



Centrum voor Ontwikkeling  
Palliatieve Zorg Maastricht



Universiteit Maastricht

# WAT VINDT U VAN DE ZORG?

## Een vragenlijst voor de naaste over de kwaliteit van zorg

Mw. dr. Ireen Proot  
onderzoeker COPZ-M  
Instituut voor Gezondheidsethiek, UM  
Postbus 616  
6200 MD Maastricht  
Tel. 043-3882146, email: [i.proot@ige.unimaas.nl](mailto:i.proot@ige.unimaas.nl)

Copyright 2004 Universiteit Maastricht  
Capgroep Gezondheidsethiek en Wijsbegeerte  
Instituut voor Gezondheidsethiek

ISBN 90-807711-4-7

13-2-2004

## Toelichting

Wij willen u vragen wat u vindt van de zorg die uw zieke naaste en uzelf krijgen.

Is de zorg naar wens of zijn er punten die verbeterd kunnen worden.

Uw mening is voor ons van belang om zicht te krijgen op de huidige kwaliteit van zorg aan ernstig zieke mensen en hun naasten.

Met deze gegevens kan de kwaliteit van de zorg waar nodig worden verhoogd.

Bij de meeste vragen kunt u uw antwoord kenbaar maken door het hokje aan te kruisen dat het beste bij het door u gekozen antwoord past.

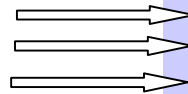
Wanneer u 'ja' aankruist, kunt u doorgaan naar de volgende vraag.

Wanneer u het hokje 'niet altijd', 'nee' of 'weet niet' aankruist, dan vragen wij **in het grijze blok** aan te geven of het belangrijk voor u is, en zo ja, om welke hulpverleners het gaat en wat er verbeterd zou kunnen worden.

Hieronder volgt een voorbeeld:

Zijn de hulpverleners telefonisch of via de bel voldoende bereikbaar?

<input type="checkbox"/>	ja
<input checked="" type="checkbox"/>	niet altijd
<input type="checkbox"/>	nee
<input type="checkbox"/>	weet niet
<input type="checkbox"/>	niet van toepassing



Is dat belangrijk voor u?  ja  nee

zo Ja: om welke hulpverlener(s) gaat het?

*Wijkverpleegkundige*

zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

*Vaste tijd waarop zij bereikbaar is*

Wanneer u meer schrijfruimte nodig heeft, kunt u de blanco achterzijde van de pagina's gebruiken onder vermelding van het nummer van de vraag.

Er bestaan geen goede of foute antwoorden: het gaat om **uw** mening.

Misschien zijn niet alle vragen op uw situatie van toepassing.

Bijvoorbeeld: Als uw zieke naaste geen hulpmiddelen / verpleegartikelen nodig heeft, kruist u het hokje 'niet van toepassing' aan en kunt u verder gaan met de volgende vraag.

**Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking.**

1. Wilt u de datum van **vandaag** invullen?      dag      maand      jaar  
 -  -

2. Wilt u aankruisen waar uw zieke naaste **op dit moment** verblijft?  
 Thuis  
 Ziekenhuis  
 Verpleeghuis  
 Hospice  
 Verzorgingshuis  
 Anders, namelijk.....

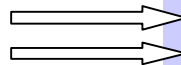
3. Welke hulpverleners zijn **op dit moment** bij de zorg voor uw zieke naaste en voor uzelf betrokken?  
*U kunt meer antwoorden aankruisen.*

<input type="checkbox"/>	Verpleegkundige / verzorgende	<input type="checkbox"/>	Maatschappelijk werkende
<input type="checkbox"/>	Arts	<input type="checkbox"/>	Activiteitenbegeleider
<input type="checkbox"/>	Psycholoog	<input type="checkbox"/>	Muziektherapeut
<input type="checkbox"/>	Apotheker	<input type="checkbox"/>	Alternatieve hulpverlener, namelijk.....
<input type="checkbox"/>	Fysiotherapeut	<input type="checkbox"/>	Pastoor / Geestelijk verzorger (pastor)
<input type="checkbox"/>	Ergotherapeut	<input type="checkbox"/>	Vrijwilligers (b.v. Rode Kruis)
<input type="checkbox"/>	Logopedist	<input type="checkbox"/>	Anders, namelijk.....
<input type="checkbox"/>	Diëtist		

De volgende vragen gaan over de hulpverleners die u bij vraag 3 hebt aangekruist.  
De vragen gaan over **de plaats waar uw zieke naaste nu is**.  
Wanneer uw zieke naaste langer dan een maand op deze plaats verblijft, wilt u dan  
bij het beantwoorden van de vragen de **afgelopen maand in gedachten nemen**?

4. Krijgt u voldoende informatie over uw zieke naaste van de hulpverleners?

- ja
- niet altijd
- nee
- niet van toepassing



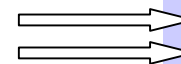
Is dat belangrijk voor u?     ja     nee

zo Ja: om welke hulpverlener(s) gaat het?

zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

5. Krijgt u voldoende praktische informatie over hoe u uw zieke naaste kunt helpen?

- ja
- niet altijd
- nee
- niet van toepassing



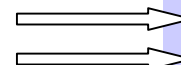
Is dat belangrijk voor u?     ja     nee

zo Ja: om welke hulpverlener(s) gaat het?

zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

6. Wanneer de hulpverleners besluiten nemen over de zorg voor uw zieke naaste, wordt u daar dan voldoende in betrokken?

- ja
- niet altijd
- nee
- niet van toepassing



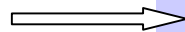
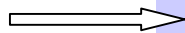
Is dat belangrijk voor u?     ja     nee

zo Ja: om welke hulpverlener(s) gaat het?

zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

7. Verhelpen of verzachten de hulpverleners eventuele lichamelijke klachten of ongemakken van uw zieke naaste voldoende?

- ja
- niet altijd
- nee
- niet van toepassing



Is dat belangrijk voor u?     ja     nee

zo Ja: om welke hulpverlener(s) gaat het?

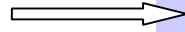
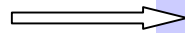
---

zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

---

8. Maken de hulpverleners het uw zieke naaste zo comfortabel mogelijk? (bijvoorbeeld door te zorgen voor een comfortabele (lig)houding)

- ja
- niet altijd
- nee
- niet van toepassing



Is dat belangrijk voor u?     ja     nee

zo Ja: om welke hulpverlener(s) gaat het?

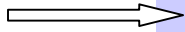
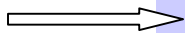
---

zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

---

9. Houden de hulpverleners voldoende rekening met de persoonlijke wensen van uw zieke naaste?

- ja
- niet altijd
- nee
- niet van toepassing



Is dat belangrijk voor u?     ja     nee

zo Ja: om welke hulpverlener(s) gaat het?

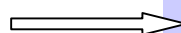
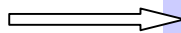
---

zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

---

10. Krijgt u als direct betrokkene voldoende hulp bij huishoudelijke activiteiten?

- ja
- niet altijd
- nee
- niet van toepassing



Is dat belangrijk voor u?     ja     nee

zo Ja: om welke hulpverlener(s) gaat het?

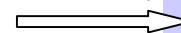
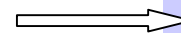
---

zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

---

11. Krijgt u voldoende hulp bij de lichamelijke verzorging van uw zieke naaste?

- ja
- niet altijd
- nee
- niet van toepassing



Is dat belangrijk voor u?     ja     nee

zo Ja: om welke hulpverlener(s) gaat het?

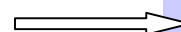
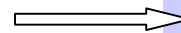
---

zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

---

12. Kunt u zelf voldoende bepalen wat uw taak is in de zorg voor uw zieke naaste?

- ja
- niet altijd
- nee
- niet van toepassing



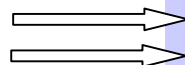
Is dat belangrijk voor u?     ja     nee

zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

---

13. Zijn er hulpverleners aanwezig wanneer het nodig is?

- ja
- niet altijd
- nee
- niet van toepassing



Is dat belangrijk voor u?     ja     nee

zo Ja: om welke hulpverlener(s) gaat het?

---

zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

---

14. Wordt de geboden hulp voor uw zieke naaste in voldoende mate financieel vergoed?

- ja
- niet altijd
- nee
- weet niet
- niet van toepassing



Is dat belangrijk voor u?     ja     nee

zo Ja: om welke hulp gaat het?

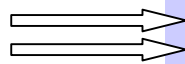
---

zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

---

15. Zijn voldoende hulpmiddelen / verpleegartikelen aanwezig wanneer uw zieke naaste deze nodig heeft?

- ja
- niet altijd
- nee
- niet van toepassing



Is dat belangrijk voor u?     ja     nee

zo Ja: om welke hulpmiddelen / verpleegartikelen gaat het?

---

zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

---

16. Worden hulpmiddelen / verpleegartikelen voor uw zieke naaste in voldoende mate financieel vergoed?

- ja
- niet altijd
- nee
- weet niet
- niet van toepassing



Is dat belangrijk voor u?     ja     nee

zo Ja: om welke hulpmiddelen / verpleegartikelen gaat het?

---

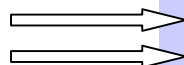
zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

---

We herinneren er nog even aan dat de vragen gaan over de hulpverleners die u bij vraag 3 hebt aangekruist, over **de plaats waar uw zieke naaste nu is en over de afgelopen maand.**

17. Voelt u zich voldoende gesteund door de hulpverleners?

- ja
- niet altijd
- nee
- niet van toepassing



Is dat belangrijk voor u?     ja     nee

zo Ja: om welke hulpverlener(s) gaat het?

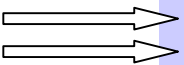
---

zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

---

18. Kunt u met de hulpverleners voldoende praten over wat het voor u betekent om voor uw zieke naaste te zorgen?

- ja
- niet altijd
- nee
- niet van toepassing



Is dat belangrijk voor u?     ja     nee

zo Ja: om welke hulpverlener(s) gaat het?

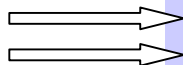
---

zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

---

19. Krijgt u voldoende geestelijke bijstand?

- ja
- niet altijd
- nee
- niet van toepassing



Is dat belangrijk voor u?     ja     nee

zo Ja: om welke hulpverlener(s) gaat het?

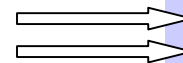
---

zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

---

20. Krijgt u van de hulpverleners voldoende steun bij de voorbereiding op het afscheid nemen?

- ja
- niet altijd
- nee
- niet van toepassing



Is dat belangrijk voor u?     ja     nee

zo Ja: om welke hulpverlener(s) gaat het?

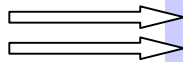
---

zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

---

21. Hebben de hulpverleners aandacht voor momenten en ervaringen die het leven voor u ondanks alles de moeite waard maken?

- ja
- niet altijd
- nee
- niet van toepassing



Is dat belangrijk voor u?     ja     nee

zo Ja: om welke hulpverlener(s) gaat het?

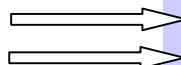
---

zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

---

22. Houden de hulpverleners voldoende rekening met uw persoonlijke wensen?

- ja
- niet altijd
- nee
- niet van toepassing



Is dat belangrijk voor u?     ja     nee

zo Ja: om welke hulpverlener(s) gaat het?

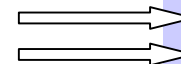
---

zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

---

23. Stimuleren de hulpverleners u voldoende om werk, hobby's en contacten (gedeeltelijk) voort te zetten?

- ja
- niet altijd
- nee
- niet van toepassing



Is dat belangrijk voor u?     ja     nee

zo Ja: om welke hulpverlener(s) gaat het?

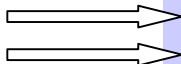
---

zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

---

24. Hebben de hulpverleners voldoende aandacht voor **uw** lichamelijke gezondheid?

- ja
- niet altijd
- nee
- niet van toepassing



Is dat belangrijk voor u?     ja     nee

zo Ja: om welke hulpverlener(s) gaat het?

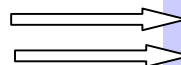
---

zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

---

25. Hebben de hulpverleners voldoende kennis en vaardigheden om uw zieke naaste en u de hulp te bieden die nodig is?

- ja
- niet altijd
- nee
- niet van toepassing



Is dat belangrijk voor u?     ja     nee

zo Ja: om welke hulpverlener(s) gaat het?

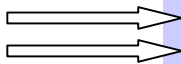
---

zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

---

26. Hebt u voldoende vertrouwen in de hulpverleners?

- ja
- niet altijd
- nee
- niet van toepassing



Is dat belangrijk voor u?     ja     nee

zo Ja: om welke hulpverlener(s) gaat het?

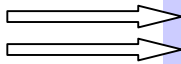
---

zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

---

27. Sluit de zorg van de verschillende hulpverleners voldoende op elkaar aan?

- ja
- niet altijd
- nee
- niet van toepassing



Is dat belangrijk voor u?     ja     nee

zo Ja: om welke hulpverlener(s) gaat het?

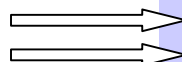
---

zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

---

28. Zijn de hulpverleners telefonisch of via de bel voldoende bereikbaar?

- ja
- niet altijd
- nee
- niet van toepassing



Is dat belangrijk voor u?     ja     nee

zo Ja: om welke hulpverlener(s) gaat het?

---

zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

---

De volgende vragen gaan over de hulpverleners die u hierboven hebt aangekruist, **én over uw naasten (uw zieke naaste en andere naasten).**

29. Welke naaste(n) zijn op dit moment nauw bij u betrokken?  
*U kunt meer antwoorden aankruisen.*

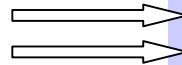
- Geen     $\Rightarrow$  ga door met vraag 33
- Partner
- Ouder(s)
- Kind(eren)
- Zus(sen) / Broer(s)

- Overig(e) familielid(leden)
- Vriend(en) / Vriendin(nen)
- Bu(u)r(en)
- Ander(en), namelijk.....

De vragen gaan over **de plaats waar uw zieke naaste nu is en over de afgelopen maand.**

30. Is er voldoende gelegenheid voor u als direct betrokkene om met uw naaste(n) te praten over hoe u zich voelt?

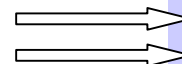
- ja
- niet altijd
- nee
- niet van toepassing



Is dat belangrijk voor u?     ja     nee  
zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

31. Voelt u zich voldoende gesteund door uw zieke naaste, familie en vrienden?

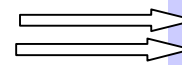
- ja
- niet altijd
- nee
- niet van toepassing



Is dat belangrijk voor u?     ja     nee  
zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

32. Als er problemen zijn tussen u en uw zieke naaste, kunt u dan voldoende terecht bij familieleden, vrienden en/of hulpverleners om deze problemen te bespreken?

- ja
- niet altijd
- nee
- niet van toepassing



Is dat belangrijk voor u?     ja     nee  
zo Ja: wat zou er verbeterd kunnen worden?

U kunt in de volgende twee vragen met uw eigen woorden aangeven over welke onderdelen van de zorg voor uw zieke naaste en uzelf u heel tevreden bent en over welke onderdelen u minder tevreden bent. U hoeft u niet te beperken tot één onderdeel van de zorg. U mag per vraag meer onderwerpen beschrijven.

33. Heel goed aan de zorg vind ik dat \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

34. Minder goed aan de zorg vind ik dat \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

35. Wilt u hieronder met een rapportcijfer (1 = zeer slecht, 10 = uitmuntend) aangeven wat uw mening is over de zorg als totaal voor uw zieke naaste en uzelf. Neemt u hiervoor de plaats waar uw zieke naaste nu is en de zorg over de afgelopen maand in gedachten.

a. Over het geheel genomen waardeer ik de zorg voor **mijn zieke naaste** met een .....

b. Over het geheel genomen waardeer ik de zorg voor **mijzelf met een** .....

