



# **CQ-index Astma en COPD**

## **Ervaringen met de zorg voor astma en/of COPD**

Vragenlijst voor mensen van 16 jaar en ouder

Verkorte versie 2.0

November 2013

**Deze vragenlijst gaat over ervaringen met de zorg voor astma en/of COPD. Het is de bedoeling dat de vragenlijst wordt ingevuld door de geadresseerde.**

**Deze vragenlijst is ontwikkeld door het NIVEL met subsidie van het Fonds PGO en Stichting Miletus. De vragenlijst is tot stand gekomen in samenwerking met het Longfonds (voorheen Astma Fonds), de Long Alliantie Nederland, behandelaars, het voormalige Centrum Klantervaring Zorg, Stichting Miletus, en zorgverzekeraars Achmea, Agis, CZ en Menzis.**

**Het basisontwerp van de CQI meetinstrumenten is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC.**

## TOELICHTING

Wij stellen het bijzonder op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig. Als u ervoor kiest om deze vragenlijst niet in te vullen, zet u dan in dit vakje  een kruisje en stuurt u de vragenlijst terug in de antwoordvelop. Een postzegel is niet nodig. De vragenlijst wordt anoniem verwerkt; dit betekent dat niemand weet welke antwoorden u heeft gegeven. Het wel of niet meedoen heeft geen enkel gevolg voor de zorg die u krijgt.

U ziet een nummer op de voorpagina van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te weten of u uw vragenlijst heeft teruggestuurd, zodat we u geen herinneringen hoeven te sturen. Mocht u vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met XXXXXX, e-mail: XXXXX

## INSTRUCTIES VOOR HET INVULLEN VAN DEZE VRAGENLIJST

- ◆ Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met de zorg bij astma en/of COPD. Er zijn geen goede of foute antwoorden.
- ◆ Het is niet de bedoeling om de vragenlijst aan iemand anders door te geven. Het is belangrijk dat de vragen worden beantwoord door de persoon die op de begeleidende brief staat vermeld.
- ◆ De vragen kunt u beantwoorden door een kruisje te zetten in het vakje dat links van uw antwoord staat. Uw antwoorden worden met behulp van een computer geregistreerd. Kruisjes die buiten de vakjes staan worden door dit apparaat niet gezien.
- ◆ Bij sommige vragen kunt u zelf een antwoord opschrijven in plaats van aankruisen. Wilt u dit met blokletters doen in het aangewezen vakje.
- ◆ Sommige onderdelen van de zorg komen meerdere keren terug voor verschillende zorgverleners. Ook al lijken deze vragen soms op elkaar, wilt u deze vragen toch *allemaal* beantwoorden?
- ◆ Het kan zijn dat een bepaalde vraag niet op u van toepassing is of dat u een bepaald onderdeel van zorg niet heeft meegemaakt. Beantwoord deze vraag dan met 'niet van toepassing', 'weet ik niet' of een andere extra antwoordmogelijkheid.
- ◆ Soms wordt u gevraagd om een bepaalde vraag of groep vragen in deze vragenlijst over te slaan. In dat geval ziet u een pijl met informatie over welke vraag u daarna moet beantwoorden, op de volgende manier:
  - Nee → **Ga door naar vraag ...**
  - Ja
- ◆ Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat nog veranderen, zet het ingevulde hokje dan tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:
  - Nee
  - Ja

## INTRODUCTIE

1. Heeft u in de afgelopen 12 maanden zorg ontvangen voor uw astma en/of COPD (chronische bronchitis, longemfyseem)? Met 'zorg' bedoelen we onderzoek(en), behandeling(en) of medicijnen.

- Nee, ik heb geen astma of COPD → *Deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn de vragenlijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoord-envelop? (postzegel niet nodig)*
- Nee, ik heb geen medicijnen, behandeling of onderzoek voor astma of COPD ontvangen in de afgelopen 12 maanden → *Deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn de vragenlijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoortenvelop? (postzegel niet nodig)*
- Ja, voor astma
- Ja, voor COPD
- Ja, voor astma en COPD

2. Wanneer is bij u voor het eerst de diagnose astma of COPD gesteld door een arts?

- Minder dan 12 maanden geleden
- Tussen 1 en 2 jaar geleden
- Meer dan 2 jaar geleden → **Ga door naar vraag 4**
- Weet ik niet (meer) → **Ga door naar vraag 4**

3. Hoeveel tijd zat er tussen de eerste keer dat u met klachten van astma/COPD (piepende ademhaling, hoesten, kortademigheid, slijm opgeven) bij de huisarts kwam en de diagnose?

- Kortere dan 1 maand
- 1 - 3 maanden
- 3 - 6 maanden
- Langer dan 6 maanden
- Weet ik niet (meer)

4. Had u in de afgelopen 12 maanden één vast contactpersoon waar u in eerste instantie met uw vragen over astma/COPD terecht kon? (*één antwoord mogelijk*)

- Nee
- Ja, de apotheker/assistent
- Ja, de bedrijfsarts
- Ja, de fysiotherapeut
- Ja, de huisarts
- Ja, de KNO-arts
- Ja, de longarts
- Ja, de longverpleegkundige
- Ja, de praktijkondersteuner bij de huisarts
  
- Ja, de thuiszorgmedewerker
- Andere persoon, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

5. Spraken zorgverleners met u over de doelen van uw behandeling of begeleiding?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Weet ik niet

6. Zijn de gemaakte afspraken vastgelegd in een zorgplan?

- Nee
- Ja
- Weet ik niet

7. Werd er bij de behandeling van uw astma/COPD rekening gehouden met andere ziekten/aandoeningen die u heeft?

- Nee
- Ja
- Weet ik niet
- Niet van toepassing, ik heb geen andere ziekten/aandoeningen

## **SAMENWERKING IN DE ZORG**

De volgende vragen gaan over de samenwerking tussen verschillende zorgverleners (bijvoorbeeld de huisarts, longarts, longverpleegkundige, praktijkondersteuner, apotheker, fysiotherapeut of bedrijfsarts). De vragen gaan over de afgelopen 12 maanden.

8. **Had u in de afgelopen 12 maanden contact met meerdere zorgverleners voor uw astma/COPD?**
- Nee → *Ga door naar vraag 12*
  - Ja
9. **Sloot de inhoud van de behandeling van verschillende zorgverleners goed op elkaar aan?**
- Nooit
  - Soms
  - Meestal
  - Altijd
  - Weet ik niet
10. **Waren uw zorgverleners op de hoogte van de uitslagen van onderzoeken of tests, ook als een andere zorgverlener die had aangevraagd?**
- Nooit
  - Soms
  - Meestal
  - Altijd
  - Weet ik niet
11. **Was vervanging van uw zorgverlener(s) goed geregeld? (bij afwezigheid, ziekte of verlof)**
- Nooit
  - Soms
  - Meestal
  - Altijd
  - Niet van toepassing, geen vervanging nodig (zorgverlener was er altijd)
- 

## **TOEGANKELIJKHEID VAN DE ZORG**

Dit gedeelte gaat over uw ervaringen met de bereikbaarheid en beschikbaarheid van zorgverleners voor uw astma/COPD in de afgelopen 12 maanden.

12. **Als u overdag telefonisch contact had, kreeg u dan de hulp of raad die u nodig had?**
- Nooit
  - Soms
  - Meestal
  - Altijd
  - Niet van toepassing, ik heb niet geprobeerd te bellen
13. **Als u 's nachts, 's avonds of in het weekend telefonisch contact had, kreeg u dan de hulp of raad die u nodig had?**
- Nooit
  - Soms
  - Meestal
  - Altijd
  - Niet van toepassing, ik heb niet geprobeerd te bellen
14. **Als uw klachten door astma/COPD erger werden, kon u dan zo snel als u wilde bij een zorgverlener terecht (telefonisch of op spreekuur/afspraak)?**
- Nooit
  - Soms
  - Meestal
  - Altijd
  - Niet van toepassing
15. **Werd u doorverwezen naar een andere zorgverlener als u dat noodzakelijk vond?**
- Nooit
  - Soms
  - Meestal
  - Altijd
  - Niet van toepassing, ik had geen verwijzing nodig
-

## BEJEGENING EN COMMUNICATIE

De volgende vragen gaan over uw contacten met zorgverleners in de afgelopen 12 maanden voor uw astma/COPD. Dit kunnen ervaringen zijn met de huisarts, longarts, longverpleegkundige, praktijkondersteuner, apotheker, fysiotherapeut of bedrijfsarts.

**16. Luisterden de zorgverleners aandachtig naar u?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**17. Namen de zorgverleners u serieus?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**18. Legden de zorgverleners u dingen op een begrijpelijke manier uit?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

-> bij online programmeren: ALS vraag 16, 17 of 18 is beantwoord met 'nooit / soms' -> dan vraag 18a stellen:

**U heeft bij een van de vorige drie vragen 'nooit' of 'soms'geantwoord. Zou u kunnen aangeven aan wie dat het meeste ligt?**

- Nee
- Ja, de apotheker/assistent
- Ja, de bedrijfsarts
- Ja, de fysiotherapeut
- Ja, de huisarts
- Ja, de KNO-arts
- Ja, de longarts
- Ja, de longverpleegkundige
- Ja, de praktijkondersteuner bij de huisarts
  
- Ja, de thuiszorgmedewerker
- Andere persoon, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

**19. Is in de afgelopen 12 maanden met u besproken of de huidige zorg voor u optimaal is? (bijvoorbeeld of de medicijnen nog goed werken of dat u meer specialistische zorg nodig heeft)**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal
- Weet ik niet (meer)

**20. Lieten de zorgverleners u meebeslissen over de behandeling van uw astma/COPD?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**21. Hebben de zorgverleners afspraken met u gemaakt over wat u moet doen als uw klachten door astma/COPD plotseling verergeren?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

---

## MEDICIJNGEBRUIK

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met medicijnen voor astma/COPD in de afgelopen 12 maanden.

**22. Heeft u in de afgelopen 12 maanden medicijnen voor uw astma/COPD gebruikt?**

- Nee → Ga door naar vraag 27
- Ja

**23. Heeft u uitleg gekregen en geoefend met een zorgverlener hoe u uw medicijnen moet gebruiken? (manier van inname of inhalatietechniek)**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

**24. Kreeg u uitleg over mogelijke bijwerkingen van uw medicijnen voor astma/COPD?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

25. **Kreeg u uitleg over mogelijke gevolgen van uw medicijnen op de lange termijn?**
- Nee, helemaal niet
  - Een beetje
  - Grotendeels
  - Ja, helemaal
26. **Gaven uw zorgverleners u dezelfde informatie of adviezen over medicijnen?**
- Nooit
  - Soms
  - Meestal
  - Altijd
  - Niet van toepassing: ik had contact met één zorgverlener

---

## **INFORMATIE EN ADVIEZEN**

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de voorlichting en adviezen van zorgverleners in verband met uw astma/COPD. De vragen gaan over de afgelopen 12 maanden.

### **Roken**

27. **Kreeg u in de afgelopen 12 maanden adviezen om te stoppen met roken?**
- Niet van toepassing, ik heb niet gerookt in de afgelopen 12 maanden → **Ga door naar vraag 32**
  - Nee → **Ga door naar vraag 32**
  - Ja
28. **Legden uw zorgverleners de manieren om te stoppen met roken op een begrijpelijke manier uit?**
- Nooit
  - Soms
  - Meestal
  - Altijd
29. **Sloten de adviezen over het stoppen met roken aan bij uw persoonlijke situatie en mogelijkheden? (thuissituatie, financiële situatie, lichamelijke conditie)**
- Nooit
  - Soms
  - Meestal
  - Altijd

30. **Sloten de informatie of adviezen van uw zorgverleners over (stoppen met) roken op elkaar aan?**
- Nooit
  - Soms
  - Meestal
  - Altijd
  - Niet van toepassing, ik had contact met één zorgverlener
31. **Spraken zorgverleners met u over mogelijkheden voor begeleiding bij het stoppen met roken? (bijvoorbeeld over een 'stoppen-met-roken'-programma of begeleiding door een zorgverlener)**
- Nooit
  - Soms
  - Meestal
  - Altijd

### **Bewegen**

32. **Kreeg u in de afgelopen 12 maanden adviezen over bewegen voor uw astma/COPD?**
- Nee → **Ga door naar vraag 37**
  - Ja
33. **Legden uw zorgverleners de adviezen over bewegen op een begrijpelijke manier uit?**
- Nooit
  - Soms
  - Meestal
  - Altijd
34. **Sloten de adviezen over bewegen aan bij uw persoonlijke situatie en mogelijkheden? (thuissituatie, financiële situatie, lichamelijke conditie)**
- Nooit
  - Soms
  - Meestal
  - Altijd
35. **Sloten de informatie of adviezen van uw zorgverleners over bewegen op elkaar aan?**
- Nooit
  - Soms
  - Meestal
  - Altijd
  - Niet van toepassing, ik had contact met één zorgverlener

36. **Spraken zorgverleners met u over mogelijkheden om meer te bewegen? (bijvoorbeeld over deelname aan een beweegprogramma)**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

#### Overige voorlichting

37. **Hadden zorgverleners aandacht voor mogelijke problemen in uw werksituatie die te maken hebben met uw astma/COPD?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van toepassing, ik ervaar geen problemen
- Niet van toepassing, ik werk niet

38. **Hadden zorgverleners aandacht voor mogelijke emotionele problemen die te maken hebben met uw astma/COPD?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van toepassing, ik ervaar geen problemen

39. **Kreeg u adviezen van zorgverleners over hoe u met astma/COPD kunt omgaan in het dagelijks leven?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

40. **Kreeg u adviezen over één of meerdere van onderstaande onderwerpen? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Ja, voeding
- Ja, ademhalingsoefeningen
- Ja, omgaan met prikkels (bijvoorbeeld huisstofmijt, rook, weersomstandigheden)
- Geen van deze onderwerpen → **Ga door naar vraag 44**

41. **Legden uw zorgverleners de informatie of adviezen op een begrijpelijke manier uit?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

42. **Sloten de adviezen aan bij uw persoonlijke situatie en mogelijkheden? (thuisituatie, financiële situatie, lichamelijke conditie)**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

43. **Sloten de informatie of adviezen van uw zorgverleners op elkaar aan?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van toepassing, ik had contact met één zorgverlener

44. **Werd u op de hoogte gehouden van websites en activiteiten voor mensen met astma/COPD?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

---

### **ALGEMEEN OORDEEL ASTMA/COPD ZORG**

45. **Welk cijfer geeft u de totale zorg die u krijgt voor uw astma/COPD? Een 0 betekent: heel erg slechte zorg, een 10 betekent: uitstekende zorg.**

- 0 Heel erg slechte astma/COPD-zorg
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 Uitstekende astma/COPD-zorg

**46. Zou u de zorg die u krijgt voor uw astma/ COPD bij andere patiënten met astma/COPD aanbevelen?**

- 0 Beslist niet aanbevelen
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 Beslist wel aanbevelen

---

**OVER UW GEZONDHEID**

**47. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?**

- Uitstekend
- Zeer goed
- Goed
- Matig
- Slecht

**48. Hoe zou u over het algemeen uw geestelijke/psychische gezondheid noemen?**

- Uitstekend
- Zeer goed
- Goed
- Matig
- Slecht

**49. Heeft u naast astma/COPD nog een andere ziekte of aandoening? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Nee
- Ja, ik heb astma én COPD
- Ja, diabetes (suikerziekte)
- Ja, hart- en vaatziekten
- Ja, maagklachten
- Ja, kwaadaardige aandoening of kanker
- Ja, andere ziekte of aandoening, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

---

**OVER UZELF**

**50. Wat is uw leeftijd?**

- 16 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 t/m 84 jaar
- 85 jaar of ouder

**51. Bent u een man of een vrouw?**

- Man
- Vrouw

**52. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuigschrift)**

- Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
- Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)
- Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEO, 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)



**53. Wat is het geboorteland van uzelf?**

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- (voormalig) Nederlandse Antillen
- Aruba
- Anders, namelijk:

*(a.u.b. in blokletters)*

**54. Wat is het geboorteland van uw vader?**

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- (voormalig) Nederlandse Antillen
- Aruba
- Anders, namelijk:

*(a.u.b. in blokletters)*

**55. Wat is het geboorteland van uw moeder?**

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- (voormalig) Nederlandse Antillen
- Aruba
- Anders, namelijk:

*(a.u.b. in blokletters)*

**56. Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst?**

- Nee → **hartelijk bedankt voor het invullen van de vragenlijst**
- Ja

**57. Hoe heeft die persoon u geholpen?  
(meerdere antwoorden mogelijk)**

- 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 BEDANKT VOOR HET  
INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST**

Stuurt u de ingevulde vragenlijst a.u.b. terug in de bijgevoegde envelop. Een postzegel is niet nodig.