heeft u informatie gekregen over de **behandelingsmogelijkheden** die er voor uw klachten zijn?

- Nee
- Ja

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

- Nee
- Ja

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

- Nee
- Ja

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

- Nee
- Ja

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

- Nee → *ga verder met vraag 15*
- Ja

12. Heeft u informatie gekregen over de **verschillende soorten medicijnen** die er bestaan voor uw klachten?

- Nee
- Ja

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

- Nee
- Ja

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

- Nee
- Ja

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

- Nee
- Ja

16. Heeft u informatie gekregen over **andere vormen van behandeling** of ondersteuning zoals zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning, patiëntenverenigingen, E-hulp en alternatieve geneeswijzen?

- Nee
- Ja

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

- Nee
- Ja

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

- Nee
- Ja

**19. Heeft u informatie gekregen over uw rechten als cliënt wat betreft de klachtenprocedure?**

- Nee
- Ja

**20. 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 laatste 12 maanden in gedachten.

**21. Kunt u uw voorkeuren aangeven voor een bepaalde vorm van behandeling?**

- Nee
- Ja

**22. Kunt u kiezen uit verschillende soorten behandelingen?**

- Nee
- Ja

**23. Kunt u kiezen wie uw behandelaar is?**

- Nee
- Ja

**24. Kunt u kiezen op welk tijdstip van de dag de behandeling plaatsvindt?**

- Nee
- Ja

**25. Is er een behandelplan gemaakt?**

- Nee → *ga verder met vraag 29*
- Ja

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

- Nee
- Ja

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

- Nee
- Ja

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

- Nee
- Ja
- Niet van toepassing

#### **BEJEGENING**

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

**29. Heeft uw behandelaar genoeg tijd voor u?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**30. Luistert uw behandelaar aandachtig naar u?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**31. Neemt de behandelaar u serieus?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**32. Begrijpt uw behandelaar in voldoende mate wat uw klachten zijn?**

- Nee
- Ja

**VERANDERINGEN IN KLACHTEN EN FUNCTIONEREN**

De volgende vragen gaan over hoe het nu met u gaat in vergelijking met 12 maanden geleden.

**33. 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

**34. 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

**35. 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

**INFORMATIE-UITWISSELING BEHANDELAARS**

De volgende vragen gaan over de samenwerking tussen verschillende zorgverleners. Hou hierbij de afgelopen 12 maanden in gedachten.

**36. Krijgt u behalve hulp van uw behandelaar ook nog hulp van een andere zorgverlener (bijvoorbeeld van uw huisarts)?**

- Nee → *ga verder met vraag 43*
- Ja

**37. Heeft uw behandelaar aan u toestemming gevraagd om informatie over u met andere zorgverleners te delen?**

- Nee
- Ja, eenmalig
- Ja, verschillende keren

**38. Moet u aan de andere zorgverlener(s) alles opnieuw vertellen over uw klachten?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**39. Zitten uw behandelaar en de andere zorgverlener(s) op één lijn als het over de beste behandeling voor uw klachten gaat?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**40. Geven uw behandelaars u tegenstrijdige informatie?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**41. Wordt uw huisarts geïnformeerd over uw behandeling door uw behandelaar?**

- Nee
- Ja
- Weet ik niet

**42. Wordt uw behandelaar geïnformeerd over uw lichamelijk functioneren door uw huisarts?**

- Nee
- Ja
- Weet ik niet

### **EVALUATIE EN AFRONDING** **BEHANDELING**

De volgende vragen gaan over hoe u behandeling tot nu toe is verlopen en over eventuele afronding van uw behandeling.

**43. Wanneer is uw meest recente behandeling gestart?**

- Kortere dan 1 maand geleden
- 1 tot 3 maanden geleden
- 3 tot 6 maanden geleden
- 6 maanden tot 1 jaar geleden
- 1 tot 2 jaar geleden
- Langer dan 2 jaar geleden

**44. Is uw behandeling inmiddels afgerond?**

- Nee → *ga verder met vraag 48*
- Ja

**45. Is de behandeling naar uw tevredenheid afgerond?**

- Nee
- Ja

**46. Zijn er afspraken gemaakt over nazorg?**

- Nee
- Ja

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

- Nee
- Ja

**48. Is/was de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?**

- Nee
- Ja

**49. Wordt/werd het behandelplan naar uw wens uitgevoerd?**

- Nee
- Ja

**50. Zou u deze instelling bij anderen aanbevelen?**

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

**51. Welk cijfer geeft u aan de behandeling? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend**

- 0 heel erg slechte behandeling
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 uitstekende behandeling

## **OVER UZELF**

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

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

- Slecht
- Matig
- Goed
- Zeer goed
- Uitstekend

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

- Slecht
- Matig
- Goed
- Zeer goed
- Uitstekend

### **54. Bent u een man of een vrouw?**

- Man
- Vrouw

### **55. 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

### **56. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?** *(een opleiding afgerond met een diploma of 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

---

(a.u.b. in blokletters)

### **57. Heeft u op dit moment een betaalde baan?**

- Nee
- Ja

### **58. Wat is het geboorteland van uzelf?**

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

---

(a.u.b. in blokletters)

**59. Wat is het geboorteland van uw vader?**

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

---

(a.u.b. in blokletters)

**60. Wat is het geboorteland van uw moeder?**

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

---

(a.u.b. in blokletters)

**61. 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)

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

- Nee → ***einde vragenlijst***
- Ja

**63. Hoe heeft die persoon u geholpen? (U mag meer dan één vakje aankruisen)**

- Heeft de vragen voorgelezen
- Heeft mijn antwoorden opgeschreven
- Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord
- Heeft de vragen in mijn taal vertaald
- Heeft op een andere manier geholpen, namelijk

---

(a.u.b. in blokletters)

**Hartelijk dank voor uw medewerking**