

Meldactie 'Voelt u zich bij de dokter in veilige handen?'



Als patiënt moet u er op kunnen vertrouwen dat de zorg veilig is. Veiligheid in de zorg betekent vooral dat u als patiënt geen onnodige risico's loopt. Zorgverleners zijn natuurlijk verantwoordelijk voor het leveren van goede zorg. Ze doen daarvoor ook hun uiterste best, maar helaas gaat er soms wel eens iets mis. Mede daarom is het belangrijk om als patiënt actief betrokken te zijn bij uw behandeling. U kunt een belangrijke bijdrage leveren aan uw eigen veiligheid.

De meldactie is bedoeld om inzicht te krijgen in hoe u als patiënt de veiligheid in de zorg beleeft. Daarnaast willen we inzicht krijgen in de mogelijke rol die u als patiënt wilt en kunt spelen bij het veiliger maken van de zorg. Hoe veilig voelt u zich bij de zorg die u krijgt bij de huisarts of in het ziekenhuis? Wat zijn uw ervaringen? Heeft u ook ervaring met zaken die (bijna) mis zijn gegaan in de zorg? Vindt u dat u als patiënt hierbij een rol had kunnen spelen? U kunt zaken signaleren die anders zijn gegaan dan verwacht.

Ook wanneer u hier zelf weinig of geen ervaring mee heeft, kunt u de vragenlijst invullen en uw mening geven.

Invullen van de vragenlijst duurt gemiddeld 10 minuten.

1. Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met zorgverleners?

Toelichting: Met zorgverlener bedoelen we bijvoorbeeld een huisarts, arts in een ziekenhuis, verpleegkundige, verloskundige, tandarts.

- Ja
 Nee
 Weet ik niet

2. Met welke zorgverlener(s) heeft u contact gehad?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Huisarts
 Praktijkondersteuner
 Verpleegkundige
 Specialist/ arts in een ziekenhuis
 Verloskundige
 Tandarts
 Anders, namelijk

3. Voelde u zich bij de zorgverlener(s) in veilige handen?

[Klik hier](#) voor voorbeelden van onveilige situaties

- Altijd
 Meestal
 Soms
 Nooit
 Weet ik niet

4. Waarom voelt u zich wel of niet in veilige handen?

Wij horen graag uw ervaring met veiligheid in de gezondheidszorg.

Als er iets mis gaat

Zorgverleners doen hun best om hun werk zo goed mogelijk te doen. Helaas gaat er soms iets mis tijdens de zorgverlening. Dat kan zijn bij de diagnose, de behandeling, een opname in het ziekenhuis, een operatie of bij de nazorg.

Het kan zijn dat u iets niet goed heeft begrepen, of dat u vindt dat er onvoldoende naar u werd geluisterd.

Het kan hierbij gaan om bijvoorbeeld een situatie waarbij u eten aangeboden kreeg terwijl u nuchter moest blijven. Of uw medicijnen werden vergeten. Of uw infuus was leeg en niemand heeft dit gezien. Soms heeft dit misschien weinig gevolgen gehad voor uw gezondheid. In andere gevallen kan het grote gevolgen hebben gehad voor u of uw naaste.

Andere voorbeelden zijn een ontsteking van een operatiewond door onvoldoende hygiëne. Of een gemiste diagnose waardoor uw gezondheid achteruit is gegaan.

In de volgende vragen wordt u gevraagd of u wel eens heeft meegemaakt dat er iets niet goed ging in de gezondheidszorg. Dat kan zijn bij een huisarts, een apotheek, maar ook in een ziekenhuis, een verzorgingshuis of een verpleeghuis.

Wanneer u hier geen ervaring mee heeft, kunt u dat in de eerste vraag aangeven. U wordt dan doorgeleid naar een volgend onderdeel van de vragenlijst.

5. Heeft u wel eens meegemaakt dat er (bijna) iets mis is gegaan in de zorg van uzelf of een naaste?

- Ja, bij mijzelf
 Ja, bij een naaste (partner, kind, ouder of familielid)
 Ja, bij een ander namelijk
 Nee
 Weet ik niet

6. Hoe lang geleden vond deze gebeurtenis plaats?

- Minder dan een half jaar geleden
 Tussen een half jaar en een jaar geleden
 Langer dan een jaar geleden
 Anders, namelijk

7. Op welk moment ging er iets mis in de zorg?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Bij een diagnose (gemiste of verkeerde diagnose)
 Tijdens een behandeling
 Bij opname in het ziekenhuis
 Bij een operatie
 Bij de nazorg

8. Waar vond deze gebeurtenis plaats?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Bij de huisarts
 Bij de huisartsenpost
 In een ziekenhuis op de polikliniek
 In een ziekenhuis, op een afdeling (bijvoorbeeld eerstehulp, verpleegafdeling, radiotherapie)
 In een ziekenhuis, op de operatieafdeling
 Thuis
 In een verpleeg- of verzorgingshuis
 Bij een verloskundige
 Bij een tandarts

Anders, namelijk

9. U kunt hier uw ervaring melden. Ook als u meerdere ervaringen heeft, kunt u dat hier melden.

Geef een omschrijving van de gebeurtenis.

10. Heeft deze gebeurtenis gevolgen voor u als patiënt (of voor uw naaste) gehad?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Geen gevolgen
 Alleen ongemak
 Tijdelijk lichamelijk letsel
 Permanent lichamelijk letsel
 Psychisch letsel
 Weet ik niet
 Anders, namelijk

11. Weet u waardoor er (bijna) iets mis is gegaan?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Dat weet ik niet
 Patiëntendossier was niet bijgewerkt
 Zorgverleners leken onvoldoende deskundig
 Zorgverleners werkten niet goed samen
 Afspraken werden niet nageleefd
 Communicatie met mij als patiënt (of naaste) was onvoldoende
 Apparatuur of materiaal was kapot
 Apparatuur of materiaal ontbrak
 Niet voldoende hulpmiddelen
 Onvoldoende controle en toezicht
 Overzicht van mijn medicijnen ontbrak
 Verkeerde medicijnen voorgeschreven
 Verkeerde medicijn toegediend
 Verkeerde dosering van het medicijn
 Anders, namelijk

12. Had deze gebeurtenis volgens u voorkomen kunnen worden?

- Ja
 Nee
 Weet ik niet

13. U kunt hier uw antwoord toelichten.

14. Had u als patiënt (of naaste) een rol kunnen spelen om te voorkomen dat er iets mis ging?

- Ja
 Nee
 Weet ik niet

15. Op welke manier denkt u dat u of uw naaste (gedeeltelijk) had kunnen voorkomen dat er iets mis ging?

Nazorg als er iets mis is gegaan

Wanneer er iets (bijna) mis is gegaan in de zorg voor u, is het belangrijk dat een verpleegkundige, een arts of een ziekenhuis daar met u over praat. Bijvoorbeeld door het gebeurde te bespreken, excuus aan te bieden of ervoor te zorgen dat het niet nog een keer kan gebeuren.

Bij de volgende vragen kunt u aangeven welke nazorg u heeft gekregen.

16. Bent u of uw naaste opgevangen nadat er (bijna) iets mis ging?

Opvang kan zijn dat er met u is gepraat, dat u heeft kunnen aangeven wat er is gebeurd, of dat u begeleiding heeft gekregen bij het vervolg van een behandeling.

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

17. Waardoor vindt u dat u of uw naaste niet werd opgevangen of begeleid?

Meerdere antwoorden mogelijk

- De zorgverleners wilden niet naar mij luisteren.
- Het gebeurde werd niet met mij besproken.
- Er werd niet met mij en mijn naasten meegeleefd.
- Ik kon nergens terecht met vragen over het gebeurde.
- Er werd geen onderzoek ingesteld.
- Ik werd niet voorgelicht over de medische gevolgen van wat er mis is gegaan.
- Er werden geen excuses aangeboden.
- Ik kreeg geen informatie over waar ik terecht kon met klachten.
- Ik heb geen schadevergoeding gekregen.
- Anders, namelijk

18. Door wie werd u of uw naaste opgevangen na deze gebeurtenis?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Door betrokken zorgverleners(s)
- Door het management/directie
- Door een klachtenfunctionaris en/of klachtencommissie
- Door niemand
- Anders, namelijk

19. Op welke manier werd u of uw naaste opgevangen na deze gebeurtenis?

- De zorgverleners luisterden naar mij.
- Het incident werd met mij besproken.
- Er werd met mij en mijn naasten meegeleefd.
- Ik kon naderhand met al mijn vragen over het gebeurde terecht.
- Er werd een onderzoek ingesteld
- Ik werd voorgelicht over de medische gevolgen en mogelijke herstelbehandelingen.
- Er werden excuses aangeboden
- De zorgverleners wilden een onderzoek instellen.
- Ik heb schadevergoeding gekregen
- Anders, namelijk:
- Ik wist waar ik terecht kon voor het indienen van klachten.

20. Wat heeft u of uw naaste naar aanleiding van deze gebeurtenis (nog meer) gedaan?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Gesprek met betrokken zorgverleners(s)
- Klacht ingediend bij klachtenfunctionaris of klachtencommissie
- Een schadeclaim ingediend
- Anders, namelijk
- Niets

21. U kunt hier uw ervaring melden over opvang, begeleiding en mogelijke activiteiten nadat er iets mis ging in de zorg.

Veilig gebruik van medicijnen

Zorgverleners en apothekers moeten weten welke medicijnen u gebruikt. Vooral als u meerdere medicijnen tegelijk gebruikt. Dit gaat om al uw medicijnen, zowel met als zonder recept. Dit is belangrijk omdat medicijnen effect kunnen hebben op elkaar en daarmee op uw gezondheid.

Toch weten veel zorgverleners en apotheken lang niet altijd voldoende over de medicijnen van hun patienten.

22. Heeft u het afgelopen jaar medicijnen gekregen die waren voorgeschreven door een zorgverlener?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

23. Kreeg u naar uw idee voldoende informatie om de medicijnen veilig te gebruiken?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

24. Heeft u het afgelopen jaar medicijnen gehaald bij een andere apotheek dan uw eigen apotheek?

Wanneer u uw medicijnen altijd bij uw arts haalt, dan is de vraag of u medicijnen heeft gehaald bij een andere arts.

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

Wanneer u medicijnen krijgt van een andere apotheek dan uw eigen apotheek, is het belangrijk dat uw eigen apotheek en huisarts hiervan op de hoogte worden gebracht.

25. Is de informatie over uw medicijnen naar uw mening goed overgedragen naar uw eigen apotheek en huisarts?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Ja, mijn huisarts was bij een volgend bezoek op de hoogte
- Ja, de apotheek was bij een volgend bezoek op de hoogte
- Nee, de huisarts was niet op de hoogte
- Nee, de apotheek was bij een volgend bezoek niet op de hoogte
- Weet ik niet

26. U kunt hier uw ervaring melden of uw zorgverleners en apotheek voldoende op de hoogte zijn van alle medicijnen die u gebruikt.

27. Bent u het afgelopen jaar opgenomen geweest in een ziekenhuis?

- Ja
 Nee

28. Is er bij die opname (of kort daarvoor) gevraagd naar een overzicht van de medicijnen die u gebruikt?

- Ja
 Nee
 Weet ik niet

29. Is bij ontslag uit het ziekenhuis (of kort daarvoor) met u besproken welke medicijnen u moest gebruiken?

- Nee, er waren geen veranderingen
 Nee, er is niet over gesproken
 Ja
 Weet ik niet

30. Heeft u na ontslag uit het ziekenhuis een overzicht van uw medicijnen meegekregen?

- Nee, maar er waren geen veranderingen in medicijngebruik
 Nee, niet gekregen
 Ja
 Weet ik niet

31. U kunt hier toelichten of er na een ziekenhuisopname voldoende inzicht was in uw medicijngebruik.

Stellingen

Er volgen nu drie series met stellingen. De eerste over het gevoel van veiligheid in een ziekenhuis. De tweede over informatie door zorgverleners. De laatste serie bevat stellingen over uw eigen rol bij de veiligheid in de gezondheidszorg.

We horen graag uw mening.

32. Voelt u zich veilig in een ziekenhuis?

U kunt bij de volgende stellingen aangeven of u het er helemaal mee eens bent, een beetje mee eens, noch eens of oneens, een beetje oneens of helemaal oneens.

Wanneer u geen mening heeft over een stelling, kunt u die overslaan en geen antwoord geven.

	Eens	Beetje eens	Niet eens/oneens	Beetje oneens	Oneens
In een ziekenhuis wordt alles in het werk gesteld om te voorkomen dat er iets mis gaat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik voel me onveilig in een ziekenhuis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ik heb het volste vertrouwen in verpleegkundigen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In een ziekenhuis ben ik vaak bang dat er iets fout zal gaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In een ziekenhuis moet ik er zelf ook op letten dat er geen fouten worden gemaakt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik wil niet bijdragen aan mijn veiligheid.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Veiligheid in een ziekenhuis is een zaak voor zorgverleners.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

33. Krijgt u voldoende informatie bij uw zorgverleners?

U kunt bij de volgende stellingen aangeven of u het er helemaal mee eens bent, een beetje mee eens, noch eens of oneens, een beetje oneens of helemaal oneens.

Wanneer u geen mening heeft over een stelling, kunt u die overslaan en geen antwoord geven.

	Eens	Beetje eens	Niet eens/oneens	Beetje oneens	Oneens
Als ik niet begrijp wat de zorgverlener zegt, dan vraag ik altijd om uitleg.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik geef aan als ik tegenstrijdige informatie krijg van mijn zorgverleners.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik kan altijd vragen stellen als ik iets niet begrijp.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn zorgverlener (s) wil(len) niet dat ik mij bemoei met mijn behandeling.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik geef mijn zorgverleners altijd zelf informatie over welke medicijnen ik gebruik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik volg instructies en adviezen altijd op.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik voel me altijd serieus genomen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34. Heeft u een rol bij de veiligheid van de zorg die u krijgt?

U kunt bij de volgende stellingen aangeven of u het er helemaal mee eens bent, een beetje mee eens, noch eens of oneens, een beetje oneens of helemaal oneens.

Wanneer u geen mening heeft over een stelling, kunt u die overslaan en geen antwoord geven.

	Eens	Beetje eens	Niet eens/oneens	Beetje oneens	Oneens
Ik kan altijd zelf een bijdrage leveren om ervoor te zorgen dat er niet iets mis gaat in de gezondheidszorg.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Doordat er wel eens iets mis is gegaan, heb ik weinig vertrouwen meer in de gezondheidszorg.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb het volste vertrouwen in mijn huisarts.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er wordt niet altijd naar mij geluisterd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik krijg vaak te weinig tijd om vragen te stellen aan de zorgverleners.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik wist niet dat ik een rol heb om ervoor te zorgen dat er bij de zorg die ik nodig heb niet iets mis gaat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb het volste vertrouwen in de artsen in een ziekenhuis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Algemene vragen

35. Bent u een man of een vrouw? *

* u kunt deze vraag niet overslaan

- Vrouw
 Man

36. Wat is uw leeftijd? *

* u kunt deze vraag niet overslaan

Uw antwoord: *

37. Heeft u één of meer chronische aandoeningen?

Geen

- Astma/COPD
- Chronische reuma, reumatoïde artritis
- Darmaandoening
- Diabetes
- Hart- en Vaatziekten
- Kanker
- Lichamelijke beperking
- Maagklachten
- Psychische problemen (GGZ)
- Verstandelijke beperking
- Anders, namelijk

38. In welke provincie woont u? *

* u kunt deze vraag niet overslaan

- Drenthe
- Flevoland
- Friesland
- Gelderland
- Groningen
- Limburg
- Noord-Brabant
- Noord-Holland
- Overijssel
- Utrecht
- Zeeland
- Zuid-Holland

39. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond?

- Geen onderwijs afgerond of nog niet afgemaakt
- Lagere school (basisonderwijs)
- Lager beroepsonderwijs (LBO, LTS, LHNO, huishoud- of ambachtsschool, LEAO, lager land- en tuinbouwonderwijs etc.)
- Voorbereidend of kort middelbaar beroepsonderwijs (VMBO, KMBO)
- Middelbaar algemeen onderwijs (LAVO, ULO, MULO, MAVO, 3-jaar HBS etc.)
- Middelbaar beroepsonderwijs (MBO, MTS, MEAO, Praktijkdiploma Boekhouden, Kleuterkweekschool etc.)
- Voortgezet Algemeen Onderwijs (5-jaar HBS, MMS, HAVO, lyceum, atheneum, gymnasium, VWO etc.)
- Hoger beroepsonderwijs (HBO, HTS, HEAO, Sociale Academie, HHNO, lerarenonderwijs, kandidaatsexamen etc.)
- Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- Post academisch onderwijs (notariaat, doctorstitel, artsexamen)
- Anders, namelijk:

40. Wie is uw zorgverzekeraar?

Uw antwoord:

41. Bent u bereid om eventueel mee te werken aan een interview?

De NPCF wordt regelmatig benaderd door journalisten met de vraag of wij nog mensen weten die bereid zijn om mee te werken aan een programma of interview.

- Ja
- Nee

42. Bent u bereid vaker mee te werken aan vragenlijsten van ConsumentendeZorg.nl?

- Ja
- Doe ik al aan mee
- Nee

43. Wilt u de nieuwsbrief van Consument en de zorg ontvangen per e-mail? U wordt daarmee tevens geïnformeerd over de resultaten van deze en andere meldacties.

- Ja
 Die ontvang ik al
 Nee
-

44. De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) kan onderzoek doen wanneer er iets in de zorg niet goed gaat. Mogen wij uw ervaring doorgeven aan de Inspectie?

Wanneer u hier 'ja' antwoord, geven wij uw ervaring anoniem door aan de inspectie.

De inspectie bekijkt de meldingen. Wanneer zij actie willen ondernemen naar aanleiding van uw melding, nemen wij daarvoor contact met u op. Pas na uw toestemming kan de inspectie rechtstreeks contact met u opnemen.

- Ja
 Nee
-

Persoonsgegevens

Uw persoonsgegevens worden vertrouwelijk behandeld. Graag uw e-mail adres vermelden wanneer u vaker vragenlijsten wilt invullen of wanneer wij uw ervaring mogen melden aan de inspectie voor de gezondheidszorg. Graag uw naam en telefoonnummer vermelden wanneer u beschikbaar bent voor een interview.

Naam

Woonplaats

Telefoonnummer

E-mail

U bekijkt deze
vragenlijst in de
voorbeeldweergave.
U kunt daarom geen
resultaten
verzenden!
