



Ervaringen met de zorg voor astma en/of COPD



Onderzoek van ZorgDNA naar ervaringen met zorg op basis van een enquête onder patiënten die worden behandeld voor astma en/of COPD

Ketenzorg Friesland

Versie 2.0

**drs. J.J.A. Stavenuiter
dr. H.G. van der Roest
dr. D.H.M. Frijters**

Utrecht, september 2015

ZorgDNA

Onderzoek, advies en begeleiding op maat
in de gezondheidszorg.

© ZorgDNA, Utrecht, 2014. Alle rechten voorbehouden.
Niets uit dit werk mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ZorgDNA B.V.

Publicatie van cijfers en/of tekst uit dit werk als toelichting of ondersteuning bij wetenschappelijke artikelen, boeken of scripties, is toegestaan mits daarbij geen sprake is van commerciële doeleinden en voor zover de bron duidelijk wordt vermeld.

® ZorgDNA is een wettig gedeponeerd dienst- en warenmerk.

Uitgever

ZorgDNA

Computerweg 24, 3542 DR Utrecht

Telefoon 030 - 8200 363

info@zorgdna.nl

Inhoudsopgave

1.	Samenvatting en conclusies	4
1.1	Deelname aan de interviews	4
1.2	Aanvullende opmerkingen	5
2.	Resultaten van het onderzoek	8
2.1	Uitkomsten van de indicatoren en de vragen waaruit deze zijn samengesteld	8
2.2	Spinnenwebfiguur van scores op CQI indicatoren en PACIC schalen	12
2.3	Significantie van de uitkomsten naar CQI indicator	13
2.4	De Net Promotor Score	14
3.	Resultaten van de antwoorden van de astma/COPD per vraag	15
3.1	Introductie vragen	15
3.2	Samenwerking in de zorg	19
3.3	Toegankelijkheid van de zorg	21
3.4	Bejegening en communicatie	23
3.5	Medicijngebruik	26
3.6	Informatie en adviezen	29
3.7	Algemeen oordeel astma/COPD zorg	37
3.8	Over uw gezondheid	38
3.9	Over uzelf	40
4.	Extra vragen: De PACIC	43
4.1	PACIC: Activering van de Patiënt	43
4.2	PACIC: Zorgverlening-/Praktijkopzet	45
4.3	PACIC: Doelen stellen/Op maat maken	47
4.4	PACIC: Problemen oplossen/Context	49
4.5	PACIC: Nazorg/Coördinatie	51
Bijlage 1	Toelichting op de rapportage	54
4.6	CQI Vragenlijst voor personen die worden behandeld voor astma en/of diabetes	54
4.7	Extra vragen	54
4.8	Onderzoeksmethode	54
4.9	Ethische en professionele codes	55
4.10	Opbouw van de rapportage	55
4.11	Leeswijzer	55
4.12	Gemiddelde score per CQI indicator en bijhorende vragen	56
4.13	Gemiddelde score per PACIC-schaal en bijhorende vragen	57
4.14	Spinnenwebfiguur	57
4.15	Kwaliteitskaart	57
Bijlage 1:	CQ-index Astma en COPD (Verkorte versie 2.0)	59

1. Samenvatting en conclusies

1.1 Deelname aan de interviews

In de periode oktober tot en met december 2014 heeft ZorgDNA een onderzoek gehouden bij Keten zorg Friesland. In het onderzoek zijn 670 cliënten aangeschreven om deel te nemen. Hiervan hebben er 415 een vragenlijst geretourneerd (=62%), kwamen er vier vragenlijsten onbestelbaar terug en waren er 48 telefonische/e-mail afmeldingen. Na opschoning vanwege exclusiecriteria konden **261** vragenlijsten (=39%) in de analyse worden meegenomen. De netto respons (analyse minus ontbrekende casemix) is 20 (zie Tabel 1).

Tabel 1. Respons

		Verstuurd	Retour	Onbestelbaar	Afmelding	Overleden	Exclusie	Analyse
Vragenlijsten	N	670	415	4	43	5	154	261
	%		62%					39%

Reden Exclusie voor analyse voor dit rapport	N
1. Vragenlijst niet ingevuld	0
2. Respondent geeft aan niet tot de doelgroep te behoren	77
3. Vragenlijst niet zelf ingevuld	17
4. Vragenlijst leeg	59
4. Dubbel	1
Exclusie aanlevering landelijke database	
Ontbrekende casemix variabelen(n) in record	14

1.2 Aanvullende opmerkingen

Hieronder staan de antwoorden van de astma/COPD patiënten op de vraag “Heeft u nog aanvullende opmerkingen?”. De antwoorden zijn gecategoriseerd naar onderwerp van de CQI indicatoren en de PACIC thema's.

CQI: Behandelplan en evaluatie

- Alle lof voor mijn huisarts, team.
- Bijna alle vragen hebben geen toepassing op mij. Ik heb met de huisarts afgesproken dat ik alleen medicijnen gebruik als ik daar behoefte aan heb en dat is niet altijd.
- Eerste levensjaar benauwdheid met opnames. Vele jaren redelijk goed gegaan. Met mijn 25e jaar kwam het heftig terug, met aanvallen. Nu heb ik het door middel van medicijnen goed onder controle.
- Er is nooit met mij gesproken over een behandelplan. Ik wist niet eens dat het bestaat i.v.m. COPD. Bij de extra vragen 1 t/m 20 kan het woord bijna in het antwoord bijna nooit helemaal worden weggelaten. Zag in mijn declaratieoverzicht bij de zorgverzekeraar dat er 1x per kwartaal een bedrag is gedeclareerd voor ketenzorg.
- Gedurende de laatste 6 maanden geen contact, behandeling, alleen medicatie.
- Geeft een goede verbetering.
- Ik ben al meer dan 40 jaar lang astmatisch, ik heb Flexotide en Atvent inhalers en Acetylcysteïne. Ben onder behandeling bij de huisarts één keer per jaar aan de praktijk longonderzoek. Ik ben 96 jaar.
- Ik ben al mijn hele leven astma patiënt. De laatste tijd noemt men dat COPD. Overal allergisch voor. Ik word prima geholpen. Sport altijd veel. Het gaat goed met me.
- Ik ben nooit bij de controle geweest.
- Ik ben slechts in de bewakingsfase. Tot heden was medicatie niet nodig.
- Ik ben wel eens nagekeken voor COPD. Niet echt geconstateerd. Astma heb ik niet en volgens mij COPD ook niet.
- Ik ben zeer tevreden met hoe het nu gaat.
- Ik heb nog hele erge hoofdpijn, puf helpt niet.
- Ik hoest vaak. Hiervoor gebruik ik Symbicort. Allergie voor veel dingen. Kriebels...slijm. Ik ben niet benauwd. Als ik verkouden ben, krijg ik een kuurtje. Anders zit ik er te lang in. Ben ik dan een COPD-patiënt? Geen idee.
- Kom alleen bij de dokters als het nodig is, of een afspraak heb lopen.
- Laatste 15 jaar alleen medicijnen. Geen specialist, 3 jaar geleden longinfectie, antibiotica. Dus veel vragen zijn niet van toepassing.
- Laatste zes maanden geen consult gehad, alleen medicijnen.
- Over het algemeen goede zorg.
- Sinds mei 2000 gebruik ik 2x per dag flixotide en heb nooit geen last van astma meer gehad.
- Zolang ik Spiriva gebruik, heb ik nergens meer last van gehad.

CQI: Samenwerking in de zorg

- Ben de laatste 6 maanden niet voor controle geweest. Er is één test gedaan in het ziekenhuis. Dit in verband met nawerking stamceltransplantatie ziekte van Kalhar, bekend sinds januari 2014.
- Daar ik ook reuma artritis en parkinson heb, oefen ik twee maal per week fysiotherapie wat goed voldoet.
- Eerder doorsturen naar de longarts en eerder hulp aanbieden, ook voor de psychische kant van COPD. Bij mijn bezoek aan de longarts vroegen ze goed door. Waarom ik rookte en wezen mij op het feit dat het me COPD heeft gegeven. Die duidelijkheid helpt, bewustwording van zinsloosheid van roken. Ben nu gestopt met roken.

- In mei ziekenhuisopname. Nadien verwezen naar longverpleegkundige. Hiermee super blij. Lidmaatschap longfonds erg belangrijk.
- In verband met suikerziekte oogarts, interne geneeskunde, cardiologie, verder geen controle over astma of COPD, alleen de huisarts.
- Kan altijd terecht voor advies en ondersteuning bij artsondersteuning voor huishoudelijke hulp en vervoer naar poli is afgewezen, bus is vervallen.

CQI: Bejegening en communicatie

- Bij mijn bezoek aan de zorg/hulpverlener wordt er meer tijd besteed aan het werken aan de computer dan aan mij.

CQI: Uitleg over medicijngebruik

CQI: Informatie en adviezen – Roken

CQI: Informatie en adviezen – Bewegen

- Mijn toestand blijft vrij stabiel. Er wordt vaak advies gegeven over medicijngebruik en lichaamsbeweging, maar ben vrij lui van aard. Ben weer aan het wandelen en fietsen.

CQI: Informatie en adviezen – Overig

- Deze laatste vragen zijn niet echt van toepassing op mij. Ik ben sinds kort gestopt met werken. Ben veel in beweging. Heb nooit gerookt of sterke drank gedronken en aardig slank. Dankzij de medicijnen kan ik een goed leven leiden tot op heden. Dit alles is ook bekend bij de behandelaar. Wij spreken dus nooit over mijn levensstijl.

PACIC: Activering van de patiënt

- Ben altijd in beweging en wandel heel veel.
- De hele behandeling was voor mij de fysio het beste. Momenteel heb ik een hond en ik ben dagelijks zo een twee tot drie uren buiten wandelen.
- De patiënt moet zelf goed meedenken.
- Heb alleen een klein AOW, kan daarom niet naar een sportschool of iets dergelijks. Dus dat is toch een handicap als je het financieel niet kunt betalen, maar probeer toch nog te fietsen dat kost niets.
- Het gaat met mij redelijk goed, kan mij nog prima redden. Veel beweging gestopt met roken.
- Ik ben wel gauw moe. Ook kortademig van een inspanning, bijvoorbeeld iets optillen of versjouden.
- Ik heb nooit gerookt. Ik ben wel gaan sporten en ben inmiddels 10kg afgevallen en mijn longinhoud is zeer goed vooruit gegaan.
- Ik sport twee maal per week en doe dat al jaren en beweeg veel. En ik eet gezond.
- Medicijnen, heb ik nooit last. Zit op fitness.
- Voel mij nog goed. Beweeg goed, lopen, sporten, jeu de boulen.
- Zit inmiddels op een bewegingstherapie en fitness centrum, alles wat helpt meenemen.

PACIC: Opzet van zorgverlening en van praktijk

- Ik ben tevreden met de doktersassistente die mij behandelt.
- Ik heb zelf geen computer. Maar de huisarts wordt door de artsen in het ziekenhuis wel op de hoogte gehouden via de computer.
- Ik voel mij prima, en ben over de praktijkondersteuner best tevreden.
- In het algemeen geen opmerkingen. Elk najaar krijg ik een oproep om mij in te loggen en te testen via de computer om te zien of het stabiel is of erger wordt.
- Veel wisseling van de verpleegkundige, de een of andere verschilt erg.

PACIC: Doelen stellen, plan op maat

- Ben meestal erg moe. Ik fiets en loop veel. Trap lopen veel inspanning. Heb dagen dat ik zo moe ben dat ik de hele dag slaap.
- Door de restverschijnselen, waardoor lichamelijke beperkingen zijn veel handelingen niet mogelijk.

PACIC: Problemen oplossen, context**PACIC: Nazorg, coördinatie**

- Bij het constateren dat ik COPD had en ik Spirava kreeg voorgeschreven is er van mijn kan niet op aangedrongen om een vervolgbehandeling te ondergaan.
- Bij mij is geconstateerd dat ik een beginnende COPD heb, ik krijg verder geen behandeling.
- De longarts heeft veel duidelijk gemaakt en verder onderzoek geregeld met o.a. KNO arts.
- Ik heb de afgelopen 6 maanden geen zorg ontvangen.
- Ik kom één keer per jaar voor een goede controle. Geen klachten
- Onderzoeken gaven geen noodzaak voor zorg aan.

2. Resultaten van het onderzoek

2.1 Uitkomsten van de indicatoren en de vragen waaruit deze zijn samengesteld

In Tabel 1 en Tabel 2 worden de gemiddelden op de indicatoren, de PACIC schalen en de scores op de onderliggende vragen van de meting “Nu” bij Ketenzorg Friesland en de landelijke cijfers¹ met elkaar vergeleken. In kleur en percentage wordt aangegeven of de score “Nu” hoger is dan de score landelijk. Groen is hoger, rood is lager.

Tabel 2. Uitkomsten van CQI indicatoren en scores op onderliggende vragen

		% verschil	Gemiddel- de land 2013	Zorggroep nu
1. Behandelplan en evaluatie		-5%	3,04	2,88
Vraag 5	<i>Spraken zorgverleners met u over de doelen van uw behandeling of begeleiding?</i>			3,06
Vraag 6	<i>Zijn de gemaakte afspraken vastgelegd in een zorgplan?</i>			2,76
Vraag 7	<i>Werd er bij de behandeling van uw astma/COPD rekening gehouden met andere ziekten/aandoeningen die u heeft?</i>			3,20
Vraag 19	<i>Is in de afgelopen 12 maanden met u besproken of de huidige zorg voor u optimaal is?</i>			3,19
Vraag 20	<i>Lieten de zorgverleners u meebeslissen over de behandeling van uw astma/COPD?</i>			3,08
Vraag 21	<i>Hebben de zorgverleners afspraken met u gemaakt over wat u moet doen als uw klachten door astma/COPD plotseling verergeren?</i>			2,56
2. Samenwerking in de zorg		-1%	3,45	3,42
Vraag 9	<i>Sloot de inhoud van de behandeling van verschillende zorgverleners goed op elkaar aan?</i>			3,46
Vraag 10	<i>Waren uw zorgverleners op de hoogte van de uitslagen van onderzoeken of tests, ook als een andere zorgverlener die had aangevraagd?</i>			3,51
Vraag 11	<i>Was vervanging van uw zorgverlener(s) goed geregeld? (bij afwezigheid, ziekte of verlof)</i>			3,43
Vraag 43	<i>Sloten de informatie of adviezen van uw zorgverleners op elkaar aan?</i>			3,17
3. Bejegening en communicatie		-1%	3,73	3,70
Vraag 16	<i>Luisterden de zorgverleners aandachtig naar u?</i>			3,68
Vraag 17	<i>Namen de zorgverleners u serieus?</i>			3,75
Vraag 18	<i>Legden de zorgverleners u dingen op een begrijpelijke manier uit?</i>			3,68

¹ M. Triemstra, M. Hendriks, A.M. Plass, J. Rademakers. Doorontwikkeling CQ-index Astma en COPD. Validatie van een verkorte vragenlijst voor het meten van kwaliteit van astma/COPD-zorg vanuit het perspectief van patiënten. Nivel, Utrecht, 2013.

4. Uitleg over medicijngebruik		3%	2,70	2,78
Vraag 23	Heeft u uitleg gekregen en geoefend met een zorgverlener hoe u uw medicijnen moet gebruiken?			3,80
Vraag 24	Kreeg u uitleg over mogelijke bijwerkingen van uw medicijnen voor astma/COPD?			2,48
Vraag 25	Kreeg u uitleg over mogelijke gevolgen van uw medicijnen op de lange termijn?			2,00
Vraag 26	Gaven uw zorgverleners u dezelfde informatie of adviezen over medicijnen?			3,07
5. Informatie en adviezen -- Roken		-2%	3,07	3,02
Vraag 28	Legden uw zorgverleners de manieren om te stoppen met roken op een begrijpelijke manier uit?			3,33
Vraag 29	Sloten de adviezen over het stoppen met roken aan bij uw persoonlijke situatie en mogelijkheden? (thuisituatie, financiële situatie, lichamelijke conditie)			2,96
Vraag 30	Sloten de informatie of adviezen van uw zorgverleners over (stoppen met) roken op elkaar aan?			3,12
Vraag 31	Spraken zorgverleners met u over mogelijkheden voor begeleiding bij het stoppen met roken?			2,72
6. Informatie en adviezen -- Bewegen		0%	3,40	3,40
Vraag 33	Legden uw zorgverleners de adviezen over bewegen op een begrijpelijke manier uit?			3,63
Vraag 34	Sloten de adviezen over bewegen aan bij uw persoonlijke situatie en mogelijkheden? (thuisituatie, financiële situatie, lichamelijke conditie)			3,30
Vraag 35	Sloten de informatie of adviezen van uw zorgverleners over bewegen op elkaar aan?			3,29
7. Informatie en adviezen -- Overig		-4%	2,54	2,44
Vraag 37	Hadden zorgverleners aandacht voor mogelijke problemen in uw werksituatie die te maken hebben met uw astma/COPD?			2,30
Vraag 38	Hadden zorgverleners aandacht voor mogelijke emotionele problemen die te maken hebben met uw astma/COPD?			2,40
Vraag 39	Kreeg u adviezen van zorgverleners over hoe u met astma/COPD kunt omgaan in het dagelijkse leven?			2,53
Vraag 41	Legden uw zorgverleners de informatie of adviezen op een begrijpelijke manier uit?			3,42
Vraag 42	Sloten de adviezen aan bij uw persoonlijke situatie en mogelijkheden? (thuisituatie, financiële situatie, lichamelijke conditie)			2,93
Vraag 44	Werd u op de hoogte gehouden van websites en activiteiten voor mensen met astma/COPD?			1,38

8. Cijfer Astma/COPD-zorg				
Vraag 45	<i>Welk cijfer geeft u de totale zorg die u krijgt voor uw astma/COPD?</i>	4%	7,54	7,87
9. Aanbevolen astma/COPD-zorg				
Vraag 46	<i>Zou u de zorg die u krijgt voor uw astma/COPD bij andere patiënten met astma/COPD aanbevelen?</i>	4%	7,64	7,94

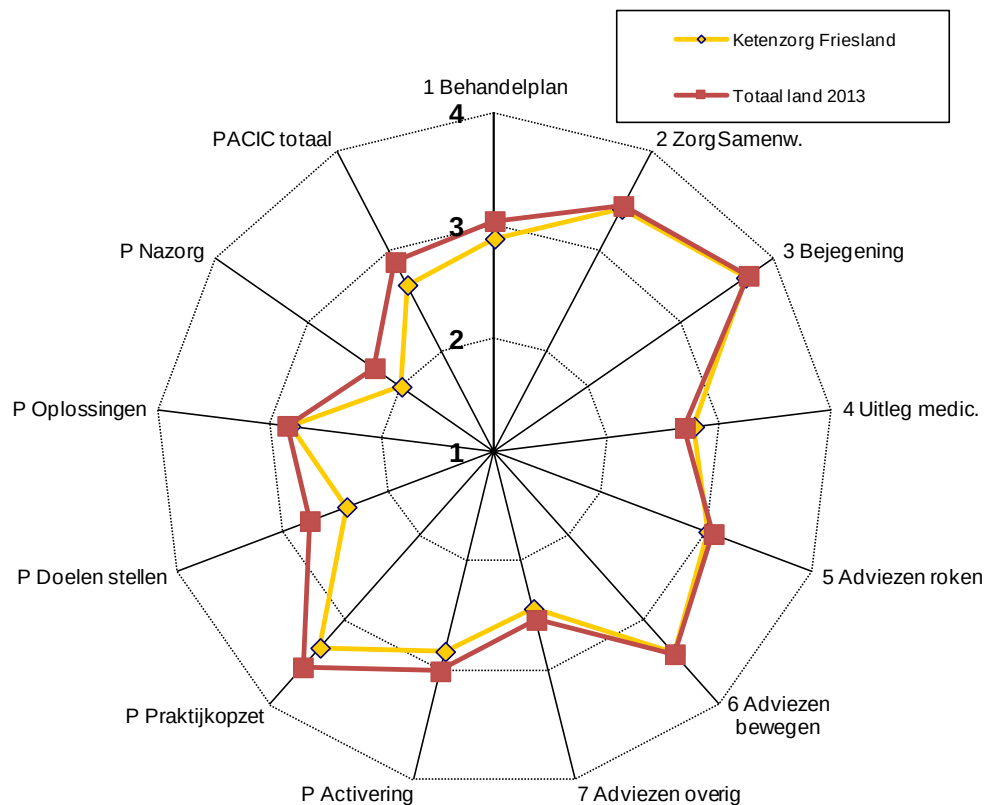
Tabel 3. Uitkomsten van de PACIC subschalen en scores op onderliggende vragen

PACIC Schalen		% verschil	Gemiddel- de land 2013	Zorggroep nu
1. Activering van de patiënt		-6%	3,01	2,82
Vraag 1	<i>Werd er naar mijn eigen ideeën en verwachtingen gevraagd bij het maken van een behandelplan</i>			2,88
Vraag 2	<i>Werden mij keuzes in de behandeling gegeven waar ik over na kon denken</i>			2,65
Vraag 3	<i>Werd mij gevraagd of ik ooit problemen heb met mijn medicijnen of de effecten ervan</i>			2,99
2. Opzet van zorgverlening /van praktijk		-7%	3,56	3,32
Vraag 4	<i>Werd mij een folder gegeven met adviezen om mijn gezondheid te verbeteren</i>			2,36
Vraag 5	<i>Was ik tevreden over de organisatie van de zorg die ik kreeg</i>			4,23
Vraag 6	<i>Werd mij uitgelegd hoe mijn eigen handelen of gedrag mijn gezondheid beïnvloedt</i>			3,36
3. Doelen stellen /op maat maken		-13%	2,75	2,40
Vraag 7	<i>Werd mij gevraagd om te vertellen wat ik zelf wil bereiken met de zorg voor mijn astma/COPD</i>			2,59
Vraag 8	<i>Werd ik geholpen om specifieke doelen op te stellen om mijn eetgedrag en bewegingspatroon te verbeteren</i>			2,39
Vraag 9	<i>Werd mij een kopie van mijn behandelplan gegeven</i>			1,80
Vraag 10	<i>Werd ik aangemoedigd om naar een cursus of (groeps)bijeenkomst te gaan die mij zou kunnen helpen om te gaan met mijn astma/COPD</i>			1,60
Vraag 11	<i>Werden mij direct of in een onderzoek vragen gesteld over mijn leefstijl (roken, bewegen, eten, etc.)</i>			3,56

4. Problemen oplossen /context		-1%	2,85	2,82
Vraag 12	<i>Was ik zeker dat mijn arts of verpleegkundige rekening hield met wat ik belangrijk vond toen zij mij behandelingen adviseerden</i>			3,61
Vraag 13	<i>Werd ik geholpen een behandelplan te maken dat ik in mijn dagelijkse leven kon toepassen</i>			2,42
Vraag 14	<i>Werd ik geholpen om vooruit te plannen, zodat ik zelfs als ik me ziek of niet lekker voel met mijn astma/COPD om kan gaan</i>			2,35
Vraag 15	<i>Werd mij gevraagd hoe mijn astma/COPD mijn leven beïnvloedt</i>			2,88
5. Nazorg /coördinatie		-13%	2,29	2,00
Vraag 16	<i>Werd na een bezoek aan de huisarts, medisch specialist of verpleegkundige contact met mij opgenomen om nog eens te vragen hoe het met mij ging</i>			2,35
Vraag 17	<i>Werd ik aangemoedigd om aan activiteiten bij mij in de buurt mee te doen die mij zouden kunnen helpen</i>			1,93
Vraag 18	<i>Werd ik doorverwezen naar bijvoorbeeld een diëtist, een fysiotherapeut of een maatschappelijk werker</i>			1,88
Vraag 19	<i>Werd mij verteld waarom mijn bezoek aan andere specialisten, zoals de oogarts of de neuroloog, belangrijk zijn in mijn behandeling</i>			1,80
Vraag 20	<i>Werd mij gevraagd hoe mijn bezoeken aan andere artsen verliepen</i>			1,95
6. PACIC totaalscore		-8%	2,89	2,66

2.2 Spinnenwebfiguur van scores op CQI indicatoren en PACIC schalen

In onderstaande figuur worden de gemiddelde indicatorscores getoond van de CQI indicatoren en PACIC schalen van Ketenzorg Friesland en de landelijke uitkomsten.



Indicatoren	Ketenzorg Friesland	Totaal land 2013
1 Behandelplan en evaluatie	2,88	3,04
2 Samenwerking in de zorg	3,42	3,45
3 Bejegening en communicatie	3,70	3,73
4 Uitleg over medicijngebruik	2,78	2,70
5 Informatie en adviezen -- Roken	3,02	3,07
6 Informatie en adviezen -- Bewegen	3,40	3,40
7 Informatie en adviezen -- Overig	2,44	2,54
P1 Activering van de patiënt	2,82	3,01
P2 Opzet zorgverlening /praktijk	3,32	3,56
P3 Doelen stellen/op maat maken	2,40	2,75
P4 Problemen oplossen /context	2,82	2,85
P5 Nazorg /coördinatie	2,00	2,29
P Pacic totaalscore	2,66	2,89

2.3 Significantie van de uitkomsten naar CQI indicator

In onderstaande kwaliteitskaart wordt een voorspelling gedaan van het aantal sterren (1 - 5) dat per indicator op KiesBeter.nl kan worden verwacht.

Kwaliteitskaart

Indicatoren	
1. Behandelplan en evaluatie	
2. Samenwerking in de zorg	
3. Bejegening en communicatie	
4. Uitleg over medicijngebruik	
5. Informatie en adviezen -- Roken	
6. Informatie en adviezen -- Bewegen	
7. Informatie en adviezen -- Overig	
8. Cijfer astma/COPD-zorg	
9. Aanbevelen astma/COPD-zorg	

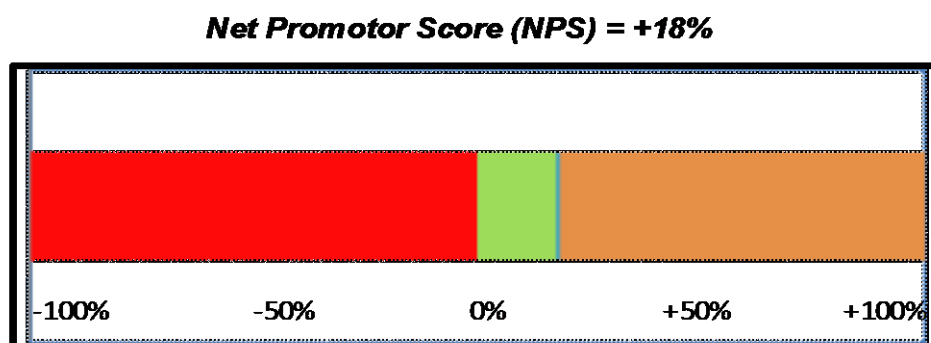
2.4 De Net Promotor Score

Bij vraag 46 wordt gevraagd in welke mate de respondent de zorg bij andere patiënten met astma/COPD zou aanraden. Hierop kan een antwoord gegeven worden van 0 (zeer onwaarschijnlijk) tot 10 (zeer waarschijnlijk). Er worden 3 categorieën onderscheiden:



- Promotors = respondenten die een score van 9 of 10 hebben gegeven
- Passief tevredenen = respondenten die een score van 7 of 8 hebben gegeven
- Criticasters = respondenten die een score van 0 tot 6 hebben gegeven

De NPS wordt berekend als het verschil tussen het percentage promotors en criticasters. De NPS zelf wordt uitgedrukt als een absoluut getal tussen -100 en +100, zie figuur. Een positieve NPS kan als goed worden beschouwd.



De Net Promotor Score (NPS) vorig is niet beschikbaar

3. Resultaten van de antwoorden van de astma/COPD per vraag

In het onderzoek hebben **261** respondenten de CQI vragenlijst beantwoord. Hieronder volgen de resultaten van de antwoorden per vraag. Let op: volgens de voorschriften van het Zorginstituut Nederland mogen geen uitkomsten gepresenteerd worden van een vraag wanneer niet tien of meer geldende antwoorden op de vraag zijn gegeven. De betreffende cellen in de tabel en de staven in de figuur blijven dan leeg of achterwege.

3.1 Introductie vragen

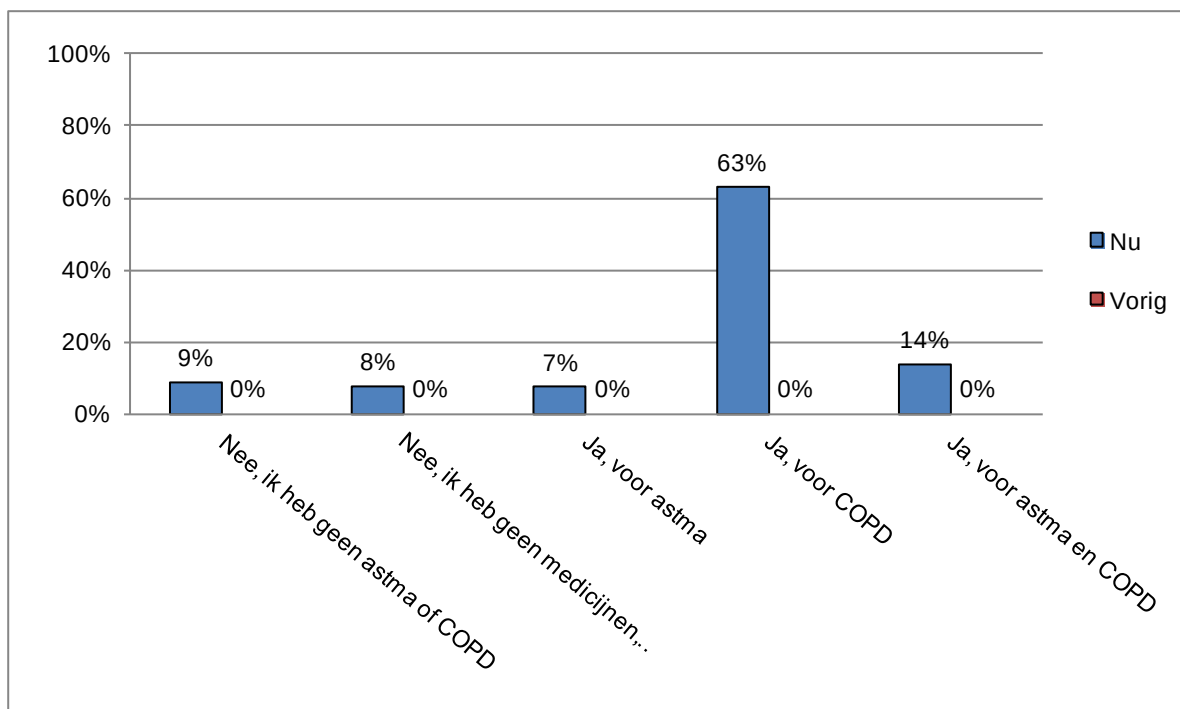
In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen die gaan over de zorg bij astma/COPD die de persoon in de afgelopen 12 maanden kreeg en mogelijk nog steeds ontvangt van de zorggroep die in de brief wordt genoemd.

Vraag 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.

Bij **vraag 1** gaat het er om of de respondent al dan niet zorg ontving. Bij de antwoorden 'Nee, ik heb geen astma of COPD' of 'Nee, ik heb geen medicijnen, behandeling of onderzoek voor astma of COPD ontvangen in de afgelopen 12 maanden' is de vragenlijst voor de respondent niet van toepassing en wordt deze verzocht de lijst verder oningevuld terug te sturen. In de hier volgende vragen zijn dus alleen respondenten meegenomen die 'ja' hebben geantwoord. In hoofdstuk 2, bij respons, kunt u zien hoe vaak met 'nee' was geantwoord.

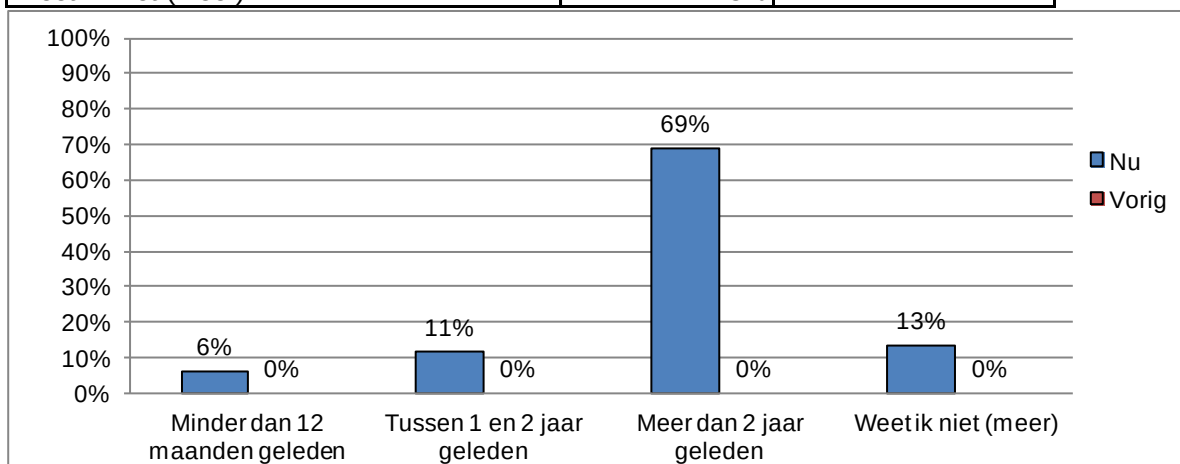
Vraag 1. Heeft u in de afgelopen 12 maanden zorg ontvangen voor uw astma en/of COPD?

Ontvangen van zorg	Nu	Vorig
Nee, ik heb geen astma of COPD	9%	
Nee, ik heb geen medicijnen, behandeling of onderzoek voor astma of COPD ontvangen in de afgelopen 12 maanden	8%	
Ja, voor astma	7%	
Ja, voor COPD	63%	
Ja, voor astma en COPD	14%	



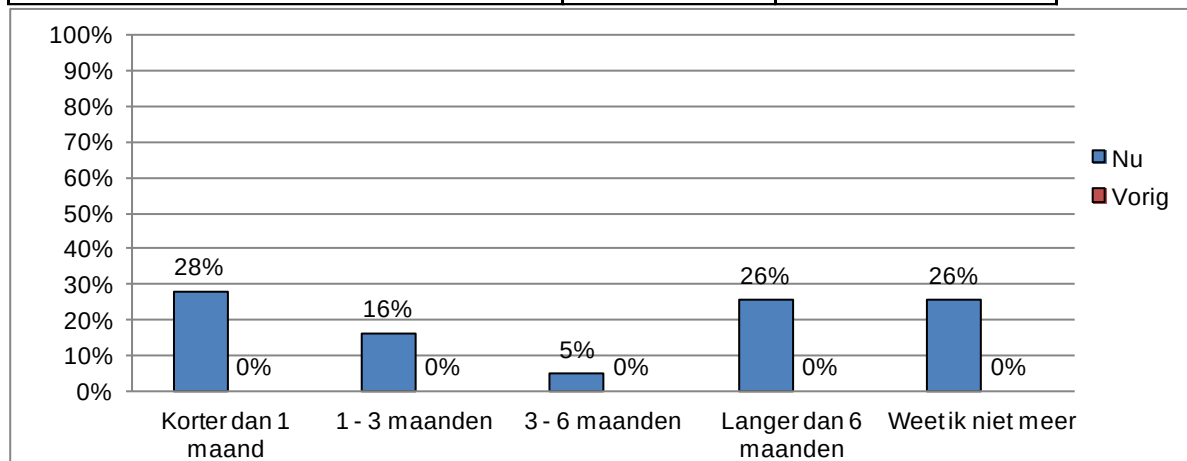
Vraag 2. Wanneer is bij u voor het eerst de diagnose astma of COPD gesteld door een arts?

Diagnose vaststelling	Nu	Vorig
Minder dan 12 maanden geleden	6%	
Tussen 1 en 2 jaar geleden	11%	
Meer dan 2 jaar geleden	69%	
Weet ik niet (meer)	13%	



Vraag 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?

Geplande controles	Nu	Vorig
Korter dan 1 maand	28%	
1 - 3 maanden	16%	
3 - 6 maanden	5%	
Langer dan 6 maanden	26%	
Weet ik niet meer	26%	

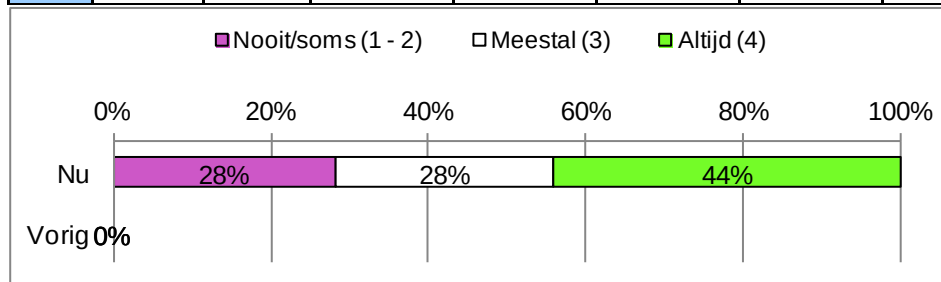


Vraag 4. Had u in de afgelopen 12 maanden één vaste contactpersoon waar u in eerste instantie met uw vragen over astma/COPD terecht kon?

Eén vaste contactpersoon	Nu	Vorig
Nee	7%	
De apotheker/assistent	2%	
De bedrijfsarts	0%	
De fysiotherapeut	0%	
De huisarts	23%	
De KNO/arts	1%	
De longarts	4%	
De longverpleegkundige	9%	
De praktijkondersteuner bij de huisarts	51%	
De thuiszorgmedewerker	1%	
Andere persoon	2%	

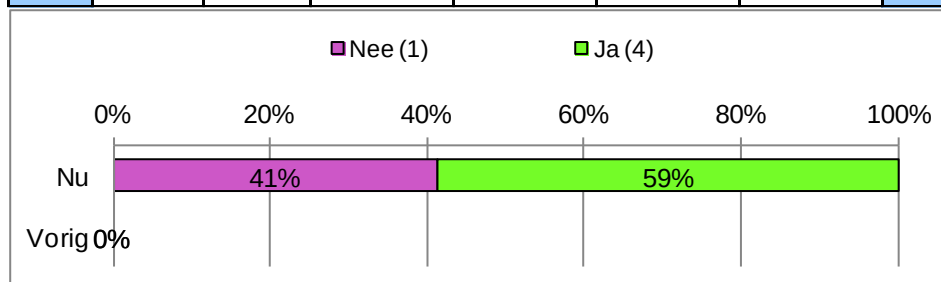
Vraag 5. Spraken zorgverleners met u over de doelen van uw behandeling of begeleiding?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	261	23	45	67	106	15	5	3,06
	Perc.		10%	19%	28%	44%			
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								



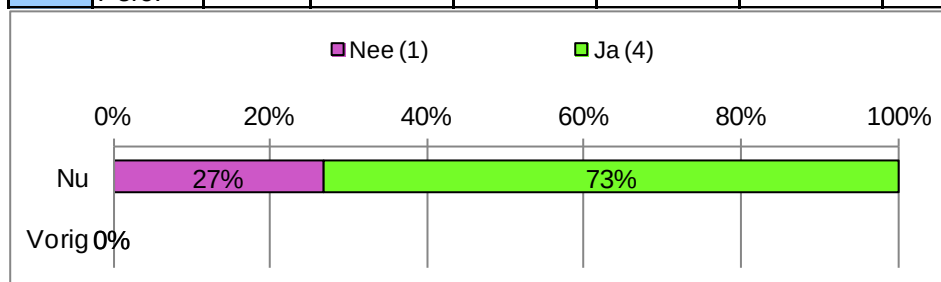
Vraag 6. Zijn de gemaakte afspraken vastgelegd in een zorgplan?

		Totaal	Nee (1)	Ja (4)	Weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	261	57	81	120	3	2,76
	Perc.		41%	59%			
Vorig	Aantal	0			0	0	
	Perc.						



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

		Totaal	Nee (1)	Ja (4)	Weet ik niet	N.v.t. /geen andere ziekten	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	261	34	93	64	67	70	3,20
	Perc.		27%	73%				
Vorig	Aantal	0				0	0	
	Perc.							

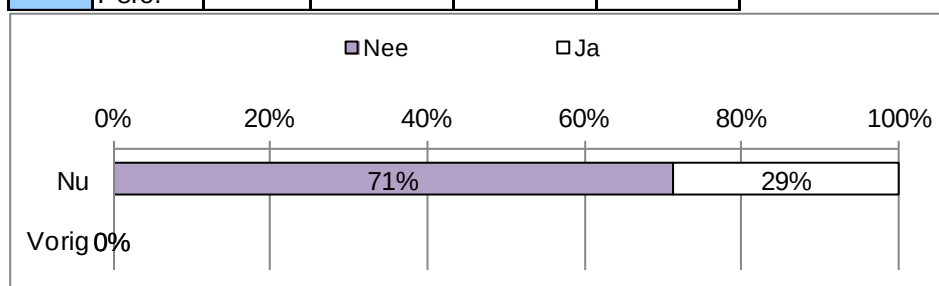


3.2 Samenwerking in de zorg

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.

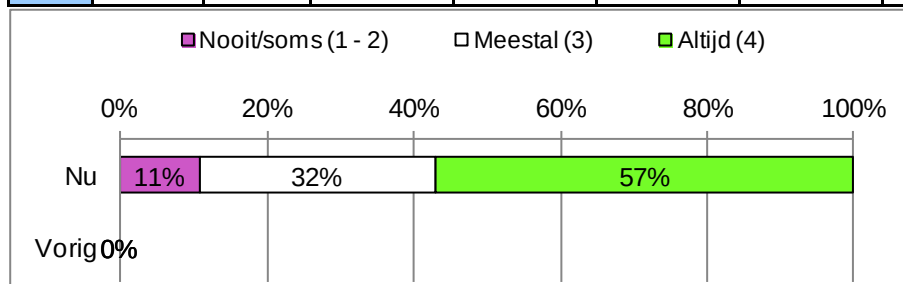
Vraag 8. Had u in de afgelopen 12 maanden contact met meerdere zorgverleners voor uw astma/COPD?

		Totaal	Nee	Ja	Blanco
Nu	Aantal	261	178	72	11
	Perc.		71%	29%	
Vorig	Aantal	0			0
	Perc.				



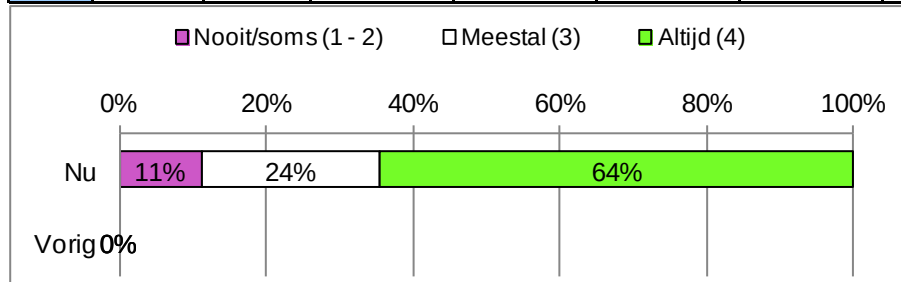
Vraag 9. Sloot de inhoud van de behandeling van verschillende zorgverleners goed op elkaar aan?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	72	0	6	18	32	16	0	3,46
	Perc.		0%	11%	32%	57%			
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								



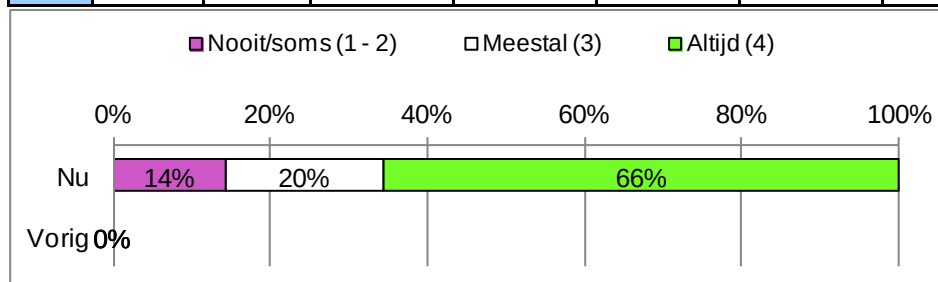
Vraag 10. Waren uw zorgverleners op de hoogte van de uitslagen van onderzoeken of tests, ook als een andere zorgverlener die had aangevraagd?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	72	1	4	11	29	27	0	3,51
	Perc.		2%	9%	24%	64%			
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								



Vraag 11. Was vervanging van uw zorgverlener(s) goed geregeld? (bij afwezigheid, ziekte of verlof)

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t. /geen vervanging nodig	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	72	3	2	7	23	38	-1	3,43
	Perc.		9%	6%	20%	66%			
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								

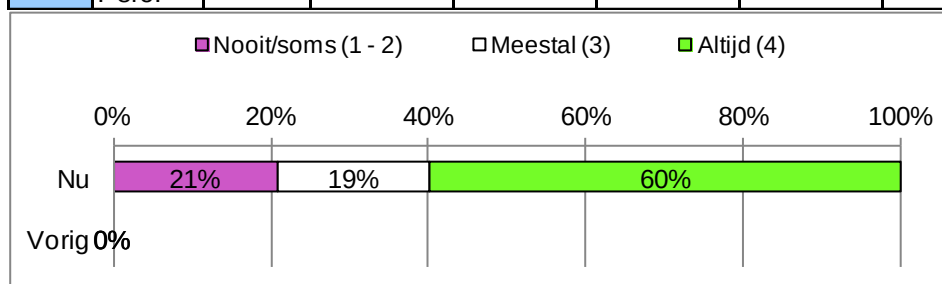


3.3 Toegankelijkheid van de zorg

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

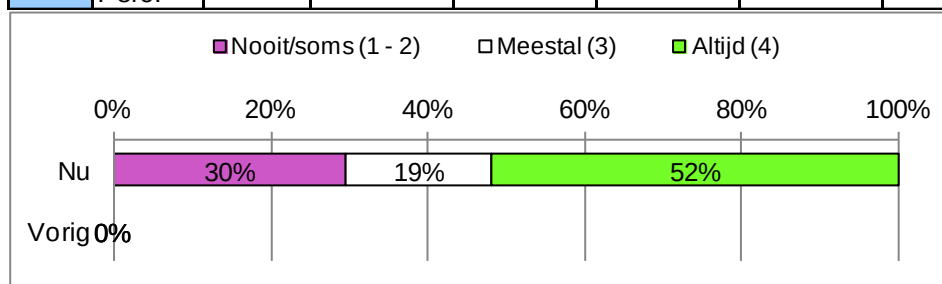
Vraag 12. Als u overdag telefonisch contact had, kreeg u dan de hulp of raad die u nodig had?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t. /niet gebeld	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	261	9	7	15	46	183	1	3,27
	Perc.		12%	9%	19%	60%			
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								



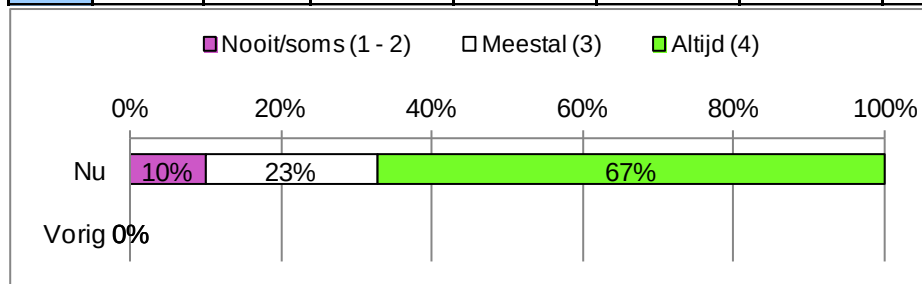
Vraag 13. Als u 's nachts, 's avonds of in het weekend telefonisch contact had, kreeg u dan de hulp of raad die u nodig had?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t. /niet gebeld	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	261	6	2	5	14	232	2	3,00
	Perc.		22%	7%	19%	52%			
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								



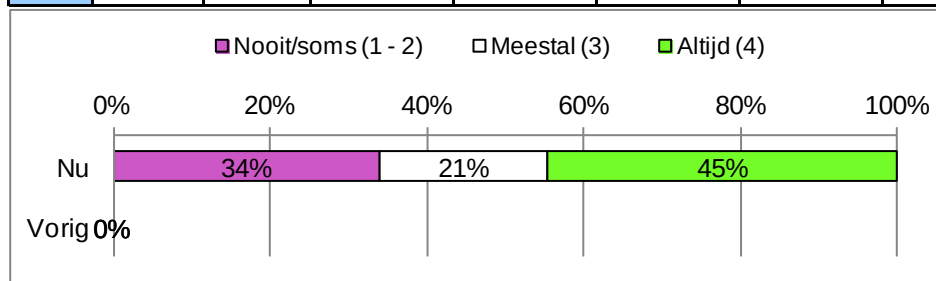
Vraag 14. Als uw klachten door astma/COPD erger werden, kon u dan zo snel als u wilde bij een zorgverlener terecht (telefonisch of op spreekuur/afspraak)?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t.	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	261	6	4	23	68	157	160	3,51
	Perc.		6%	4%	23%	67%			
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								



Vraag 15. Werd u doorverwezen naar een andere zorgverlener als u dat noodzakelijk vond?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t. /geen verwijzing nodig	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	261	10	6	10	21	209	5	2,89
	Perc.		21%	13%	21%	45%			
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								

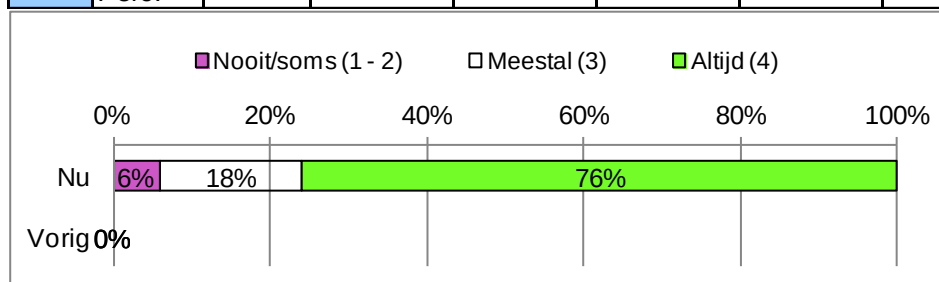


3.4 Bejegening en communicatie

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.

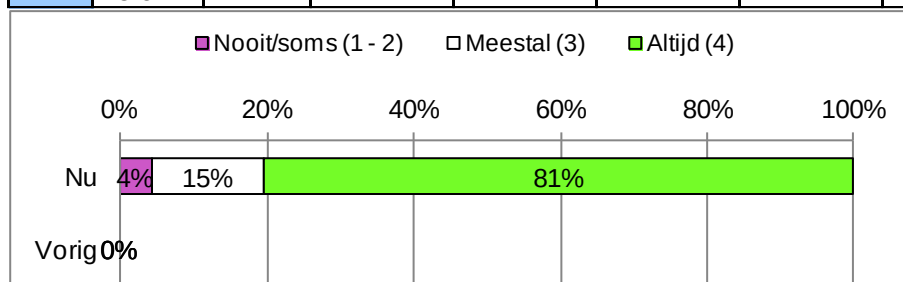
Vraag 16. Luisterden de zorgverleners aandachtig naar u?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	261	5	10	46	192	8	3,68
	Perc.		2%	4%	18%	76%		
Vorig	Aantal	0					0	
	Perc.							



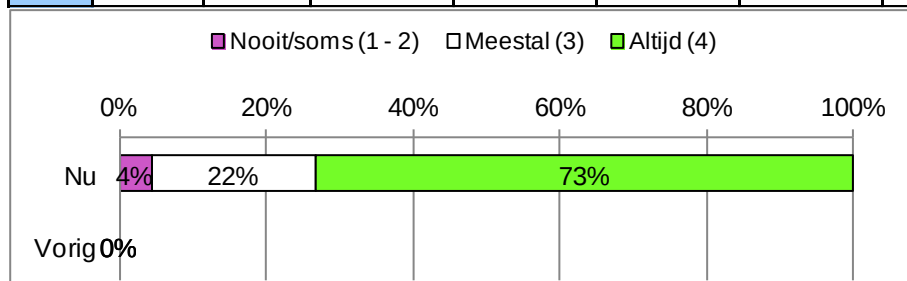
Vraag 17. Namen de zorgverleners u serieus?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	261	4	7	38	203	9	3,75
	Perc.		2%	3%	15%	81%		
Vorig	Aantal	0					0	
	Perc.							



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

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	261	3	8	56	185	9	3,68
	Perc.		1%	3%	22%	73%		
Vorig	Aantal	0					0	
	Perc.							

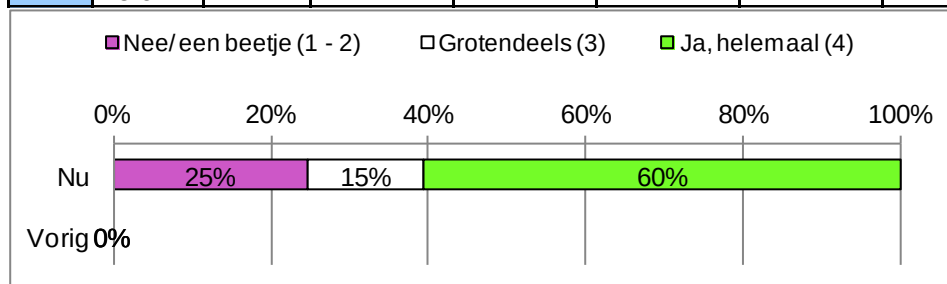


Vraag 18A. U heeft bij een van de vorige drie vragen 'nooit' of 'soms' geantwoord. Zou u kunnen aangeven aan wie dat het meeste ligt? (alleen online)

Zorgverleners	Nu	Vorig
Nee	0%	
De apotheker/assistent	0%	
De bedrijfsarts	0%	
De fysiotherapeut	0%	
De huisarts	50%	
De KNO/arts	50%	
De longarts	0%	
De longverpleegkundige	0%	
De praktijkondersteuner bij de huisarts	0%	
De thuiszorgmedewerker	0%	
Andere persoon	0%	
Aantal antwoorden	2	0

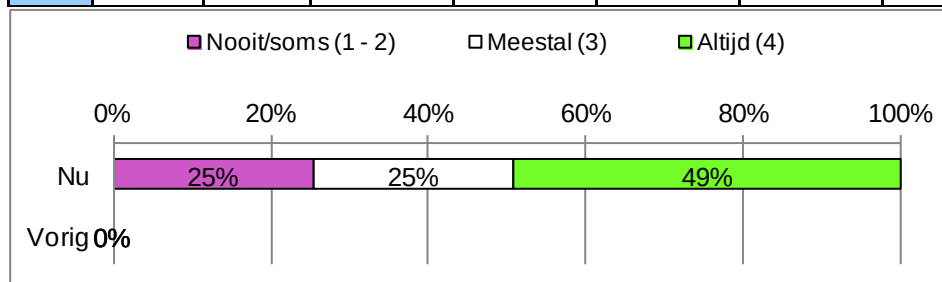
Vraag 19. Is in de afgelopen 12 maanden met u besproken of de huidige zorg voor u optimaal is? (bijvoorbeeld of de medicijnen nog goed werken of dat u meer specialistische zorg nodig heeft)

		Totaal	Nee, helemaal niet (1)	Een beetje (2)	Groten-deels (3)	Ja, helemaal (4)	Weet ik niet (meer)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	261	42	18	36	147	11	7	3,19
	Perc.		17%	7%	15%	60%			
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								



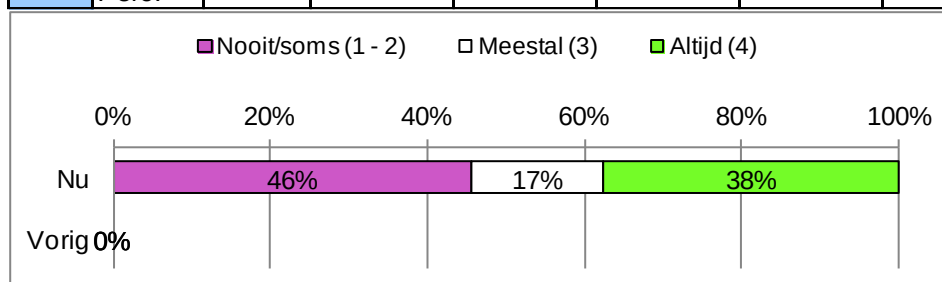
Vraag 20. Lieten de zorgverleners u meebeslissen over de behandeling van uw astma/COPD?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	261	40	24	64	124	9	3,08
	Perc.		16%	10%	25%	49%		
Vorig	Aantal	0					0	
	Perc.							



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

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	261	90	25	42	95	9	2,56
	Perc.		36%	10%	17%	38%		
Vorig	Aantal	0					0	
	Perc.							

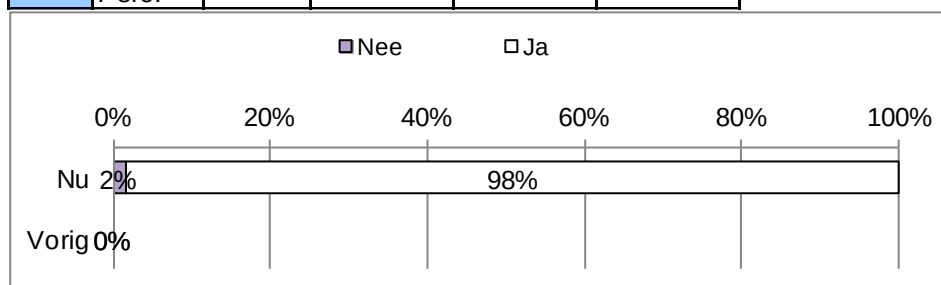


3.5 Medicijngebruik

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

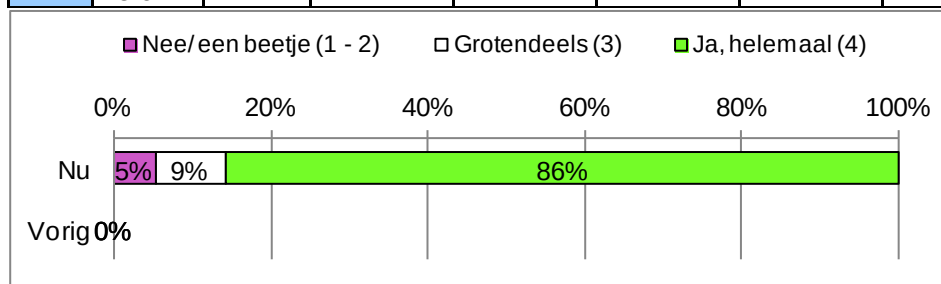
Vraag 22. Heeft u in de afgelopen 12 maanden medicijnen voor uw astma/COPD gebruikt?

		Totaal	Nee	Ja	Blanco
Nu	Aantal	261	4	253	4
	Perc.		2%	98%	
Vorig	Aantal	0			0
	Perc.				



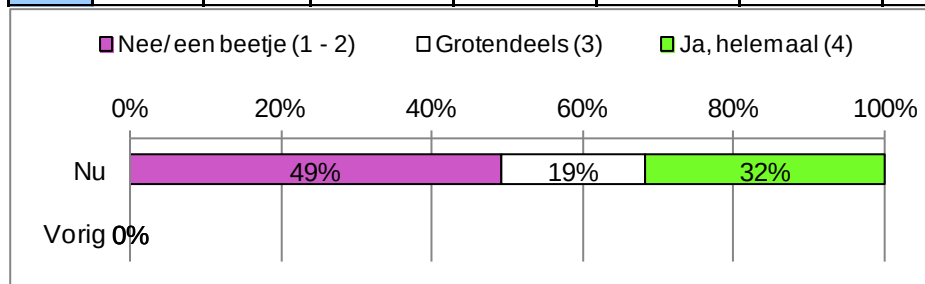
Vraag 23. Heeft u uitleg gekregen en geoefend met een zorgverlener hoe u uw medicijnen moet gebruiken? (manier van inname of inhalatietechniek)

		Totaal	Nee, helemaal niet (1)	Een beetje (2)	Groten-deels (3)	Ja, helemaal (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	253	2	11	22	212	6	3,80
	Perc.		1%	4%	9%	86%		
Vorig	Aantal	0					0	
	Perc.							



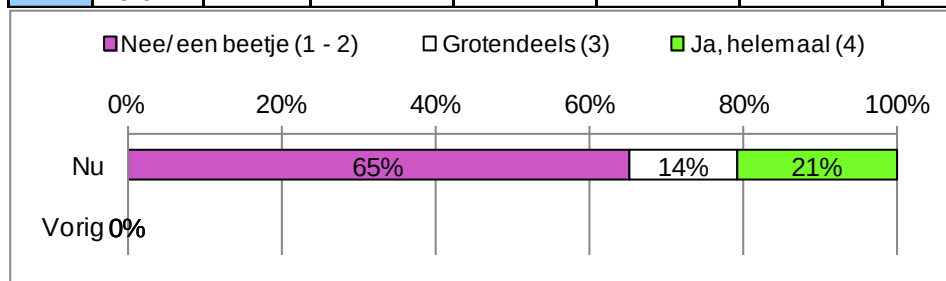
Vraag 24. Kreeg u uitleg over mogelijke bijwerkingen van uw medicijnen voor astma/COPD?

		Totaal	Nee, helemaal niet (1)	Een beetje (2)	Groten-deels (3)	Ja, helemaal (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	253	86	35	47	78	7	2,48
	Perc.		35%	14%	19%	32%		
Vorig	Aantal	0					0	
	Perc.							



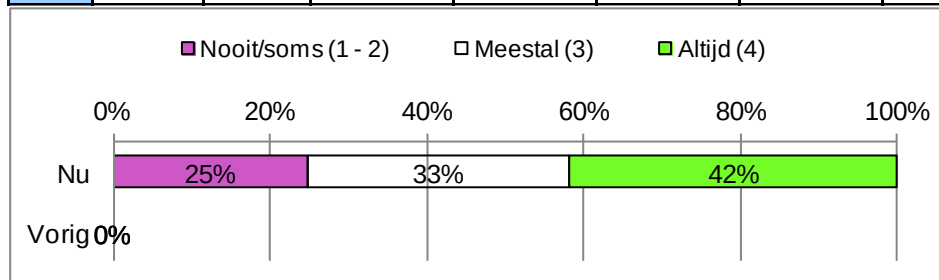
Vraag 25. Kreeg u uitleg over mogelijke gevolgen van uw medicijnen op de lange termijn?

		Totaal	Nee, helemaal niet (1)	Een beetje (2)	Groten-deels (3)	Ja, helemaal (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	253	139	21	34	51	8	1,99
	Perc.		57%	9%	14%	21%		
Vorig	Aantal	0					0	
	Perc.							



Vraag 26. Gaven uw zorgverleners u dezelfde informatie of adviezen over medicijnen?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Contact met maar één zorgverlener	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	253	9	11	27	34	163	9	3,06
	Perc.		11%	14%	33%	42%			
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								



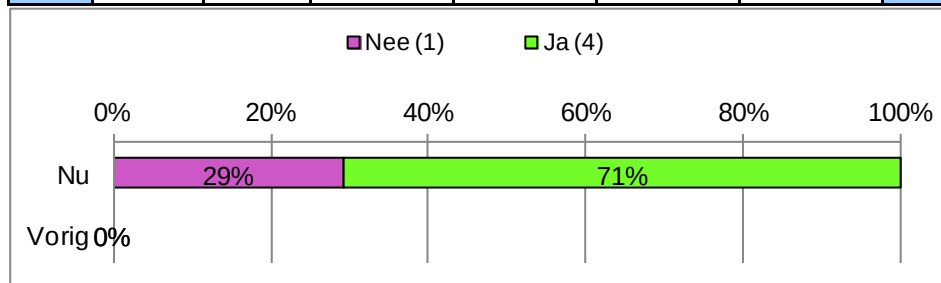
3.6 Informatie en adviezen

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

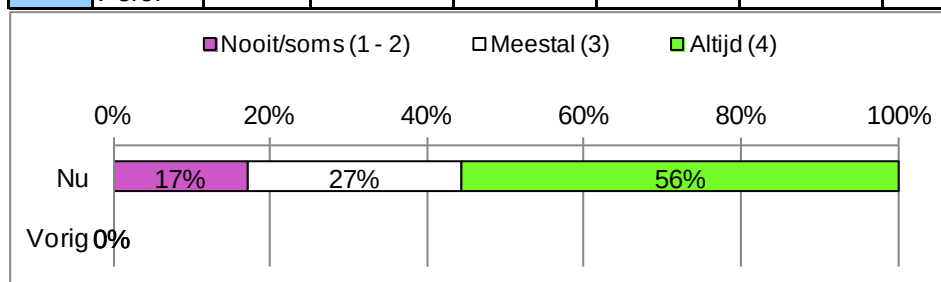
Vraag 27. Kreeg u in de afgelopen 12 maanden adviezen om te stoppen met roken?

		Totaal	N.v.t. /niet gerookt	Nee (1)	Ja (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	261	156	29	70	6	3,12
	Perc.		158%	29%	71%		
Vorig	Aantal	0	0			0	
	Perc.						



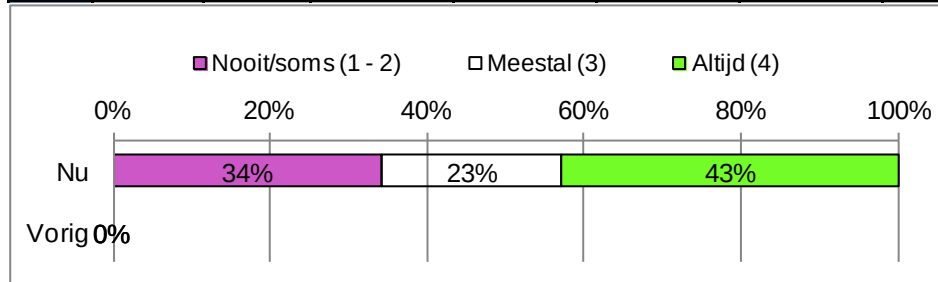
Vraag 28. Legden uw zorgverleners de manieren om te stoppen met roken op een begrijpelijke manier uit?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	70	4	8	19	39	0	3,33
	Perc.		6%	11%	27%	56%		
Vorig	Aantal	0					0	
	Perc.							



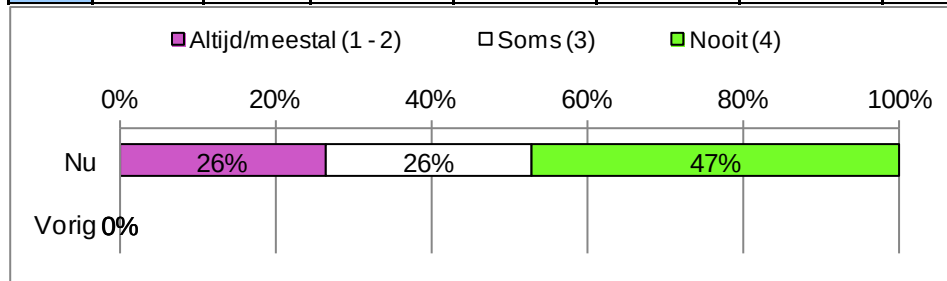
Vraag 29. Sloten de adviezen over het stoppen met roken aan bij uw persoonlijke situatie en mogelijkheden? (thuissituatie, financiële situatie, lichamelijke conditie)

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	70	9	15	16	30	0	2,96
	Perc.		13%	21%	23%	43%		
Vorig	Aantal	0					0	
	Perc.							



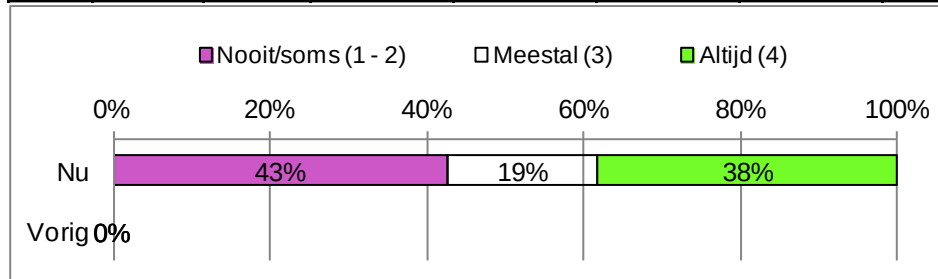
Vraag 30. Sloten de informatie of adviezen van uw zorgverleners over (stoppen met) roken op elkaar aan?

		Totaal	Altijd (1)	Meestal (2)	Soms (3)	Nooit (4)	Contact met maar één zorgverlener	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	70	3	6	9	16	35	1	3,12
	Perc.		9%	18%	26%	47%			
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								



Vraag 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)

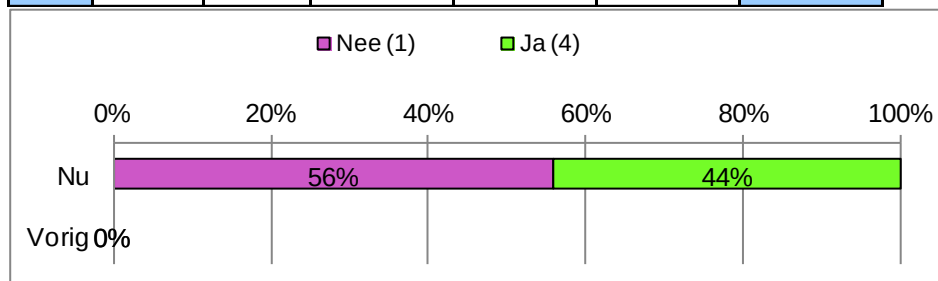
		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	70	16	13	13	26	2	2,72
	Perc.		24%	19%	19%	38%		
Vorig	Aantal	0					0	
	Perc.							



Bewegen

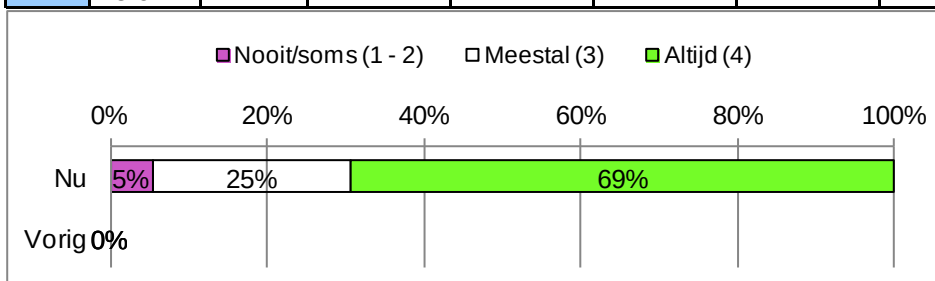
Vraag 32. Kreeg u de afgelopen 12 maanden adviezen over bewegen voor uw astma/COPD?

		Totaal	Nee (1)	Ja (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	261	142	112	7	2,32
	Perc.		56%	44%		
Vorig	Aantal	0			0	
	Perc.					



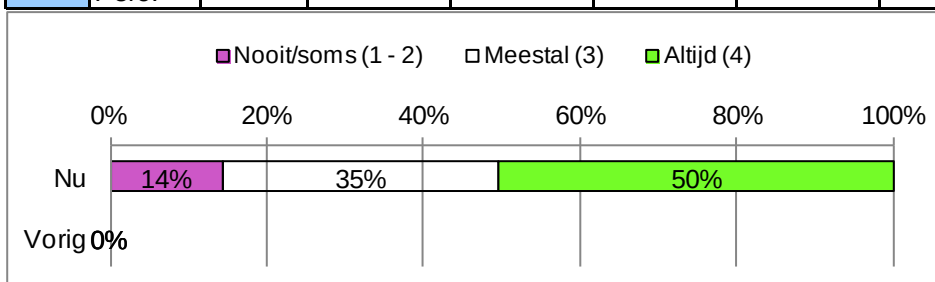
Vraag 33. Legden uw zorgverleners de adviezen over bewegen op een begrijpelijke manier uit?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	112	1	5	28	77	1	3,63
	Perc.		1%	5%	25%	69%		
Vorig	Aantal	0					0	
	Perc.							



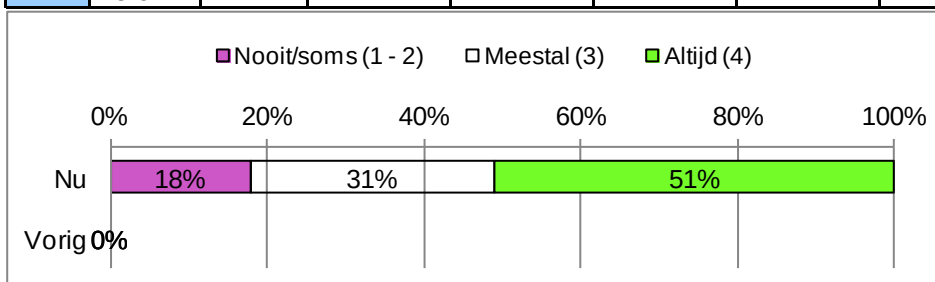
Vraag 34. Sloten de adviezen over bewegen aan bij uw persoonlijke situatie en mogelijkheden? (thuisituatie, financiële situatie, lichamelijke conditie)

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	112	7	9	39	56	1	3,30
	Perc.		6%	8%	35%	50%		
Vorig	Aantal	0					0	
	Perc.							



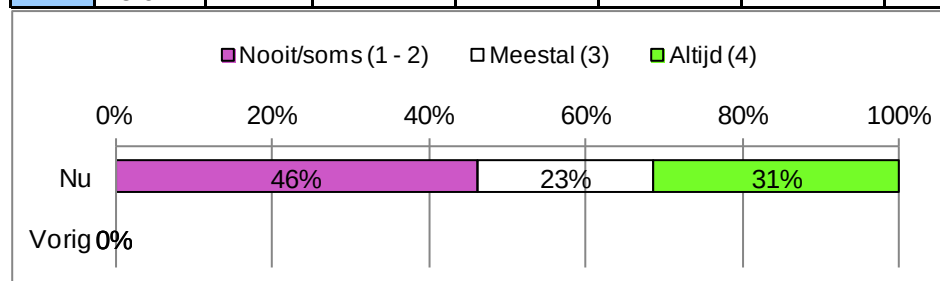
Vraag 35. Sloten de informatie of adviezen van uw zorgverleners over bewegen op elkaar aan?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t., maar één zorgverlener	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	112	2	6	14	23	68	-1	3,29
	Perc.		4%	13%	31%	51%			
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								



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

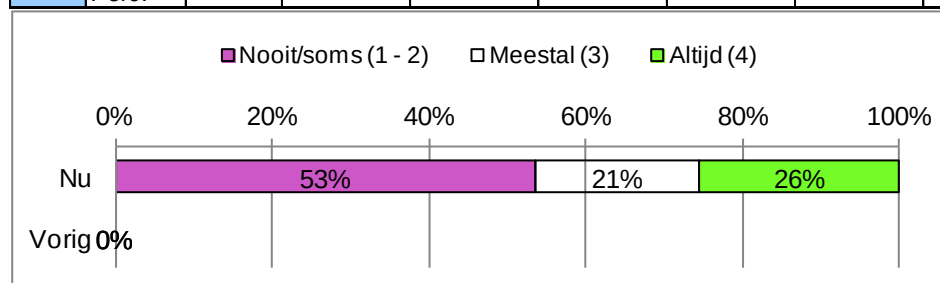
		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	112	32	21	26	36	-3	2,57
	Perc.		28%	18%	23%	31%		
Vorig	Aantal	0					0	
	Perc.							



Overige voorlichting

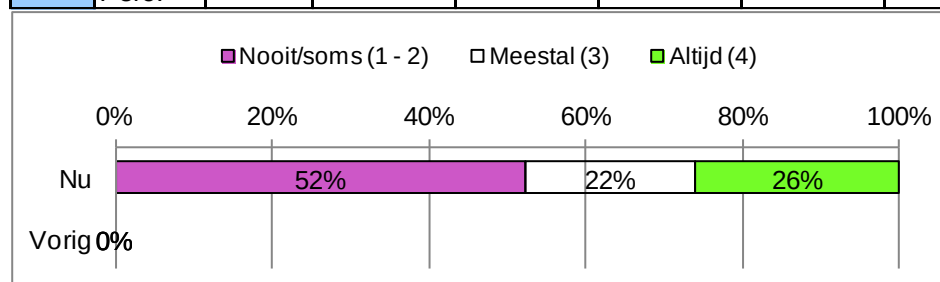
Vraag 37. Hadden zorgverleners aandacht voor mogelijke problemen in uw werksituatie die te maken hebben met uw astma/COPD?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t., geen problemen	N.v.t., ik werk niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	261	18	5	9	11	48	164	6	2,30
	Perc.		42%	12%	21%	26%				
Vorig	Aantal	0					0	0	0	
	Perc.									



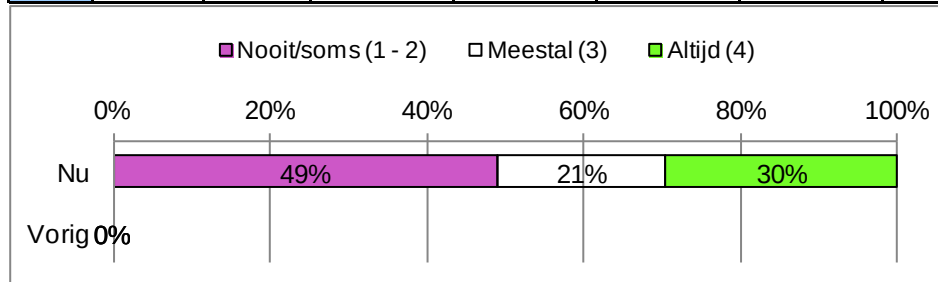
Vraag 38. Hadden zorgverleners aandacht voor mogelijke emotionele problemen die te maken hebben met uw astma/COPD?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t., geen problemen	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	261	30	16	19	23	170	3	2,40
	Perc.		34%	18%	22%	26%			
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								



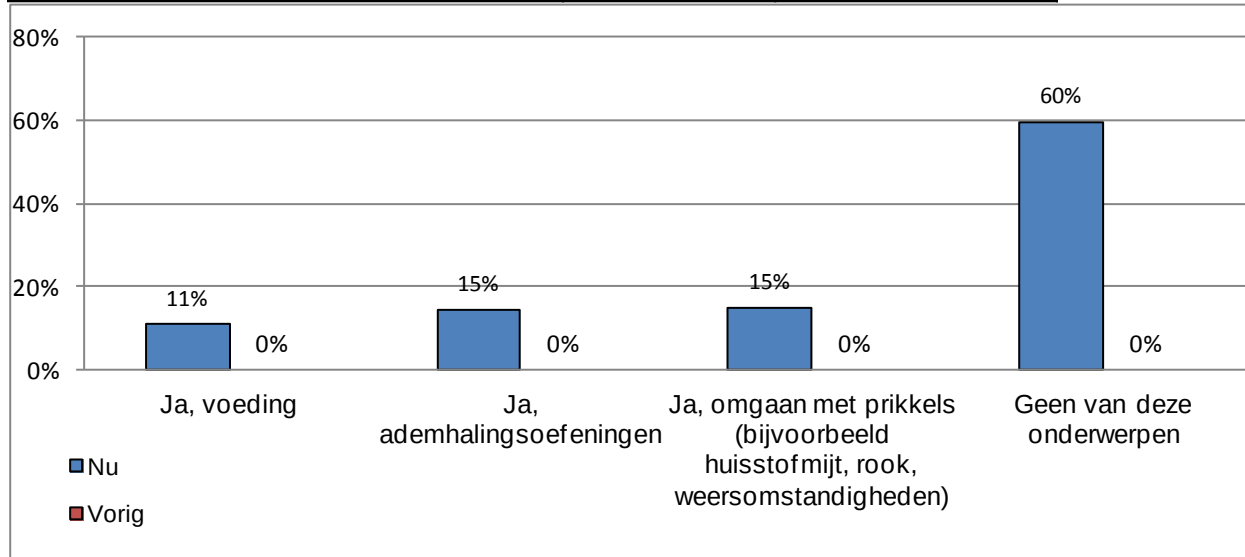
Vraag 39. Kreeg u adviezen van zorgverleners over hoe u met astma/COPD kunt omgaan in het dagelijkse leven?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	261	71	55	55	76	4	2,53
	Perc.		28%	21%	21%	30%		
Vorig	Aantal	0					0	
	Perc.							



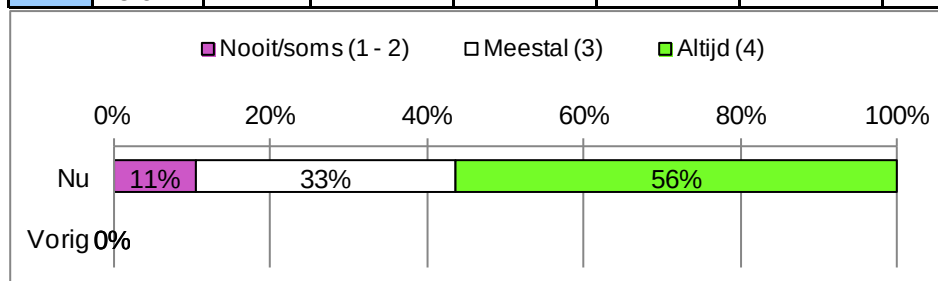
Vraag 40. Kreeg u adviezen over één of meerdere van onderstaande onderwerpen?

Adviezen	Nu	Vorig
Ja, voeding	11%	
Ja, ademhalingsoefeningen	15%	
Ja, omgaan met prikkels (bijvoorbeeld huisstofmijt, rook, weersomstandigheden)	15%	
Geen van deze onderwerpen	60%	
Aantal	282	0



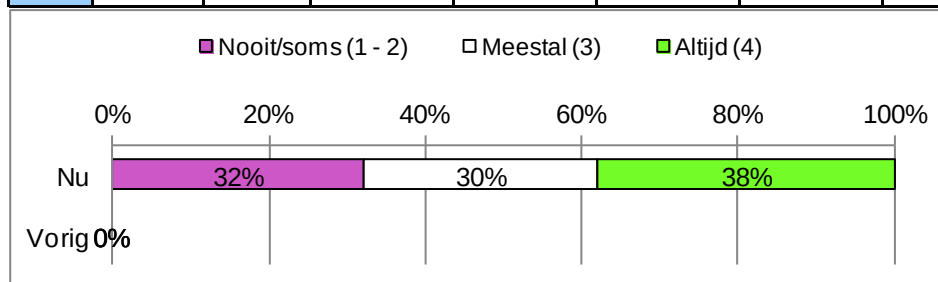
Vraag 41. Legden uw zorgverleners de informatie of adviezen op een begrijpelijke manier uit?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	261	3	6	28	48	176	3,42
	Perc.		4%	7%	33%	56%		
Vorig	Aantal	0					0	
	Perc.							



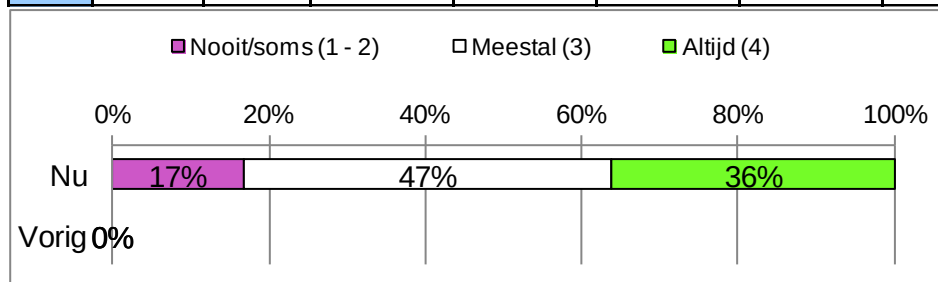
Vraag 42. Sloten de adviezen aan bij uw persoonlijke situatie en mogelijkheden? (thuissituatie, financiële situatie, lichamelijke conditie)

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	261	11	17	26	33	174	2,93
	Perc.		13%	20%	30%	38%		
Vorig	Aantal	0					0	
	Perc.							



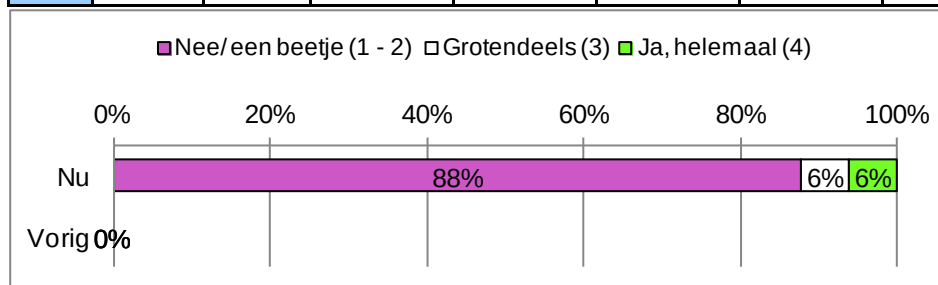
Vraag 43. Sloten de informatie of adviezen van uw zorgverleners op elkaar aan?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t., maar één zorgverlener	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	261	1	5	17	13	50	175	3,17
	Perc.		3%	14%	47%	36%			
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								



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

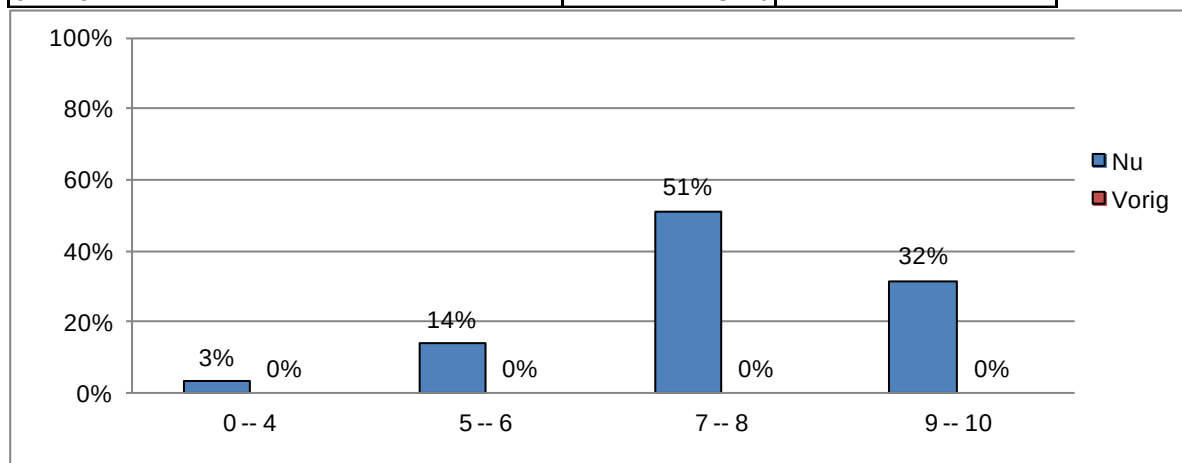
		Totaal	Nee, helemaal niet (1)	Een beetje (2)	Groten-deels (3)	Ja, helemaal (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	261	197	20	15	15	14	1,38
	Perc.		80%	8%	6%	6%		
Vorig	Aantal	0					0	
	Perc.							



3.7 Algemeen oordeel astma/COPD zorg

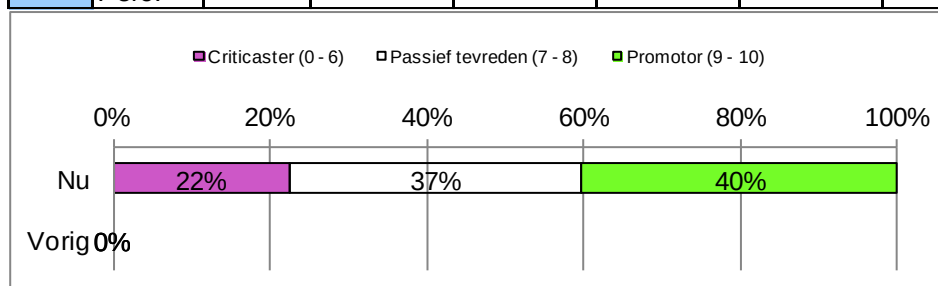
Vraag 45. Welk cijfer geeft u de totale zorg die u krijgt voor uw astma/COPD? Een 0 betekent: heel erg slechte zorg. Een 10 betekent: uitstekende zorg.

Beoordelingscijfer (0 - 10)	Nu	Vorig
0 -- 4	3%	
5 -- 6	14%	
7 -- 8	51%	
9 -- 10	32%	



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

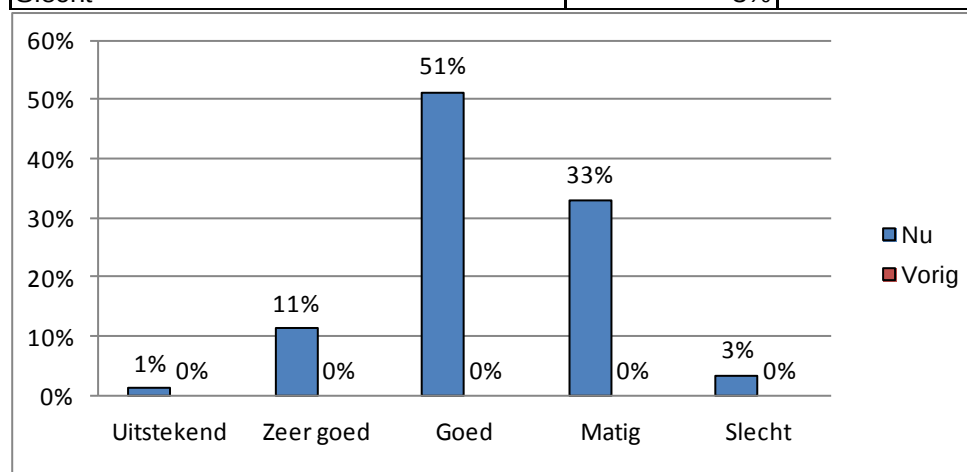
		Totaal	Score 0 - 4	Score 5 - 6	Score 7 - 8	Score 9 - 10	Blanco	Gem. (0-10)
Nu	Aantal	261	14	40	90	97	20	7,87
	Perc.		6%	17%	37%	40%		
Vorig	Aantal	0						
	Perc.							



3.8 Over uw gezondheid

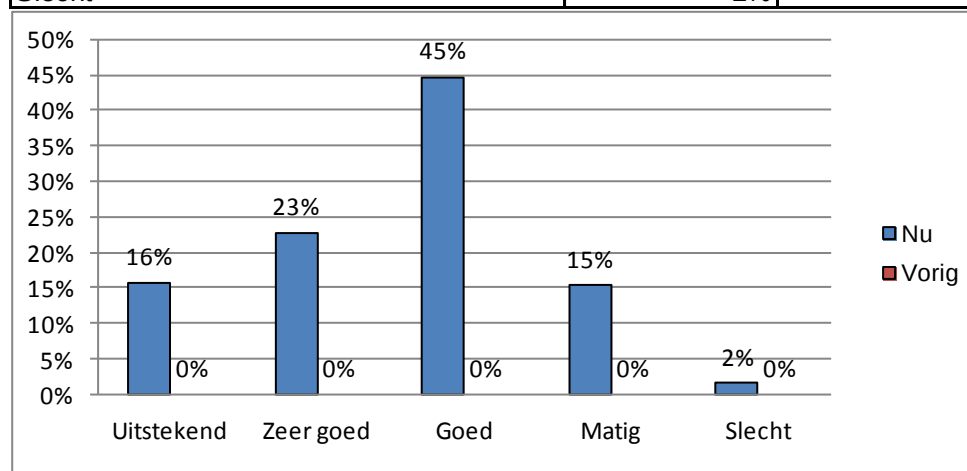
Vraag 47. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

Gezondheid	Nu	Vorig
Uitstekend	1%	
Zeer goed	11%	
Goed	51%	
Matig	33%	
Slecht	3%	



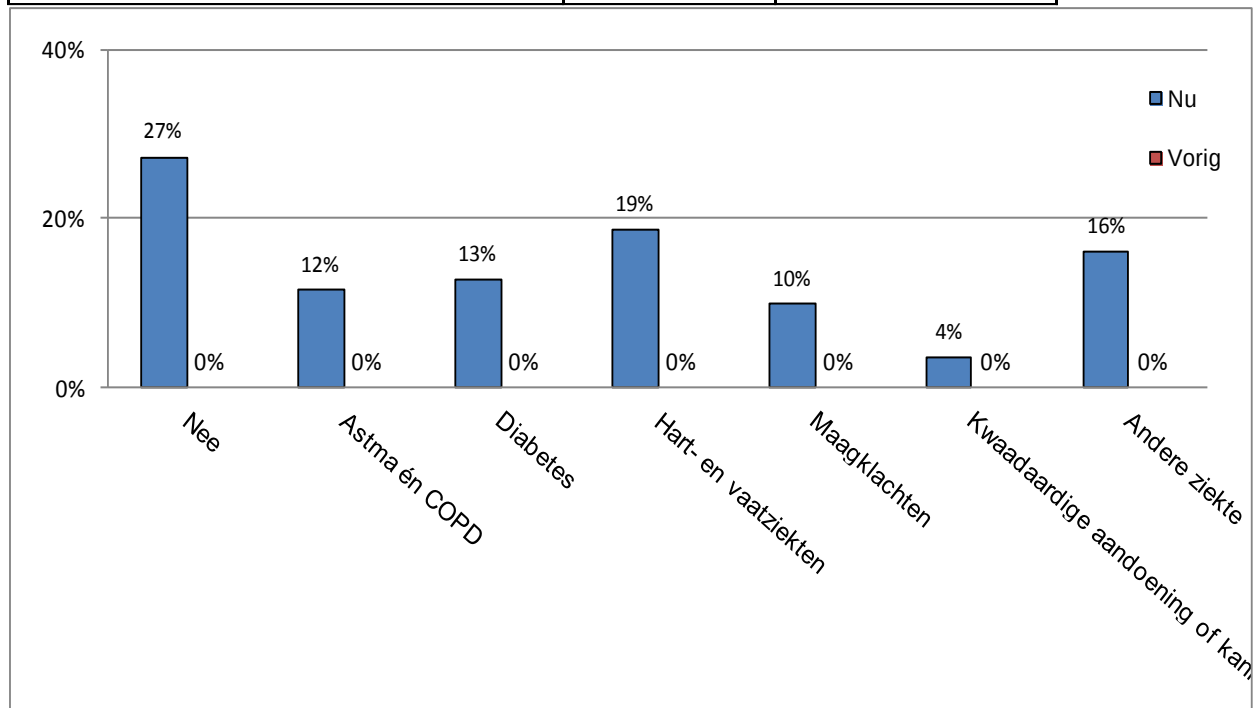
Vraag 48. Hoe zou u over het algemeen uw geestelijke/psychische gezondheid noemen?

Gezondheid	Nu	Vorig
Uitstekend	16%	
Zeer goed	23%	
Goed	45%	
Matig	15%	
Slecht	2%	



Vraag 49. Heeft u naast astma/COPD nog een andere ziekte of aandoening?

Andere ziekten en aandoeningen	Nu	Vorig
Nee	27%	
Astma én COPD	12%	
Diabetes	13%	
Hart- en vaatziekten	19%	
Maagklachten	10%	
Kwaadaardige aandoening of kanker	4%	
Andere ziekte	16%	
Aantal	304	0



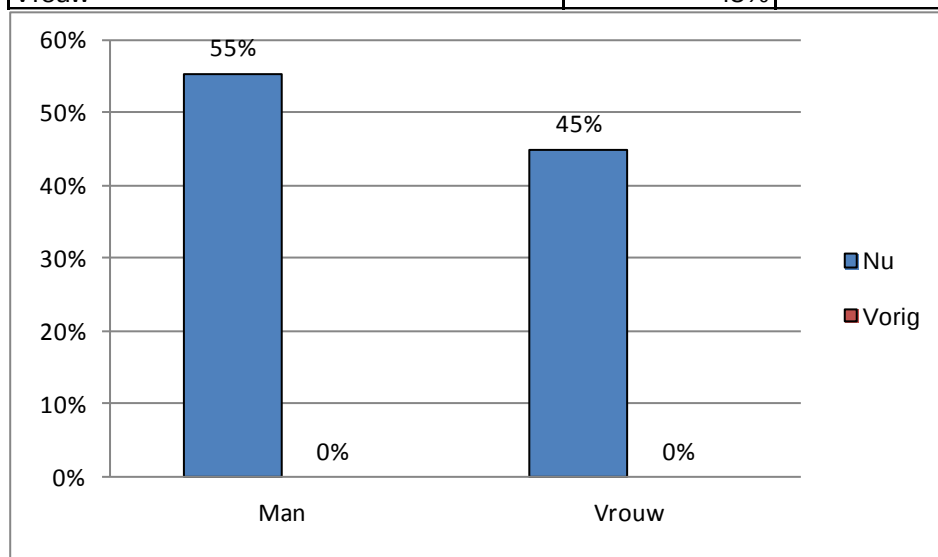
3.9 Over uzelf

Vraag 50. Wat is uw leeftijd?

Leeftijd	Nu	Vorig
16-24 jaar	0%	
25-34 jaar	0%	
35-44 jaar	0%	
45-54 jaar	8%	
55-64 jaar	26%	
65-74 jaar	39%	
75-79 jaar	26%	
80+ jaar	2%	

Vraag 51. Bent u een man of een vrouw?

Geslacht	Nu	Vorig
Man	55%	
Vrouw	45%	



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

Opleidingsniveau	Nu	Vorig
Geen opleiding	5%	
Lager onderwijs	13%	
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs	32%	
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	18%	
Middelbaar beroepsonderwijs	16%	
HAVO/VWO	5%	
Hoger beroepsonderwijs	9%	
Wetenschappelijk onderwijs	0%	
Anders	3%	

Vraag 53. Wat is het geboorteland van uzelf?

Geboorteland van uzelf	Nu	Vorig
Nederland	99%	
Indonesië /voormalig Nederlands Indië	0%	
Suriname	1%	
Marokko	0%	
Turkije	0%	
Duitsland	0%	
(voormalig) Nederlandse Antillen	0%	
Aruba	0%	
Anders	0%	

Vraag 54. Wat is het geboorteland van uw vader?

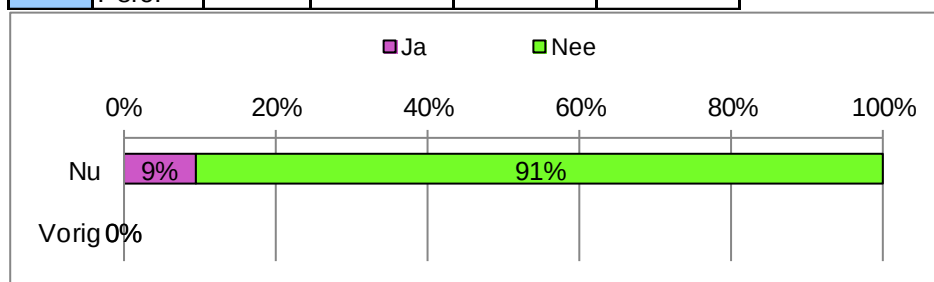
Geboorteland van uw vader	Nu	Vorig
Nederland	98%	
Indonesië /voormalig Nederlands Indië	1%	
Suriname	1%	
Marokko	0%	
Turkije	0%	
Duitsland	0%	
(voormalig) Nederlandse Antillen	0%	
Aruba	0%	
Anders	0%	

Vraag 55. Wat is het geboorteland van uw moeder?

Geboorteland van uw moeder	Nu	Vorig
Nederland	97%	
Indonesië /voormalig Nederlands Indië	0%	
Suriname	1%	
Marokko	0%	
Turkije	0%	
Duitsland	1%	
(voormalig) Nederlandse Antillen	0%	
Aruba	0%	
Anders	0%	

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

		Totaal	Ja	Nee	Blanco
Nu	Aantal	414	28	268	118
	Perc.		9%	91%	
Vorig	Aantal	0			0
	Perc.				



Vraag 82. Hoe heeft die persoon u geholpen? (meerdere antwoorden mogelijk)

Hoe geholpen bij het invullen	Nu	Vorig
Heeft de vragen voorgelezen	49%	
Heeft mijn antwoorden opgeschreven	23%	
Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord	8%	
Heeft de vragen in mijn taal vertaald	10%	
Heeft op een andere manier geholpen	10%	
Totaal manieren geholpen	39	

4. Extra vragen: De PACIC

De onderstaande vragen komen uit de Patients Assessments Chronic Illness Care (PACIC) vragenlijst en gaan over de coördinatie en afstemming van de astma/COPD zorg. De antwoordmogelijkheden zijn steeds:

- 1 = Bijna nooit
- 2 = Over het algemeen niet
- 3 = Soms
- 4 = Meestal
- 5 = Bijna altijd

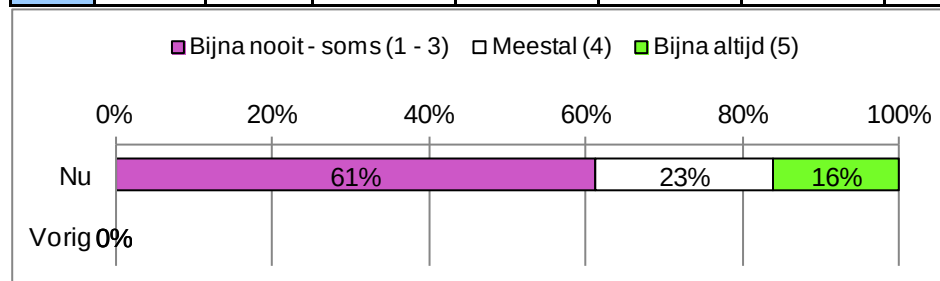
Er is een bereik derhalve bij deze vragen van 1 tot en met 5.

4.1 PACIC: Activering van de Patiënt

Toen ik zorg ontving voor mijn astma/COPD, gedurende de laatste 6 maanden:

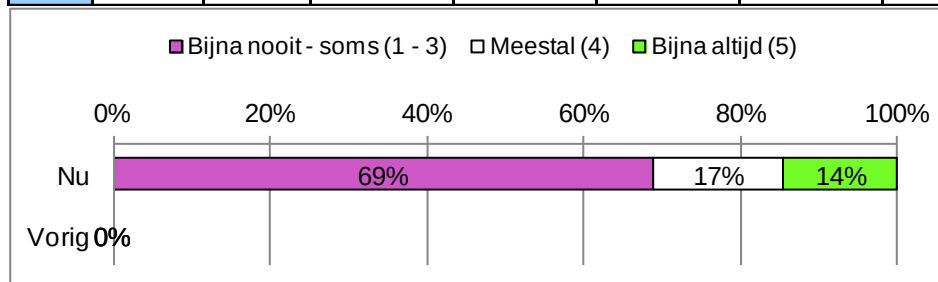
Vraag 1. Werd er naar mijn eigen ideeën en verwachtingen gevraagd bij het maken van een behandelplan

		Totaal	Bijna nooit (1)	Over het algemeen niet (2)	Soms (3)	Meestal (4)	Bijna altijd (5)	Blanco	Gem. (1 - 5)
Nu	Aantal	261	45	56	32	49	35	44	2,88
	Perc.		21%	26%	15%	23%	16%		
Vorig	Aantal	0						0	
	Perc.								



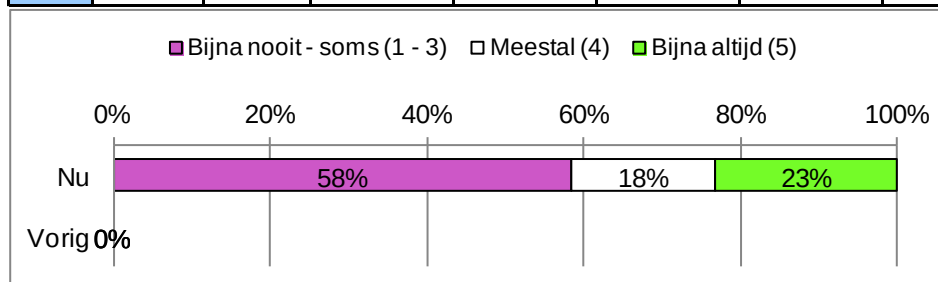
Vraag 2. Werden mij keuzes in de behandeling gegeven waar ik over na kon denken

		Totaal	Bijna nooit (1)	Over het algemeen niet (2)	Soms (3)	Meestal (4)	Bijna altijd (5)	Blanco	Gem. (1 - 5)
Nu	Aantal	261	62	55	35	37	32	40	2,65
	Perc.		28%	25%	16%	17%	14%		
Vorig	Aantal	0						0	
	Perc.								



Vraag 3. Werd mij gevraagd of ik ooit problemen heb met mijn medicijnen of de effecten ervan

		Totaal	Bijna nooit (1)	Over het algemeen niet (2)	Soms (3)	Meestal (4)	Bijna altijd (5)	Blanco	Gem. (1 - 5)
Nu	Aantal	261	51	42	35	40	51	42	2,99
	Perc.		23%	19%	16%	18%	23%		
Vorig	Aantal	0						0	
	Perc.								

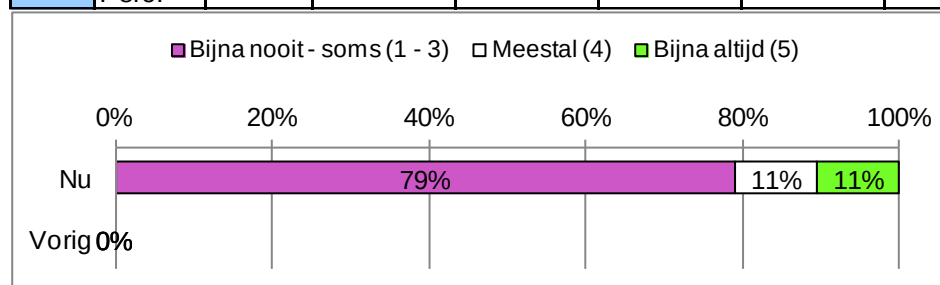


4.2 PACIC: Zorgverlening-/Praktijkopzet

Toen ik zorg ontving voor mijn astma/COPD, gedurende de laatste 6 maanden:

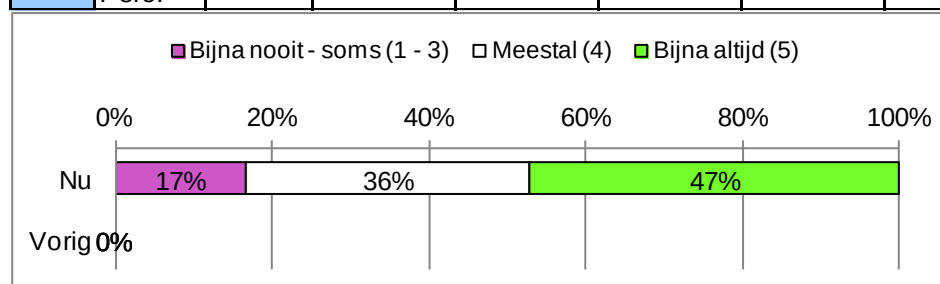
Vraag 4. Werd mij een folder gegeven met adviezen om mijn gezondheid te verbeteren

		Totaal	Bijna nooit (1)	Over het algemeen niet (2)	Soms (3)	Meestal (4)	Bijna altijd (5)	Blanco	Gem. (1 - 5)
Nu	Aantal	261	64	82	27	23	23	42	2,36
	Perc.		29%	37%	12%	11%	11%		
Vorig	Aantal	0						0	
	Perc.								



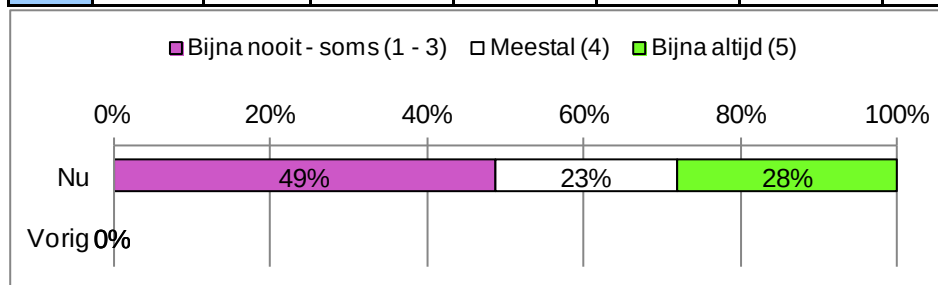
Vraag 5. Was ik tevreden over de organisatie van de zorg die ik kreeg

		Totaal	Bijna nooit (1)	Over het algemeen niet (2)	Soms (3)	Meestal (4)	Bijna altijd (5)	Blanco	Gem. (1 - 5)
Nu	Aantal	261	3	10	24	80	104	40	4,23
	Perc.		1%	5%	11%	36%	47%		
Vorig	Aantal	0						0	
	Perc.								



Vraag 6. Werd mij uitgelegd hoe mijn eigen handelen of gedrag mijn gezondheid beïnvloedt

		Totaal	Bijna nooit (1)	Over het algemeen niet (2)	Soms (3)	Meestal (4)	Bijna altijd (5)	Blanco	Gem. (1 - 5)
Nu	Aantal	261	28	40	39	51	62	41	3,36
	Perc.		13%	18%	18%	23%	28%		
Vorig	Aantal	0						0	
	Perc.								

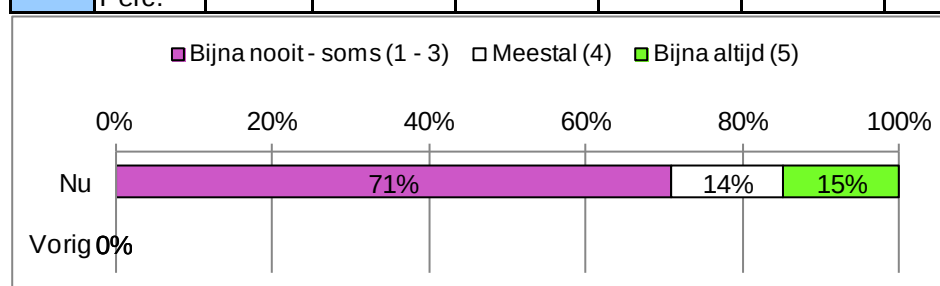


4.3 PACIC: Doelen stellen/Op maat maken

Toen ik zorg ontving voor mijn astma/COPD, gedurende de laatste 6 maanden:

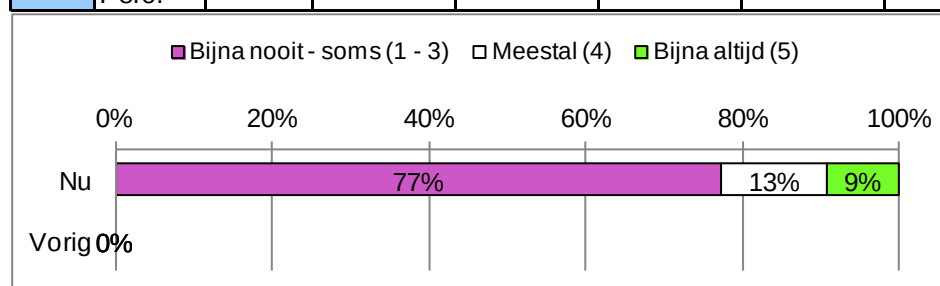
Vraag 7. Werd mij gevraagd om te vertellen wat ik zelf wil bereiken met de zorg voor mijn astma/COPD

		Totaal	Bijna nooit (1)	Over het algemeen niet (2)	Soms (3)	Meestal (4)	Bijna altijd (5)	Blanco	Gem. (1 - 5)
Nu	Aantal	261	60	63	31	31	32	44	2,59
	Perc.		28%	29%	14%	14%	15%		
Vorig	Aantal	0						0	
	Perc.								



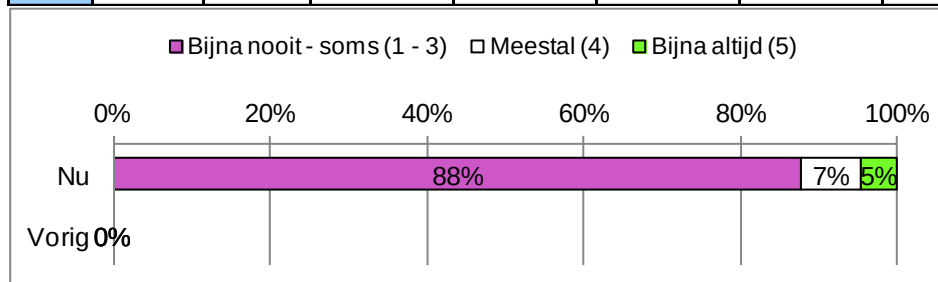
Vraag 8. Werd ik geholpen om specifieke doelen op te stellen om mijn eetgedrag en bewegingspatroon te verbeteren

		Totaal	Bijna nooit (1)	Over het algemeen niet (2)	Soms (3)	Meestal (4)	Bijna altijd (5)	Blanco	Gem. (1 - 5)
Nu	Aantal	261	61	78	27	29	20	46	2,39
	Perc.		28%	36%	13%	13%	9%		
Vorig	Aantal	0						0	
	Perc.								



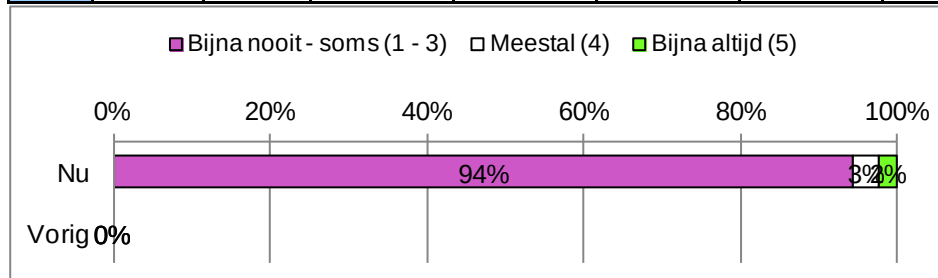
Vraag 9. Werd mij een kopie van mijn behandelplan gegeven

		Totaal	Bijna nooit (1)	Over het algemeen niet (2)	Soms (3)	Meestal (4)	Bijna altijd (5)	Blanco	Gem. (1 - 5)
Nu	Aantal	261	108	76	4	16	10	47	1,80
	Perc.		50%	36%	2%	7%	5%		
Vorig	Aantal	0						0	
	Perc.								



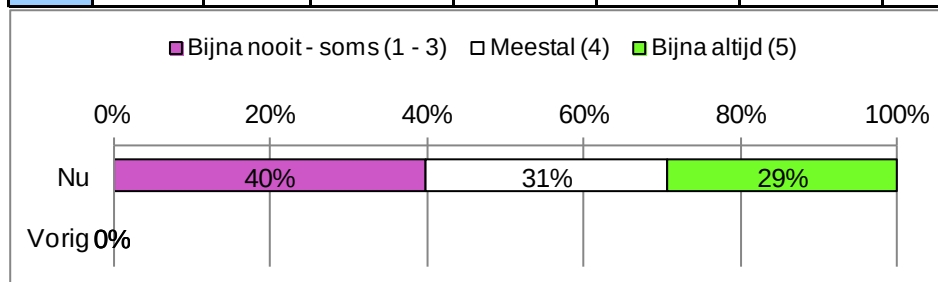
Vraag 10. Werd ik aangemoedigd om naar een cursus of (groeps)bijeenkomst te gaan die mij zou kunnen helpen om te gaan met mijn astma/COPD

		Totaal	Bijna nooit (1)	Over het algemeen niet (2)	Soms (3)	Meestal (4)	Bijna altijd (5)	Blanco	Gem. (1 - 5)
Nu	Aantal	261	124	71	9	7	5	45	1,60
	Perc.		57%	33%	4%	3%	2%		
Vorig	Aantal	0						0	
	Perc.								



Vraag 11. Werden mij direct of in een onderzoek vragen gesteld over mijn leefstijl (roken, bewegen, eten, etc.)

		Totaal	Bijna nooit (1)	Over het algemeen niet (2)	Soms (3)	Meestal (4)	Bijna altijd (5)	Blanco	Gem. (1 - 5)
Nu	Aantal	261	26	22	39	67	64	43	3,56
	Perc.		12%	10%	18%	31%	29%		
Vorig	Aantal	0						0	
	Perc.								

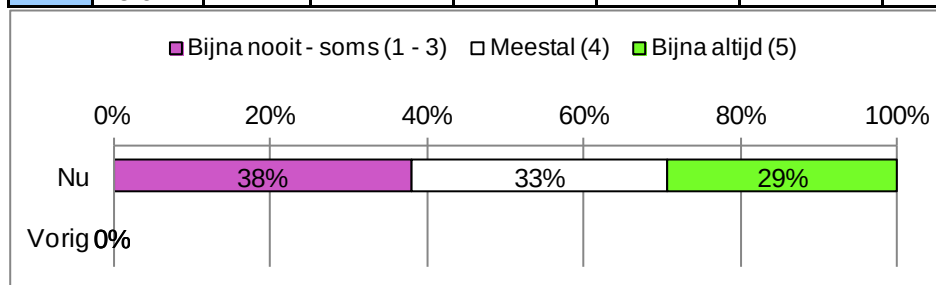


4.4 PACIC: Problemen oplossen/Context

Toen ik zorg ontving voor mijn astma/COPD, gedurende de laatste 6 maanden:

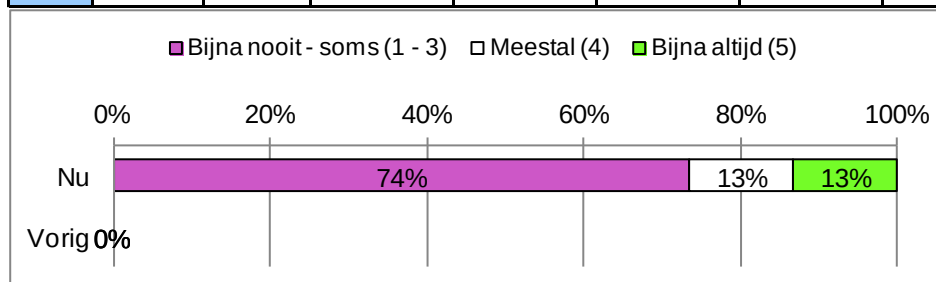
Vraag 12. Was ik zeker dat mijn arts of verpleegkundige rekening hield met wat ik belangrijk vond toen zij mij behandelingen adviseerden

		Totaal	Bijna nooit (1)	Over het algemeen niet (2)	Soms (3)	Meestal (4)	Bijna altijd (5)	Blanco	Gem. (1 - 5)
Nu	Aantal	261	18	31	34	71	64	43	3,61
	Perc.		8%	14%	16%	33%	29%		
Vorig	Aantal	0						0	
	Perc.								



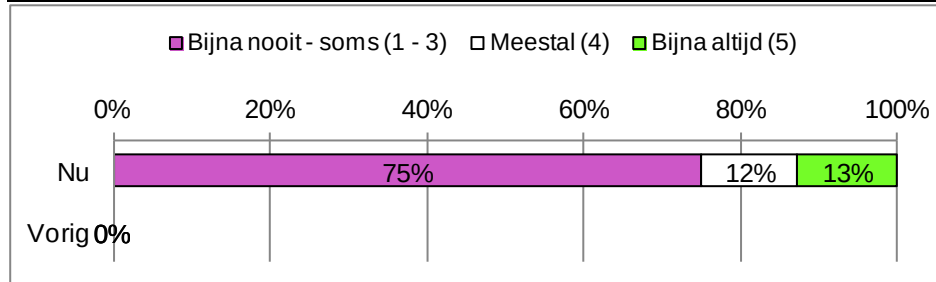
Vraag 13. Werd ik geholpen een behandelplan te maken dat ik in mijn dagelijkse leven kon toepassen

		Totaal	Bijna nooit (1)	Over het algemeen niet (2)	Soms (3)	Meestal (4)	Bijna altijd (5)	Blanco	Gem. (1 - 5)
Nu	Aantal	261	64	80	12	28	28	49	2,42
	Perc.		30%	38%	6%	13%	13%		
Vorig	Aantal	0						0	
	Perc.								



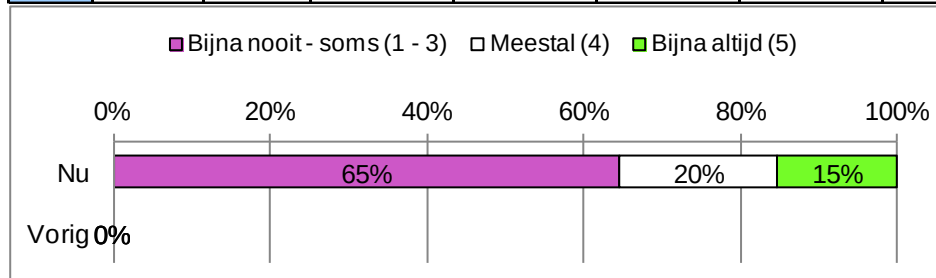
Vraag 14. Werd ik geholpen om vooruit te plannen, zodat ik zelfs als ik me ziek of niet lekker voel met mijn astma/COPD om kan gaan

		Totaal	Bijna nooit (1)	Over het algemeen niet (2)	Soms (3)	Meestal (4)	Bijna altijd (5)	Blanco	Gem. (1 - 5)
Nu	Aantal	261	77	64	19	26	27	48	2,35
	Perc.		36%	30%	9%	12%	13%		
Vorig	Aantal	0						0	
	Perc.								



Vraag 15. Werd mij gevraagd hoe mijn astma/COPD mijn leven beïnvloedt

		Totaal	Bijna nooit (1)	Over het algemeen niet (2)	Soms (3)	Meestal (4)	Bijna altijd (5)	Blanco	Gem. (1 - 5)
Nu	Aantal	261	40	54	45	43	33	46	2,88
	Perc.		19%	25%	21%	20%	15%		
Vorig	Aantal	0						0	
	Perc.								

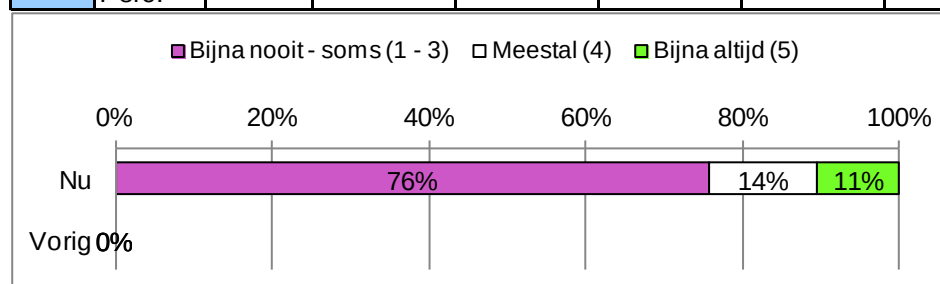


4.5 PACIC: Nazorg/Coördinatie

Toen ik zorg ontving voor mijn astma/COPD, gedurende de laatste 6 maanden:

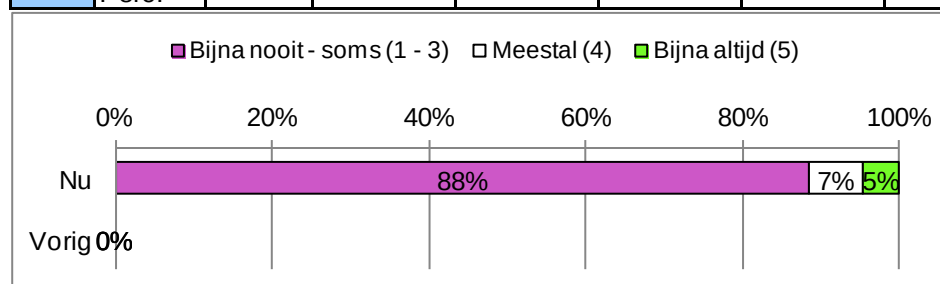
Vraag 16. Werd na een bezoek aan de huisarts, medisch specialist of verpleegkundige contact met mij opgenomen om nog eens te vragen hoe het met mij ging

		Totaal	Bijna nooit (1)	Over het algemeen niet (2)	Soms (3)	Meestal (4)	Bijna altijd (5)	Blanco	Gem. (1 - 5)
Nu	Aantal	261	81	55	29	30	23	43	2,35
	Perc.		37%	25%	13%	14%	11%		
Vorig	Aantal	0						0	
	Perc.								



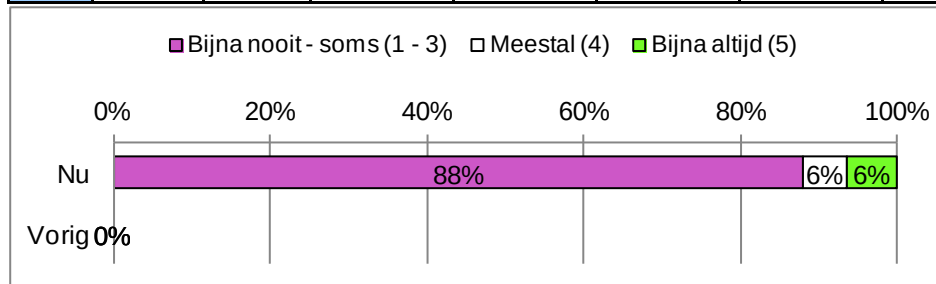
Vraag 17. Werd ik aangemoedigd om aan activiteiten bij mij in de buurt mee te doen die mij zouden kunnen helpen

		Totaal	Bijna nooit (1)	Over het algemeen niet (2)	Soms (3)	Meestal (4)	Bijna altijd (5)	Blanco	Gem. (1 - 5)
Nu	Aantal	261	101	65	26	15	10	44	1,93
	Perc.		47%	30%	12%	7%	5%		
Vorig	Aantal	0						0	
	Perc.								



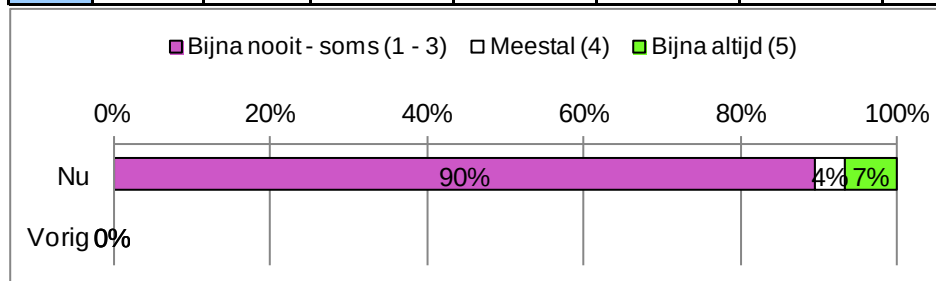
Vraag 18. Werd ik doorverwezen naar bijvoorbeeld een diëtist, een fysiotherapeut of een maatschappelijk werker

		Totaal	Bijna nooit (1)	Over het algemeen niet (2)	Soms (3)	Meestal (4)	Bijna altijd (5)	Blanco	Gem. (1 - 5)
Nu	Aantal	261	114	55	21	12	14	45	1,88
	Perc.		53%	25%	10%	6%	6%		
Vorig	Aantal	0						0	
	Perc.								



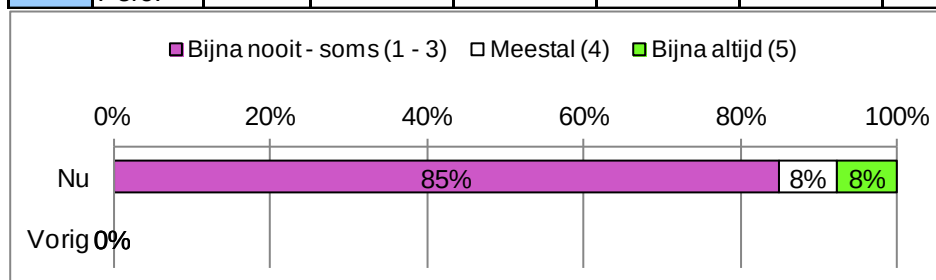
Vraag 19. Werd mij verteld waarom mijn bezoek aan andere specialisten, zoals de oogarts of de neuroloog, belangrijk zijn in mijn behandeling

		Totaal	Bijna nooit (1)	Over het algemeen niet (2)	Soms (3)	Meestal (4)	Bijna altijd (5)	Blanco	Gem. (1 - 5)
Nu	Aantal	261	116	55	17	8	14	51	1,80
	Perc.		55%	26%	8%	4%	7%		
Vorig	Aantal	0						0	
	Perc.								



Vraag 20. Werd mij gevraagd hoe mijn bezoeken aan andere artsen verliepen

		Totaal	Bijna nooit (1)	Over het algemeen niet (2)	Soms (3)	Meestal (4)	Bijna altijd (5)	Blanco	Gem. (1 - 5)
Nu	Aantal	261	108	54	17	16	16	50	1,95
	Perc.		51%	26%	8%	8%	8%		
Vorig	Aantal	0						0	
	Perc.								



Bijlage 1 Toelichting op de rapportage

4.6 CQI Vragenlijst voor personen die worden behandeld voor astma en/of diabetes

In 2014 heeft ZorgDNA voor Ketenzorg Friesland een onderzoek gedaan naar ervaringen met zorg op basis van enquêtes bij thuiswonende cliënten. Het onderzoek is uitgevoerd met het CQI meetinstrument *Ervaringen met de zorg voor astma en/of COPD, verkorte versie 2.0*. Dit meetinstrument is een vragenlijst voor schriftelijke of online enquête bij personen die zijn/worden behandeld voor astma en/of COPD. De vragenlijst wordt toegestuurd aan personen van 16 jaar en ouder, die in het laatste jaar zorg voor astma en/of COPD hebben ontvangen.

De afkorting CQI staat voor Consumer Quality Index. Een CQI instrument meet ervaringen die personen hebben gehad met zorgverlening. De CQI meetinstrumenten voor astma en/of COPD zijn ontwikkeld door het NIVEL in samenwerking met het Longfonds, de Long Alliantie Nederland, behandelaars, het voormalige Centrum Klantervaring Zorg, de Stichting Miletus en de zorgverzekeraars Achmea, Agis, CZ en Menzis. Zorgorganisaties die zorg voor astma en/of COPD bieden zijn niet verplicht om een onderzoek uit te voeren met de CQI, maar kunnen hier wel voor kiezen met het doel om de kwaliteit binnen de organisatie te verbeteren. De CQI vragenlijsten zijn in beheer bij het Zorginstituut Nederland². Deze organisatie moet er voor zorgen dat de ervaringen van de gezondheidszorgconsument de komende jaren systematisch in kaart worden gebracht, op een betrouwbare wijze worden gemeten en openbaar worden gemaakt. Openbaarmaking van de resultaten gebeurt onder meer via de website KiesBeter.nl. Deze site is opgezet om consumenten te helpen een keuze te maken uit verschillende zorgaanbieders.

4.7 Extra vragen

Als verdieping op het CQI meetinstrument voor zorg bij astma en/of COPD is een extra vragenlijst toegevoegd. Dit is het *Patient Assessment Chronic Illness Care (PACIC)* meetinstrument, een gevalideerde vragenlijst die het doel heeft om zorgverlening in de chronische zorg in kaart te brengen en is gericht op de coördinatie en samenwerking van de zorg. De lijst is in Nederland gevalideerd voor diabeteszorg, CVRM en COPD³⁴.

4.8 Onderzoeksmethode

Het CQI meetinstrument *Ervaringen met de zorg voor astma en/of COPD, verkorte versie 2.0* bevat 57 vragen. De vragen zijn onderverdeeld in de volgende acht thema's:

- Introductie
- Samenwerking in de zorg
- Bejegening en communicatie
- Medicijngebruik
- Informatie en adviezen

² www.zorginstituutnederland.nl

³ M. Wensing, J. van Lieshout, H.P. Jung, J. Hermsen & T. Rosemann. *The Patients Assessment Chronic Illness Care (PACIC) questionnaire in The Netherlands: a validation study in rural general practice*. BMC Health Services Research. 2008; 8: 182.

⁴ J.M. Cramm, A.P. Nieboer. *Factorial validation of the patient assessment of chronic illness care (PACIC) and PACIC short version (PACIC-S) among cardiovascular disease patients in the Netherlands*. Health and Quality of Life Outcomes. 2012; 10: 104.

- Algemeen oordeel astma/COPD zorg
- Over uw gezondheid
- Over uzelf

De PACIC bestaat uit 20 vragen die over vijf thema's zijn verdeeld:

- Activering van de Patiënt
- Zorgverlening-/Praktijkopzet
- Doelen stellen/Op maat maken
- Problemen oplossen/Context
- Nazorg/Coördinatie

De vragenlijst is, indien mogelijk, minimaal naar 325 personen toegestuurd die zorg ontvangen van de zorggroep waarin de huisartsgroepen (HAGRO's) en huisartspraktijken (HAP's) zijn georganiseerd. Voorafgaand aan het onderzoek is bepaald welke personen volgens landelijk vastgestelde criteria benaderbaar zijn. Zo zijn personen die vooraf hebben aangegeven niet mee te willen doen aan onderzoek, jonger zijn dan zestien jaar, of die op het moment van het onderzoek in de voorgaande 12 maanden geen zorg ontvingen uitgesloten van het onderzoek. Vervolgens zijn personen volgens de CQI-richtlijnen met een aselechte steekproef geselecteerd. Door de respondenten aselekt te selecteren, is de kans op vertekening van de resultaten ingeperkt.

4.9 Ethische en professionele codes

ZorgDNA heeft zich bij de uitvoer van de CQI metingen gehouden aan de relevante ethische en professionele codes zoals genoemd in de ISO 20525 (ICC-ESOMAR).

4.10 Opbouw van de rapportage

Het rapport is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 2 geeft een samenvatting van de resultaten op indicatorniveau volgens de meest recente werkinstructie CQI Diabetes van het Zorginstituut Nederland⁵. Daarnaast worden de vijf thema's van de PACIC samengevat in dit hoofdstuk.
- Hoofdstuk 3 geeft de resultaten van de antwoorden per vraag.
- Hoofdstuk 4 geeft een overzicht van de antwoorden van de respondenten, voor zover ze die hebben gegeven, op de open vraag aan het einde van de vragenlijst "Heeft u nog aanvullende opmerkingen?".
- Bijlage 1 bevat een kopie van de vragenlijst, inclusief de PACIC vragen die aan de CQ-index zijn toegevoegd.

4.11 Leeswijzer

De rapportage beschrijft de resultaten van de vragenlijst bij personen die zorg voor astma en/of COPD van Ketenzorg Friesland ontvangen. Wanneer er eerdere metingen zijn uitgevoerd, worden de resultaten "Nu" vergeleken met de resultaten "Vorig", dat wil zeggen bij de laatst aan dit onderzoek voorafgaande meting.

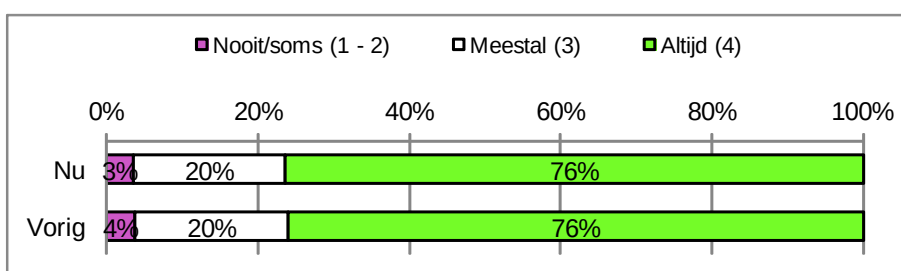
⁵ Zorginstituut Nederland. *Werkinstructies voor de CQI Astma en COPD, versie 3.0, 2014.*

Hieronder staat een fictief voorbeeld van de wijze waarop de resultaten per vraag worden weergegeven.

Voorbeeld:

Vraag 28. Legden uw zorgverleners de manieren om te stoppen met roken op een begrijpelijke manier uit?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	293	6	4	58	221	4	3,71
	Perc.		2%	1%	20%	76%		
Vorig	Aantal	302	6	5	60	226	5	3,70
	Perc.		2%	2%	20%	76%		



In de tabel en de grafiek staan de resultaten van de meting nu en die van de vorige keer.

In de tabel staat in de bovenste regel bij de meting “Nu” het aantal respondenten per antwoordmogelijkheid, inclusief blanco als er geen antwoord op de vraag is gegeven. Voor de antwoordmogelijkheden die voor de berekening van het gemiddelde op de vraag tellen is in rij twee het percentage aangegeven. In de laatste kolom staat het gemiddelde. Het cijfer (tussen haakjes) bij de antwoordmogelijkheden geeft aan hoe zwaar een antwoord bij bepaling van het gemiddelde meetelt. De weergave bij “Vorig” is overeenkomend met die bij “Nu”.

In de grafiek staan de resultaten van de antwoordcategorieën waarvoor in de tabel erboven de percentages zijn berekend. De negatieve waarden zijn conform de instructies van het Zorginstituut Nederland bij elkaar opgeteld.

In hoofdstuk 2 *Samenvatting resultaten* worden de uitkomsten per indicator van Ketenzorg Friesland ook vergeleken met de gemiddelden van de indicatoren landelijk, zoals gerapporteerd in het rapport ‘Doorontwikkeling CQ-index Astma en COPD’⁶.

4.12 Gemiddelde score per CQI indicator en bijhorende vragen

In Hoofdstuk 2, Tabel 2 zijn de gemiddelde scores *Nu* de zeven onderscheiden indicatoren en twee waarderingscijfers vergeleken met de landelijke scores 2013, zie rapport ‘Doorontwikkeling CQ-index Astma en COPD’. Bij de indicatoren staan de vragen vermeld van waaruit de indicator is bepaald. Een vraag telt bij het bepalen van een indicator slechts mee wanneer tenminste 10 respondenten een meetellend antwoord op de vraag hebben gegeven en er daarnaast tenminste 10 cliënten zijn die 50% of meer van de vragen die voor de indicator

⁶ M. Triemstra, M. Hendriks, A.M. Plass, J. Rademakers. *Doorontwikkeling CQ-index Astma en COPD. Validatie van een verkorte vragenlijst voor het meten van kwaliteit van astma/COPD-zorg vanuit het perspectief van patiënten*. Nivel, Utrecht, 2013.

tellen met een meetellend antwoord hebben beantwoord, conform de berekening zoals die ook voor KiesBeter.nl geldt. Zie voor de aantallen geldende antwoorden per vraag de resultaten per vraag in hoofdstuk 3. De per vraag gegeven gemiddelden hebben dus in het onderstaande niet altijd meegeteld bij de berekening van de gemiddelde waarde van hun indicator. Elk van de indicatoren heeft in principe een scorebereik van 1 (=slecht) tot en met 4 (=uitstekend). In de praktijk komen scores van lager dan 3,00 zelden voor. Dat laatste geldt ook veelal voor de vragen die aan de indicator hebben bijgedragen. De waarderingscijfers hebben een scorebereik van 0 tot en met 10.

In Tabel 2 worden de gemiddelden op de indicatoren en de scores op de onderliggende vragen van de vorige (*Vorig*) en de huidige (*Nu*) meting met elkaar vergeleken. In kleur en percentage wordt aangegeven of de score Nu hoger is dan de score Vorig. Groen is hoger, rood is lager.

4.13 Gemiddelde score per PACIC-schaal en bijhorende vragen

In Hoofdstuk 2, Tabel 3, zijn de gemiddelde scores *Nu* de vijf onderscheiden schalen en de totaalscore van de Patient Assessment Chronic Illness Care (PACIC) weergegeven. Elk van de schaalscores heeft in principe een scorebereik van 1 (=slecht) tot 5 (=uitstekend). Bij de berekening zijn de zelfde restricties in acht genomen als bij de berekening van de CQI indicatoren, zie paragraaf 2.2. De landelijke vergelijkingscijfers komen uit een artikel Cramm en Nieboer uit 2013.⁷

In Tabel 3 worden de gemiddelden op de schalen en het totaal van de PACIC en de scores op de onderliggende vragen van het landelijk gemiddelde en de huidige (*Nu*) meting met elkaar vergeleken. In kleur en percentage wordt aangegeven of de score Nu hoger is dan de score Vorig. Groen is hoger, rood is lager.

4.14 Spinnenwebfiguur

In het spinnenwebfiguur in Hoofdstuk 2 wordt in één figuur samengevat wat de gemiddelde score van de CQI indicatoren en PACIC schalen is van Ketenzorg Friesland en de landelijke uitkomsten. De oranje lijn geeft de resultaten weer van uw zorggroep, de rode lijn die van de resultaten landelijk. De score varieert van 1 (minst positief) tot 4 (meest positief) bij de indicatoren en van 1 to 5 bij de PACIC schalen. Wanneer een indicator of schaal niet kon worden berekend (vanwege te weinig meetresultaten) is die indicator of schaal niet in de spinnenwebfiguur weergegeven. In de sterrentabel, die na deze figuur wordt gegeven, ontbreekt dan bij de betreffende CQI indicator een waarde.

4.15 Kwaliteitskaart

Op basis van de landelijke uitkomsten van de indicatoren 2013 (eerder genoemd Nivel rapport) zijn door ons onder- en bovengrenzen aangegeven voor significantie beneden en boven de norm ($P < 0,10$), zoals dat bij andere CQI meetinstrumenten, bijvoorbeeld in de VV&T ook gebeurt.

De gemiddelden en de standaardafwijkingen van de indicatoren van de zorggroep zijn vervolgens zo berekend dat het mogelijk is een zelfde soort “Kwaliteitskaart” met sterren te construeren als voor VV&T instellingen wordt gepresenteerd per aanbieder op KiesBeter.nl. Bij

⁷ J.M Cramm, A.P. Nieboer. *High-quality chronic care delivery improves experiences of chronically ill patients receiving care..* International Journal for Quality in Health Care 2013, 1-7..

één ster, rood, scoort de zorggroep op de betreffende indicator beneden de ondergrens. Bij 5 sterren, donkergroen, scoort de zorggroep boven de bovengrens.



CQ-index Astma en COPD

Ervaringen met 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 antwoordenvelop. 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 ZorgDNA, telefoonnummer 030-8200364. (bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 12:00 uur) Of u kunt een e-mail sturen naar: CQhelpdesk@zorgdna.nl.

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 antwoordenvelop? (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 antwoordenvelop? (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 vaste 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

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 verslechteren?
- ☐ 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 vol-
doende getuigschrift)**

- ☐ Geen opleiding (lager onderwijs: niet af-
gemaakt)
- ☐ Lager onderwijs (basisschool, speciaal ba-
sisonderwijs)
- ☐ Lager of voorbereidend beroepsonderwijs
(zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
- ☐ Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs
(zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort,
VMBO-t)
- ☐ Middelbaar beroepsonderwijs en beroeps-
begeleidend onderwijs (zoals MBO-lang,
MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
- ☐ Hoger algemeen en voorbereidend weten-
schappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO,
Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)
- ☐ Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS,
HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschap-
pelijk 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 invul-
len van de vragenlijst**
- ☐ Ja

**57. Hoe heeft die persoon u geholpen? (meer-
dere 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)

EXTRA VRAGEN

**Wij hebben een aantal vragen aan de CQ-index
toegevoegd en stellen het zeer op prijs als u ook
deze vragen wil invullen.**

**De volgende vragen gaan over de zorg die u heeft
ontvangen voor uw astma/COPD in de afgelopen
6 maanden.**

**Toen ik zorg ontving voor mijn astma/COPD, ge-
durende de laatste 6 maanden:**

**1. Werd er naar mijn eigen ideeën en verwach-
tingen gevraagd bij het maken van een be-
handelplan**

- ☐ Bijna nooit
- ☐ Over het algemeen niet
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Bijna altijd

2. **Werden mij keuzes in de behandeling gegeven waar ik over na kon denken**
- ☐ Bijna nooit
 - ☐ Over het algemeen niet
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Bijna altijd
3. **Werd mij gevraagd of ik ooit problemen heb met mijn medicijnen of de effecten ervan**
- ☐ Bijna nooit
 - ☐ Over het algemeen niet
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Bijna altijd
4. **Werd mij een folder gegeven met adviezen om mijn gezondheid te verbeteren**
- ☐ Bijna nooit
 - ☐ Over het algemeen niet
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Bijna altijd
5. **Was ik tevreden over de organisatie van de zorg die ik kreeg**
- ☐ Bijna nooit
 - ☐ Over het algemeen niet
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Bijna altijd
6. **Werd mij uitgelegd hoe mijn eigen handelen of gedrag mijn gezondheid beïnvloedt**
- ☐ Bijna nooit
 - ☐ Over het algemeen niet
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Bijna altijd
7. **Werd mij gevraagd om te vertellen wat ik zelf wil bereiken met de zorg voor mijn astma/COPD**
- ☐ Bijna nooit
 - ☐ Over het algemeen niet
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Bijna altijd
8. **Werd ik geholpen om specifieke doelen op te stellen om mijn eetgedrag en bewegingspatroon te verbeteren**
- ☐ Bijna nooit
 - ☐ Over het algemeen niet
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Bijna altijd
9. **Werd mij een kopie van mijn behandelplan gegeven**
- ☐ Bijna nooit
 - ☐ Over het algemeen niet
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Bijna altijd
10. **Werd ik aangemoedigd om naar een cursus of (groeps-)bijeenkomst te gaan die mij zou kunnen helpen om te gaan met mijn astma/COPD**
- ☐ Bijna nooit
 - ☐ Over het algemeen niet
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Bijna altijd
11. **Werden mij direct of in een onderzoek vragen gesteld over mijn leefstijl (roken, bewegen, eten, etc.)**
- ☐ Bijna nooit
 - ☐ Over het algemeen niet
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Bijna altijd
12. **Was ik zeker dat mijn arts of verpleegkundige rekening hield met wat ik belangrijk vond toen zij mij behandelingen adviseerden**
- ☐ Bijna nooit
 - ☐ Over het algemeen niet
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Bijna altijd
13. **Werd ik geholpen een behandelplan te maken dat ik in mijn dagelijkse leven kon toepassen**
- ☐ Bijna nooit
 - ☐ Over het algemeen niet
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Bijna altijd

14. **Werd ik geholpen om vooruit te plannen, zodat ik zelfs als ik me ziek of niet lekker voel met mijn astma/COPD om kan gaan**
- ☐ Bijna nooit
 - ☐ Over het algemeen niet
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Bijna altijd
15. **Werd mij gevraagd hoe mijn astma/COPD mijn leven beïnvloedt**
- ☐ Bijna nooit
 - ☐ Over het algemeen niet
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Bijna altijd
16. **Werd na een bezoek aan de huisarts, medisch specialist of verpleegkundige contact met mij opgenomen om nog eens te vragen hoe het met mij ging**
- ☐ Bijna nooit
 - ☐ Over het algemeen niet
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Bijna altijd
17. **Werd ik aangemoedigd om aan activiteiten bij mij in de buurt mee te doen die mij zouden kunnen helpen**
- ☐ Bijna nooit
 - ☐ Over het algemeen niet
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Bijna altijd

18. **Werd ik doorverwezen naar bijvoorbeeld een diëtist, een fysiotherapeut of een maatschappelijk werker**
- ☐ Bijna nooit
 - ☐ Over het algemeen niet
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Bijna altijd
19. **Werd mij verteld waarom mijn bezoek aan andere specialisten, zoals de oogarts of de neuroloog, belangrijk zijn in mijn behandeling**
- ☐ Bijna nooit
 - ☐ Over het algemeen niet
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Bijna altijd
20. **Werd mij gevraagd hoe mijn bezoeken aan andere artsen verliepen**
- ☐ Bijna nooit
 - ☐ Over het algemeen niet
 - ☐ Soms
 - ☐ Meestal
 - ☐ Bijna altijd

21. Heeft u nog aanvullende opmerkingen?

(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 enveloppe.
Een postzegel is niet nodig.**