

Inleiding

Kwaliteit staat bij ons hoog in het vaandel. Kwaliteit van onze behandelingen, maar ook de kwaliteit van alle randvoorwaarden. Aangezien wij voortdurend streven naar verbetering van deze kwaliteit, stellen wij uw opmerkingen en suggesties hieromtrent zeer op prijs.

Om u in de gelegenheid te stellen ons uw mening te laten weten, beginnen wij vanaf 15 april 2002 met een tevredenheidsonderzoek onder uitbehandelde patiënten, patiënten met een chronische machtiging fysiotherapie en fysiosporters. Het onderzoek bestaat uit deze vragenlijst die door ons aan u wordt verstrekt.

Doel van dit onderzoek is om te achterhalen op welke punten wij onszelf en de praktijk nog kunnen verbeteren. Na afronding van het onderzoek zullen dan ook doelstellingen door ons worden geformuleerd ter verbetering van de door u genoemde zaken.

Het onderzoek zal plaatsvinden **in de periode van 15 april tot 15 oktober 2002**, waarna de resultaten uit dit onderzoek zullen worden gepubliceerd op onze website:

www.nuijten-donkers.nl

Daarnaast zal de uitkomst van dit onderzoek op te vragen zijn in onze praktijk.

Deelname is volledig op vrijwillige basis, u bent tot niets verplicht. Bij deelname kunt u deze vragenlijst anoniem invullen en retourneren. In de wachtruimte staat een bus waarin de vragenlijst gedeponereerd kan worden. U mag de lijst ook opsturen. Het adres luidt:

Thomas van Aquinostraat 39
5042 HA Tilburg

Heeft u naar aanleiding van dit onderzoek nog vragen, dan kunt u zich wenden tot Victor of Rob. Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.

Victor Nuijten & Rob Donkers.

Tevredenheidsonderzoek

PERSOONLIJKE GEGEVENS

1. Wat is uw geslacht?
 Man
 Vrouw
2. Wat is uw geboortjaar? 19....
3. Door welke fysiotherapeut bent u behandeld/ begeleid?
 Victor Nuijten
 Rob Donkers
4. Op welke manier bent u in contact gekomen met Nuijten & Donkers?
 Via de huisarts → Door de huisarts specifiek naar ons verwezen? Ja/nee*
 Via een eerder door Nuijten & Donkers behandelde patiënt
 Anders, nl.
5. Was u reeds eerder cliënt / patiënt bij Nuijten & Donkers?
 Ja, als patiënt / fysiosporter*
 Nee
6. Op welke manier maakt(e) u recent gebruik van de diensten van Nuijten & Donkers?
 Fysiotherapeutische behandeling (ga naar vraag 7)
 Manueeltherapeutische behandeling (ga naar vraag 7)
 Fysiosport in groepsverband (ga naar vraag 29)
 Fysiosport op individuele basis (ga naar vraag 32)

* doorhalen wat niet van toepassing is.

FYSIOTHERAPIE

7. In welke periode bent u behandeld?
Van tot
8. Wat vond u van de tijd tussen de aanmelding en het eerste consult?
 Duurde te lang
 Erg snel
 Normaal
 Geen mening
9. Wat vond u van de flexibiliteit in het maken van afspraken?
 Slecht
 Matig
 Goed
 Geen mening
10. Vindt u dat de praktijk geopend moet zijn vóór 8.00 uur 's ochtends?
 Ja, nl. vanaf
- Nee, vanaf 8.00 uur is prima
 Geen mening
11. Vindt u dat de praktijk geopend moet zijn ná 18.00 uur 's avonds?
 Ja, het liefst totuur
 Nee, 18.00 uur is laat genoeg
 Geen mening
12. Kreeg u na het fysiotherapeutisch onderzoek voldoende informatie omtrent de diagnose?
 Ja
 Nee
 Geen mening
13. Zo ja: deze uitleg was naar uw mening...?
 Zeer goed
 Goed
 Voldoende
 Matig
 Slecht
 Geen mening
14. Binnen de behandeling van Nuijten & Donkers staat de passieve mobilisatie centraal. Wat vindt u van deze behandelmethode?
 Zeer effectief
 Niet effectief
 Prettig
 Onprettig
 Geen mening (meerdere antwoorden mogelijk)
15. Kreeg u huiswerk oefeningen mee?
 Ja

Nee

16. Zo ja, vond u deze oefeningen relevant?

Ja

Nee

Geen mening

17. Deed u de huiswerk oefeningen zo vaak als u werd gevraagd door uw fysiotherapeut?

Ja

Nee, ik deed de oefeningen keer minder dan gevraagd.

18. Hoe lang duurde gemiddeld een behandeling?

.....minuten

19. U vond dit

Te kort

Te lang

Voldoende, zo bleek uit het behandelresultaat

Geen mening

20. Behandelingen van Nuijten & Donkers vinden gemiddeld 1 keer per week plaats. U vond dit:

Te weinig

Te vaak

Precies goed

Geen mening

21. Hoe vaak bent u in totaal behandeld?

.....keer

22. U vond dit:

Te veel

Te weinig

Voldoende

Volgens verwachting

Geen mening

23. Wat is uw oordeel over de continuïteit van de behandeling?

Goed

Voldoende

Slecht

Geen mening

24. Wat was het behandelresultaat bij u?

Klachtenvrij (ga naar vraag 26)

Niet klachtenvrij (ga naar vraag 25)

25. Wanneer u niet klachtenvrij was, werd u voldoende verder geholpen (doorverwezen naar andere discipline of huisarts / u kreeg leef tips)?

Ja

Nee, omdat

Geen mening

26. Wat is uw uiteindelijke oordeel over de deskundigheid van uw fysiotherapeut?

- zeer goed
- goed
- ruim voldoende
- voldoende
- onvoldoende, toelichting:.....
- zeer onvoldoende, toelichting:.....

27. Sociale vaardigheden: ik vond mijn fysiotherapeut

- Zeer sociaal vaardig
- Sociaal vaardig
- Niet sociaal vaardig, toelichting:.....
- Geen mening

28. De praktijk bezit naast fysiotherapie de specialisaties manuele therapie en fysiosport. Welke specialisatie(s) ziet u graag in de toekomst bij ons vertegenwoordigd?

.....
.....
.....
.....

FYSIOSPORT

29. Bent u tevreden over de sfeer binnen de groep waarin u participeert?

- Ja
- Nee, omdat
- Geen mening

30. Wat vindt u van het "5-minuten-schema" (= 5 minuten per apparaat)?

- Ideaal
- Niet fijn, omdat
- Geen mening

31. Wat vindt u van de begeleiding van de aanwezige fysiotherapeut?

- Zeer goed
- Goed
- Voldoende
- Onvoldoende
- Geen mening

32. Met welk(e) doel(en) neemt u deel aan fysiosport?

- Conditieverbetering
- Verbetering lenigheid/kracht
- Preventie klachten
- Anders, nl.

33. Wordt er tijdens fysiosport voldoende rekening gehouden met uw wensen en/of doelen?
 Ja
 Nee, want
 Geen mening
34. Wat vindt u van de tijden waarop fysiosport gegeven wordt?
 Goed
 Niet goed
 Geen mening
35. Geef aan op welk tijdstip u het liefst bij ons zou willen sporten.
 (graag dag en tijd vermelden)
36. Wat vindt u van de prijs die u betaalt voor deelname aan fysiosport?
 Te duur
 Duur
 Precies goed
 Goedkoop
 Geen mening
37. Wat zou u graag veranderd zien t.a.v. de huidige gang van zaken rond fysiosport?

DE PRAKTIJK

38. Wat vindt u van het uiterlijk van de praktijk?
 Zeer goed
 Goed
 Voldoende
 Onvoldoende. Reden:.....
 Geen mening
39. Wat vindt u van de sfeer binnen de praktijk?
 Zeer goed
 Goed
 Voldoende
 Onvoldoende, omdat
 Geen mening
40. Wat vindt u van de parkeergelegenheid in de directe omgeving van de praktijk?
 Zeer goed
 Goed
 Voldoende
 Onvoldoende, omdat
 Geen mening

41. Wat vindt u van de muziek in de oefenzaal?
 Zeer goed
 Goed
 Voldoende
 Onvoldoende, omdat
 Geen mening
42. Mist u muziek in de wachtruimte?
 Ja
 Nee
 Geen mening
43. Mist u muziek in de behandelcabines?
 Ja
 Nee
 Geen mening
44. Wanneer u bij vraag 42 en/of 43 "ja" heeft ingevuld: wat voor soort muziek zou u graag horen?
.....
45. Wat vindt u van de telefonische bereikbaarheid van de praktijk?
 Zeer goed
 Goed
 Voldoende
 Onvoldoende, omdat
 Geen mening
46. Wat vindt u van het voorhanden zijnde foldermateriaal in de wachtruimte?
 Zeer goed
 Goed
 Voldoende
 Onvoldoende
 Geen mening
47. Wat mist u nog aan foldermateriaal?
.....
.....
.....
48. Wat vindt u van de kwaliteit van de apparatuur in de oefenzaal?
 Zeer goed
 Goed
 Voldoende
 Onvoldoende, omdat
 Geen mening
49. Wat mist u nog in onze oefenzaal?
 Apparatuur voor
 Anders, nl.

50. Wat vindt u van de hygiëne binnen onze praktijk?
- Zeer goed
 - Goed
 - Voldoende
 - Onvoldoende, omdat
 - Geen mening

51. Wat is uw algemeen oordeel over de praktijk?
- Zeer goed
 - Goed
 - Voldoende
 - Onvoldoende, omdat
 - Geen mening

ALGEMEEN

52. Voldoet Nuijten & Donkers in al zijn facetten aan uw verwachtingen?
- Ja
 - Nee
 - Geen mening

53. Heeft u nog suggesties ter verbetering van bepaalde zaken?
- Nee
 - Ja, het volgende zou gedaan kunnen worden:
.....
.....
.....

54. Wat is uw algemeen oordeel over Nuijten & Donkers Fysiotherapie & Manuele Therapie?
- Zeer goed
 - Goed
 - Ruim voldoende
 - Voldoende
 - Onvoldoende