

Beste zorggebruiker,

De apotheek die u net heeft bezocht wenst inzicht te krijgen in de kwaliteit van de geleverde zorg. Daarom werd u uitgenodigd om een bevraging in te vullen die peilt naar uw persoonlijke ervaringen met de zorg en dienstverlening in de apotheek. Zo komen de apothekers te weten wat goed loopt en waar verbeterpunten zijn.

Via de website www.kwapo.be kan u de vragenlijst elektronisch invullen. Indien u liever op papier invult, kan u via de website de vragenlijst afprinten en een familielid of kennis vragen om uw antwoorden digitaal in te voeren.

Uw antwoorden zijn anoniem, we weten dus niet welke antwoorden u geeft. De antwoorden van alle bevestigingen worden door het Vlaams Instituut Kwaliteit van Zorg (VIKZ) onafhankelijk verwerkt. De resultaten zijn voor de apothekers enkel zichtbaar als percentages van de antwoorden van alle deelnemers.

Het invullen van de vragenlijst zal ongeveer **10 minuten** van uw tijd in beslag nemen. De vragenlijst kan ingevuld worden tem 31/03/2024.

Mocht u bijkomende informatie wensen of verdere vragen hebben, dan kunt u terecht via het contactformulier op www.kwapo.be of kan u een e-mail sturen naar kwiteit.eerstelij@vikz.be.

Alvast hartelijk dank voor uw deelname!

Privacyverklaring

Het VIKZ vindt de bescherming van je privacy belangrijk. We willen je dan ook informeren over wat er met je gegevens gebeurt.

Vrijwillige deelname

Je hebt de vrije keuze om al dan niet éénmalig deel te nemen. Je hebt steeds het recht om zonder opgave van redenen af te zien van verdere deelname en te stoppen met het invullen van de vragenlijst. Wanneer je niet deelneemt, dan heeft dit geen enkele invloed op de zorg en ondersteuning die je krijgt, noch op je relatie met de zorgverleners.

Vertrouwelijkheid van de gegevens

Uw antwoorden zijn anoniem. Er worden enkele persoonlijke gegevens verzameld, namelijk de naam van de apotheek en of dit je vaste apotheek is, je leeftijdscategorie, je geslacht, je opleidingsniveau, of je alleen woont of samen met anderen en of je in of buiten België geboren bent. Deze gegevens worden niet terug gelinkt aan uw persoon. De personen bij het VIKZ die betrokken zijn bij de dataverzameling en -verwerking behandelen deze gegevens strikt vertrouwelijk en met de nodige zorgvuldigheid. De persoonlijke gegevens worden gebruikt door het VIKZ om de resultaten van verschillende deelnemende apotheken op een correcte manier te vergelijken. Bij publicatie en voor de apotheken zijn de resultaten enkel zichtbaar als percentages van de antwoorden van alle deelnemers. De verklaring gegevensbescherming van het VIKZ is te vinden op <https://zorgkwaliteit.be/privacy-verklaring> Indien je meer informatie wenst, kan je het VIKZ contacteren via kwiteit.eerstelij@vikz.be

Jouw toestemming

Door deze bevraging in te vullen ga je akkoord met deze privacyverklaring en geef je toestemming voor het gebruik van je gegevens in deze kwaliteitsmeting. Je geeft hiermee aan dat je vrijwillig wil deelnemen aan de kwaliteitsmeting. Je accepteert hiermee ook de onderstaande voorwaarden:

1. Ik bevestig dat ik de bovenstaande informatie over de vragenlijst en hoe mijn gegevens daarin worden verwerkt heb gelezen. Ik begrijp volledig wat er van mij wordt verwacht bij deelname aan deze vragenlijst.
2. Ik begrijp dat mijn deelname vrijwillig is en dat ik op elk moment en zonder het opgeven van reden kan stoppen met het invullen van de vragenlijst.

ERVARINGSMETING IN DE APOTHEEK

Postcode apotheek:

Naam apotheek:

Heeft u deze vragenlijst in het laatste jaar al een keer ingevuld voor deze apotheker?

- ☐ Neen. Ik heb deze vragenlijst nog niet ingevuld voor deze apotheker.
- ☐ Ja. Ik heb deze vragenlijst in het laatste jaar al een keer ingevuld voor deze apotheker.
U hoeft deze vragenlijst niet nogmaals in te vullen. Dank voor uw deelname.

A. Informatie over geneesmiddelen en/of zelfzorgmiddelen

1. De apotheker geeft mij informatie over hoe de geneesmiddelen of zelfzorgmiddelen correct moeten gebruikt worden.

- ☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd ☐ Niet van toepassing

2. De apotheker geeft mij informatie over het gebruik van het geneesmiddel in combinatie met andere geneesmiddelen.

- ☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd ☐ Niet van toepassing

3. De apotheker geeft mij informatie wanneer ik mijn geneesmiddel niet samen mag innemen met bepaalde voedingsstoffen zoals melk of alcohol, omdat dit de goede werking mogelijks beperkt.

- ☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd ☐ Niet van toepassing

4. De apotheker geeft mij informatie over de mogelijke bijwerkingen.

- ☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd ☐ Niet van toepassing

5. De apotheker brengt de informatie op een begrijpbare manier over.

- ☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd ☐ Niet van toepassing

6. De apotheker plaatst leesbare en begrijpbare instructies op de verpakking van mijn geneesmiddelen.

- ☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd ☐ Niet van toepassing

7. De apotheker biedt mij de mogelijkheid om vragen te stellen.

- ☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd ☐ Niet van toepassing

8. De apotheker luistert naar mij.

☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd ☐ Niet van toepassing

9. De apotheker heeft, voor zover ik dit kan beoordelen, een goede wetenschappelijke kennis.

☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd ☐ Niet van toepassing

10. De apotheker geeft mij advies over hoe ik mijn gezondheid kan verbeteren indien nodig.

Bijvoorbeeld informatie over rookstop, informatie rond een gezond gewicht, bewegingsadvies etc.

☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd ☐ Niet wenselijk ☐ Niet van toepassing

11. De apotheker volgt mijn geneesmiddelengebruik actief op.

a) De apotheker vraagt of ik bijwerkingen heb.

☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd ☐ Niet wenselijk

b) De apotheker vraagt of ik nog voldoende medicatie heb.

☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd ☐ Niet wenselijk

c) De apotheker vraagt welke andere soorten medicatie ik inneem.

☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd ☐ Niet wenselijk

B. Persoonsgerichte zorg

12. De apotheker toont betrokkenheid bij mijn algemene gezondheidstoestand.

☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd ☐ Niet wenselijk

13. De apotheker informeert zich bij mijn huisarts om mijn gezondheidstoestand beter te kennen.

☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd ☐ Niet wenselijk

C. Zorgcoördinatie

14. De apotheker raadt mij indien nodig aan een andere zorgverlener te contacteren.

Bijvoorbeeld de huisarts, psycholoog, diëtist, kinesist, thuisverpleegkundige etc.

☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd ☐ Niet wenselijk

15. De apotheker neemt indien nodig zelf contact op met mijn andere zorgverleners.

Bijvoorbeeld mijn huisarts, mijn behandelende specialist, mijn thuisverpleegkundige etc.

☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd ☐ Niet wenselijk ☐ Niet van toepassing

D. Participatie

16. Ik voel mij voldoende betrokken bij de keuzes en de beslissingen die ik kan nemen betreffende mijn behandeling.

☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd ☐ Niet van toepassing

E. Beleving

17. De apotheker is voldoende vriendelijk en beleefd tegen mij.

☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd

18. De apotheker toont voldoende respect.

☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd

19. De apotheker heeft voldoende tijd voor mij.

☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd

20. Bij de apotheker voel ik mij in veilige handen.

☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd

21. De wachttijd voor ik word geholpen in de apotheek is aanvaardbaar.

☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd

F. Privacy

22. Ik ervaar bij het voeren van een vertrouwelijk gesprek voldoende privacy in de apotheek.

- ☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd ☐ Niet van toepassing

23. Ik kan op afspraak terecht in de apotheek.

- ☐ Ja
☐ Nee
☐ Ik weet het niet

24. De apotheek beschikt over een afzonderlijke ruimte om een vertrouwelijk gesprek te voeren.

- ☐ Ja
☐ Nee
☐ Ik weet het niet

G. (Zorg)aanbod – geneesmiddelen

25. Ik heb er vertrouwen in dat de huisbereidingen van mijn apotheek een goede kwaliteit hebben, voor zover ik dat kan inschatten.

- ☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd ☐ Niet van toepassing

26. De apotheker informeert mij wanneer een bepaald geneesmiddel tijdelijk ontbreekt bij de fabrikant.

- ☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd ☐ Niet van toepassing

27. Indien er bepaalde geneesmiddelen tijdelijk ontbreken bij de fabrikant, zorgt mijn apotheker voor een volwaardig alternatief.

- ☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd ☐ Niet van toepassing

28. Wanneer het geneesmiddel wel beschikbaar is bij de fabrikant maar niet voorradig is in de apotheek zorgt mijn apotheker dat het voorradig is binnen de 24 uur.

- ☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd ☐ Niet van toepassing

H. Omkadering van de apotheek

29. De apotheek is toegankelijk voor personen met een beperking en personen met een kinderwagen.

- ☐ Nee
☐ Ja
☐ Ik weet het niet

30. De apotheek biedt de mogelijkheid om geneesmiddelen en andere producten in noodgevallen aan huis te leveren.

- ☐ Nee
☐ Ja
☐ Ik weet het niet

31. De apotheek is voldoende hygiënisch.

Bijvoorbeeld: de apotheek is proper, ordelijk, er zijn geen dieren aanwezig etc.

- ☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd

32. De apotheek is professioneel ingericht.

Bijvoorbeeld overzichtelijke displays, een goede indeling waardoor ik vlot de weg vind in de winkelruimte naar de producten die ik zoek etc.

- ☐ Nooit ☐ Soms ☐ Meestal ☐ Altijd

I. Algemene tevredenheid

33. Welk cijfer zou u deze apotheek geven, als 0 gelijk is aan het slechtst mogelijke en 10 gelijk is aan de best mogelijke apotheek?

- ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

34. Zou u deze apotheek aanbevelen aan uw vrienden en familie?

- ☐ Zeker niet ☐ Waarschijnlijk niet ☐ Waarschijnlijk wel ☐ Zeker wel

I. Enkele vragen over uzelf

Ook indien u vaker naar de apotheek gaat voor iemand anders dan uzelf, bijvoorbeeld als mantelzorger, dient u onderstaande vragen voor u persoonlijk in te vullen. Dus niet voor de patiënt waarvoor u verzorger bent.

Met welk geslacht identificeert u zich?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw
- ☐ Andere

Wat is uw leeftijd?

- ☐ - 16 Jaar
- ☐ 16-24 jaar
- ☐ 25-34 jaar
- ☐ 35-44 jaar
- ☐ 45-54 jaar
- ☐ 55-64 jaar
- ☐ 65-74 jaar
- ☐ 75-84 jaar
- ☐ +85 jaar

Wat is uw woonsituatie?

- ☐ Ik woon alleen
- ☐ Ik woon samen met mijn partner, familie of vrienden
- ☐ Andere

Wat is uw geboorteland?

- ☐ België
- ☐ Buiten België

Hoe zou u in het algemeen uw gezondheidstoestand beoordelen?

- ☐ Slecht
- ☐ Redelijk
- ☐ Goed
- ☐ Zeer goed

Wat is het hoogste opleidingsniveau dat u voltooid hebt?

- ☐ Lager onderwijs
- ☐ Secundair onderwijs
- ☐ Hoger, niet universitair onderwijs
- ☐ Universitair onderwijs

Koopt u enkel geneesmiddelen voor uzelf?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

Is dit uw vaste apotheek?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

Hoe vaak gaat u gemiddeld naar deze apotheek?

- ☐ 1 of meer keer per week
- ☐ 2 keer per maand
- ☐ 1 keer per maand/ 12 keer per jaar
- ☐ 6 keer per jaar
- ☐ 2 keer per jaar
- ☐ 1 keer per jaar
- ☐ Minder dan 1 keer per jaar
- ☐ Ik weet het niet

Hoe vulde u de bevraging in?

- ☐ Alleen
- ☐ Met de hulp van een familielid of kennis

Hartelijk dank voor uw deelname!