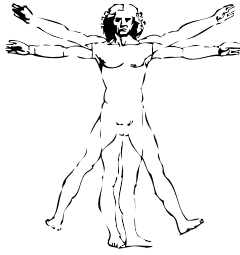


Wilt u uw ONS in tien minuten helpen om nog beter te worden? Daar wordt u zelf ook beter van.

1



## Arthron Zoetermeer

Centrum in beweging

We willen graag weten wat u van de zorg en dienstverlening binnen ons centrum vindt. Of u nu tevreden of minder tevreden bent, het biedt aanknopingspunten om de kwaliteit verder te ontwikkelen. Zo kunnen wij weer beter adviseren, behandelen en begeleiden.

De vragen of stellingen betreffen verschillende onderwerpen, zoals de fysiotherapeutische behandeling, de informatievoorziening en omgang met klachten over de behandeling. Per onderwerp leggen wij u een aantal vragen of stellingen voor. U kunt aangeven in hoeverre u het eens bent met de stelling door het nummer te omcirkelen dat volgens u het meest van toepassing is. Bij een aantal vragen kunt u 'ja' of 'nee' omcirkelen.

Een voorbeeld:

Er is voldoende parkeergelegenheid bij de praktijk

Volledig oneens	Oneens	Niet eens/ Niet oneens	Eens	Volledig mee eens	Niet van toepassing
1	2	3	4	5	nvt

Mocht u een situatie zoals beschreven in de stelling of vraag (nog) niet hebben ervaren of niet herkennen, dan kunt u bij een aantal items nummer n.v.t. (niet van toepassing) omcirkelen.

Er zijn geen 'goede' of 'foute' antwoorden. Om onze kwaliteit te kunnen verbeteren en nog beter aan te laten sluiten bij uw wensen, horen we graag uw mening, ook als u niet tevreden bent.

Het invullen van de enquête duurt ongeveer 10 minuten. De gegevens worden anoniem verwerkt.

Alvast hartelijk bedankt voor uw medewerking!

## Uw gegevens

Aankruisen wat van toepassing is

Leeftijd \_\_\_\_\_  Man  Vrouw

Hoe lang (hoeveel dagen/weken/maanden/jaren) heeft u al last van het gezondheidsprobleem waarvoor u bij de fysiotherapeut behandeld wordt?

\_\_\_\_\_ dagen/weken/maanden/jaren

Sinds wanneer bent u onder behandeling van de fysiotherapeut?

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ (dd/mm/jjjj)

Hoeveel behandelingen heeft u tot nu toe gehad?

\_\_\_\_\_ behandelingen

Bent u al eens eerder behandeld door een fysiotherapeut?

Ja  Nee

Waar vindt de fysiotherapeutische behandeling plaats?

In de fysiotherapiepraktijk  Aan huis

Wordt u individueel of in een groep behandeld?

Individueel  Groep

Onderstaande stellingen betreffen de verschillende onderdelen die samen het verloop van uw huidige behandeling bepalen.

	Volledig oneens	Oneens	Niet eens/ Niet oneens	Eens	Volledig mee eens	Niet van toepassing
1 Mijn fysiotherapeut vraagt bij de eerste behandeling grondig naar mijn klachten	1	2	3	4	5	n.v.t
2 Mijn fysiotherapeut vertelt in begrijpelijke taal wat de behandeling inhoudt	1	2	3	4	5	n.v.t
3 Mijn fysiotherapeut overlegt met mij over mijn behandelplan	1	2	3	4	5	n.v.t
4 Mijn fysiotherapeut vraagt mij aan het begin van elke behandeling hoe het met mij gaat	1	2	3	4	5	n.v.t
5 Mijn fysiotherapeut geeft uitleg over wat hij doet	1	2	3	4	5	n.v.t
6 Mijn fysiotherapeut gaat handig om met de aanwezige Trainingsapparatuur en oefenmaterialen	1	2	3	4	5	n.v.t
7 Ik vind mijn fysiotherapeut vakbekwaam	1	2	3	4	5	
8 Mijn fysiotherapeut adviseert mij hoe ik nieuwe klachten kan voorkomen	1	2	3	4	5	n.v.t
9 Mijn fysiotherapeut vertelt mij duidelijk welke oefeningen ik thuis moet doen	1	2	3	4	5	n.v.t
10 Mijn fysiotherapeut werkt samen met mij aan het oplossen van mijn klachten	1	2	3	4	5	n.v.t
11 Mijn fysiotherapeut evalueert samen met mij tussentijds de behandeling	1	2	3	4	5	n.v.t
12 Door de behandeling kan ik mijn dagelijkse bezigheden beter uitvoeren	1	2	3	4	5	n.v.t
13 Als goede vrienden vergelijkbare problematiek hebben, dan zou ik mijn fysiotherapeut aanraden	1	2	3	4	5	n.v.t

Geef een rapportcijfer voor uw tevredenheid over de behandeling

Erg slecht	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uitstekend
										10

## Informatie

Onderstaande vragen hebben betrekking op de informatie die u van uw fysiotherapeut of de praktijk heeft ontvangen tijdens uw huidige behandeling.

	1	2	3	4	5
14 Heeft u onze praktijkfolder ontvangen? Indien nee ga verder met vraag 16	Ja				Nee
15 Verstreekt de folder u van voldoende informatie?	1	2	3	4	5
Heeft u nog suggesties voor onze folder?					

---



---



---



---



---

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden/ Niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden					
16 Behandelt uw fysiotherapeut de informatie die u geeft vertrouwelijk?	Ja		Nee							
17 Hoe tevreden bent u over de wijze waarop uw fysiotherapeut omgaat met uw informatie?	1	2	3	4	5					
18 Geeft uw fysiotherapeut u inzicht in wat uw aandoening/ gezondheidsprobleem inhoudt? Indien nee ga verder naar het rapportcijfer	Ja		Nee							
18 <sup>a</sup> Hoe tevreden bent u over de manier waarop uw fysiotherapeut u inzicht geeft in wat uw aandoening/gezondheidsprobleem inhoudt?	1	2	3	4	5					
Geef een rapportcijfer voor uw tevredenheid over de informatie										
	Erg slecht 1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uitstekend 10

## Bejegening

Onderstaande stellingen hebben betrekking op uw ervaringen met de manier waarop uw fysiotherapeut tijdens de huidige behandeling met u omgaat.

	Volledig oneens	Oneens	Niet eens/ Niet oneens	Eens	Volledig mee eens					
19 Mijn fysiotherapeut behandelt mij respectvol	1	2	3	4	5					
20 Mijn fysiotherapeut luistert aandachtig naar wat ik zeg	1	2	3	4	5					
21 Mijn fysiotherapeut stelt mij op mijn gemak	1	2	3	4	5					
22 Mijn fysiotherapeut neemt voldoende tijd om met mij te praten	1	2	3	4	5					
23 Mijn fysiotherapeut komt gemaakte afspraken na	1	2	3	4	5					
Geef een rapportcijfer voor uw tevredenheid over de bejegening										
	Erg slecht 1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uitstekend 10

Onderstaande vragen/stellingen gaan in op de klachtenafhandeling met betrekking tot de fysiotherapeutische behandeling of de praktijkvoering van de fysiotherapeut. Belangrijk bij de beantwoording van de onderstaande vragen is dat het om klachten gaat die u geuit heeft aan de fysiotherapeut of de praktijk. Indien u uw antwoorden wilt toelichten is hiervoor een mogelijkheid achteraan de vragenlijst.

24 Heeft u wel eens klachten over uw fysiotherapeutische behandeling geuit (schriftelijk dan wel mondeling) aan uw behandelend fysiotherapeut of de praktijk?  
Indien nee ga door met vraag 25

Ja                      Nee

Indien u wel eens klachten over de fysiotherapeutische behandeling of de praktijkvoering heeft geuit:

	1	2	3	4	5	n.v.t.
	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden/ Niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	
24 <sup>a</sup> De snelheid waarmee er is gereageerd op uw klacht over de fysiotherapeutische behandeling of de praktijkvoering	1	2	3	4	5	n.v.t.
24 <sup>b</sup> De geboden oplossing voor de klacht over de fysiotherapeutische behandeling of de praktijkvoering	1	2	3	4	5	
24 <sup>c</sup> De wijze van afhandelen van uw klacht over de fysiotherapeutische behandeling of de praktijkvoering	1	2	3	4	5	

Geef een rapportcijfer voor uw tevredenheid over de klachtenbehandeling

Erg slecht	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uitstekend
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

## Accommodatie

Onderstaande vragen hebben betrekking op de locatie, het gebouw waarin de praktijk nu is gevestigd en op de inrichting van de huidige praktijk.

	1	2	3	4	5	n.v.t.
	Volledig oneens	Oneens	Niet eens/ Niet oneens	Eens	Volledig mee eens	
25 De praktijk van mijn fysiotherapeut is schoon (lees: hygiënisch)	1	2	3	4	5	n.v.t.
26 De praktijk biedt voldoende privacy (bijvoorbeeld gehorigheid van behandelkamer)	1	2	3	4	5	n.v.t.
27 De praktijk biedt mij voldoende privacy bij het omkleeden	1	2	3	4	5	n.v.t.
28 Het praktijkgebouw en de behandelkamer zijn goed toegankelijk voor mij	1	2	3	4	5	n.v.t.
29 De praktijk biedt mij voldoende comfort (bijvoorbeeld grootte, stoelen en temperatuur)	1	2	3	4	5	n.v.t.
30 Mijn fysiotherapeut wordt tijdens de behandeling zelden onderbroken door de telefoon of andere zaken	1	2	3	4	5	n.v.t.

Geef een rapportcijfer voor uw tevredenheid over de accommodatie

Erg slecht	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uitstekend
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Onderstaande stellingen hebben betrekking op de huidige praktijkvoering.

	Volledig oneens	Oneens	Niet eens/ Niet oneens	Eens	Volledig mee eens	N.V.T.
32 De openingstijden van de praktijk zijn geschikt voor mij	1	2	3	4	5	n.v.t.
33 Ik kan doorgaans een afspraak maken op een door mij gewenst tijdstip	1	2	3	4	5	n.v.t.
34 De praktijk is overdag goed telefonisch te bereiken	1	2	3	4	5	n.v.t.
35 De praktijk is voor mij goed bereikbaar met het openbaar vervoer	1	2	3	4	5	n.v.t.
36 Er is voldoende parkeerruimte bij de praktijk	1	2	3	4	5	n.v.t.
37 De wachttijd in de wachtkamer is gemiddeld niet langer dan 5 minuten (aansluitend aan de afgesproken starttijd)	1	2	3	4	5	
38 De tijd tussen het eerste contact met de praktijk en de eerste afspraak bedroeg niet meer dan één week	Ja		Nee			
39 Er is in de praktijk voldoende mogelijkheid om de fysiotherapeut naar mijn voorkeur te kiezen	1	2	3	4	5	
40 Is de fysiotherapeutische behandeling tijdens de afgelopen behandelreeks overgenomen door een andere dan uw eigen fysiotherapeut? Indien nee ga verder met vraag 41	Ja		Nee			
40 <sup>a</sup> Bij afwezigheid van mijn fysiotherapeut is de waarnemend fysiotherapeut voldoende op de hoogte van (het verloop) van mijn behandeling	1	2	3	4	5	n.v.t.
41 Ontvangt u een factuur voor de fysiotherapeutische behandeling?	Ja		Nee			

41<sup>a</sup> De facturering klopt

Geef een rapportcijfer voor uw tevredenheid over de praktijkvoering

Erg slecht										Uitstekend
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

