

Vragenlijst Ervaringen met de farmaceutische zorg

Bestemd voor personen van 16 jaar en ouder
die gebruik maken (of hebben gemaakt)
van de openbare apotheek.

PREM Farmacie versie 2.1
(geldig vanaf 1 januari 2019)

Deze vragenlijst is ontwikkeld door Significant en Argo Bv in opdracht van Zorgverzekeraars Nederland, De Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie (KNMP) en Patiëntenfederatie Nederland met draagvlak van de stuurgroep Kwaliteitsindicatoren farmacie en de leden van ZN.

Introductie

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met uw apotheek. U ontvangt deze vragenlijst omdat u in de afgelopen 8 weken medicijnen heeft ontvangen van uw apotheek.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten. De vragenlijst wordt anoniem en vertrouwelijk gebruikt, niemand weet welke antwoorden u heeft gegeven.

Met de uitkomsten kan de apotheek de zorgverlening verbeteren. Ook worden de uitkomsten gebruikt als keuze informatie voor consumenten en inkoopinformatie voor zorgverzekeraars.

Wel of niet meedoen heeft geen gevolgen voor de zorg die u krijgt, deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig.

Invulinstructie

Op de volgende schermen ziet u steeds een stelling, soms met een korte uitleg.

U antwoordt door te klikken op de antwoordmogelijkheid van uw keuze:

- *Helemaal mee eens*
- *Mee eens*
- *Mee oneens*
- *Helemaal mee oneens*

Soms kunt u 'weet niet' of 'niet van toepassing' kiezen, bijvoorbeeld als u nog geen ervaring heeft met het onderwerp.

U krijgt een vervolgvraag als u aangeeft dat u het (helemaal) oneens bent met een stelling. We willen dan graag weten waar dat aan ligt, en vragen u uw antwoord toe te lichten. Die informatie kan uw apotheek helpen zich hierin te verbeteren.

-
1. Heeft u de afgelopen 8 weken **medicijnen** van uw apotheek ontvangen?
(Meerdere antwoorden mogelijk)
- Nee* → **alleen dit antwoord: dan excluderen uit onderzoek**
 - Ja, ik heb medicijnen opgehaald in de apotheek*
 - Ja, ik heb medicijnen afgehaald via een kluisje/ uitgifte automaat of afhaalpunt buiten de apotheek*
 - Ja, ik heb medicijnen thuisbezorgd gekregen*
 - Ja, iemand anders heeft medicijnen voor mij opgehaald* → **alleen dit antwoord: dan excluderen uit onderzoek**
2. Kreeg u in de afgelopen 8 weken van uw apotheek (ook) medicijnen die u al langer gebruikt (**herhaalmedicijnen**)?
- Nee, ik heb alleen een nieuw medicijn¹ gekregen*
 - Ja, ik kreeg herhaalmedicijnen²*
 - Ja, ik kreeg herhaalmedicijnen en een nieuw medicijn*
-
3. De apotheek was voor mij afgelopen jaar goed **bereikbaar** voor wat betreft openingstijden, telefonische bereikbaarheid, website of e-mail.
- Helemaal mee eens*
 - Mee eens*
 - Mee oneens* → **3b**
 - Helemaal mee oneens* → **3b**

 - Weet niet*
- 3b. Kunt u uw antwoord toelichten? (Meerdere antwoorden mogelijk)
- De openingstijden zijn te beperkt*
 - De apotheek is telefonisch slecht bereikbaar*
 - De informatie op de website klopt niet of is te beperkt*
 - De apotheek is via e-mail slecht / niet bereikbaar*

¹ Nieuwe medicijnen: medicijnen die u nog niet eerder heeft gebruikt. *Let op: dezelfde medicijnen in een andere verpakking zijn geen nieuwe medicijnen. Dezelfde medicijnen in een andere dosering zijn ook geen nieuwe medicijnen. Medicijnen die u langer dan 12 maanden niet heeft gebruikt, zijn wél nieuwe medicijnen.*

² Herhaalmedicijnen: medicijnen die u al langer gebruikt. *Let op: dezelfde medicijnen in een andere verpakking zijn herhaalmedicijnen. Dezelfde medicijnen in een andere dosering zijn ook herhaalmedicijnen. Medicijnen die u in de afgelopen 12 maanden niet heeft gebruikt, zijn geen herhaalmedicijnen.*

4. De apotheek is goed **toegankelijk** voor mensen die slecht ter been zijn/rolstoel/kinderwagen/ rollator/scootmobiel e.d. en qua bereikbaarheid met eigen of openbaar vervoer.

- Helemaal mee eens*
- Mee eens*
- Mee oneens* → **4b**
- Helemaal mee oneens* → **4b**

- Weet niet*

4b. Kunt u uw antwoord toelichten? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Er is te weinig parkeermogelijkheid*
- De apotheek is niet goed toegankelijk voor rolstoel/kinderwagen /rollator/ scootmobiel/mensen die slecht ter been zijn*
- De apotheek is slecht bereikbaar met openbaar vervoer*

Als u denkt aan de laatste keer dat u in de apotheek kwam, wat vond u dan van de **wachttijd**?

5. Ik vond de wachttijd in mijn apotheek aanvaardbaar

- Helemaal mee eens*
- Mee eens*
- Mee oneens* → **5b**
- Helemaal mee oneens* → **5b**

- Niet van toepassing, er was geen wachttijd*

5b. Kunt u uw antwoord toelichten? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Het duurde te lang voor ik het recept kon aanbieden (werd geholpen aan de balie)*
- Het duurde te lang voor het medicijn aan mij werd afgeleverd*
- Er stonden te weinig medewerkers aan de balie*
- Er waren te veel wachtenden voor mij*
- Mijn herhaalmedicijnen stonden nog niet klaar*
- Er moest nog met andere zorgverleners worden overlegd over mijn medicijnen, terwijl ik stond te wachten*
- Mijn medicijnen bleken niet op voorraad te zijn*
- Apotheekmedewerker was met andere zaken bezig*

Als u denkt aan de laatste keer dat u contact had met de apotheek, wat vond u dan van het **contact** met de apotheekmedewerker? (de apotheekmedewerker kan zowel de apotheker als de apothekersassistente zijn)

6. Ik vond het contact met de apotheekmedewerker prettig

- Helemaal mee eens*
- Mee eens*
- Mee oneens* → **6b**
- Helemaal mee oneens* → **6b**

- Weet niet*

6b. Kunt u uw antwoord toelichten? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- De apotheekmedewerker had geen aandacht voor mij*
- De apotheekmedewerker nam me niet serieus*
- De apotheekmedewerker had geen tijd voor mij*
- De apotheekmedewerker luisterde niet (goed) naar me*
- De apotheekmedewerker reageerde laat of niet op vragen via de mail of website*
- De apotheekmedewerker was onvriendelijk*
- De apotheekmedewerker kwam niet deskundig over*

U heeft in de afgelopen 8 weken (ook) medicijnen voor de eerste keer gekregen. U krijgt dan **uitleg** over de werking, het gebruik en over mogelijke bijwerkingen van het medicijn.

7a. Ik vond dat de apotheekmedewerker mij het gebruik van het medicijn begrijpelijk heeft uitgelegd: de manier van gebruik, de inname, en de dosering van het medicijn

- Helemaal mee eens*
- Mee eens*
- Mee oneens → 7d*
- Helemaal mee oneens → 7d*

- Weet niet*
- Niet van toepassing*

7b. Ik vond dat de apotheekmedewerker mij de werking van het medicijn begrijpelijk heeft uitgelegd

- Helemaal mee eens*
- Mee eens*
- Mee oneens → 7d*
- Helemaal mee oneens → 7d*

- Weet niet*
- Niet van toepassing*

7c. Ik vond dat de apotheekmedewerker mij de bijwerkingen van het medicijn begrijpelijk heeft uitgelegd

- Helemaal mee eens*
- Mee eens*
- Mee oneens → 7d*
- Helemaal mee oneens → 7d*

- Weet niet*
- Niet van toepassing*

7d. Kunt u uw antwoord toelichten? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik heb helemaal geen uitleg ontvangen*
- Ik kreeg alleen uitleg op papier mee*
- De apotheekmedewerker bood mij niet de mogelijkheid vragen te stellen*
- De apotheekmedewerker kon mij geen informatie geven over vergoedingen*
- De apotheekmedewerker kon mij niet uitleggen waarom ik een ander medicijn kreeg (verpakking/merk) dan voorgeschreven*
- De apotheekmedewerker kon mijn vragen niet beantwoorden*
- Ik moest zelf om de uitleg vragen.*

De apotheekmedewerkers begeleiden u bij uw medicijngebruik door met u te bespreken wat uw **ervaringen** zijn. **Dit zou 1x per jaar moeten gebeuren**

8. De apotheekmedewerker heeft **in de afgelopen 12 maanden** aan mij gevraagd of de medicijnen het gewenste resultaat hadden
- Helemaal mee eens*
 - Mee eens*
 - Mee oneens → 8b*
 - Helemaal mee oneens → 8b*

 - Weet niet*

8b. Kunt u uw antwoord toelichten? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Het is me niet gevraagd, ik heb er ook geen behoefte aan*
- Het is me niet gevraagd, ik heb er wel behoefte aan/zou het wel willen*
- Ik heb dit besproken met de arts*
- Ik gebruik deze medicijnen al geruime tijd waardoor dit niet meer nodig is.*
- Indien nodig, begin ik hier zelf over.*

9. De apotheekmedewerker heeft **in de afgelopen 12 maanden** aan mij gevraagd of ik last heb gehad van de bijwerkingen van de medicijnen

- Helemaal mee eens*
- Mee eens*
- Mee oneens → 9b*
- Helemaal mee oneens → 9b*

- Weet niet*

9b. Kunt u uw antwoord toelichten? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Het is me niet gevraagd, ik heb er ook geen behoefte aan*
- Het is me niet gevraagd, ik heb er wel behoefte aan/zou het wel willen*
- Ik heb dit besproken met de arts*
- Ik gebruik deze medicijnen al geruime tijd waardoor dit niet meer nodig is.*
- Indien nodig, begin ik hier zelf over.*

10. De apotheekmedewerkers hebben mij **in de afgelopen 12 maanden** goed begeleid bij het gebruik van mijn medicijnen.

- Helemaal mee eens*
- Mee eens*
- Mee oneens → 10b*
- Helemaal mee oneens → 10b*

- Weet niet*

10b. Kunt u uw antwoord toelichten? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik heb geen begeleiding van de apotheek ontvangen*
- De apotheekmedewerker heeft niet gevraagd of het lukt om de medicijnen volgens voorschrift te gebruiken*

- De apotheekmedewerker is niet ingegaan op de problemen die ik had met de medicatie*
- Ik heb daar geen behoefte aan/het is niet nodig*
- Ik bespreek dit met mijn huisarts of specialist*

Als u denkt aan de laatste keer dat u contact had met de apotheek, wat vond u dan van de **deskundigheid** van de apotheekmedewerker?

11. Ik had vertrouwen in de deskundigheid van de apotheekmedewerker

- Helemaal mee eens*
- Mee eens*
- Mee oneens → 11b*
- Helemaal mee oneens → 11b*

- Weet niet*

11b. Kunt u uw antwoord toelichten? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik kreeg tegenstrijdige informatie*
- De apotheekmedewerker was onzeker*
- De apotheekmedewerker draaide om het antwoord heen, ik kreeg geen duidelijkheid*
- Ik kreeg de verkeerde medicijnen/verkeerde dosering*
- De apotheekmedewerker kwam niet deskundig over*

Met **privacy** in de apotheek wordt bedoeld of er zorgvuldig wordt omgegaan met persoonlijke informatie: Kunnen anderen meeluisteren met vertrouwelijke gesprekken, wordt aangeboden vertrouwelijke zaken in een aparte spreekkamer te bespreken, wordt zorgvuldig met uw gegevens omgegaan?

12. Ik vind dat door de apotheek zorgvuldig wordt omgegaan met mijn privacy

- Helemaal mee eens*
- Mee eens*
- Mee oneens → 12b*
- Helemaal mee oneens → 12b*

- Weet niet*

12b. Kunt u uw antwoord toelichten? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik vind het vervelend dat ik geen vertrouwelijk gesprek kan voeren aan de balie zonder dat andere cliënten meeluisteren*
- Ik wist niet dat er een spreekkamer is*
- Er is mij geen gelegenheid geboden gebruik te maken van de spreekkamer terwijl ik daar wel behoefte aan heb*
- De apotheekmedewerkers gaan niet zorgvuldig genoeg om met mijn privacy (stemvolume, omroepen persoonlijke gegevens, niet- discrete verpakking).*
- De apotheekmedewerkers gaan niet zorgvuldig genoeg om met mijn vertrouwelijke gegevens*
- Mijn gegevens zijn gedeeld met andere zorgverleners zonder mijn toestemming*

Soms is het niet mogelijk om het medicijn in te nemen zoals op het etiket staat, bijvoorbeeld doordat de verpakking moeilijk is te openen, de tabletten breken of omdat u slikproblemen heeft. Denkt de apotheekmedewerker met u mee hoe voor u toch het **best passende gebruik** van de medicatie wordt bereikt?

13. De apothekemedewerker denkt met mij mee hoe ik mijn medicijnen op een passende manier kan gebruiken

- Helemaal mee eens*
- Mee eens*
- Mee oneens* → **13b**
- Helemaal mee oneens* → **13b**

Niet van toepassing.

13b. Kunt u uw antwoord toelichten? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Het is me niet gevraagd, ik heb er ook geen behoefte aan*
- Het is me niet gevraagd, ik heb er wel behoefte aan/zou het wel willen*
- Ik heb zelf het initiatief moeten nemen en suggesties aangedragen*
- De apothekemedewerker heeft het gevraagd, maar ik heb dit besproken met de arts*
- De apothekemedewerker is onverschillig wat betreft het gebruik en de bijwerkingen van medicijnen*
- De apothekemedewerker houdt geen rekening met andere of bestaande medicatie*
- De apothekemedewerker denkt niet mee over de meest geschikte verpakking EN/OF de meest geschikte vorm van het medicijn (capsule, pil, zalf, spray, etc.) voor mij*

14. Ik vind dat de informatie van de apothekemedewerker en de arts **op elkaar aansluit**.

- Helemaal mee eens*
- Mee eens*
- Mee oneens* → **14b**
- Helemaal mee oneens* → **14b**

Weet niet

14b. Kunt u uw antwoord toelichten? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik kreeg andere informatie van de huisarts*
- Ik kreeg andere informatie van de specialist*

Apotheken proberen op verschillende manieren een goede **service** te bieden aan klanten, bijvoorbeeld door de mogelijkheid te bieden medicijnen thuis te bezorgen, een bericht te sturen wanneer uw (herhaal)medicatie klaar staat of de mogelijkheid om uw medicatie automatisch te herhalen. Wat vindt u van de service die uw apotheek biedt?

15. Ik vind dat de apotheek mij voldoende service biedt

- Helemaal mee eens*
- Mee eens*
- Mee oneens* → **15b**
- Helemaal mee oneens* → **15b**

Weet niet

15b. Welke service mist u? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Bezorgservice*
- Afspraak kunnen maken over aflevertijdstip bezorgservice*
- Snelbalie of afhaalbalie, waar ik mijn herhaalrecepten kan ophalen*
- Herhaalservice (automatisch herhalen)*

- Uitgifteautomaat/medicijnkluisjes*
- Spreekuur*
- Laten weten als de medicijnen in de apotheek klaarliggen*
- Ruimere openingstijden*
- Online diensten (bijv. online aanvragen herhaalrecept, inzage medicatiehistorie)*
- Online vragen stellen*
- Anders, namelijk.....*

16. Welk cijfer geeft u aan de apotheek?

Een 1 betekent een heel slechte apotheek, een 10 betekent een uitstekende apotheek

- 1 Heel erg slechte apotheek*
- 2*
- 3*
- 4*
- 5*
- 6*
- 7*
- 8*
- 9*
- 10 Uitstekende apotheek*

17. Zou u deze apotheek aanbevelen bij uw vrienden of familie?

Een 0 betekent zeer onwaarschijnlijk, een 10 betekent zeer waarschijnlijk wel

- 0 Zeer onwaarschijnlijk*
- 1*
- 2*
- 3*
- 4*
- 5*
- 6*
- 7*
- 8*
- 9*
- 10 Zeer waarschijnlijk*

18. Wat zouden de apotheker en apotheekmedewerkers beter kunnen?

--	--

19. Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg- en dienstverlening die u krijgt in de apotheek of van de apotheekmedewerker?

--

Tenslotte, over uzelf

De volgende vragen gaan over uzelf.

We zien dat de scores van mensen verschillen (man/vrouw, leeftijd, opleidingsniveau). Om de resultaten van verschillende apotheken toch zo eerlijk mogelijk te kunnen vergelijken, hebben we onderstaande informatie nodig. De antwoorden op deze vragen worden anoniem en vertrouwelijk gebruikt. Ze zijn niet zichtbaar voor uw apotheek.

20. Bent u een man of een vrouw?

- Man*
- Vrouw*

21. Wat is uw leeftijd?

- Jonger dan 16 jaar*
- 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 jaar of ouder*

22. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

- Uitstekend*
- Zeer goed*
- Goed*
- Matig*
- Slecht*

23. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

(Een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuigschrift. Als uw opleiding er niet bij staat, kies dan de opleiding die uw opleiding het best benadert.)

- Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)*
- Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)*
- Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO, huishoudschool)*
- Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)*
- Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)*
- Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)*
- Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)*
- Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)*