

## Vragenlijst Ervaringen met de apotheek

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

PREM Farmacie versie 4.0 2024

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 krijgt deze vragenlijst omdat u in de afgelopen 8 weken medicijnen heeft gekregen van uw apotheek.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten. We gebruiken uw antwoorden anoniem. Niemand kan zien dat het uw antwoorden zijn. Uw naam komt nergens te staan.

De apotheek wil graag weten wat u van hun zorg vindt. Dan kunnen zij hun zorg nog beter maken. Ook gebruiken we uitkomsten als keuze-informatie voor andere klanten. En de zorgverzekeraar gebruikt de uitkomsten bij het maken van afspraken met apotheken.

#### Wel of niet meedoen

U kiest zelf of u de vragenlijst wilt invullen. Het is niet erg als u niet mee doet. U mag iemand anders vragen om te helpen met het invullen van de vragenlijst. Als iemand anders de medicijnen voor u heeft opgehaald kunt u die persoon vragen u te helpen.

---

### Invulinstructie

Op de volgende schermen ziet u steeds een vraag. Soms staat er een korte uitleg bij.

U antwoordt door te klikken op het cijfer dat u wilt geven. Dit is een cijfer tussen de 1 (nee, helemaal niet, en 10 (ja, helemaal of ja, zeker).

Als u het niet weet kunt u klikken op 'weet niet'. Als u het nog nooit heeft meegemaakt klikt u op 'niet van toepassing'.

---

- 
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*
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 medicijn<sup>1</sup> gekregen*
  - Ja, ik kreeg herhaalmedicijnen<sup>2</sup>*
  - Ja, ik kreeg herhaalmedicijnen en een nieuw medicijn*
- 

De volgende vraag gaat over de laatste keer dat u contact had met de apotheek. Dat kan in de apotheek zijn geweest, of aan de telefoon, of met de bezorger:

3. Vond u het contact met de apotheekmedewerker prettig?

*Klik op het cijfer dat u wilt geven.*

Nee, zeker niet

ja, zeker wel

---

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

---

---

<sup>1</sup> 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.*

<sup>2</sup> 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 herhaal-medicijnen. Medicijnen die u in de afgelopen 12 maanden niet heeft gebruikt, zijn geen herhaalmedicijnen.*

De volgende vraag gaat over medicijnen die u in de afgelopen 8 weken voor de eerste keer, of voor één keer heeft gekregen. U krijgt dan uitleg: wat kunt u van het medicijn verwachten, hoe moet u het gebruiken.

4. Kreeg u voldoende begrijpelijke informatie over het gebruik van uw nieuwe medicijnen?

*Klik op het cijfer dat u wilt geven.*

Nee, helemaal niet ja, helemaal wel

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

*Niet van toepassing, ik kreeg geen nieuwe medicijnen de afgelopen 8 weken*

De volgende vragen gaan over medicatie die u vaker, langdurig gebruikt. **Begeleiden** de apothekermedewerkers u bij uw medicijngebruik door bijvoorbeeld af en toe te vragen hoe het gaat met het gebruik?

5. Vragen de apothekermedewerkers wel eens hoe het gaat met uw medicijngebruik?

*Klik op het cijfer dat u wilt geven.*

Nee, helemaal niet ja, zeker wel

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

*Weet niet*

6. Heeft u het gevoel dat u uw vragen over de medicijnen met de apothekermedewerkers kunt bespreken?

*Klik op het cijfer dat u wilt geven.*

Nee, zeker niet ja, zeker wel

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

*Weet niet*

Als u denkt aan de laatste keer dat u contact had met de apotheker, wat vond u dan van de **deskundigheid** van de apothekermedewerker (in de apotheker, telefonisch, bij bezorging)?

7. Had u vertrouwen in de **deskundigheid** van de apothekermedewerker?

*Klik op het cijfer dat u wilt geven..*

Nee, helemaal niet ja, helemaal

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

*Niet van toepassing*

Soms is het moeilijk de medicijnen te gebruiken zoals het is voorgeschreven. Bijvoorbeeld omdat u slikproblemen heeft. Of omdat u onregelmatig werkt. Kunt u dit met de apothekermedewerker bespreken? Denkt de apothekermedewerker met u mee hoe u de medicatie kunt gebruiken op een manier die bij u past?

8. Houden de apothekemedewerkers rekening met uw **situatie en behoeften** bij het gebruik van de medicatie?

Klik op het cijfer dat u wilt geven.

Nee, zeker niet								Ja, zeker wel	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

*Weet niet*

Uw arts schrijft uw medicijnen voor. Uw apotheek geeft de medicijnen aan u.

9. Sluit de informatie van de apothekemedewerker en de arts **op elkaar aan**?

*Klik op het cijfer dat u wilt geven.*

Nee, helemaal niet								ja, helemaal	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

- Niet van toepassing*
- Weet niet*

- Routing: vraag wachttijd alleen aan mensen die afgelopen 8 weken medicijnen in apotheek hebben gehaald

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

10. Vond u de **wachttijd** in de apotheek **aanvaardbaar**?

*Klik op het cijfer dat u wilt geven.*

Nee, helemaal niet								ja, zeker	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

- Niet van toepassing*
- Weet niet*

De volgende vragen gaan over uw ervaringen het afgelopen jaar.

De apotheek kan op verschillende manieren bereikbaar zijn: telefonisch, via de mail of app. Bereikbaarheid heeft ook te maken met openingstijden van de apotheek en/of de kluisjes.

11. Was de apotheek het afgelopen jaar goed **bereikbaar**? (denk aan telefonische bereikbaarheid, bereikbaarheid via mail of app, openingstijden van de apotheek of van de kluisjes)

*Klik op het cijfer dat u wilt geven..*

Nee, helemaal niet

ja, helemaal

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>									

*Weet niet*

Met **privacy** in de apotheek wordt bedoeld of er zorgvuldig wordt omgegaan met uw persoonlijke gegevens. Zijn de apotheekmedewerkers zich hier bewust van? Een paar voorbeelden: Roepen de apotheekmedewerkers uw naam door de apotheek? Roepen de apotheekmedewerkers de naam van uw medicijnen door de apotheek? Bieden de apothekers aan om in een aparte ruimte te praten over vertrouwelijke zaken?

12. Gingen de apotheekmedewerkers zorgvuldig om met uw **privacy**?

*Klik op het cijfer dat u wilt geven..*

Nee, zeker niet

ja, zeker

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

*Niet van toepassing*

*Weet niet*

13. 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*

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

Een 0 betekent zeker niet, een 10 betekent zeker wel

*0 zeker niet*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 zeker wel

15. Wat kan er volgens u beter in deze apotheek? Wat zou u willen veranderen?

--	--

16. Waarover bent u zeer tevreden in deze apotheek? Waar zou u een compliment voor willen geven?

--

---

**Tenslotte, over uzelf**

De volgende vragen gaan over uzelf.

We zien dat de scores van mensen verschillen (leeftijd, algemene gezondheid, opleidingsniveau). Om de resultaten van verschillende apotheken toch zo eerlijk mogelijk te kunnen vergelijken, stellen we een paar persoonlijke vragen. De antwoorden op deze vragen worden anoniem en vertrouwelijk gebruikt. Ze zijn niet zichtbaar voor uw apotheek.

17. 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

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

- Uitstekend
- Zeer goed
- Goed
- Matig
- Slecht

19. 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*
- Lager of voorbereidend beroepsonderwijs*
- Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs*
- Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs*
- Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs*
- Hoger beroepsonderwijs*
- Wetenschappelijk onderwijs*

Bij koppeling aan Zorgkaart:

De volgende vraag gaat over toestemmingsverlening aan ZorgkaartNederland.

De vragenlijst over ervaringen met de apotheek is niet alleen belangrijk voor de zorgorganisatie om te leren en verbeteren, maar kan ook belangrijk zijn als keuzeinformatie voor andere patiënten op ZorgkaartNederland.

We willen u daarom vragen of de antwoorden op de vragen gedeeld mogen worden met ZorgkaartNederland.

Uiteraard komen uw antwoorden anoniem (zonder persoonsgegevens) op de website van ZorgkaartNederland te staan. Zorgkaart wil dat er betrouwbare gegevens staan op de website, daarom controleren ze steekproefsgewijs voor publicatie of iemand echt de vragenlijst heeft ingevuld. Daarvoor wordt eenmalig uw naam en contactgegevens gevraagd.

ZorgkaartNederland is een ervaringsite voor de Nederlandse gezondheidszorg. Op ZorgkaartNederland delen mensen hun ervaring met de zorg. De website biedt informatie om te kunnen kiezen voor een zorgverlener die het beste past bij uw wensen.

- Ik heb de informatie over wat er met mijn gegevens gebeurt goed gelezen.
- Ik geef toestemming voor het verwerken van mijn gegevens door [naam meetbureau], het doorsturen van mijn gegevens aan Patiëntenfederatie Nederland en het plaatsen van mijn anonieme waardering (zonder naam en e-mailadres of telefoonnummer) op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl).
- Ik weet dat ik mijn toestemming op elk moment weer kan intrekken.

1  Ja, mijn e-mailadres is: .....

2  Ja, ik heb geen e-mailadres, mijn telefoonnummer is: .....

Naam:

3  Nee, ik geef geen toestemming