

Klik hier als u tekst wilt invoeren.



Toelichting op cliëntenenquête

Het inventariseren van de ervaringen van cliënten over uw praktijk is nodig om te weten of de zorg en de praktijkvoering aansluit bij de wensen van uw cliënten. Deze enquête is een goed middel om de ervaringen van uw cliënten te onderzoeken. U leert van de positieve feedback wat cliënten waarderen in uw praktijk. Die aspecten kunt u verder uitbouwen. De informatie uit de negatieve feedback kunt u gebruiken voor verbeteringen. Eventuele opmerkingen en tips zijn ook belangrijke aandachtspunten om mee te nemen in de analyse. U kunt op uw website aangeven welke feedback cliënten hadden en wat u met deze informatie hebt gedaan.

Allereerst vindt u een begeleidende brief die voor de cliënten bestemd is. Hierachter is de cliëntenenquête opgenomen.

De begeleidende brief bij de cliëntenenquête is een Worddocument. U kunt de brief aan uw eigen situatie aanpassen. U kunt bijvoorbeeld uw eigen telefoonnummer en praktijknaam invoegen. Eventueel kunt u de brief (en de enquête) printen op uw eigen briefpapier.

Leest u de brief voor de cliënten goed door voor u hem gaat gebruiken en pas hem waar nodig aan!

Om een goed beeld te krijgen van de mening van de cliënten, moet u van minimaal 25% van uw cliënten feedback ontvangen (dat is voor een normpraktijk van 105 zorgeenheden ongeveer 25 ingevulde cliëntenenquêtes). Het gaat om alle cliënten die uit zorg gaan. Dit kan bijvoorbeeld al in het eerste trimester gebeuren, maar kan ook pas na de bevalling zijn.

Er zijn verschillende manieren om de enquêtes uit te delen:

- U kunt bijvoorbeeld de maanden januari, februari, maart en april hiervoor te reserveren. In deze periode krijgen dan alle cliënten die uit zorg gaan een enquête mee.
- U kunt ook twee maanden in het voorjaar en twee maanden in het najaar reserveren voor de cliëntenenquête. In die periode geeft u aan alle cliënten die uit zorg gaan een enquête.
- Een alternatief is om gedurende het hele jaar elke derde cliënt die uit zorg gaat een enquête mee te geven.
- Aan cliënten die na de bevalling uit de zorg gaan, kunt u de enquête in het kraambed uitdelen. Aan het eind van het kraambed kunt u de ingevulde enquête weer terugvragen. De cliënten kunnen deze ook per post opsturen of tijdens de nacontrole meenemen. Voor het terugsturen kunt u een voorgeadresseerde envelop bijvoegen, zodat de cliënten de enquête zonder veel moeite terug kunnen sturen. Bovendien kunnen de cliënten dan volledig anoniem hun feedback geven.

U kunt er ook voor kiezen om de cliëntenenquêtes digitaal te meten. Veel software systemen kunnen eenvoudig een lijst van cliënt e-mailadressen genereren om een enquête verzoek te sturen. Digitaal meten geeft u realtime inzicht in de ervaringen van uw cliënten. Bovendien hoeft u niet zelf de informatie te verwerken. Er zijn bedrijven die dit tegen geringe kosten aanbieden.

Klik hier als u tekst wilt invoeren.



Evaluatieformulier voor cliënten in de praktijk ...

Wij, verloskundigen uit praktijk hebben u begeleid tijdens uw zwangerschap, bevalling en/of kraambed. Wij willen onze zorg zoveel mogelijk afstemmen op de wensen en behoeften van onze cliënten. De mening van u als cliënt over onze praktijk is hiervoor heel bepalend. Door middel van dit evaluatieformulier willen wij u vragen wat u van de zorgverlening in onze praktijk vond en wat er volgens u verbeterd kan worden.

Wij zouden het erg op prijs stellen als u deze enquête in wilt vullen. Het invullen van dit formulier kost ongeveer een kwartier.

Wilt u deze vragenlijst in zijn geheel invullen en aan het eind van het kraambed aan de verloskundige meegeven, naar de praktijk sturen of bij de nacontrole inleveren. U kunt zelf kiezen of u de vragen anoniem in wilt vullen of niet.

Deze vragenlijst kunt u invullen door aan te kruisen in welke mate u het eens bent met de uitspraken in de vragenlijst. Bijvoorbeeld:

Er lagen regelmatig nieuwe tijdschriften in de wachtkamer	Helemaal oneens	0	0	0	<input checked="" type="radio"/>	Helemaal eens	0	nvt
---	-----------------	---	---	---	----------------------------------	---------------	---	-----

Als u het met deze uitspraak 'Helemaal eens' bent dan zet u het kruisje op bovenstaande plaats. Naarmate u het meer eens bent met deze uitspraak zet u het kruisje meer naar rechts. Mocht de uitspraak helemaal niet op u of uw situatie van toepassing zijn geweest dan kunt u 'nvt' (niet van toepassing) aankruisen.

Als u wilt dan kunt u een toelichting geven bij uw antwoorden, deze kunt u in uw eigen woorden weergeven aan het eind van elk blok vragen.

Wilt u alle vragen te beantwoorden?

Waar in de vragenlijst wordt gesproken van 'zij/haar' kunt u ook 'hij/zijn' lezen.

Op basis van, onder andere, uw informatie zullen wij regelmatig onderdelen van de zorgverlening aanpassen. U kunt deze aanpassingen lezen op onze website: www.xxxx.nl

Mocht u naar aanleiding van deze vragenlijst nog vragen en/of opmerkingen hebben, dan kunt u contact opnemen met de praktijk, telefoonnummer 000 - 1111111.

Klik hier als u tekst wilt invoeren.



Evaluatieformulier voor cliënten in de praktijk

Praktijkinrichting

1.	De praktijk is goed toegankelijk (ook voor kinderwagens en rolstoelen).	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
2.	De praktijk ziet er netjes en hygiënisch uit.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
3.	De stoelen in de wachtkamer zitten prettig.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
4.	In de wachtkamer is er voor kinderen van verschillende leeftijden voldoende, veilig en schoon speelgoed.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
5.	Er liggen regelmatig nieuwe tijdschriften in de wachtkamer.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
6.	In de wachtkamer was nuttige informatie te vinden (folders, TV-scherm, etc).	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
7.	In de wachtkamer kon ik koffie of thee pakken als ik dat wilde	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt

Welk onderwerp uit bovenstaande vragen is voor u het belangrijkste? (omcirkel de vraag van uw keuze)

Vraag 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7

Toelichting:

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Praktijkorganisatie

8.	Meestal kon ik een afspraak maken op een voor mij geschikt tijdstip.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0 nvt
9.	De assistente hielp mij goed.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0 nvt
10.	Ik hoefde niet te lang te wachten in de wachtkamer.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0 nvt
11.	Ik ben goed geïnformeerd over de praktijkorganisatie (telefoonnummers, openingstijden, etc)	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0 nvt
12.	De praktijkinformatie (folder, website) klopt met mijn ervaringen in de praktijk.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0 nvt
13.	Ik weet hoe ik gebruik kan maken van de klachtenregeling van de praktijk.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0 nvt

Welk onderwerp uit bovenstaande vragen is voor u het belangrijkste? (omcirkel de vraag van uw keuze)

Vraag 8, 9, 10, 11, 12, 13

Toelichting:

Klik hier als u tekst wilt invoeren.



De verloskundige

14.	Ik kon met mijn vragen en zorgen bij de verloskundige terecht.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
15.	De verloskundige nam voldoende tijd voor mij.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
16.	De verloskundige was geïnteresseerd in mij.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
17.	De verloskundige kwam gemaakte afspraken na.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
18.	De verloskundige begeleidde mij goed tijdens de zwangerschap.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
19.	Er werd naar mijn idee vertrouwelijk omgegaan met mijn gegevens.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
20.	De verloskundige gaf begrijpelijke informatie	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
21.	De verloskundige gaf mij informatie over wat ik van haar kon verwachten aan zorg en begeleiding.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
22.	De verloskundige gaf mij voldoende ruimte om mijn zwangerschap, bevalling en kraambed op mijn eigen manier in te vullen.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
23.	De verloskundige betrok mijn partner, en eventueel mijn kinderen, goed bij de zwangerschap, bevalling en kraambed.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt

Welk onderwerp uit bovenstaande vragen is voor u het belangrijkste? (omcirkel de vraag van uw keuze)

Vraag 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23

Toelichting:

Klik hier als u tekst wilt invoeren.



De zwangerschap

24.	De verloskundige gaf mij voldoende informatie over de zwangerschap zodat ik wist wat ik kon verwachten.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
25.	De verloskundige stimuleerde mij om een geboortepan te maken.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
26.	De verloskundige besprak voldoende mijn verwachtingen en wensen ten aanzien van de zwangerschap.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
27.	Ik kreeg voldoende informatie over prenatale screening.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
28.	Ik vond dat er voldoende privacy was tijdens het lichamelijk onderzoek.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
29.	Tijdens het spreekuur, werd de verloskundige vrijwel niet gestoord (doordat er iemand binnen kwam lopen, door de telefoon, etc).	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt

Welk onderwerp uit bovenstaande vragen is voor u het belangrijkste? (omcirkel de vraag van uw keuze)

Vraag 24, 25, 26, 27, 28, 29

Toelichting:

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

De bevalling

30.	De verloskundige gaf mij voldoende informatie over de bevalling.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
31.	De verloskundige besprak voldoende mijn wensen en verwachtingen over de bevalling. (geboorteplan)	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
32.	De verloskundige heeft mij voldoende geïnformeerd over de voor- en nadelen van pijnbestrijding.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
33.	Ik kreeg voldoende informatie over de voor- en nadelen van een thuis- en ziekenhuisbevalling.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
34.	Ik had er vertrouwen in dat de verloskundige mij goed zou bijstaan tijdens de bevalling.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
35.	De verloskundige maakte, toen ik ging bevallen, duidelijke afspraken met mij wanneer zij langs zou komen en wanneer zij zou blijven.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
36.	De verloskundige was zoveel als ik wenste bij de bevalling aanwezig.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
37.	De verloskundige begeleidde mij goed tijdens de bevalling.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt

Welk onderwerp uit bovenstaande vragen is voor u het belangrijkste? (omcirkel de vraag van uw keuze)

Vraag 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37

Toelichting:

Klik hier als u tekst wilt invoeren.



Overdracht gynaecoloog of verloskundige in het ziekenhuis

38. Bent u doorverwezen naar de gynaecoloog of verloskundige in het ziekenhuis?

- Ja
- Nee

Deze vragen gelden alleen als u bent doorverwezen naar de gynaecoloog of verloskundige in het ziekenhuis!

- | | | | | | | | |
|-----|--|-----------------|---|---|---|---|---------------|
| 39. | De verloskundige heeft met mij besproken waarom ik werd doorverwezen. | Helemaal oneens | 0 | 0 | 0 | 0 | Helemaal eens |
| 40. | De gynaecoloog of verloskundige in het ziekenhuis was goed op de hoogte van mijn gegevens en situatie. | Helemaal oneens | 0 | 0 | 0 | 0 | Helemaal eens |

Toelichting:

Klik hier als u tekst wilt invoeren.



Het kraambed

41.	De verloskundige had mij goed voorbereid op de tijd na de bevalling.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
42.	De verloskundige gaf mij in het kraambed goede informatie over de lichamelijke en geestelijke gevolgen van de bevalling.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
43.	De verloskundige gaf mij goede informatie over de gezondheid van mijn baby.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
44.	De verloskundige begeleidde mij goed tijdens het kraambed.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
45.	Ik kreeg voldoende informatie over de voor- en nadelen van borst- en flesvoeding.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
46.	De verloskundige gaf mij voldoende ondersteuning bij de (borst)voeding.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
47.	De verloskundige en kraamverzorgende zaten met hun adviezen op één lijn.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
48.	Ik kreeg voldoende gelegenheid om de bevalling met de verloskundige na te bespreken.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
49.	Ik vind het prettig dat ik na zes weken op nacontrole kan komen.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
50.	Ik kreeg voldoende informatie over de voor- en nadelen van de verschillende anticonceptie methoden.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal Eens	0	nvt
51.	De verloskundige heeft mij goed geholpen om de vorm van anticonceptie te kiezen die het beste bij mij past.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal Eens	0	nvt
52.	Ik kon op een voor mij passend moment starten met de anticonceptie	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal Eens	0	nvt

Welk onderwerp uit bovenstaande vragen is voor u het belangrijkste? (omcirkel de vraag van uw keuze)

Vraag 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52

Toelichting:

Klik hier als u tekst wilt invoeren.



Bereikbaarheid en beschikbaarheid van de verloskundige

53.	Ik wist goed in welke situaties ik de verloskundige of juist de praktijkassistente moest bellen.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
54.	Ik kon de verloskundigen of de assistente gemakkelijk telefonisch bereiken.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
55.	Wanneer ik mij zorgen maakte dan kwam de verloskundige langs of kon ik tussendoor op het spreekuur komen.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
56.	In noodgevallen kon ik de verloskundige snel genoeg bereiken.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt
57.	Alle verloskundigen zaten op één lijn wat betreft hun adviezen.	Helemaal oneens	0	0	0	0	Helemaal eens	0	nvt

Welk onderwerp uit bovenstaande vragen is voor u het belangrijkste? (omcirkel de vraag van uw keuze)

Vraag 53, 54, 55, 56, 57

Toelichting :

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Wat vond u goed aan de praktijk en wat zouden ideeën voor verbeteringen zijn?

Goed:

-
-
-

Verbeteringen:

-
-
-

Hoe kende u deze praktijk?

Via vriendinnen of familie

De huisarts

Advertentie in de krant

Internet

Anders, namelijk:

Waarom heeft u voor deze praktijk gekozen?

Vriendinnen of familie waren positief over de praktijk

De manier van werken van de verloskundige sprak mij aan

De website sprak mij aan

Op advies van de huisarts

Anders, namelijk:

Welk rapportcijfer zou u deze praktijk geven? (Omcirkel het antwoord van uw keuze, waarbij een 10 staat voor uitstekend en een 1 voor slecht)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Hartelijk dank voor het invullen van deze vragenlijst!

Hieronder kunt u uw naam en adres invullen, maar dit hoeft niet.

Naam:

Adres:

Postcode en plaats:

Telefoonnummer: