

# Ervaringen met de kortdurende ambulante geestelijke gezondheidszorg of verslavingszorg

## Consumer Quality Index

versie 4.0

Het basisonwerp 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 weekend 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