

## B.6 Voorbeeld: Familietevredenheidsonderzoek – Altrecht

Altrecht is een instelling voor geestelijke gezondheidszorg, waar mensen met psychische problemen terecht kunnen voor specialistische hulpverlening. Het werkgebied van Altrecht is Utrecht en wijde omgeving.

In maart 2012 heeft Altrecht dit tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder familieleden en betrokkenen van cliënten.

[www.altrecht.nl](http://www.altrecht.nl)

## Vragenlijst familieleden en betrokkenen

### A Vragen over uzelf

1. Wat is uw leeftijd? .... Jaar
2. Wat is uw geslacht?  Man  Vrouw\*
3. Wat is uw relatie ten opzichte van de cliënt?  
 Partner  
 Ouder (of stief- of pleegouder)  
 Kind  
 Broer/zus  
 ander familielid  
 vriend/vriendin  
 anders
4. Stelt u het op prijs om op uw huisadres informatie over de familieraad van [naam instelling] te ontvangen?  
 Ja  Nee\*

### B Vragen over de cliënt

5. Wat is de leeftijd van de cliënt? .... Jaar
6. Wat is het geslacht van de cliënt?  Man  Vrouw\*
7. In welke afdeling van [naam instelling] vindt de behandeling en/of begeleiding van de cliënt plaats? \*\*  
.....
8. Is de cliënt momenteel opgenomen in een klinische afdeling?  
 Ja  Nee\*
9. Is er sprake van een gedwongen opname en/of onvrijwillige behandeling van de cliënt?  
 Ja  Nee\*
10. Hoe lang heeft de cliënt al psychische klachten?  
 Korter dan 1 jaar  
 1 tot 3 jaar  
 3 tot 5 jaar  
 5 tot 10 jaar  
 Meer dan 10 jaar

\* s.v.p. aankruisen wat van toepassing is

\*\* s.v.p. keuze maken uit bijlage met alle afdelingsnamen

## C Uw tevredenheid over de zorg en dienstverlening

In hoeverre u tevreden bent over de zorg- en dienstverlening van [naam instelling] (s.v.p. hokje aankruisen)?	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Geen mening of weet niet
<b>Onderwerp</b>					
<i>Informatie over de behandel- en begeleidingsmogelijkheden</i>					
<i>Informatie over het te verwachten resultaat van de behandeling</i>					
<i>Informatie over (alternatieve) keuze mogelijkheden voor cliënten</i>					
<i>Informatie over de rechten van cliënten</i>					
<i>Informatie over medicatie, medicatiegebruik en eventuele bijwerkingen</i>					
<i>Informatie over het familiebeleid en het bestaan van de familieraad</i>					
<i>Informatie over de familievertrouwenspersoon</i>					
<i>Informatie over de klachtenregeling</i>					
<i>Bereikbaarheid en de openingstijden van de instelling</i>					
<i>Telefonische bereikbaarheid van de instelling buiten kantooruren</i>					
<i>Bereikbaarheid van de behandelaar of de begeleider</i>					
<i>Bejegening van de cliënt door de behandelaar en/of de begeleider(s)</i>					
<i>Bejegening van uzelf door de behandelaar en/of de begeleider(s)</i>					
<i>Door de hulpverleners getoond respect voor de cliënt</i>					
<i>Door de hulpverleners getoonde interesse voor de cliënt</i>					
<i>Gelegenheid voor de cliënt om mee te beslissen over de behandeling</i>					
<i>Mate waarin u wordt geïnformeerd over de behandeling of begeleiding</i>					
<i>Mate waarin u wordt betrokken bij de behandeling of begeleiding</i>					
<i>Steun die u heeft ervaren van medewerkers</i>					
<i>Deskundigheid van de hulpverleners</i>					
<i>(indien van toepassing) Gebruik van dwangmiddelen of vrijheidsbeperking</i>					
<i>(indien van toepassing) Afspraken over verlof van de cliënt</i>					
<i>Mate waarin de behandeling de juiste aanpak was voor de problemen of klachten</i>					
<i>Mate van vooruitgang van de cliënt door de behandeling en/of begeleiding</i>					
<i>Aandacht voor de lichamelijke gezondheid, klachten en evt. beperkingen van de cliënt</i>					
<i>Veiligheid in de omgeving van de gebouwen en op de terreinen van de instelling</i>					
<i>Aandacht voor veiligheid binnen de afdeling</i>					
<i>Toezicht op het gebruik van alcohol en drugs in de instelling</i>					

12. Welk cijfer uit de reeks 1 tot 10 geeft u, alles bij elkaar genomen, aan de zorg- en dienstverlening van [naam instelling]?  
(1 = uitermate slecht, 10 = uitmuntend)

13. Indien van toepassing, raadt u een ander dan aan hulp te zoeken bij [naam instelling]  
O Ja O Nee\*

14. Zijn er onderwerpen waaraan [naam instelling] naar uw mening prioriteit zou moeten geven bij het verbeteren van de zorg- en dienstverlening? Indien uw antwoord uitsluitend betrekking heeft op een specifieke afdeling, welke afdeling betreft het dan?

---

---

---

---

---

15A. Welke informatie over [naam instelling] is voor u het meest van belang?

---

---

---

---

---

15B. Op welke manier verwacht u deze informatie te vinden of te krijgen?

---

---

---

---

---

---

16. Tot slot: bent u de afgelopen tijd in positieve of negatieve zin verrast door [naam instelling]?

---

---

---

---

---

---

\* s.v.p. aankruisen wat van toepassing is