

Titel van de studie:

Clïëntenervaringen omtrent de kwaliteit van zorg en dienstverlening in Vlaamse apotheken.

Herevaluatie van de bestaande vragenlijst, opzetten van een meetprotocol en uitvoering van de bevraging bij Vlaamse apotheken.

Onderzoeksinstelling: KU Leuven

Onderzoekers:

Soetmin Demedts

Master management en beleid in de gezondheidszorg

Soetmin.demedts@student.kuleuven.be

0486259496

Dr. Svin Deneckere

Svin.deneckere@vikz.be

Prof. Dr. Apr. Veerle Foulon

Veerle.foulon@kuleuven.be

Beste apotheker,

U wordt uitgenodigd om deel te nemen aan een onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening in de ambulante farmaceutische zorg. Het onderzoek verloopt door middel van een digitale bevraging van patiëntenervaringen. Uw deelname aan het onderzoek bestaat uit het bezorgen van de link naar de vragenlijst aan uw patiënten.

Wat is het doel van deze studie?

Deze studie heeft als doel een eerste inzicht te verkrijgen in de ervaringen van apotheekbezoekers omtrent de kwaliteit van ambulante farmaceutische zorg. Aan de hand van een anonieme vragenlijst zullen de ervaringen van patiënten gemeten worden. Het meten van deze ervaringen is relevant omdat uit onderzoek blijkt dat er een oorzakelijk verband is tussen deze patiëntenervaringen en diverse aspecten van kwalitatieve zorg.

Door aan de studie deel te nemen draagt u actief bij aan meer persoonsgerichte zorg: zo laat u uw patiënten toe om hun ervaring te includeren in de evaluatie van kwaliteit van farmaceutische zorg.

Aan deze studie zullen vermoedelijk meer dan 4000 personen deelnemen.
We mikken op een minimum van 40-tal ingevulde vragenlijsten per apotheek.

Hoe gaat de studie in zijn werk? 5 stappen

1. Indien u deel wil nemen aan de studie, geef dit dan aan via [deze link](#) **vóór 20 februari 2024**.
2. U krijgt dan vóór 1 maart informatieflyers voor patiënten. De informatieflyer bevat de link en een QR-code naar de digitale bevraging.
3. U geeft tussen 1 maart en 31 maart 2024 een informatieflyer over de studie mee aan alle patiënten die in die periode uw apotheek bezoeken én:
 - Gedomiciileerd zijn in Vlaanderen
 - De Nederlandse taal voldoende machtig zijn.
 - Meerderjarig zijn.
4. Indien mogelijk op basis van de drukte in de apotheek, informeert en motiveert u uw patiënten om de bevraging thuis digitaal in te vullen. Indien de patiënt de vragenlijst op papier wenst in te vullen, dan kan de vragenlijst via deze link ook afgeprint worden. Daarna dient een familielid of kennis de antwoorden in te geven via de digitale bevraging. Het invullen van deze vragenlijsten zal ongeveer 10 minuten duren. De vragenlijst is anoniem.
5. Na afloop van de meetperiode, worden de gegevens verwerkt door het VIKZ. Het VIKZ bezorgt u een rapport met beschrijvende gegevens van de antwoorden per vraag via het contactemailadres dat u opgaf bij inschrijving. U bevestigt of deze gegevens in lijn liggen met het doelpubliek dat uw apotheek bezoekt. Daarna krijgt u een tweede rapport waarin uw resultaten vergeleken worden met die van andere deelnemende apothekers.

Als u aan deze studie deelneemt, moet u weten dat:

- Uw deelname is vrijwillig; er kan op geen enkele manier sprake zijn van dwang.
- In de bevraging over uw apotheek die door patiënten dient ingevuld te worden, worden geen persoonsgegevens zoals naam, geboortedatum, adres enz. verzameld. De gegevens worden wel gebundeld per apotheek voor uw persoonlijk verslag. Bij de publicatie van de resultaten is zowel uw anonimiteit als die van de patiënt verzekerd. Als u bijkomende informatie wenst over hoe wij uw anonieme gegevens gebruiken, maar ook ingeval van problemen, bijkomende vragen of als u zich zorgen maakt, kan u contact opnemen met de onderzoeker (Soetmin Demedts) via (soetmin.demedts@student.kuleuven.be) of via het telefoonnummer +32 486259496 en de hoofdonderzoeker (Svin Deneckere) via e-mail (svin.deneckere@vikz.be).
- Het onderzoek verkreeg ethische goedkeuring bij het Ethisch comité: EC Onderzoek UZ/KU Leuven (MP 025672).
-

We danken u alvast en hopen om maximale deelname van alle Vlaamse apotheken.

Soetmin Demedts, onderzoeker

Dr. Svin Deneckere, directeur Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg

Prof. Dr. Apr. Veerle Foulon, KU Leuven