

# **Optimaliseren en inkorten van de CQI Farmacie**

*Verantwoordingsrapport*

Liset van Dijk  
NIVEL  
December 2013

ISBN 978-94-6122-231-2  
<http://www.nivel.nl>  
[nivel@nivel.nl](mailto:nivel@nivel.nl)  
Telefoon 030 2 729 700  
Fax 030 2 729 729

©2013 NIVEL, Postbus 1568, 3500 BN UTRECHT

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het NIVEL te Utrecht. Het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

## **Voorwoord**

Dit rapport beschrijft de optimalisatie van CQI Farmacie. Het onderzoek is uitgevoerd op verzoek van Stichting Miletus. De CQ-index Farmacie beoogt vanuit het perspectief van de patiënt de kwaliteit van de zorg geboden door de openbare apotheek. Het project is begeleid door de Werkgroep Farmacie waarin naast Stichting Miletus de volgende partijen vertegenwoordigd waren: zorgverzekeraars (Achmea, Azivo, CZ, De Friesland, Menzis, VGZ, Zorg en Zekerheid, Zorgverzekeraars Nederland), openbaar apothekers (KNMP, Service Apotheken, BeNu apotheken), NPCF, Arts en Zorg en ARGO BV. Op deze plek willen wij de leden van de werkgroep graag hartelijk bedanken voor hun constructieve bijdragen aan de optimalisatie van de vragenlijst en de totstandkoming van het rapport.

NIVEL

Utrecht, december 2013



## Inhoud

Voorwoord		3
Inhoud		5
<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>7</b>
1.1	Achtergrond	7
1.2	Doel- en vraagstelling	7
<b>2.</b>	<b>Methode</b>	<b>9</b>
2.1	Proces	9
2.2	Eerste selectie door werkgroep	9
2.3	Secundaire analyses	9
2.4	Consensusbijeenkomst	11
<b>3.</b>	<b>Resultaten</b>	<b>13</b>
3.1	Resultaten vergadering werkgroep Farmacie	13
3.2	Secundaire analyses op Landelijke meting CQI Farmacie	16
3.3	Vergelijking vragenlijst met video-opnames	22
3.4	Herformulering vragen	24
3.5	Overzicht items na analyses	30
3.6	Consensusbijeenkomst werkgroep Farmacie	31
<b>4.</b>	<b>Samenvatting en conclusie</b>	<b>37</b>
4.1	Samenvatting	37
4.2	Discussie en conclusie	38
<b>Literatuur</b>		<b>41</b>
<b>Bijlagen</b>		<b>43</b>
Bijlage 1	Oorspronkelijke CQI Farmacie	43
Bijlage 2	CQI-vragen in video-onderzoek	57
Bijlage 3	Verkorte CQI Farmacie	61



# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond

Het meten van patiëntervaringen in de zorg gebeurt veelal met behulp van een Consumer Quality Index (CQI). De CQ-index (Consumer Quality Index) brengt de kwaliteit van zorg vanuit patiëntenperspectief in kaart met behulp van een gestandaardiseerde systematiek. De systematiek bestaat uit een familie van vragenlijsten met bijbehorende richtlijnen voor dataverzameling, data-analyse en het rapporteren van de resultaten. De vragenlijsten geven inzicht in twee zaken: wat patiënten belangrijk vinden én wat hun ervaringen met de zorg zijn ([www.nivel.nl/CQIndex](http://www.nivel.nl/CQIndex)).

Eén van de ontwikkelde vragenlijsten is de CQI Farmacie. De huidige versie van de CQI is na een lang traject tot stand gekomen. Nadat het NIVEL en ARGO in 2009 een CQI-Farmacie hadden opgeleverd aan Stichting Miletus (Vervloet e.a. 2007; Van Greuningen e.a. 2009), is deze in 2011 door ARGO en NIVEL volledig herzien op verzoek van Zichtbare Zorg (ZiZo) (Van Linschoten e.a. 2011). Deze CQI Farmacie (Bijlage 1) bestond uit 69 vragen waarvan 19 vragen waren onderverdeeld in zes thema's:

1. Begrijpelijke informatieverstrekking over geneesmiddelen (3 items)
2. Voldoende informatieverstrekking (2 items)
3. Bejegening (3 items)
4. Bevorderen juist gebruik van geneesmiddelen (4 items)
5. Deskundigheid (2 items)
6. Privacy (4 items)

Deze huidige lijst is één keer landelijk uitgevraagd bij patiënten van openbare apotheken. De openbare apotheken verspreidden hierbij de vragenlijst onder cliënten. Via openbaar apothekers en patiënten zijn bij de verschillende meetbureaus klachten binnen gekomen over de lengte van de lijst waardoor patiënten afhaken bij het invullen. Ook over de inhoud van bepaalde items kwamen klachten binnen, alsmede over de bij de vragenlijst horende werkinstructie. Deze klachten zijn geïnventariseerd en voorgelegd aan de zorgverzekeraars verenigd in Stichting Miletus. Zij herkenden de klachten. Daarom is ingestemd met het evalueren, optimaliseren en inkorten van de vragenlijst en de werkinstructie. Dit rapport beschrijft dit optimalisatieproces.

## 1.2 Doel – en vraagstelling

Het doel van het onderzoek is om op basis van de gegevens te komen tot een geoptimaliseerde en ingekorte vragenlijst CQI Farmacie en een bijbehorende werkinstructie. Hierbij is gewerkt volgens de werkwijze van het Kwaliteitsinstituut die gebaseerd is op een studie van het NIVEL naar inkorting van CQI-vragenlijsten (Triemstra e.a. 2008; [www.centrumklantervaringzorg.nl](http://www.centrumklantervaringzorg.nl)). Dit gebeurde door het NIVEL in samenwerking met Stichting Miletus en de door deze stichting ingestelde werkgroep Farmacie. In deze groep hadden vertegenwoordigers van zorgaanbieders (KNMP en vertegenwoordigers van een aantal apotheekketens), zorgverzekeraars (inclusief ZN), ARGO B.V. en patiëntenorganisaties (NPCF) zitting.

De volgende onderzoeksvraag staat centraal in dit onderzoek:

*Welke mogelijkheden zijn er om de CQ-index Farmacie in te korten en te optimaliseren?*

De onderstaande sub-vragen zullen worden beantwoord:

- Welke items en/of schalen vinden de leden van de werkgroep op inhoudelijke gronden minder relevant en kunnen derhalve vervallen?
- Kunnen items uit schalen verwijderd worden?<sup>1</sup>
- Zijn er items waarvan het discriminerend vermogen te gering is?
- Zijn er items met relatief veel missende waarden? Kan dit verklaard worden uit het ontbreken van de antwoordcategorie “niet van toepassing”?
- Zijn er items die anders geformuleerd moeten/kunnen worden?

---

<sup>1</sup> NB: de schalen van de CQI Farmacie bestaan maximaal uit vier items dus hier zal niet veel winst te behalen zijn.



## 2 Methode

### 2.1 Proces

Het traject voor de optimalisatie van de CQI Farmacie bestond uit de volgende stappen:

- Eerste selectie door werkgroep Farmacie (zie hoofdstuk 1)
- Analyse op bestaande data en literatuur
  - o Databestand Landelijke CQI Farmacie peiling 2012/2013
  - o Gegevens uit pilot-studie naar communicatie in de apotheek
  - o Vergelijking scores CQI Farmacie metingen uit 2006, 2008 en 2012/2013/
  - o Rapport “Culturele validatie van vier CQI-instrumenten”
- Overleg met werkgroep Farmacie om vragenlijst vast te stellen.

### 2.2 Eerste selectie door werkgroep

#### Schrappen van thema's en items op basis van consensus voorafgaande aan de analyse

Als eerste stap is binnen de werkgroep Farmacie is besproken welke items de werkgroep inhoudelijk minder relevant vond. Criteria bij het schrappen van items waren:

- Lastig voor de patiënt in te schatten;
- Minder relevant thema;
- Vraag is van toepassing op een (te) beperkte groep respondenten;
- Overlap met andere vragen.

Wanneer er consensus over het verwijderen van een item was, is in beginsel besloten dit item in het vervolg van de analyses niet meer op te nemen. Hierbij golden echter twee uitzonderingen:

1. De vraag is een verplichte CQI-vraag;
2. De vraag behoort tot een schaal die (voorlopig) gehandhaafd blijft.

Vragen waarover geen consensus was over het al dan niet schrappen, zijn wel meegenomen in de analyses die in paragraaf 2.3.1 beschreven worden evenals de vragen waarover consensus bestond dat deze opgenomen dienden te worden.

### 2.3 Secundaire analyses

#### 2.3.1 Selectie op basis van CQ-meting 2012-2013

##### *Bestand*

In de jaren 2012 en 2013 zijn in 1026 apotheken CQI Farmacie-metingen uitgevoerd bij apotheken die gecontracteerd waren bij zorgverzekeraars die deelnemen aan Stichting Miletus.<sup>2</sup> Dit is een substantieel deel van de apotheken in Nederland; volgens cijfers van de Stichting Farmaceutische Kengetallen waren er op 1 januari 2012 1997 openbare apotheken (<http://www.sfk.nl/nieuws-publicaties/PW/2012/lichte-toename-aantal-apotheken>; 12 december 2013). De metingen in de apotheken zijn uitgevoerd volgens de hiervoor geldende werkinstructie opgesteld door ARGO B.V. Onderzoeksbureau Significant heeft de gegevens uit deze landelijke CQI-meting geanalyseerd en teruggekoppeld naar de deelnemende apotheken. Het bestand dat door Significant is gebruikt, is ter

---

<sup>2</sup> Aantallen kunnen afwijken van Significant rapportage in verband met andere selecties.

beschikking gesteld aan het NIVEL om analyses op te doen in het kader van de optimalisatie van de CQI Farmacie.

#### *Schoning en psychometrische analyses*

De analyses van de vragenlijsten zijn uitgevoerd conform de standaarden van het Kwaliteitsinstituut. Gestart is met het onderzoeken van de schaalstructuur en de validiteit en betrouwbaarheid van het meetinstrument met behulp van non-respons analyses, factoranalyses (construct validiteit) en betrouwbaarheidsanalyses (interne consistentie) om te testen of de bestaande schalen ingekort kunnen worden en of bepaalde vragen minder dan gemiddeld beantwoord worden. De stappen die genomen zijn in de analyses worden nader uitgelegd in hoofdstuk 3.

#### *Discriminerend vermogen*

Het discriminerend vermogen is vastgesteld met behulp van multilevel analyses. Hierbij is rekening gehouden met het feit dat cliënten ‘genest’ zijn in de verschillende apotheken, en daarmee geen willekeurige steekproef vormen. Dit betekent dat hun ervaringen en oordelen mogelijk niet geheel onafhankelijk van elkaar zijn. De analyses moeten uitwijzen of er significante verschillen zijn in de ervaringen van cliënten tussen apotheken, en welk percentage van de totale variantie (intra klasse-correlatie) kan worden toegeschreven aan deze verschillen. Hierbij is ook gekeken naar de invloed van de standaard casemix adjusters (leeftijd, geslacht en gezondheid).

### **2.3.2 Aanvullend op analyses CQI Farmacie peiling**

Tijdens de bespreking van de CQI Farmacie met de werkgroep Farmacie is ook aan de orde gekomen dat een aantal vragen anders geformuleerd zou moeten worden of voor een andere doelgroep zouden moeten gelden. Gezien de korte tijd die er was om de vragenlijst te optimaliseren was het niet mogelijk een uitgebreide test van nieuwe formuleringen te doen. Wel is op basis van andere bronnen gekeken of en hoe vragen in de CQI Farmacie scherper geformuleerd konden worden. Als eerste is een externe validatie gedaan van een aantal vragen uit de CQI Farmacie gedaan op basis van een vergelijking van antwoorden op CQ\_-vragen met video-opnames aan de balie. Als tweede zijn de vraagstellingen uit drie CQ-peilingen vergeleken en is gekeken naar de aanbevelingen uit het recentelijk verschenen rapport “Culturele validatie van vier CQI-instrumenten”.

#### **Externe validatie op basis van video-opnames in vier apotheken**

In 2012 hebben het NIVEL, de Universiteit Utrecht en het Kwaliteitsinstituut een pilotstudie gedaan. In deze studie hebben patiënten een selectie van vragen uit de CQI Farmacie beantwoord. Hun antwoorden zijn vergeleken met video-opnames van het baliegesprek dat zij net daarvoor hadden gehad (Van Dijk e.a. 2013, aangeboden). Deze studie werd uitgevoerd in vier openbare apotheken in Noord-West Nederland. Patiënten van 18 jaar en ouder die een deelnemende apotheek bezochten om een recept voor zichzelf op te halen (dan wel eerste-, tweede – en herhaalde uitgifte), werden gevraagd deel te nemen. De patiënten ontvingen een informatiebrief en folder over de studie en ondertekenden een toestemmingsformulier. Patiënten werden uitgesloten van de studie indien zij voldeden aan één of meer onderstaande criteria:

- 1) Patiënten die een apotheek bezochten om enkel over-the-counter geneesmiddel te kopen of medisch advies kwamen vragen;
- 2) Patiënten die een recept voor iemand anders op kwamen halen;
- 3) Patiënten die niet in staat waren de vragenlijst in te vullen (als gevolg van een lichamelijke handicap of een beperkte kennis van de Nederlandse taal)

In totaal hebben 29 apothekersassistenten, verspreid over vier apotheken, deelgenomen aan de studie. Na afloop van het gesprek is door 109 van de 158 deelnemende patiënten de vragenlijst ingevuld, ter

plekke of later thuis. Deze lijst bevatte vragen betreffende sociaal-demografische kenmerken, de gezondheid en de recente ervaring van de patiënten met de apotheek (CQI vragen).

De opgenomen baliegesprekken tussen apotheekmedewerkers en de geïncludeerde patiënten werden gecodeerd op basis van een observatieprotocol, met onder andere elementen die betrekking hadden op de CQI Farmacie, te weten de vragen over bejegening, informatievoorziening en medicatiebegeleiding (zie bijlage 2). De eerste vijf video-opnamen van baliegesprekken werden door twee observatoren samen gecodeerd. Op deze manier kon worden gediscussieerd over de codering en een gezamenlijke strategie worden afgestemd. Daarna werden nog vijf opnamen onafhankelijk van elkaar gecodeerd en na afloop vergeleken. Hierna werd nogmaals gekeken naar de overeenkomst in de coderingen en bleek dat er consensus over de codering was bereikt. De resultaten van deze coderingen zijn vergeleken met de antwoorden op de vragenlijst.

## **Herformulering van vragen**

### *1. Vergelijking van verschillende vraagformuleringen in drie CQI-peilingen*

Met betrekking tot een aantal vragen heeft vanaf het begin dat de CQI Farmacie is ontwikkeld discussie bestaan over de formulering en/of de doelgroep voor wie deze vragen geldig waren. Dit betekent dat tussen 2006 en 2012 de formulering van een aantal vragen veranderd is en soms ook de selectie van patiënten aan wie de vraag gesteld is. Voor alle vragen in de CQI Farmacie uit 2010 die – voorlopig – geselecteerd zijn voor de verkorte CQI Farmacie is gekeken of in voorgaande versies van de CQI de vragen anders gesteld zijn. Voor vragen waarbij dat het geval was, is een vergelijking gemaakt van de resultaten voor de betreffende vraag en is gekeken of de formulering daadwerkelijk een verschil maakte.

### *2. Vergelijking formulering vragen CQI Farmacie met rapport “Culturele validatie van vier CQI instrumenten”*

Dit voorjaar brachten het NIVEL, het Kwaliteitsinstituut en Pharos een rapport uit waarin middels focusgroepen en cognitieve interviews gekeken werd in hoeverre vier CQIs (huisartsenzorg, ziekenhuiszorg, kraamzorg en thuiszorg) geschikt waren voor niet-westerse migranten en – indirect – mensen met een lage geletterdheid (Asmoredjo et al 2013). Een onderdeel hiervan betrof de formulering van de vragen. Een aantal vragen hiervan zijn ook opgenomen in de CQI Farmacie. Gekeken wordt welke adviezen in het Culturele Validatie rapport ook gedaan kunnen worden voor de CQI Farmacie. Hierbij is de door de auteurs van het Culturele Validatie rapport voorgestelde CQI Huisartsenzorg als uitgangspunt genomen.

## **2.4 Consensusbijeekkomst**

### *Vorbereiding van de consensusbijeekkomst*

Op basis van de resultaten van de analyses zoals hierboven beschreven is een tabel geconstrueerd waarin per item een advies gegeven is over het al dan niet opnemen van dit item in de herziene versie van de CQI Farmacie met een korte motivatie (zie paragraaf 3.5). Vervolgens is een eerste versie van onderhavig rapport geschreven dat als input diende voor de consensusbijeekkomst met zorgverzekeraars en andere stakeholders.

### *Uitvoering consensusbijeenkomst*

Tijdens deze bijeenkomst is gediscussieerd over de vraag welke items wel en welke items niet opgenomen zouden moeten worden in de ingekorte versie CQI Farmacie. Hierbij is ook naar formuleringen van vragen gekeken. Na de consensusbijeenkomst is de herziene lijst nog één keer rond gestuurd ter goedkeuring van de werkgroep. Dit heeft nog tot een aantal kleine aanpassingen geleid. Hierna is de vragenlijst ter goedkeuring voorgelegd aan de Zichtbare Zorg Farmacie werkgroep. Die de lijst heeft goedgekeurd.

## 3 Resultaten

### 3.1 Resultaten vergadering werkgroep Farmacie

De eerste stap in het proces was een bijeenkomst van de werkgroep Farmacie waar de gehele CQI-Farmacie besproken werd stakeholders aangaven welke items zij niet relevant vonden. Tabel 3.1 geeft de resultaten van de discussie weer.<sup>3</sup> In deze tabel is nog geen rekening gehouden met de vraag of bepaalde items anders geformuleerd zouden moeten worden. Er waren 26 vragen waarvan men het eens was deze niet op te nemen in de verkorte versie van de CQI Farmacie (*rood in tabel*).<sup>4</sup> Hieronder valt de gehele schaal “deskundigheid”. Over 28 vragen bestond consensus over het opnemen (*groen in tabel*) in de verkorte versie van de vragenlijst. Daarnaast waren er vier verplichte CQ-i vragen waarover geen consensus was maar die we in eerste instantie toch in de verdere analyses meenemen (*groen in tabel*). Tot slot waren er 10 andere vragen waarover geen consensus was (*geel in tabel*). In de analyses die hierna volgen, zijn deze 42 vragen opgenomen (32 plus 10).

---

<sup>3</sup> Vanwege de vakantie reageerde een aantal leden per mail.

<sup>4</sup> Vraag 10 is niet opgenomen omdat de deelnemers vonden dat deze gecombineerd moet worden met vraag 1

**Tabel 3.1. Oordeel werkgroep Farmacie over vragen uit de CQI Farmacie versie 2011 <sup>1</sup>**

vr01 Heeft u in de afgelopen 8 weken medicijnen van uw apotheek gekregen? (vr10 dient door deze vraag te worden vervangen)
vr02 Was dit uw eerste bezoek aan de apotheek?
vr03 Werd u binnen 5 minuten te woord gestaan door een medewerker van de apotheek?
vr04 Werkten de medewerkers in de apotheek nauwkeurig?
vr05 Had u vertrouwen in de deskundigheid van de apotheker van de apotheek?
vr06 Namen de medewerkers van de apotheek u serieus?
vr07 Hadden de medewerkers van de apotheek genoeg tijd voor u?
vr08 Luisterden de medewerkers van de apotheek aandachtig naar u?
vr09 Voelde u zich welkom in de apotheek?
vr11 Legden de medewerkers van de apotheek de werking van de medicijnen op een begrijpelijke manier uit?
vr12 Legden de medewerkers van de apotheek op een begrijpelijke manier uit hoe u de medicijnen moet gebruiken?
vr13 Legden de medewerkers van de apotheek eventuele (lichamelijke) bijwerkingen van de medicijnen op een begrijpelijke manier uit?
vr14 Gaven de medewerkers van de apotheek op een begrijpelijke manier uitleg over voorzorgsmaatregelen die u moet nemen bij het gebruik van de med.?
vr15 Heeft u schriftelijke informatie (anders dan de bijsluiter in de verpakking) gekregen van de medewerkers van de apotheek?
vr16 Was deze informatie voor u begrijpelijk?
vr17 Hebben de medewerkers van de apotheek u gevraagd of u voldoende informatie gekregen heeft?
vr18 Hebben de medewerkers van de apotheek u gevraagd of u nog vragen had?
vr.19 Gebruikte u zelfzorg-geneesmiddelen?
vr20 Vroegen de medewerkers van de apotheek of u zelfzorg-geneesmiddelen gebruikte?
vr21 Vroegen de medewerkers van de apotheek naar uw ervaringen met het gebruik van deze zelfzorg-geneesmiddelen?
vr22 Konden de voorgeschreven medicijnen direct aan u geleverd worden?
vr23 Was het u duidelijk wanneer u de medicijnen dan wel op kon halen of thuis bezorgd kreeg?
vr24 Bezorgt de apotheek de medicijnen thuis wanneer dat nodig is?
vr25 Is de apotheek goed bereikbaar met het vervoermiddel dat u doorgaans gebruikt?
vr26 Zijn er in de apotheek voldoende zitplaatsen aanwezig?
vr27 Heeft u in de afgelopen 12 maanden tijdens kantooruren de apotheek gebeld om hulp of raad te vragen?
vr28 Was het een probleem om uw apotheek tijdens kantooruren telefonisch te bereiken?
vr29 Zijn de openingstijden van de apotheek ruim genoeg?
vr30 Is de apotheek toegankelijk voor mensen met een handicap of voor mensen met een kinderwagen?
vr31 Weet u waar u uw medicijnen kunt ophalen als uw apotheek gesloten is?
vr32 Kon u in de apotheek een gesprek voeren aan de balie zonder dat andere patiënten konden meeluisteren?
vr33 Gingen de medewerkers in de apotheek zorgvuldig om met de privacy van de patiënten?
vr34 Bood de apotheek voldoende mogelijkheid voor een persoonlijk gesprek met de apotheker, indien u dat wilde?
vr35 Boden de medewerkers van de apotheek de mogelijkheid tot een persoonlijk gesprek in een aparte ruimte of spreekkamer?
vr36 Heeft u de afgelopen 12 maanden weleens een vervelende ervaring gehad met de apotheek met betrekking tot uw privacy?
vr37 Heeft u in de afgelopen 12 maanden meerdere keren hetzelfde medicijn voorgeschreven gekregen?

vr38 Werd u in de afgelopen 12 maanden voldoende geïnformeerd over veranderingen in uw medicijnen?
vr39 Hebben de medewerkers van de apotheek in de afgelopen 12 maanden gevraagd naar uw ervaringen met de medicijnen?
vr40 Hebben de medewerkers van de apotheek in de afgelopen 12 maanden met u besproken of de medicijnen het gewenste resultaat hadden?
vr41 Hebben de medewerkers van de apotheek in de afgelopen 12 maanden gevraagd of het lukte de medicijnen volgens de voorschriften te gebruiken?
vr42 Hebben de medewerkers van de apotheek in de afgelopen 12 maanden gevraagd of u last had van bijwerkingen van de medicijnen?
vr43 Voelde u zich de afgelopen 12 maanden uitgenodigd door de apotheek om vragen te stellen, of over problemen met uw medicijnen te praten?
vr44 Waren de medewerkers van de apotheek op de hoogte van alle medicijnen die u gebruikt (ook medicijnen zonder recept)?
vr45 Gebruikte u de afgelopen 12 maanden meer dan 5 verschillende medicijnen tegelijkertijd?
vr46 Hebben de medewerkers van de apotheek de afgelopen 12 maanden minstens één keer met u uw medicijngebruik doorgenomen?
vr47 Kon u bij de apotheek een overzicht krijgen van de medicijnen die u gebruikte?
vr48 Stond de apotheek voldoende open voor uw wensen?
vr49 Gaf u uit uzelf informatie over uw medicijngebruik aan de medewerkers van de apotheek (zonder dat zij daar naar vroegen)?
vr50 Gaven de medewerkers van de apotheek u informatie die tegenstrijdig was met informatie van anderen, zoals de huisarts, zh of van andere apoth.?
vr51 Heeft u gemerkt dat er een gebrek aan samenwerking was tussen uw apotheek en andere zorgverleners zoals (huis)arts, ziekenhuis of andere apotheek.?
vr52 Heeft u informatie gekregen van uw apotheek over het bestaan van een patiëntdossier of een dossier van uw medicatiegegevens?
vr53 Bent u door de medewerkers in uw apotheek geïnformeerd over hoe in de apotheek met uw gegevens omgegaan wordt?
vr54 Welk cijfer geeft u de apotheek? Een 0 betekent heel erg slecht, een 10 betekent uitstekend
vr55 Hoe waarschijnlijk is het dat u deze apotheek bij een vriend of collega zult aanbevelen?
vr56 Als u een ding zou kunnen veranderen aan de zorg die u krijgt in de apotheek, wat zou dat dan zijn?
vr57 Bent u een man of een vrouw?
vr58 Wat is uw leeftijd?
vr59 Wat is uw hoogst voltooide opleiding?
vr60 Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?
vr61 Hebt u een chronische ziekte of aandoening?
vr62 Hoe zou u over het algemeen uw geestelijke gezondheid noemen?
vr63 Wat is het geboorteland van uzelf?
vr64 Wat is het geboorteland van uw vader?
vr65 Wat is het geboorteland van uw moeder?
vr66 In welke taal praat u thuis het meeste?
vr67 Heeft iemand u geholpen bij het invullen van de vragenlijst?
vr68 Hoe heeft die persoon u geholpen?
vr69 We willen de vragenlijst blijven verbeteren? We horen dan ook graag wat u van de vragenlijst vindt.

*groen = consensus over opnemen in verkorte versie of verplichte CQI-vraag*

*geel = discussie over opnemen of een vraag uit een schaal die werkgroep wil verwijderen*

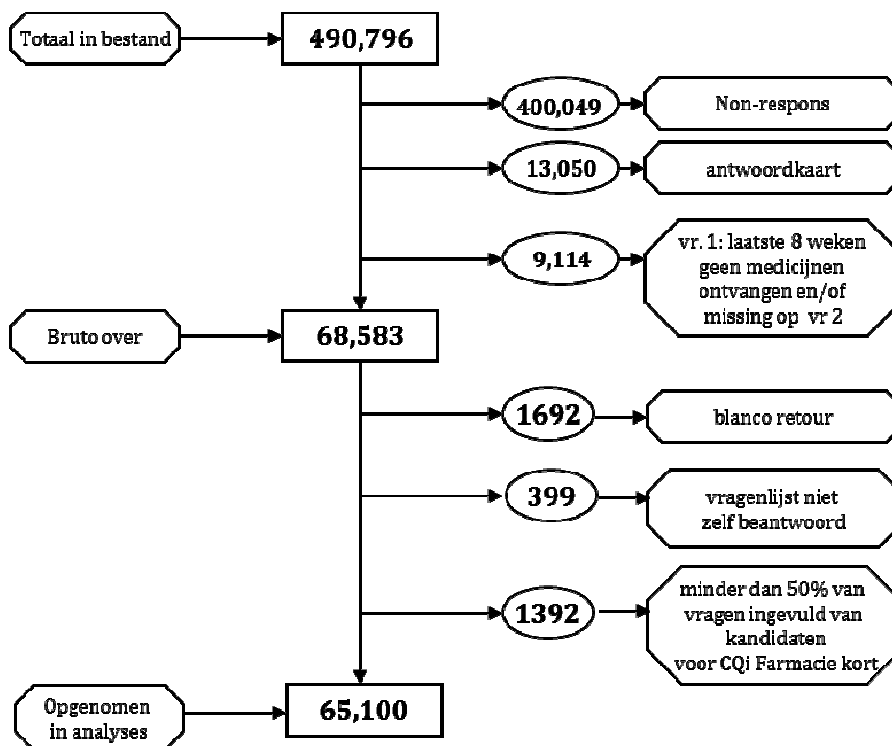
*rood = consensus over verwijderen uit de verkorte versie*

## 3.2 Secundaire analyses op de Landelijke CQI Farmacie 2012-2013

### 3.2.1 Respondenten in de analyses

Figuur 3.1 geeft de stappen weer die genomen zijn om te komen tot het analysebestand waarmee gekeken is in hoeverre de CQI Farmacie geoptimaliseerd kan worden. In het oorspronkelijke bestand zoals door Significant aan het NIVEL geleverd waren 490,796 cases aanwezig. Een heel groot deel hiervan waren non-responders: 400,049 mensen stuurden helemaal niets in en 13,050 mensen stuurden een antwoordkaart om aan te geven dat zij niet mee wilden doen met het onderzoek. Daarnaast hadden 9,114 mensen ofwel geen medicijnen opgehaald in de apotheek ofwel hadden de vraag daarover of vraag 2 (nieuw in deze apotheek) niet beantwoord. Dit betekende dat er bruto 68,583 lijsten retour kwamen. Hiervan bleken er bij 1692 lijsten minder dan vijf vragen te zijn ingevuld en hadden 399 mensen de vragenlijst niet zelf beantwoord. Deze respondenten zijn uit het bestand verwijderd. Vervolgens is op de selectie van vragen die voor de CQI Farmacie-verkort in aanmerking komen gekeken hoeveel mensen minder dan helft van de zogenaamde sleutelvragen hadden ingevuld. Dat bleken nog eens 1392 mensen te zijn. In totaal zijn derhalve 65,100 mensen in de analyses betrokken.

Figuur 3.1 Flow chart respons





### 3.2.2 Psychometrische analyses

#### Scheefheid per item

Per item is de scheefheid van de verdeling van de antwoorden onderzocht. De scheefheid geeft aan in hoeverre een item groepen respondenten kan onderscheiden. Een item heeft een extreem scheve verdeling als 90% of meer van de antwoorden in de meest positieve of meest negatieve antwoordcategorie valt: de ervaringen van respondenten verschillen dan weinig. Er blijkt onder de geteste items geen enkel scheef verdeeld item te zijn, al zijn er wel enkele items waarbij meer dan 80% van de antwoorden in de meest positieve of meest negatieve antwoordcategorie valt (Tabel 3.2).

Tabel 3.2: Items waar > 80% van de respondenten kiest voor de uiterste antwoordcategorie

vr06 Namen de medewerkers van de apotheek u serieus?	88,6%: ja helemaal
vr07 Hadden de medewerkers van de apotheek genoeg tijd voor u?	84,1%: ja helemaal
vr08 Luisterden de medewerkers van de apotheek aandachtig naar u?	83,7% ja helemaal
vr22 Konden de voorgeschreven medicijnen direct aan u geleverd worden?	83,2% ja
vr37 Heeft u in de afgelopen 12 maanden meerdere keren hetzelfde medicijn voorgeschreven gekregen?	87,7% ja
vr 51 Heeft u gemerkt dat er een gebrek aan samenwerking was tussen uw apotheek en andere zorgverleners zoals (huis)arts, ziekenhuis of andere apotheek.?	82,1% ja

#### Non-respons per item

Bij het aantal missende waarden is gekeken naar het aantal onterecht niet ingevulde items. De richtlijn is dat het percentage non-respons niet hoger mag zijn dan 5%, maar er kan ook gekozen worden voor een non-respons die niet hoger mag zijn dan 10% (omwille van de respondent aantallen). Er zijn drie vragen met een non-respons die net iets hoger is dan 5% (Tabel 3.3). Echter, de non-respons valt ruim binnen de 10%-norm.

Tabel 3.3 Items met een non-respons van >5% of >10% (n=65.100)

Vraag	% missing
vr51 Heeft u gemerkt dat er een gebrek aan samenwerking was tussen uw apotheek en andere zorgverleners zoals (huis)arts, ziekenhuis of andere apotheek.?	5,3%
vr53 Bent u door de medewerkers in uw apotheek geïnformeerd over hoe in de apotheek met uw gegevens omgegaan wordt?	5,1%
vr55 Hoe waarschijnlijk is het dat u deze apotheek bij een vriend of collega zult aanbevelen?	5,1%

#### Inter-item analyses

In het ideale geval levert elk kwaliteitsaspect een eigen (unieke) bijdrage aan het begrip kwaliteit van de farmaceutische zorg. Als er een sterke samenhang is tussen twee verschillende items, en de items ook inhoudelijk over hetzelfde onderwerp gaan, zou één van de twee betreffende items verwijderd kunnen worden, of zouden de items samengevoegd kunnen worden. De samenhang tussen de items is berekend aan de hand van Pearson correlaties ( $r$ ). In tabel 3.4 zijn de items opgenomen waartussen een sterke samenhang bestaat ( $r > 0,70$ ). De meeste van deze items behoren tot de schaal “bevorderen juist medicijngebruik” (vr039 tot en met vr042).

Tabel 3.4 Vragen die sterk met elkaar correleren (&gt;0,70).

Vraag	r
11 – 12 (uitleg werking geneesmiddel – uitleg gebruik geneesmiddel)	0,87
34 – 35 (gevraagd persoonlijk gesprek – aparte ruimte persoonlijk gesprek)	0,74
39 – 40 (gevraagd naar ervaringen – gewenste resultaat besproken)	0,81
39 – 41 (gevraagd naar ervaringen – gevraagd of innemen lukte volgens voorschriften)	0,74
39 – 42 (gevraagd naar ervaringen – gevraagd naar bijwerkingen)	0,76
40 – 41 (gewenste resultaat besproken – gevraagd of innemen lukte volgens voorschriften)	0,81
40 – 42 (gewenste resultaat besproken – gevraagd naar bijwerkingen)	0,81
41 – 42 (gevraagd of innemen lukte volgens voorschriften – gevraagd naar bijwerkingen)	0,80
54 – 55 (cijfer apotheek – aanbevelen aan familie etc)	0,78

## Schalen

Anders dan in een ontwikkelingstraject van een CQI hebben we een confirmatieve analyses uitgevoerd: zijn de schalen zoals geconstrueerd betrouwbaar gebleken in deze grotere peiling? Ook hebben we gekeken of een schaal minder betrouwbaar wordt als één van de items verwijderd wordt.

### Schaal: Bejegening (3 items)

De schaal bejegening bestaat uit drie items die behoren tot de verplichte set CQI-vragen. Uit de factoranalyse komt één factor naar voren (Tabel 3.5). De Cronbach's alpha is goed: 0,84. Omdat een schaal bij voorkeur uit ten minste 3 items bestaat, is geen Cronbach's alpha uitgerekend voor schalen nadat een item verwijderd is. De gemiddelde schaalwaarde is 3,8 (s.e. 0,016; n= 64.874).

Tabel 3.5 Factoranalyse over de items *Bejegening*

Item	lading
Vr07 Namen de medewerkers van de apotheek u serieus?	0,86
Vr08 Hadden de medewerkers van de apotheek genoeg tijd voor u?	0,85
Vr09 Luisterden de medewerkers van de apotheek aandachtig naar u?	0,90
<i>Cronbach's alpha</i>	<i>0,84</i>

### Schaal: Begrijpelijke informatieverstrekking over geneesmiddelen (4 items)

De schaal bejegening bestaat uit vier items. De werkgroep heeft gesuggereerd item 14 (*Gaven de medewerkers van de apotheek op een begrijpelijke manier uitleg over voorzorgsmaatregelen die u moet nemen bij het gebruik van de medicijnen?*) te laten vervallen. Dit vanwege een grote overlap met de drie eerdere vragen. Bovendien is deze vraag voor veel minder mensen van toepassing waardoor het aantal mensen waarover een schaal score berekend kan worden afneemt. Daarom is een analyses gedaan op de items 11 t/m 13 (Tabel 3.6). Uit de factoranalyse komt 1 factor naar voren. De Cronbach's alpha is goed: 0,88. Gekeken is of de Cronbach's alpha van de schaal verandert wanneer item 14 toegevoegd wordt. Dit is in geringe mate het geval (van 0,88 naar 0,92). De gemiddelde schaalwaarde voor de items 11 toen en met 13 is 3,2 (s.e. 0,004; n= 63.505).

Tabel 3.6 Factoranalyse over de items *Informatievoorziening*

Item	lading
Vr11 Legden de medewerkers van de apotheek de werking van de medicijnen op een begrijpelijke manier uit?	0,93
Vr12 Legden de medewerkers van de apotheek op een begrijpelijke manier uit hoe u de medicijnen moet gebruiken?	0,94
Vr13 Legden de medewerkers van de apotheek eventuele (lichamelijke) bijwerkingen van de medicijnen op een begrijpelijke manier uit?	0,85
<i>Cronbach's alpha</i>	<i>0,88</i>

*Schaal: Voldoende informatieverstrekking (2 items)*

Deze schaal bestaat uit slechts twee items (Tabel 3.7). De Cronbach's alpha van deze schaal is 0,75. Er is geen factoranalyse uitgevoerd. De gemiddelde schaalwaarde is 1,6 (s.e. 0,00416; n= 63.758).

Tabel 3.7 Factoranalyse over de items *Voldoende informatieverstrekking*

Item	
Vr17 Hebben de medewerkers van de apotheek u gevraagd of u voldoende info gekregen heeft?	nvt
Vr18 Hebben de medewerkers van de apotheek u gevraagd of u nog vragen had?	nvt
<i>Cronbach's alpha</i>	0,75

*Schaal: Bevorderen juist medicatiegebruik (4 items)*

De schaal "Bevorderen juist medicatiegebruik" bestaat uit vier items. Uit de factoranalyse komt één factor naar voren. De Cronbach's alpha is goed: 0,93 (Tabel 3.8). Wanneer één van de drie items verwijderd wordt, verandert Cronbach's alpha slechts beperkt (0,91 of 0,92). Dit betekent dat het verwijderen van een van de items uit de schaal niet zal leiden tot substantiële verslechtering van de schaal. Welk item uit de schaal verwijderd wordt, maakt daarbij niet veel uit. De gemiddelde schaalwaarde is 1,5 (s.e. 0,0033; n= 55.447).

Tabel 3.8 Factoranalyse over de items *Bevorderen juist gebruik van geneesmiddelen*

Item	lading	Cronbach's alpha als item verwijderd wordt
Vr39 Hebben de medewerkers van de apotheek u in de afgelopen 12 mnd gevraagd naar uw ervaringen met de medicijnen?	0,90	0,92
Vr40 Hebben de medewerkers van de apotheek in de afgelopen 12 mnd met u besproken of de medicijnen het gewenste resultaat hadden?	0,94	0,91
Vr41 Hebben de medewerkers van de apotheek u in de afgelopen 12 mnd gevraagd of het u lukte de medicijnen volgens de voorschriften te gebruiken?	0,91	0,92
Vr42 Hebben de medewerkers van de apotheek u in de afgelopen 12 mnd gevraagd of u last heeft van bijwerkingen van de medicijnen?	0,92	0,91
<i>Cronbach's alpha</i>	0,93	

*Privacy (4 items)*

De schaal bestaande uit vier items is een schaal met een goede interne consistentie (Cronbach's alpha = 0,82) (Tabel 3.9). Echter, omdat veel respondenten vragen 33 en 34 met niet-van-toepassing hebben beantwoord, blijft maar een derde van de respondenten over. Hierdoor is het testen van het discriminerend vermogen lastiger, omdat er weinig respondenten per apotheek zijn. Daarom is ook een betrouwbaarheidsanalyse gedaan over de items 31 en 32; de interne consistentie is dan 0,65.

Tabel 3.9 Factoranalyse over de items *Privacy*

Schaal Privacy met 4 items	lading	Cronbach's alpha als item verwijderd wordt
31. Kon u in de apotheek een gesprek voeren aan de balie zonder dat andere klanten konden meeluisteren?	0,73	0,82
32. Gingen de medewerkers in de apotheek zorgvuldig om met de privacy van de klanten?	0,81	0,77
33. Bood de apotheek voldoende mogelijkheid voor een persoonlijk gesprek met de apotheker, als u dat zou willen? (n=323)	0,85	0,73
34. Bieden de medewerkers van de apotheek de mogelijkheid tot een persoonlijk gesprek in een aparte ruimte of spreekkamer? (n=307)	0,84	0,75
<i>Cronbach's alpha</i>	0,82	
Schaal Privacy met 2 items	lading	
31. Kon u in de apotheek een gesprek voeren aan de balie zonder dat andere klanten konden meeluisteren?	nvt	

---

32. Gingen de medewerkers in de apotheek zorgvuldig om met de privacy van de klanten?

---

nvt

*Cronbach's alpha*

0,65

---

### **CONCLUSIE**

De wijzigingen voorgesteld door de werkgroep hebben geen negatieve invloed op de psychometrische eigenschappen van de vragenlijst zoals eerder vastgesteld in Van Linschoten et al (2010). Dit heeft als belangrijke oorzaak dat de CQI Farmacie grotendeels bestaat uit losse vragen. Uit de schaal *Bevorderen juist gebruik geneesmiddelen* kan een item verwijderd worden. Welk item dit is, maakt voor de psychometrische kwaliteit van de schaal weinig uit. Ook kan item 14 uit de schaal informatievoorziening gelaten worden (conform de wens van de werkgroep).

### **3.2.3 Discriminerend vermogen**

Na de psychometrische analyse is het discriminerend vermogen geanalyseerd. Tabel 3.10 geeft een samenvatting van de resultaten. Hierbij presenteren we uitsluitend de Intra Class Correlatie (ICC) van de verschillende items en schalen. Deze tabel laat zien dat er behoorlijke spreiding is tussen de apotheken. De ICC's zijn vergelijkbaar of hoger dan in de meting tijdens de onderzoeksfase in 2010 (Van Linschoten e.a. 2011). De items met de laagste spreiding zijn de items 'Heeft u in de afgelopen 12 maanden tijdens kantooruren de apotheek gebeld om hulp of raad te vragen?' (vraag 27) en 'Heeft u gemerkt dat er een gebrek aan samenwerking was tussen uw apotheek en andere zorgverleners zoals (huis)arts, ziekenhuis of andere apotheek?' (vraag 51). Tabel 3.11 laat zien hoeveel cliënten geworven moeten worden per apotheek om verschillen tussen apotheken met voldoende power te kunnen aantonen. Dit aantal ligt tussen de 25 en 70 cliënten.

### **CONCLUSIE**

De wijzigingen voorgesteld door de werkgroep hebben geen negatieve invloed op het discriminerend vermogen van de vragenlijst. Vanuit dit oogpunt hoeft de vragenlijst niet aangepast te worden.

Tabel 3.10 Discriminerend vermogen (ICC's) van de losse items en de schalen op basis van multilevel analyses

Losse items	ICC en 95% btbh interval <sup>1</sup>	
vr03 Werd u binnen 5 minuten te woord gestaan door een medewerker van de apotheek?	0,31	(0,29-0,34)
vr15 Heeft u schriftelijke informatie (anders dan de bijsluiters in de verpakking) gekregen van de medewerkers van de apotheek?	0,09	(0,09-0,11)
vr20 Vroegen de medewerkers van de apotheek of u zelfzorg-geneesmiddelen gebruikte?	0,09	(0,08-0,10)
vr22 Konden de voorgeschreven medicijnen direct aan u geleverd worden?	0,08	(0,07-0,09)
vr26 Zijn er in de apotheek voldoende zitplaatsen aanwezig?	0,18	(0,16-0,19)
vr27 Heeft u in de afgelopen 12 maanden tijdens kantooruren de apotheek gebeld om hulp of raad te vragen?	0,04	(0,03-0,04)
vr28 Was het een probleem om uw apotheek tijdens kantooruren telefonisch te bereiken?	0,07	(0,06-0,09)
vr29 Zijn de openingstijden van de apotheek ruim genoeg?	0,08	(0,07-0,09)
vr34 Bood de apotheek voldoende mogelijkheid voor een persoonlijk gesprek met de apotheker, indien u dat wilde?	0,11	(0,09-0,12)
vr35 Bieden de medewerkers van de apotheek de mogelijkheid tot een persoonlijk gesprek in een aparte ruimte of spreekkamer?	0,15	(0,13-0,17)
vr38 Werd u in de afgelopen 12 maanden voldoende geïnformeerd over veranderingen in uw medicijnen?	0,08	(0,07-0,09)
vr47 Kon u bij de apotheek een overzicht krijgen van de medicijnen die u gebruikte?	0,27	(0,19-0,38)
vr51 Heeft u gemerkt dat er een gebrek aan samenwerking was tussen uw apotheek en andere zorgverleners zoals (huis)arts, ziekenhuis of andere apotheek,?	0,03	(0,02-0,03)
vr53 Bent u door de medewerkers in uw apotheek geïnformeerd over hoe in de apotheek met uw gegevens omgegaan wordt?	0,17	(0,16-0,19)
vr54 Welk cijfer geeft u de apotheek? Een 0 betekent heel erg slecht, een 10 betekent uitstekend	0,13	(0,12-0,14)
vr55 Hoe waarschijnlijk is het dat u deze apotheek bij een vriend of collega zult aanbevelen?	0,10	(0,09-0,11)
Schalen	ICC en 95% btbh interval <sup>1</sup>	
Bejegening	0,08	(0,07-0,09)
Informatievoorziening (3 items, zonder vr014)	0,06	(0,06-0,07)
Voldoende informatieverstrekking	0,05	(0,05-0,06)
Bevorderen juist medicijngebruik 4 items	0,14	(0,13-0,16)
Bevorderen juist medicijngebruik 3 items	0,14	(0,12-0,15)
Privacy 4 items	0,14	(0,13-0,16)
Privacy 2 items	0,09	(0,09-0,10)

1) Alleen de gegevens uit het model waarin gecorrigeerd is voor leeftijd, opleiding en gezondheid worden gepresenteerd.

Tabel 3.11 Gemiddelde betrouwbaarheid per schaal op apotheekniveau en benodigde aantallen ingevulde vragenlijsten per apotheek om een betrouwbaarheid van minstens 0,80 te bereiken

	Benodigde aantallen
Bejegening	50
Informatievoorziening (3 items, zonder vr014)	60
Voldoende informatieverstrekking	70
Bevorderen juist medicijngebruik 4 items	25
Bevorderen juist medicijngebruik 3 items	25
Privacy 4 items	25
Privacy 2 items	40

*Alleen de gegevens uit het model waarin gecorrigeerd is voor leeftijd, opleiding en gezondheid zijn gepresenteerd*

### 3.3 Vergelijken vragenlijst en video-opnames

Zoals aangegeven in hoofdstuk 2 zijn in vier apotheken video-opnames gemaakt van baliegesprekken om de communicatie aan de balie in beeld te brengen. Dit onderzoek is uitgevoerd door het NIVEL in samenwerking met UPPER, Universiteit Utrecht. Van 109 mensen van wie een baliegesprek is opgenomen, is ook een vragenlijst ontvangen met daarin antwoorden op een aantal vragen uit de CQI Farmacie. Hieronder beschrijven we de resultaten voor drie schalen uit de CQI Farmacie: bejegening, informatievoorziening en bevorderen juist medicijngebruik.

#### 3.3.1 Bejegening

Voor het onderwerp bejegening zijn er drie vragen opgenomen in de CQI Farmacie: of de apothekemedewerker de patiënt serieus neemt, of deze genoeg tijd aan de patiënt besteedt en of deze aandachtig naar de patiënt luistert. Onderstaande tabel geeft weer hoe deze vragen zijn vertaald naar de observatieprotocollen voor de video-opnames. Bij de observaties is net als bij de vragen met een vierpuntsschaal gewerkt (helemaal niet, een beetje, grotendeels wel, helemaal wel). Wanneer de score in de vragenlijst hetzelfde was als in het protocol is dit aangemerkt als een overeenstemming. Tabel 3.11 laat zien dat de overeenstemming ruim voldoende tot goed is met uitzondering van de operationalisatie “heeft regelmatig oogcontact met de patiënt” als indicator voor aandachtig luisteren. Dit had met name te maken met het gebruik van de computer.

Tabel 3.11 De CQ-vragen met de bijbehorende observaties betreffende de bejegening (n=109)

Vragenlijst	Observatieprotocol	% overeenstemming
Nam de medewerker van de apotheek u serieus?	De apothekemedewerker:	
	- Benadert de patiënt als gelijkwaardige.	89%
	- Reageert respectvol bij afwijkende/onjuiste opvatting patiënt.	Nvt
Had de medewerker van de apotheek genoeg tijd voor u?	De apothekemedewerker:	
	- Spreekt op rustige toon, komt niet gehaast over.	65%
	- Onderbreekt de patiënt niet onnodig.	81%
Luisterde de medewerker van de apotheek aandachtig naar u?	De apothekemedewerker:	
	- Heeft een spreekstijl met ruimte voor reactie van patiënt, laat zich onderbreken.	72%
	- Heeft regelmatig oogcontact met de patiënt.	33%
	- Vraagt zo-nodig door bij de patiënt.	86%
	- Reageert op de reacties van de patiënt.	85%

#### 3.3.2 Informatievoorziening (nieuwe) geneesmiddelen

Voor het onderwerp informatievoorziening zijn drie vragen opgenomen in het pilot-onderzoek: of de werking van het geneesmiddel werd uitgelegd, of het gebruik ervan werd uitgelegd en of de patiënt gevraagd werd of deze nog vragen had. Deze zijn 1-op-1 overgenomen in het observatieprotocol. Bij de observaties is net als bij de vragen met een tweepuntsschaal gewerkt (ja/nee). Wanneer de score in de vragenlijst hetzelfde was als in het protocol is dit aangemerkt als een overeenstemming. Tabel 3.12 laat zien dat de overeenstemming het hoogst is als het gaat om het uitleggen van hoe het geneesmiddel te gebruiken. De overeenstemming is het laagst voor het item “Heeft de medewerker van de apotheek u nog gevraagd of u nog vragen heeft?”. Wanneer de vragenlijst en de observatie in deze niet overeenstemden, was het in alle gevallen zo dat de patiënt aangaf dat deze vraag gesteld was terwijl de observaties aangaven dat dit niet zo was. De interpretatie van de onderzoekers was dat patiënten deze vraag met ja beantwoorden als zij het gevoel hebben dat zij vragen kunnen stellen.

Tabel 3.12 De CQ-vragen met de bijbehorende observaties betreffende de informatievoorziening

Vragenlijst	Observatieprotocol	% overeenstemming
Legde de medewerker van de apotheek de werking van deze nieuwe medicijnen uit?	Legt de apotheekmedewerker uit wat de werking van de medicijnen is?	67% (n=24)
Legde de medewerker van de apotheek uit hoe u deze nieuwe medicijnen moet gebruiken?	Legt de apotheek medewerker uit hoe de patiënt het middel moet gebruiken?	76% (n=25)
Heeft de medewerker van de apotheek u gevraagd of u nog vragen had?	Vraagt de apotheekmedewerker aan de patiënt of hij/zij nog vragen heeft?	45% (n=105)

### 3.3.3 Bevorderen juist medicatiegebruik

Voor dit onderwerp zijn vier vragen opgenomen in het pilot-onderzoek: 1) of gevraagd is naar de ervaringen met het middel, 2) of het resultaat besproken is, 3) of het lukte de middelen volgens voorschrift te gebruiken en 4) of er bijwerkingen zijn. Deze zijn 1-op-1 overgenomen in het observatieprotocol. Bij de observaties is net als bij de vragen met een tweepuntsschaal gewerkt (ja/nee). Wanneer de score in de vragenlijst hetzelfde was als in het protocol is dit aangemerkt als een overeenstemming. Tabel 3.13 laat zien dat de overeenstemming hoog is en de 100% nadert. Dit heeft te maken met het feit dat zowel in de vragenlijst als in de observaties naar voren komt dat deze vragen vrijwel nooit gesteld worden.

Tabel 3.13 De CQ-vragen met de bijbehorende observaties betreffende bevorderen juist medicatiegebruik.

Vragenlijst	Observatieprotocol	% overeenkomst
Heeft de medewerker van de apotheek gevraagd naar uw ervaringen met de medicijnen?	Wordt er besproken wat de ervaringen zijn met het medicijn? Op wiens initiatief?	96 (n=66)
Heeft de medewerker van de apotheek met u besproken of de medicijnen het gewenste resultaat hebben?	Wordt er besproken of het medicijn het gewenste resultaat heeft? Op wiens initiatief?	99 (n=65)
Heeft de medewerker van de apotheek gevraagd of het u lukte de medicijnen volgens de voorschriften te gebruiken?	Wordt er besproken of het lukt om het medicijn te gebruiken? Op wiens initiatief?	97 (n=65)
Heeft de medewerker van de apotheek gevraagd of u last had van bijwerkingen van de medicijnen?	Wordt er besproken of de patiënt last had van bijwerkingen van de medicijnen? Op wiens initiatief?	99 (n=65)

## CONCLUSIE

- Voor *bejegening* komen de observaties en de vragenlijsten vrij goed overeen
- Voor de *informatievoorziening* is er een goede overeenkomst met uitzondering voor de vraag of men nog vragen heeft. Het lijkt erop dat deze vraag meer een al dan niet open sfeer in de apotheek weerspiegelt
- De antwoorden vragen voor *medicatiebegeleiding* weerspiegelen de praktijk goed.

### 3.4 Herformulering vragen

#### 3.4.1 Vergelijking vraagformuleringen tussen CQI's Farmacie

Er zijn inmiddels verschillende versies van de CQI getest. Hierin zijn de formuleringen van de vragen soms veranderd. Ook is soms de selectie van patiënten aan wie de vraag gesteld is anders (bijvoorbeeld: iedereen met een herhaalrecept ongeacht de uitgifte versus mensen met een 2<sup>e</sup> uitgifte). Tot slot, zijn soms de antwoordcategorieën anders. In deze paragraaf kijken we of dit alles uitmaakt voor de scores op de vraag. Tabel 3.14 geeft een kort overzicht van de gegevens uit de drie peilingen waaruit we hiervoor gegevens gebruiken. Deze tabel laat zien dat er behoorlijke verschillen tussen de metingen zijn in het aantal benaderde patiënten en ook in de manier van benadering. We testen daarom ook de verschillen niet op significantie, maar beoordelen op basis van de cijfers en de achtergrondinformatie of er relevante verschillen zijn.<sup>5</sup> Opgemerkt moet worden dat het aantal missende waarden per item in 2012 gemiddeld wat lager ligt dan in de andere twee peilingen. Dit kan veroorzaakt worden door het feit dat de vragenlijst in 2012 grotendeels online is afgenomen en in de eerdere jaren op papier.

Tabel 3.14 Steekproef(trekking) en respons voor drie CQ-metingen

	2006	2008	2012-2013
Partij die steekproef trok	Zorgverzekeraars	Zorgverzekeraars	Apothekers
Aantal apotheken	Onbekend, er was geen clustersteekproef, er werden individuele patiënten uit de bestanden getrokken	68 apotheken waarvan 60 alleen CQ-index en 8 apotheken zowel CQI als ABC	1026
Aantal patiënten benaderd	2401	6652	490796
Netto respons	53,9% (n=1295)	45,4% (n=2976)	13,3% (n=65.100)

Tabel 3.15 geeft vervolgens de vraagformuleringen en de scores weer. Voor veel vragen zijn de verschillen tussen de scores niet groot en blijven op een schaal van 1 tot 4 binnen de 0.3 punten. We bespreken hieronder in de tekst die vragen waarvoor we grotere verschillen in de scores zien.<sup>6</sup> Overall liggen de resultaten in de 2006 meting steeds net iets hoger dan in de twee andere metingen. Hierop gaan we hieronder verder niet in.

Vraag 17: Waar in 2012 (met ja/nee als mogelijke antwoorden) 40.5% van de respondenten zegt nooit de vraag te hebben gekregen of men voldoende informatie had gekregen, lag het percentage mensen dat nooit (met daarnaast soms-vaak-altijd als mogelijke antwoorden) zei in 2008 en 2006 veel hoger: 63.4% en 69.0% respectievelijk.

Vraag 18: Voor vraag 18 zien we in 2008 een vergelijkbaar patroon als dat voor vraag 17. In 2012 is men positiever dan in 2008 over de ruimte die men krijgt om vragen te stellen. Dit kan komen door een verbetering in de communicatie in de apotheek. Echter, in 2006 zijn de antwoorden weer vergelijkbaar met 2012. Zoals uit paragraaf 3.3 bleek, zeggen patiënten vaak dat hen gevraagd is of ze nog vragen hebben terwijl dit in de praktijk (op video) helemaal niet gebeurd blijkt te zijn. De vraag is daarmee hoe betrouwbaar deze vraag is en hoe deze vraag het best gesteld kan worden.

Vraag 20: In 2012 werd vaker dan in 2008 gevraagd of mensen ook zelfzorggeneesmiddelen gebruikten. In 2008 werd in de vraag uitgelegd wat zelfzorggeneesmiddelen zijn, terwijl in 2012 in de toelichting voorafgaande aan de vraag werd uitgelegd wat bedoeld werd met voorbeelden van

<sup>5</sup> Dit onderdeel is afgestemd met een medewerker van Stichting Miletus (Nanne Bos).

<sup>6</sup> Voor vragen met een 4-puntsschaal nemen we als verschil => 0.3 punt als grens om in de tekst te bespreken.



zelfzorggeneesmiddelen. Dit laatste kan verhelderend gewerkt hebben bij de interpretatie van het begrip zelfzorggeneesmiddel.

Vraag 22: Opvallend is het veel hogere percentage patiënten in 2012 (vergeleken met beide eerdere metingen) dat aangeeft dat de middelen niet direct geleverd konden worden. Dit lijkt niet uitsluitend uit verschillen in de vraagstelling te kunnen worden verklaard.

Vr. 39 t/m 42: Voor de vragen over medicatiebegeleiding zien we duidelijke verschillen tussen 2012 en 2008: de scores in 2012 zijn duidelijk hoger. Het jaar 2006 ligt er tussenin. De reden hiervoor lijkt dat waar in 2008 naar *alle* vervolgitgiften werd gevraagd, dit in 2012 alleen gedaan werd aan patiënten die een 2<sup>e</sup> uitgifte kregen.

Vraag 47: Deze is sterk veranderd qua vraagstelling. In 2006 en 2008 werd gevraagd naar een pro-actieve houding van de apotheek inzake het verstrekken van medicijnoverzichten. In 2012 is meer uitgegaan van de behoefte van de patiënt. Dit maakt sterk uit voor de score. Waar in 2006 en 2008 respectievelijk 80.0% en 73.7% van de respondenten aangaf geen aanbod van een medicijnoverzicht te hebben gekregen, zei slechts 1.7% van de respondenten in 2012 dat ze een dergelijk overzicht niet zouden kunnen krijgen.

Vr. 54 en 55: Het eindcijfer voor de apotheek ligt in 2012 iets lager dan in 2008 en duidelijk lager dan in 2006. Voor de aanbevelingsvraag verschillen 2006 en 2008 niet, maar 2012 ligt duidelijk lager. Echter, voor 2006 en 2008 is een vierpuntsschaal omgerekend naar een 10-puntsschaal wat de resultaten beïnvloed kan hebben.

## **CONCLUSIE**

Voor veel vragen lijken de (nuances) in de formuleringen of de patiëntselectie geen grote invloed op de scores te hebben. Soms zijn er wel verschillen, maar lijkt de huidige formulering het best (bijvoorbeeld vraag 20), is de populatie anders (vraag 39 t/m 42) of is de verplichte CQI vraag veranderd (vraag 55).

Voor een aantal vragen is het echter de vraag welke formulering het best past. Het betreft hier de volgende vragen:

- Voldoende informatie ontvangen (vraag 17)
- Checken of patiënt nog vragen heeft (vraag 18)
- Overzicht medicijnen (vraag 47)

Tabel 3.15 Verschillende vraagformuleringen in drie metingen en de score in de betreffende meting (2006, 2008, 2012/13)<sup>1)</sup>

Vraagformuleringen	Score
<b>Vraag 3</b> 2012: Werd u binnen 5 minuten te woord gestaan door een medewerker van de apotheek? 2008: Hoe vaak werd u binnen 5 minuten geholpen? 2006: Hoe vaak werd u binnen 5 minuten te woord gestaan in uw apotheek?	26.4% nee 24.5% nooit/soms 19.5% nooit/soms
<b>Vraag 6</b> 2012: Namen de medewerkers van de apotheek u serieus? 2008: Hoe vaak namen de medewerkers van uw apotheek u serieus? 2006 Hoe vaak nam men u in de apotheek serieus?	3.9 3.8 3.9
<b>Vraag 7</b> 2012: Hadden de medewerkers van de apotheek genoeg tijd voor u? 2008: Hoe vaak besteedden de medewerkers in uw apotheek voldoende tijd aan u? 2006: Hoe vaak besteedde men in de apotheek voldoende tijd aan u?	3.8 3.6 3.7
<b>Vraag 8</b> 2012: Luisterden de medewerkers van de apotheek aandachtig naar u? 2008: Hoe vaak luisterden de medewerkers in uw apotheek aandachtig naar u? 2006: Hoe vaak luisterde men in de apotheek aandachtig naar u?	3.8 3.6 3.8
<b>Vraag 11</b> 2012: Legden de medewerkers van de apotheek de werking van de medicijnen op een begrijpelijke manier uit? 2008: Hoe vaak legden de medewerkers van uw apotheek de werking van de medicijnen op een begrijpelijke manier uit? 2006: Hoe vaak legden men in de apotheek de werking van de medicijnen op een begrijpelijke manier uit?	3.3 3.0 3.4
<b>Vraag 12</b> 2012: Legden de medewerkers van de apotheek op een begrijpelijke manier uit hoe u de medicijnen moet gebruiken? 2008: Hoe vaak legden de medewerkers van uw apotheek op een begrijpelijke manier uit hoe u de medicijnen moet gebruiken? 2006: Hoe vaak legden men in de apotheek op een begrijpelijke manier uit hoe u de medicijnen moet gebruiken?	3.4 3.0 3.5
<b>Vraag13</b> 2012: Legden de medewerkers van de apotheek eventuele (lichamelijke) bijwerkingen van de medicijnen op een begrijpelijke manier uit? 2008: Hoe vaak legden de medewerkers van uw apotheek eventuele (lichamelijke) bijwerkingen van de medicijnen op een begrijpelijke manier uit? 2006: Hoe vaak legde men in de apotheek eventuele (lichamelijke) bijwerkingen van de medicijnen op een begrijpelijke manier uit?	2.8 2.6 3.3
<b>Vraag17</b> 2012: Hebben de medewerkers van de apotheek u gevraagd of u voldoende informatie gekregen heeft? 2008: Hoe vaak hebben de medewerkers van uw apotheek u gevraagd of u voldoende informatie gekregen had? 2006: Hoe vaak vroeg men in de apotheek of u voldoende informatie gekregen heeft?	40.5% nee 63.4% nooit 80.0% nooit/soms 69.0% nooit 85.0% nooit/soms
<b>Vraag18</b> 2012: Hebben de medewerkers van de apotheek u gevraagd of u nog vragen had? 2008: Hoe vaak gaven de medewerkers van uw apotheek u de gelegenheid vragen te stellen? 2006: Hoe vaak bood men in de apotheek u de gelegenheid al uw vragen te stellen?	31.4% nee 14.0% nooit/soms 28.3% nooit/soms
<b>Vraag20</b> 2012: Vroegen de medewerkers van de apotheek of u zelfzorggeneesmiddelen gebruikte? 2008: Hoe vaak vroegen de medewerkers van uw apotheek of u geneesmiddelen gebruikte die zonder recept te koop zijn naast u receptgeneesmiddelen?	70.7% nee 79% nooit 91.3% nooit/soms

<b>Vraag22</b> 2012: Konden de voorgeschreven medicijnen direct aan u geleverd worden? 2008: Hoe vaak konden de voorgeschreven medicijnen direct aan u geleverd worden? 2006: Hoe vaak konden het voorgeschreven geneesmiddel direct aan u geleverd worden?	16.8% nee 1.6% nooit 7.0% nooit/soms 1.6% nooit 8.8% nooit/soms
<b>Vraag28</b> 2012: Was het een probleem om uw apotheek tijdens kantooruren telefonisch te bereiken? (schaal 1-3) 2008: In hoeverre is het een probleem geweest om uw apotheek tijdens kantoor tijden telefonisch te bereiken? (schaal 1-3) 2006: Hoe vaak is het een probleem geweest om uw apotheek tijdens kantoor tijden telefonisch te bereiken? (schaal 1-4)	2.9 2.9 3.9
<b>Vraag29</b> 2012: Zijn de openingstijden van de apotheek ruim genoeg? 2008: Hoe vaak kon u terecht bij uw apotheek op het moment dat u dat wilde? 2006: Hoe vaak kon u terecht bij uw apotheek op het moment dat u dat wilde?	3.5 3.6 3.5
<b>Vraag33</b> 2012: Gingen de medewerkers in de apotheek zorgvuldig om met de privacy van de patiënten? 2008: Hoe vaak hielden de medewerkers van uw apotheek rekening met uw privacy? 2006: Hoe vaak hield men in de apotheek rekening met uw privacy?	3.4 3.1
<b>Vraag34</b> 2012: Bood de apotheek voldoende mogelijkheid voor een persoonlijk gesprek met de apotheker, indien u dat wilde? 2006: Hebt u een persoonlijk consult gehad met uw apotheker?	3.5 90.4% nooit
<b>Vraag35</b> 2012: Bodden de medewerkers van de apotheek de mogelijkheid tot een persoonlijk gesprek in een aparte ruimte of spreekkamer? 2006: Hoe vaak bood de apotheek voldoende mogelijkheden om gebruik te maken van de aparte spreekruimte voor dit consult?	3.1 3.0
<b>Vraag38</b> 2012: Werd u in de afgelopen 12 maanden voldoende geïnformeerd over veranderingen in uw medicijnen? 2008: Zijn er de afgelopen 12 maanden veranderingen geweest in uw geneesmiddelen? Hoe vaak werd u geïnformeerd over deze veranderingen? 2006: Zijn er de afgelopen 12 maanden veranderingen geweest in uw geneesmiddelen? Hoe vaak werd u geïnformeerd over deze veranderingen?	3.1 3.0 3.0
<b>Vraag39</b> 2012: Hebben de medewerkers van de apotheek in de afgelopen 12 maanden gevraagd naar uw ervaringen met de medicijnen? ( <i>alleen 2<sup>e</sup> uitgiften</i> ) 2008: Hoe vaak vroegen de medewerkers van uw apotheek naar uw ervaringen met de geneesmiddelen? ( <i>alle vervolguitgiften</i> ) 2006: Hoe vaak vroeg men in de apotheek naar uw ervaringen met de geneesmiddelen? ( <i>alle vervolguitgiften</i> )	2.0 1.3 1.6
<b>Vraag40</b> 2012: Hebben de medewerkers van de apotheek in de afgelopen 12 maanden met u besproken of de medicijnen het gewenste resultaat hadden? ( <i>alleen 2<sup>e</sup> uitgiften</i> ) 2008: Hoe vaak bespraken de medewerkers van de apotheek met u of het geneesmiddel het gewenste resultaat had? ( <i>alle vervolguitgiften</i> )	1.9 1.2
<b>Vraag41</b> 2012: Hebben de medewerkers van de apotheek in de afgelopen 12 maanden gevraagd of het lukte de medicijnen volgens de voorschriften te gebruiken? ( <i>alleen 2<sup>e</sup> uitgiften</i> ) 2008: Hoe vaak vroegen de medewerkers van uw apotheek of het u lukte deze geneesmiddelen volgens de voorschriften te gebruiken? ( <i>alle vervolguitgiften</i> ) 2006: Hoe vaak vroeg men in de apotheek of het u lukte deze geneesmiddelen volgens de voorschriften te gebruiken?	2.0 1.3 1.9
<b>Vraag42</b>	

2012: Hebben de medewerkers van de apotheek in de afgelopen 12 maanden gevraagd of u last had van bijwerkingen van de medicijnen? ( <i>alleen 2<sup>e</sup> uitgiften</i> )	1.9
2008: Hoe vaak vroegen de medewerkers van uw apotheek of u last had van bijwerkingen van deze geneesmiddelen? ( <i>alle vervolguigiften</i> )	1.2
2006: Hoe vaak vroeg men in de apotheek of u last had van bijwerkingen van deze geneesmiddelen? ( <i>alle vervolguigiften</i> )	1.5
<b>Vraag47</b>	
2012: Kon u bij de apotheek een overzicht krijgen van de medicijnen die u gebruikte?	1.3% nee
2008: Heeft een medewerker van uw apotheek u in de afgelopen 12 maanden een overzicht aangeboden van de geneesmiddelen die u gebruikt?	73.7% nee
2006: Heeft uw apotheek u in de afgelopen 12 maanden een overzicht aangeboden van de geneesmiddelen die u gebruikt?	80.0% nee
<b>Vraag51</b>	
2012: Heeft u gemerkt dat er een gebrek aan samenwerking was tussen uw apotheek en andere zorgverleners zoals (huis)arts, ziekenhuis of andere apotheek?	3.8*
2008: Hoe vaak hebt u problemen gehad vanwege een gebrek aan samenwerking van uw apotheek met anderen zoals de (huis)arts, ziekenhuis of andere apotheken?	3.9*
2006: Hoe vaak hebt u problemen gehad vanwege een gebrek aan samenwerking van uw apotheek met anderen zoals de (huis)arts, ziekenhuis of andere apotheken?	3.9*
<b>Vraag54</b>	
2012: Welk cijfer geeft u de apotheek? Een 0 betekent heel erg slecht, een 10 betekent: uitstekend	8.1
2008: We willen weten wat u vindt van uw apotheek. Geef hieronder uw totaaloordeel over de apotheek	8.3
2006: We willen weten wat u vindt van uw apotheek. Geef hieronder uw totaaloordeel over de apotheek	8.9
<b>Vraag55</b>	
2012: Hoe waarschijnlijk is het dat u deze apotheek bij een vriend of collega zult aanbevelen?	8.0
2008: Zou u uw apotheek bij uw vrienden en familie aanbevelen?	8.8**
2006: Zou u uw apotheek bij uw vrienden en familie aanbevelen?	8.7**

1) Zie tabel 3.\* voor overzicht van de kenmerken van de steekproeftrekking

\* gehercodeerd: hoge score is positief

\*\* gehercodeerd van 4- naar 10puntsschaal

### 3.4.2 Vraagformuleringen rapport culturele validatie

In het voorjaar van 2013 brachten het NIVEL, Pharos en het CKZ een rapport uit waarin gekeken werd in hoeverre vier CQIs (huisartsenzorg, ziekenhuiszorg, kraamzorg en thuiszorg) geschikt waren voor niet-westerse migranten en – indirect – mensen met een lage geletterdheid (Asmoredjo et al 2013). Gekeken is – op de basis van de CQI Huisartsenzorg - welke adviezen in het Culturele Validatie rapport ook gedaan kunnen worden voor de CQI Farmacie. Tabel 3.16 geeft voor een groot aantal vragen uit de CQI Farmacie een andere formulering. Algemeen geldt dat waar mogelijk gebruik gemaakt wordt van de tegenwoordige tijd. Ook is de term “medewerkers van de apotheek” vervangen door “apothekemedewerkers” omdat dit de vragen korter maakt. Soms is de aanpassing van de vraag iets verdergaand. Echter, de inhoud van de vragen blijft wel staan.

## CONCLUSIE

De vragen in de CQI Farmacie kunnen eenvoudiger en korter geformuleerd worden zonder dat de inhoud van de items verandert.

Tabel 3.16 Herformulering van een aantal vragen gebaseerd op rapport Culturele Validatie <sup>1</sup>

vr03 Werd u binnen 5 minuten te woord gestaan door een medewerker van de apotheek?	Helpt de apotheekmedewerker u binnen 5 minuten?
vr11 Legden de medewerkers van de apotheek de werking van de medicijnen op een begrijpelijke manier uit?	Was de uitleg van de apotheekmedewerker over de werking van de medicijnen begrijpelijk?
vr12 Legden de medewerkers van de apotheek op een begrijpelijke manier uit hoe u de medicijnen moet gebruiken?	Was de uitleg van de apotheekmedewerker over hoe u de medicijnen moet gebruiken begrijpelijk?
vr13 Legden de medewerkers van de apotheek eventuele (lichamelijke) bijwerkingen van de medicijnen op een begrijpelijke manier uit?	Was de uitleg van de apotheekmedewerker over eventuele(lichamelijke) bijwerkingen begrijpelijk?
vr17 Hebben de medewerkers van de apotheek u gevraagd of u voldoende informatie gekregen heeft?	Vroegen de apotheekmedewerkers u gevraagd of u voldoende informatie gekregen?
vr18 Hebben de medewerkers van de apotheek u gevraagd of u nog vragen had?	Vroegen de apotheekmedewerkers aan u of u nog vragen heeft?
vr20 Vroegen de medewerkers van de apotheek of u zelfzorg-geneesmiddelen gebruikte?	Vroegen de apotheekmedewerkers of u zelfzorggeneesmiddelen gebruikt?
vr26 Zijn er in de apotheek voldoende zitplaatsen aanwezig?	Heeft de apotheek voldoende zitplaatsen?
vr28 Was het een probleem om uw apotheek tijdens kantooruren telefonisch te bereiken?	Krijgt u snel iemand te spreken als u tijdens openingstijden met de apotheek belt?
vr29 Zijn de openingstijden van de apotheek ruim genoeg?	Is de apotheek op geschikte tijden open?
vr32 Kon u in de apotheek een gesprek voeren aan de balie zonder dat andere patiënten konden meeluisteren?	Kunnen mensen in de apotheek horen wat de apotheekmedewerker met andere patiënten bespreekt?
vr33 Gingen de medewerkers in de apotheek zorgvuldig om met de privacy van de patiënten?	Gaan de apotheekmedewerkers zorgvuldig om met de privacy van de patiënten?
vr34 Bood de apotheek voldoende mogelijkheid voor een persoonlijk gesprek met de apotheker, indien u dat wilde?	Biedt de apotheek voldoende mogelijkheid voor een persoonlijk gesprek met de apotheker, indien u dat wilt?
vr35 Bodden de medewerkers van de apotheek de mogelijkheid tot een persoonlijk gesprek in een aparte ruimte of spreekkamer?	Bieden de apotheekmedewerkers de mogelijkheid tot een persoonlijk gesprek in een aparte ruimte of spreekkamer?
vr37 Heeft u in de afgelopen 12 maanden meerdere keren hetzelfde medicijn voorgeschreven gekregen?	Gebruikte u in de afgelopen 12 maanden meerdere keren hetzelfde medicijn?
vr38 Werd u in de afgelopen 12 maanden voldoende geïnformeerd over veranderingen in uw medicijnen?	Informerden de apotheekmedewerkers u voldoende over veranderingen in uw medicijnen?
vr39 Hebben de medewerkers van de apotheek in de afgelopen 12 maanden gevraagd naar uw ervaringen met de medicijnen?	Vragen de apotheekmedewerkers naar uw ervaringen met de medicijnen?

vr40 Hebben de medewerkers van de apotheek in de afgelopen 12 maanden met u besproken of de medicijnen het gewenste resultaat hadden?	Bespreken de apotheekmedewerkers met u of de medicijnen het gewenste resultaat hebben?
vr41 Hebben de medewerkers van de apotheek in de afgelopen 12 maanden gevraagd of het lukte de medicijnen volgens de voorschriften te gebruiken?	Vragen de apotheekmedewerkers u of het lukt de medicijnen volgens voorschrift te gebruiken?
vr42 Hebben de medewerkers van de apotheek in de afgelopen 12 maanden gevraagd of u last had van bijwerkingen van de medicijnen?	Vragen de apotheekmedewerkers of u last heeft van bijwerkingen van de medicijnen?
vr47 Kon u bij de apotheek een overzicht krijgen van de medicijnen die u gebruikte?	Kunt u bij de apotheek een overzicht krijgen van de medicijnen die u gebruikt?
vr51 Heeft u gemerkt dat er een gebrek aan samenwerking was tussen uw apotheek en andere zorgverleners zoals (huis)arts, ziekenhuis of andere apotheek?	Is er een gebrek aan samenwerking tussen uw apotheek en andere zorgverleners zoals (huis)arts, ziekenhuis of andere apotheek?
vr53 Bent u door de medewerkers in uw apotheek geïnformeerd over hoe in de apotheek met uw gegevens omgegaan wordt?	Informereren de apotheekmedewerkers u over hoe de apotheek met uw gegevens omgaat?
vr54 Welk cijfer geeft u de apotheek? Een 0 betekent heel erg slecht, een 10 betekent: uitstekend	Welk cijfer geeft u aan de apotheek? Een 0 betekent heel erg slecht, een 10 betekent: uitstekend
vr55 Hoe waarschijnlijk is het dat u deze apotheek bij een vriend of collega zult aanbevelen?	Zou u de apotheek bij uw vrienden en familie aanbevelen?

### 3.5 Overzicht items

Op basis van de wensen van de werkgroep Farmacie en de verschillende analyses in dit hoofdstuk is tabel 3.17 samengesteld. Per item waarover overeenstemming was in de werkgroep over het opnemen hiervan alsmede over de vragen waarover geen overeenstemming was, komen we tot onderstaand advies. Hierin is voor 33 vragen het advies gegeven deze op te nemen in de verkorte versie van de CQI Farmacie, voor 7 items geldt dat zij ter discussie staan en voor 2 items geldt dat geadviseerd wordt deze niet op te nemen. Hierbij is nog geen rekening gehouden met eventuele herformulering van de vragen. Ook is in dit advies nog geen rekening gehouden met het feit dat een andere formulering andere resultaten kan opleveren zoals bij vraag 47 'Kon u bij de apotheek een overzicht krijgen van de medicijnen die u gebruikte?' het geval is.

### 3.6 Consensus bijeenkomst werkgroep Farmacie: keuzes en vaststelling van de vragenlijst

Aan de werkgroep Farmacie zijn de volgende zaken voorgelegd:

1. De resultaten van de hiervoor beschreven analyses;
2. Eerste twee kolommen van Tabel 3.17 met advies, waarbij voor een aantal “groene” items ook overwegingen ter discussie werden meegegeven;
3. Drie versies van een verkorte CQI Farmacie<sup>7</sup>:
  - Een vragenlijst met alle items met het advies “opnemen” in de oorspronkelijke formuleringen
  - Een vragenlijst met alle items met het advies “opnemen” met herziene formuleringen op basis van het rapport “Culturele validatie”
  - Een vragenlijst met alle items met het advies “opnemen” of twijfel in de oorspronkelijke formulering.

Op basis van de discussie in de werkgroep is de vragenlijst vastgesteld. De meeste voorstellen gedaan op basis van de analyses zijn door de werkgroep overgenomen. Op een aantal punten is echter afgeweken van de adviezen, veelal door een items te schrappen. Dit was ingegeven door de wens tot een korte vragenlijst te komen. Hieronder beschrijven we de items waarbij door de werkgroep is afgeweken van het advies zoals gegeven in kolom2 van Tabel 3.17.<sup>8</sup>

- Vraag 17: Deze vraag (“Hebben de medewerkers van de apotheek u gevraagd of u voldoende informatie heeft gehad”) is vervallen omdat de werkgroep de overlap met vraag 18 groot vond en omdat de antwoorden gevoelig bleken voor het type antwoordcategorie dat gekozen was.
- Vraag 22: De vraag naar directe levering van medicijnen is vervallen omdat na discussie in de werkgroep bleek dat de reden hiervoor niet altijd aan de apotheker te wijten is. Bovendien was de vraag relatief scheef verdeeld.
- Vraag 29: Deze vraag naar de openingstijden van de apotheek is vervallen omdat deze minder belangrijk gevonden werd dan andere vragen en de werkgroep wilde streven naar een vragenlijst van 30 vragen of minder.
- Vraag 34: Deze vraag over de mogelijkheid tot een persoonlijk gesprek is niet opgenomen omdat vraag 35 vergelijkbaar is en als specifiek (voor de privacy) werd beschouwd.
- Vraag 37: Deze vraag naar het voorgeschreven hebben gekregen van medicijnen de afgelopen 12 maanden was een screenervraag. Echter, de screening wordt in de verkorte lijst gedaan op basis van de antwoorden op vraag 1 van de vragenlijst.
- Vraag 39/40: Geconcludeerd werd dat één van de items van de schaal “Bevorderen juist medicijngebruik” kon vervallen. De werkgroep heeft gekozen voor het laten vervallen van de vraag naar ervaringen met de geneesmiddelen.
- Vraag 47: Deze vraag is vervallen omdat de werkgroep deze vraag minder relevant vond dan een aantal andere vragen en de werkgroep wilde streven naar een vragenlijst van 30 vragen of minder.

Voor alle vragen waarover twijfel was om die al dan niet op te nemen, geldt dat deze niet zijn opgenomen in de verkorte versie van de CQI Farmacie. Verder is er op verzoek van één van de zorgverzekeraars één vraag toegevoegd uit de allereerste CQI Farmacie vragenlijst uit 2006. Dit betreft de vraag “Dachten de apotheekmedewerkers met u mee als u problemen had met uw

<sup>7</sup> Verkrijgbaar op verzoek bij de auteur. In de bijlage is de uiteindelijke versie van de verkorte CQI Farmacie opgenomen.

<sup>8</sup> We vermelden hier niet de aanpassingen in de formulering, deze zijn te zien in Tabel 3.17.

geneesmiddelen?”. Het idee was dat met deze vraag gerichte acties ter bevordering van juist geneesmiddelengebruik in kaart worden gebracht.

De volgorde van de vragenlijst is aangepast waarbij de meest in het oog lopende verschuiving die van vraag 55 is (“Hoe waarschijnlijk is het dat u deze apotheek bij een vriend of collega zult aanbevelen?”) . Besloten is deze vrijwel vooraan te zetten omdat de overlap met vraag 54 (cijfer apotheek) groot is. Bovendien beveelt het boek ‘The Ultimate Question’ aan om deze vraag aan het begin van een vragenlijst te zetten.

Tot slot bleek na consultatie van het Kwaliteitsinstituut dat – omdat de verkorte lijst nog niet als zodanig is getest – dat ook de vragen over etniciteit in de vragenlijst opgenomen dienen te worden. Deze drie vragen zijn derhalve aan de vragenlijst toegevoegd. Uiteindelijk bestaat de verkorte CQI Farmacie nu uit 32 vragen. De vragenlijst is te vinden in bijlage 3 van dit rapport.



Tabel 3.17 Advies na werkgroep en analyse, voorgelegd ter discussie aan de werkgroep Farmacie en de keuze gemaakt door de werkgroep

Advies		Keuze gemaakt door werkgroep
vr01 Heeft u in de afgelopen 8 weken medicijnen van uw apotheek gekregen	Startvraag	Opgenomen met duidelijkere antwoordcategorieën
vr02 Was dit uw eerste bezoek aan de apotheek?	Startvraag	Gehandhaafd
vr03 Werd u binnen 5 minuten te woord gestaan door een medewerker van de apotheek?*	Opnemen, geen bijzonderheden, hoog discriminerend vermogen	Opgenomen met andere formulering: Hielp de apotheekmedewerker u binnen 5 minuten?
vr06 Namen de medewerkers van de apotheek u serieus?	Opnemen, onderdeel van schaal <i>Bejegening</i>	Gehandhaafd
vr07 Hadden de medewerkers van de apotheek genoeg tijd voor u?	Opnemen, onderdeel van schaal <i>Bejegening</i>	Gehandhaafd
vr08 Luisterden de medewerkers van de apotheek aandachtig naar u?	Opnemen, onderdeel van schaal <i>Bejegening</i>	Gehandhaafd
vr11 Legden de medewerkers van de apotheek de werking van de medicijnen op een begrijpelijke manier uit?	Opnemen, onderdeel van schaal <i>Informatieverstrekking</i>	Gehandhaafd
vr12 Legden de medewerkers van de apotheek op een begrijpelijke manier uit hoe u de medicijnen moet gebruiken?	Opnemen, onderdeel van schaal <i>Informatieverstrekking</i>	Gehandhaafd
vr13 Legden de medewerkers van de apotheek eventuele (lichamelijke) bijwerkingen van de medicijnen op een begrijpelijke manier uit?	Opnemen, onderdeel van schaal <i>Informatieverstrekking</i>	Gehandhaafd
vr17 Hebben de medewerkers van de apotheek u gevraagd of u voldoende informatie gekregen heeft?	Opnemen, onderdeel van schaal <i>Voldoende informatieverstrekking</i>	Vervallen Argument: overlap met vr18
vr18 Hebben de medewerkers van de apotheek u gevraagd of u nog vragen had?	Opnemen, onderdeel van schaal <i>Voldoende informatieverstrekking</i> NB: patiënten schatten dit hoger in dan daadwerkelijk gebeurt	Opgenomen met andere formulering: Vroegen de apotheekmedewerkers aan u of u nog vragen had?
vr22 Konden de voorgeschreven medicijnen direct aan u geleverd worden?	Opnemen NB1: Scheve verdeling (> 80% ja) NB2: in 2012 is deze vraag veel negatiever beantwoord dan in 2008	Vervallen Argument: scheven verdeling en apotheker is niet altijd oorzaak hiervan.
vr29 Zijn de openingstijden van de apotheek ruim genoeg?	Opnemen, geen bijzonderheden	Vervallen Argument: minder belangrijk dan andere vragen
vr32 Kon u in de apotheek een gesprek voeren aan de balie zonder dat andere patiënten konden meeluisteren?	Opnemen, onderdeel van schaal <i>privacy</i>	Gehandhaafd
vr33 Gingen de medewerkers in de apotheek zorgvuldig om	Opnemen, onderdeel van schaal <i>privacy</i>	Opgenomen met andere formulering:

met de privacy van de patiënten?		Gaan de apotheekmedewerkers zorgvuldig om met uw privacy?
vr34 Bood de apotheek voldoende mogelijkheid voor een persoonlijk gesprek met de apotheker, indien u dat wilde?	Opnemen, onderdeel van schaal <i>privacy</i>	Vervallen Argument: overlap met vraag 35
vr35 Boden de medewerkers van de apotheek de mogelijkheid tot een persoonlijk gesprek in een aparte ruimte of spreekkamer?	Opnemen, onderdeel van schaal <i>privacy</i>	Gehandhaafd
vr37 Heeft u in de afgelopen 12 maanden meerdere keren hetzelfde medicijn voorgeschreven gekregen?	Opnemen, screenervraag	Vervallen, doorverwijzing gerealiseerd via antwoord bij vraag 1
vr39 Hebben de medewerkers van de apotheek in de afgelopen 12 maanden gevraagd naar uw ervaringen met de medicijnen?	Opnemen, onderdeel van schaal <i>Bevorderen juist medicijngebruik</i>	Vervallen. Argument: een item van de schaal kon vervallen. Dit item werd als overkoepelend voor de drie andere items beschouwd.
vr41 Hebben de medewerkers van de apotheek in de afgelopen 12 maanden gevraagd of het lukte de medicijnen volgens de voorschriften te gebruiken?	Opnemen, onderdeel van schaal <i>Bevorderen juist medicijngebruik</i>	Opgenomen met andere formulering: Vroegen de apotheekmedewerkers of het u lukte de medicijnen volgens de voorschriften te gebruiken?
vr42 Hebben de medewerkers van de apotheek in de afgelopen 12 maanden gevraagd of u last had van bijwerkingen van de medicijnen?	Opnemen, onderdeel van schaal <i>Bevorderen juist medicijngebruik</i>	Opgenomen met andere formulering: Vroegen de apotheekmedewerkers of u last had van bijwerkingen van de medicijnen?
vr47 Kon u bij de apotheek een overzicht krijgen van de medicijnen die u gebruikte?	Opnemen, hoog discriminerend vermogen NB: gevoelig voor formulering: pro-actief versus reactief	Vervallen Minder relevant geacht dan andere items
vr53 Bent u door de medewerkers in uw apotheek geïnformeerd over hoe in de apotheek met uw gegevens omgegaan wordt?	Opnemen, hoog discriminerend vermogen, > 5% missing	Gehandhaafd
vr54 Welk cijfer geeft u de apotheek? Een 0 betekent heel erg slecht, een 10 betekent: uitstekend	Opnemen, verplichte vraag	Gehandhaafd
vr55 Hoe waarschijnlijk is het dat u deze apotheek bij een vriend of collega zult aanbevelen?	Opnemen, verplichte vraag	Gehandhaafd, bewust vooraan in de vragenlijst geplaatst
vr56 Als u een ding zou kunnen veranderen aan de zorg die u krijgt in de apotheek, wat zou dat dan zijn?	Opnemen, verplichte vraag	
vr57 Bent u een man of een vrouw?	Opnemen, verplichte vraag	Gehandhaafd
vr58 Wat is uw leeftijd?	Opnemen, verplichte vraag	Gehandhaafd
vr59 Wat is uw hoogst voltooide opleiding?	Opnemen, verplichte vraag	Gehandhaafd

vr60 Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?	Opnemen, verplichte vraag	Gehandhaafd
vr67 Heeft iemand u geholpen bij het invullen van de vragenlijst?	Opnemen, verplichte vraag	Gehandhaafd
vr68 Hoe heeft die persoon u geholpen?	Opnemen, verplichte vraag	Gehandhaafd
vr69 We willen de vragenlijst blijven verbeteren? We horen dan ook graag wat u van de vragenlijst vindt.	Opnemen, verplichte vraag	Gehandhaafd
vr40 Hebben de medewerkers van de apotheek in de afgelopen 12 maanden met u besproken of de medicijnen het gewenste resultaat hadden?	Onder deel van de schaal <i>Bevorderen juist medicijngebruik</i> . Deze schaal kan echter met 1 item minder toe. Hiertoe is item 40 gekozen vanwege de overlap met item 39.	Opgenomen met andere formulering: Bespreken de apotheekmedewerkers met u of de medicijnen het gewenste resultaat hadden?
		NIEUWE VRAAG: Dachten de apotheekmedewerkers met u mee als u problemen had met uw geneesmiddelen? Argument: vraagt naar gerichte actie door apotheek, komt uit CQ 2006
vr15 Heeft u schriftelijke informatie (anders dan de bijsluiter in de verpakking) gekregen van de medewerkers van de apotheek?	Geen bijzonderheden, geen overeenstemming in de werkgroep	Vervallen
vr20 Vroegen de medewerkers van de apotheek of u zelfzorg-geneesmiddelen gebruikte?	Geen bijzonderheden, geen overeenstemming in de werkgroep	Vervallen
vr26 Zijn er in de apotheek voldoende zitplaatsen aanwezig?	Hoog discriminerend vermogen, geen overeenstemming in de werkgroep	Vervallen
vr27 Heeft u in de afgelopen 12 maanden tijdens kantooruren de apotheek gebeld om hulp of raad te vragen?	Geen bijzonderheden, geen overeenstemming in de werkgroep	Vervallen
vr28 Was het een probleem om uw apotheek tijdens kantooruren telefonisch te bereiken?	Geen bijzonderheden, geen overeenstemming in de werkgroep	Vervallen
vr38 Werd u in de afgelopen 12 maanden voldoende geïnformeerd over veranderingen in uw medicijnen	Geen bijzonderheden, geen overeenstemming in de werkgroep	Vervallen
vr51 Heeft u gemerkt dat er een gebrek aan samenwerking was tussen uw apotheek en andere zorgverleners zoals (huis)arts, ziekenhuis of andere apotheek?	Geen overeenstemming in de werkgroep Scheef verdeeld, > 5% missings, laag discriminerend vermogen	Vervallen
vr61 Hebt u een chronische ziekte of aandoening?	Geen overeenstemming in de werkgroep, overlap met algemene gezondheid	Vervallen

\* Voor alle vragen geldt dat “medewerkers van de apotheek” vervangen is door “apotheekmedewerkers.



## 4 Samenvatting en conclusie

### 4.1 Samenvatting

Dit rapport beschrijft de optimalisatie van de CQI Farmacie waarbij de vragenlijst zowel is ingekort en waarbij de formulering van een aantal vragen is aangepast.

#### **Aanleiding voor de wens tot inkorting en aanpassing CQI Farmacie**

De CQI Farmacie die gebruikt is in de landelijke metingen in 2012/2013 is gebaseerd op de ZiZo indicatoren Farmacie. De lijst is één keer landelijk uitgevraagd bij patiënten van openbare apotheken. De openbare apotheken verspreidden hierbij de vragenlijst onder cliënten. Via openbaar apothekers en patiënten zijn bij de meetbureaus klachten binnen gekomen over de lengte van de lijst. Ook over de inhoud van bepaalde items zijn meldingen gedaan. Deze klachten zijn geïnventariseerd en voorgelegd aan de zorgverzekeraars verenigd in Stichting Miletus. Zij herkenden de klachten en hebben ingestemd met het evalueren, optimaliseren en inkorten van de vragenlijst. Dit rapport beschrijft het proces en de analyses die geleid hebben tot de verkorte CQI Farmacie i.o. die het komende jaar gebruikt zal worden in de landelijke metingen.

#### **Werkwijze voor inkorting en aanpassing CQI Farmacie**

De volgende werkwijze is gevolgd om te komen tot een ingekorte en aangepaste versie van de CQI Farmacie.

Stap 1: Een eerste selectie door werkgroep Farmacie van Stichting Miletus: uit de 69 vragen in de CQI Farmacie werd een selectie gemaakt van items die zeker gehandhaafd moesten blijven en items waarover geen gedeelde visie was over al dan niet handhaven.

Stap 2: Analyse op bestaande data en literatuur om te onderbouwen of een item al dan niet opgenomen diende te worden in de verkorte CQI Farmacie en of de formulering van de vragen aangepast diende te worden. Hiertoe werden de volgende bronnen gebruikt:

- Databestand Landelijke CQI Farmacie peiling 2012/2013
- Gegevens uit pilot-studie naar communicatie in de apotheek
- Vergelijking scores CQI Farmacie metingen uit 2006, 2008 en 2012/2013.
- Rapport “Culturele validatie van vier CQI-instrumenten”

Stap 3: Overleg met werkgroep Farmacie om de verkorte CQI Farmacie vast te stellen.

#### **Resultaten per stap in het proces van inkorting en aanpassing CQI Farmacie**

De CQI Farmacie bestond uit 69 vragen. Na overleg met de werkgroep Farmacie van Stichting Miletus werd dit aantal gereduceerd met 26 vragen waarvan men het eens was deze niet op te nemen in de verkorte versie van de CQI Farmacie (*resultaat stap 1*). Hiertoe behoorde de gehele schaal “deskundigheid” uit de oorspronkelijke vragenlijst.

Vervolgens zijn diverse analyses uitgevoerd om te onderzoeken of schalen ingekort konden worden, of de psychometrische en discriminerende eigenschappen in stand bleven na verwijdering van items, of vragen extern valide waren en of vragen wellicht anders geformuleerd moesten worden.

Geconcludeerd kon worden dat de aanpassingen zoals in stap 1 voorgesteld geen negatieve gevolgen voor de psychometrische en discriminerende eigenschappen van de CQI hadden. De vragen die getest zijn op externe validiteit bleken een redelijke tot goede externe validiteit te hebben. Uit vergelijking van scores op drie CQI-metingen met voor veel vragen net iets andere formuleringen bleek dat in de meeste gevallen de formulering weinig invloed had op de score. Uitzonderingen hierop waren vragen

waarin de ene keer een reactieve en de andere keer een proactieve houding van de apothekmedewerker werd nagevraagd. Dit is ter discussie gesteld in de werkgroep Farmacie. Tot slot liet vergelijking met het rapport “Culturele validatie van vier CQI-instrumenten” zien dat de vragen eenvoudiger geformuleerd konden worden en een aantal algemene aanbevelingen uit dat rapport is overgenomen. Op basis van de analyses werd voor 33 vragen de aanbeveling gedaan deze op te nemen, voor 7 vragen bestond twijfel en voor twee vragen werd aangeraden deze niet op te nemen<sup>9</sup> (*resultaat stap 2*).

De werkgroep Farmacie heeft naar de adviezen gekeken en uiteindelijk besloten 28 vragen op te nemen in de verkorte CQI Farmacie en hieraan één nieuwe vraag toe te voegen, derhalve resulterend in een vragenlijst met 29 items. Vooral losse items uit de oorspronkelijke CQI Farmacie zijn geschrapt alsmede twee schalen (deskundigheid en voldoende informatie) (*resultaat stap 3*).

Tot slot bleek na consultatie van het Kwaliteitsinstituut dat – omdat de verkorte lijst nog niet als zodanig is getest – dat ook de vragen over etniciteit in de vragenlijst opgenomen dienen te worden. Deze drie vragen zijn derhalve aan de vragenlijst toegevoegd.

### **Ingekorte en aangepaste versie CQI Farmacie**

De verkorte CQI Farmacie is te vinden in bijlage 3 van dit rapport. De vragenlijst omvat de volgende thema's:

- Introductievragen (4 vragen, inclusief een vraag over de beoordeling van de apotheek);
- Informatievoorziening in de apotheek (5 vragen, waarvan 1 screenvraag, 3 vragen behorende tot de schaal “Informatievoorziening” en 1 losse vraag);
- Bejegening (3 vragen behorende een schaal);
- Privacy (3 vragen behorende tot een schaal);
- Bevorderen juist medicijngebruik (3 vragen behorende tot een schaal)
- Begeleiding (1 vraag)
- Patiëntdossier (1 vraag)
- Beoordeling apotheek (2 vraag)
- Over uzelf en eindvragen (10 vragen)

## **4.2 Discussie en conclusie**

Het proces ter optimalisatie van de CQI Farmacie heeft in een korte tijd geleid tot een sterk gereduceerde vragenlijst. Om tot de geoptimaliseerde lijst te komen, is gebruik gemaakt van verschillende databronnen. Als eerste was dat de landelijke meting CQI Farmacie 2012/2013. Deze databron zorgde ervoor dat we konden testen of de psychometrische en discriminerende eigenschappen van de CQI Farmacie overeind zouden blijven wanneer de lijst ingekort zou worden. Echter, deze bron geeft inzicht in de vraag of de formuleringen van de vragen optimaal zijn. Daarom zijn vergelijkingen gemaakt met eerder CQI's Farmacie om te zien of een aanpassing in de formulering van de vraag en/of antwoordcategorie leidt tot een andere verdeling van antwoorden. Dit bleek slecht in een enkel geval aan de orde te zijn. Bij de items waar dit het geval was, was het bijvoorbeeld zo dat in de ene CQI de vraag verwees naar een pro-actieve houding van de apothekmedewerker terwijl in de andere CQI de vraag verwees naar een reactieve houding. In een ander geval was het zo dat externe omstandigheden tot andere antwoorden leidden. Wanneer er meerdere vragenlijsten zijn, verdient het aanbeveling om bij optimalisatie deze lijsten te vergelijken en te kijken in welk jaar een bepaald item het best past bij de huidige situatie of bij wat men precies wil meten. Daarnaast is gekeken naar een recent verschenen rapport met adviezen ter verbetering van de formuleringen van de CQI vragenlijsten. Dit heeft ertoe geleid dat een aantal vragen in de herziene

---

<sup>9</sup> Omdat een aantal screener vragen niet is meegenomen kan de optelsom tot 69 items niet altijd gemaakt worden

lijst simpeler is gesteld. Tot slot is dit onderzoek het eerste waarin gebruik is gemaakt van een vergelijking van de antwoorden van mensen op de CQI met een video-opname van een baliegesprek dat zij net hadden gehad. Deze exercitie liet zien dat de CQI in grote lijnen goed overeenkomt met de praktijk maar dat er op bepaalde punten ook afwijkingen te zien zijn. Het is aan te bevelen een dergelijke validatie ook voor een aantal andere CQI-vragenlijsten te doen. De afwijkingen kunnen leiden tot aanpassingen in de CQI maar ook tot een betere interpretatie van de antwoorden op de CQI.

Tot slot kan gesteld worden dat het proces ter optimalisatie van de CQI Farmacie in een korte tijd (2 maanden) heeft geleid tot een sterk gereduceerde vragenlijst met goede psychometrische en discriminerende eigenschappen. Daarom kan de vragenlijst ingezet worden in een landelijke meting. Echter, omdat de lijst nog niet in de voorgestelde vorm is afgenomen, is besloten de lijst voor de komende landelijke CQI-meting nog wel de status “in ontwikkeling” te geven. De resultaten van de landelijke meting zullen dan gebruikt worden om de status van de vragenlijst definitief te maken.





## **Literatuur**

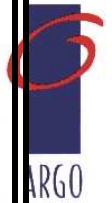
Greuningen, M van, Vervloet M, Van Dijk L. Het discriminerend vermogen van de CQ. Utrecht, NIVEL, 2009.

Linschoten P van, Moorer P, Vervloet M, Van Dijk L. Ontwikkeling indicatoren Patiëntervaring Farmaceutische Zorg. Groningen / Utrecht: ARGO/NIVEL, 2011.

Triemstra M, Hendriks M, Delnoij D, Rademakers J. Doelspecifieke versies van CQ-index meetinstrumenten: korter, krachtiger, en specifieker meten? TSG: Tijdschrift voor Gezondheidswetenschappen, 86 (2008) 8, p. 486-493.

Vervloet M, Van Linschoten CP, Van Dijk L. CQ-index Farmaceutische Zorg. Kwaliteit vanuit het perspectief van patiënten: meetinstrumentontwikkeling. Utrecht: NIVEL, 2007.





## Vragenlijst

### Ervaringen met de farmaceutische zorg

*Bestemd voor personen van 18 jaar en ouder  
die gebruik maken (of hebben gemaakt)  
van de openbare apotheek*

CQ-index Farmacie (openbare apotheek)

Versie 1.1 februari 2012

**Deze vragenlijst is ontwikkeld door ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV en het NIVEL in opdracht van Zichtbare Zorg Farmacie en in samenwerking met het Centrum Klantervaring Zorg.**

Het basisontwerp van de CQI meetinstrumenten is ontwikkeld door het NIVEL in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC.

## **INTRODUCTIE**

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met uw apotheek. Wij stellen het zeer op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 20 minuten.

De vragenlijst wordt anoniem en vertrouwelijk gebruikt. Dit betekent dat niemand weet welke antwoorden u heeft gegeven. Ook worden uw gegevens niet met anderen gedeeld. Verder ziet u een nummer op de voorkant van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te kijken of de vragenlijst al is teruggestuurd. U krijgt dan géén herinnering meer thuis gestuurd.

Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig. Het wel of niet meedoen aan dit onderzoek heeft géén gevolgen voor de zorg die u krijgt. Als u niet wilt meedoen aan dit onderzoek, zet dan een kruisje in dit vakje . Stuur daarna deze bladzijde terug in de antwoordenvolp

Heeft u vragen, dan kunt u bellen met XXXX, telefoonnummer XXXX.  
Of u kunt een email sturen naar: XXXX

## **INVULINSTRUCTIE**

- Het is belangrijk dat de vragen alleen worden ingevuld door de persoon die in de begeleidende brief staat. Het is niet de bedoeling om de vragenlijst aan iemand anders door te geven.
- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een kruisje te zetten in het vakje van uw keuze. Kruisjes die buiten de vakjes staan worden door de computer niet gezien.
- Bij sommige vragen zijn meerdere antwoorden mogelijk. Bij deze vragen staat aangegeven dat u meerdere vakjes kunt aankruisen.
- Bij sommige vragen kunt u zelf een antwoord opschrijven. Wilt u dit met blokletters doen in het aangewezen vakje.
- Het kan zijn dat u sommige situaties of onderdelen van de zorg niet heeft meegemaakt. Beantwoord deze vraag dan met 'niet van toepassing', 'weet ik niet', of de bij de specifieke vraag behorende extra antwoordmogelijkheid.
- Soms wordt u gevraagd om enkele vragen in deze vragenlijst over te slaan. U ziet dan een pijltje met een opmerking. Deze opmerking geeft aan welke vraag u daarna moet beantwoorden. Dit ziet er als volgt uit:
  - Nee → ga door naar vraag 3
  - Ja
- Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat later veranderen? Zet het verkeerd ingevulde hokje dan tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:

- Nee
- Ja

## **VRAGENLIJST ERVARINGEN MET DE FARMACEUTISCHE ZORG**

### **1. Heeft u in de afgelopen 8 weken medicijnen van uw apotheek gekregen?**

- Nee → *Als u de afgelopen 8 weken geen medicijnen van de apotheek heeft gekregen, dan is deze vragenlijst niet op u van toepassing. U kunt stoppen met het invullen van de vragenlijst.*
- Ja

De volgende vragen gaan over uw ervaringen tijdens uw meest recente bezoek aan de apotheek.

### **2. Was dit uw eerste bezoek aan deze apotheek?**

- Nee, ik ben al eerder bij deze apotheek geweest
- Ja, dit was mijn eerste bezoek aan deze apotheek
- Niet van toepassing, ik ben de afgelopen 12 maanden niet in de apotheek geweest  
→ *ga door naar vraag 24*

### **3. Werd u binnen 5 minuten te woord gestaan door een medewerker van de apotheek?**

- Nee
  - Ja
- 

## **DESKUNDIGHEID**

De volgende vragen gaan over de deskundigheid van de medewerkers van de apotheek tijdens uw meest recente bezoek aan de apotheek.

### **4. Werkten de medewerkers in de apotheek nauwkeurig?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

### **5. Had u vertrouwen in de deskundigheid van de apotheker van de apotheek?**

- Nee, helemaal niet
  - Een beetje
  - Grotendeels
  - Ja, helemaal
- 

## **BEJEGENING**

De volgende vragen gaan over de bejegening door de medewerkers van de apotheek tijdens uw meest recente bezoek aan de apotheek.

### **6. Namden de medewerkers van de apotheek u serieus?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

### **7. Hadden de medewerkers van de apotheek genoeg tijd voor u?**

- Nee, helemaal niet

- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

**8. Luisterden de medewerkers van de apotheek aandachtig naar u?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

**9. Voelde u zich welkom in de apotheek?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

---

## **INFORMATIEVERSTREKKING OVER MEDICIJNEN**

De volgende vragen gaan over de informatie die u tijdens uw meest recente bezoek aan de apotheek heeft gekregen over uw medicijnen.

**10. Kreeg u nieuwe medicijnen voorgeschreven? (medicijnen die u nog niet eerder heeft gebruikt) *U mag meer dan één vakje aankruisen***

- Nee, ik heb de medicijnen al eens eerder gebruikt
- Nee, het gaat om herhaalmedicatie
- Ja

**11. Legden de medewerkers van de apotheek de werking van de medicijnen op een begrijpelijke manier uit?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

**12. Legden de medewerkers van de apotheek op een begrijpelijke manier uit hoe u de medicijnen moet gebruiken?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

**13. Legden de medewerkers van de apotheek eventuele (lichamelijke) bijwerkingen van de medicijnen op een begrijpelijke manier uit?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

**14. Gaven de medewerkers van de apotheek op een begrijpelijke manier uitleg over voorzorgsmaatregelen die u moet nemen bij het gebruik van de medicijnen? (bijvoorbeeld niet met alcohol combineren, niet autorijden)**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal
- Nee, dit is voor mij niet van toepassing

**15. Heeft u schriftelijke informatie (anders dan de bijsluiter in de verpakking) gekregen van de medewerkers van de apotheek?**

- Nee → *ga door vraag 17*
- Ja

**16. Was deze informatie voor u begrijpelijk?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

**17. Hebben de medewerkers van de apotheek u gevraagd of u voldoende informatie gekregen heeft?**

- Nee
- Ja

**18. Hebben de medewerkers van de apotheek u gevraagd of u nog vragen had?**

- Nee
  - Ja
- 

## **ZELFZORG-GENEESMIDDELEN**

De volgende vragen gaan over de medicatiebewaking bij zelfzorg-geneesmiddelen door medewerkers van de apotheek tijdens uw meest recente bezoek aan de apotheek.

Zelfzorg-geneesmiddelen zijn medicijnen waarvoor geen doktersrecept nodig is. Dit zijn bijvoorbeeld pijnstillers, laxeremiddelen, neusdruppels of middelen tegen hooikoorts, reisziekte, voetschimmel, maagklachten enz. Het zijn middelen die u kunt kopen bij de apotheek maar ook bijvoorbeeld bij drogist of supermarkt.

**19. Gebruikte u zelfzorg-geneesmiddelen?**

- Nee → *ga door naar vraag 22*
- Ja

**20. Vroegen de medewerkers van de apotheek of u zelfzorg-geneesmiddelen gebruikte?**

- Nee → *ga door naar vraag 22*
- Ja

**21. Vroegen de medewerkers van de apotheek naar uw ervaringen met het gebruik van deze zelfzorg-geneesmiddelen?**

- Nee
  - Ja
- 

## **AFLEVERING VAN MEDICIJNEN**

De volgende vragen gaan over de aflevering van uw medicijnen tijdens uw meest recente bezoek aan de apotheek.

**22. Konden de voorgeschreven medicijnen direct aan u geleverd worden?**

- Nee
- Ja → *ga door naar vraag 24*

**23. Was het u duidelijk wanneer u de medicijnen dan wel op kon halen of thuis bezorgd kreeg?**

- Nee
  - Ja
- 

## **TOEGANKELIJKHEID**

De volgende vragen gaan over de toegankelijkheid en faciliteiten van de apotheek in de afgelopen 12 maanden.

**24. Bezorgt de apotheek de medicijnen thuis wanneer dat nodig is?**

- Nee
- Ja
- Weet ik niet

**25. Is de apotheek goed bereikbaar met het vervoermiddel dat u doorgaans gebruikt?**

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

**26. Zijn er in de apotheek voldoende zitplaatsen aanwezig?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**27. Heeft u in de afgelopen 12 maanden tijdens kantooruren de apotheek gebeld om hulp of raad te vragen?**

- Nee → *ga door naar vraag 29*
- Ja

**28. Was het een probleem om uw apotheek tijdens kantooruren telefonisch te bereiken?**

- Een groot probleem
- Een klein probleem
- Geen probleem

**29. Zijn de openingstijden van de apotheek ruim genoeg?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

**30. Is de apotheek toegankelijk voor mensen met een handicap of voor mensen met een kinderwagen?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal
- Weet ik niet

**31. Weet u waar u uw medicijnen kunt ophalen als uw apotheek gesloten is?**



- Nee
  - Ja
- 

## **PRIVACY**

De volgende vragen gaan over de privacy in de apotheek zoals u die ervaren heeft in de afgelopen 12 maanden.

*Als u de afgelopen 12 maanden NIET in de apotheek bent geweest: → ga door naar vraag 36*

**32. Kon u in de apotheek een gesprek voeren aan de balie zonder dat andere patiënten konden meeluisteren?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**33. Gingen de medewerkers in de apotheek zorgvuldig om met de privacy van de patiënten?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**34. Bood de apotheek voldoende mogelijkheid voor een persoonlijk gesprek met de apotheker, indien u dat wilde?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van toepassing, hier had ik geen behoefte aan

**35. Bodden de medewerkers van de apotheek de mogelijkheid tot een persoonlijk gesprek in een aparte ruimte of spreekkamer?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van toepassing, hier had ik geen behoefte aan

**36. Heeft u de afgelopen 12 maanden weleens een vervelende ervaring gehad met de apotheek met betrekking tot uw privacy?**

- Nee
- Ja → *Zo ja, wilt u in het blok hieronder uitleggen wat er bij deze vervelende ervaring is gebeurd?*

(a.u.b. in blokletters)

## **BEVORDEREN JUIST MEDICIJNGEBRUIK**

De volgende vragen gaan over de bevordering van juist medicijngebruik door de medewerkers van de apotheek tijdens de afgelopen 12 maanden.

- 37. Heeft u in de afgelopen 12 maanden meerdere keren hetzelfde medicijn voorgeschreven gekregen?**
- Nee → *ga door naar vraag 44*
  - Ja
- 38. Werd u in de afgelopen 12 maanden voldoende geïnformeerd over veranderingen in uw medicijnen? (bijvoorbeeld in de vorm van een medicijn: als drankje of als pil)**
- Nooit
  - Soms
  - Meestal
  - Altijd
  - Niet van toepassing, er zijn geen veranderingen in mijn medicijnen geweest
- 39. Hebben de medewerkers van de apotheek in de afgelopen 12 maanden gevraagd naar uw ervaringen met de medicijnen?**
- Nooit
  - Soms
  - Meestal
  - Altijd
- 40. Hebben de medewerkers van de apotheek in de afgelopen 12 maanden met u besproken of de medicijnen het gewenste resultaat hadden?**
- Nooit
  - Soms
  - Meestal
  - Altijd
- 41. Hebben de medewerkers van de apotheek in de afgelopen 12 maanden gevraagd of het u lukte de medicijnen volgens de voorschriften te gebruiken?**
- Nooit
  - Soms
  - Meestal
  - Altijd
- 42. Hebben de medewerkers van de apotheek in de afgelopen 12 maanden gevraagd of u last had van bijwerkingen van de medicijnen?**
- Nooit
  - Soms
  - Meestal
  - Altijd
- 43. Voelde u zich de afgelopen 12 maanden uitgenodigd door de apotheek om vragen te stellen, of over problemen met uw medicijnen te praten?**
- Nooit
  - Soms

- Meestal
  - Altijd
  - Niet van toepassing
- 

## ***DE BEGELEIDING BIJ HET MEDICIJNGEBRUIK***

De volgende vragen gaan over de begeleiding van de apotheek bij uw medicijngebruik in de afgelopen 12 maanden.

**44. Waren de medewerkers van de apotheek op de hoogte van alle medicijnen die u gebruikt? (ook de medicijnen zonder recept)**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Weet ik niet

**45. Gebruikte u de afgelopen 12 maanden meer dan 5 verschillende medicijnen tegelijkertijd?**

- Nee → *ga door naar vraag 48*
- Ja

**46. Hebben de medewerkers van de apotheek de afgelopen 12 maanden minstens één keer met u uw medicijngebruik doorgenomen?**

- Nee
- Ja

**47. Kon u bij de apotheek een overzicht krijgen van de medicijnen die u gebruikte?**

- Nee
  - Ja
  - Weet ik niet
- 

## ***UW EIGEN ROL***

De volgende vragen gaan over uw eigen rol in de apotheek in de afgelopen 12 maanden.

**48. Stond de apotheek voldoende open voor uw wensen?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**49. Gaf u uit uzelf informatie over uw medicijngebruik aan de medewerkers van de apotheek? (zonder dat zij daar naar vroegen)**

- Nooit
  - Soms
  - Meestal
  - Altijd
-

## ***SAMENWERKING MET ANDERE ZORGVERLENERS***

De volgende vragen gaan over de samenwerking met andere zorgverleners in de afgelopen 12 maanden.

**50. Gaven de medewerkers van de apotheek u informatie die tegenstrijdig was met informatie van anderen, zoals die van de huisarts, ziekenhuis of van andere apotheken?**

- Nee
- Ja
- Niet van toepassing

**51. Hebt u gemerkt dat er een gebrek aan samenwerking was tussen uw apotheek en andere zorgverleners zoals de (huis)arts, het ziekenhuis of andere apotheken?**

- Nooit
  - Soms
  - Meestal
  - Altijd
- 

## ***UW PATIËNTDOSSIER***

De volgende vragen gaan over de informatievoorziening door de apotheek met betrekking tot uw patiëntdossier.

**52. Heeft u informatie gekregen van uw apotheek over het bestaan van een patiëntdossier of een dossier van uw medicatiegegevens?**

- Nee
- Ja

**53. Bent u door de medewerkers in uw apotheek geïnformeerd over hoe in de apotheek met uw gegevens omgegaan wordt?**

- Nee
  - Ja
- 

## ***UW BEOORDELING VAN DE APOTHEEK***

De volgende vragen gaan over wat u van uw apotheek vindt.

**54. Welk cijfer geeft u de apotheek? Een 0 betekent heel erg slecht, een 10 betekent: uitstekend.**

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

**55. Hoe waarschijnlijk is het dat u deze apotheek bij een vriend of collega zult aanbevelen?**

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

**56. Als u één ding zou kunnen veranderen aan de zorg die u krijgt in de apotheek, wat zou dat dan zijn?**

*(a.u.b. in blokletters)*

---

### **OVER UZELF**

**57. Bent u een man of een vrouw?**

- Man
- Vrouw

**58. Wat is uw leeftijd?**

- 18 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

**59. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of een voldoende getuigschrift)**

- Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
- Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)
- Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
- 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)
- Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

**60. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?**

- Uitstekend
- Zeer goed
- Goed
- Matig
- Slecht

**61. Hebt u een chronische ziekte of aandoening?**

*U mag meer dan één vakje aankruisen*

- Nee
- Astma/COPD
- Chronische reuma, reumatoïde artritis of artrose
- Diabetes (suikerziekte)
- Hart- en vaatziekten
- Maagklachten
- Kwaadaardige aandoening of kanker
- Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

**62. Hoe zou u over het algemeen uw geestelijke/psychische gezondheid noemen?**

- Uitstekend
- Zeer goed
- Goed
- Matig
- Slecht

**63. Wat is het geboorteland van uzelf?**

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- (voormalig) Nederlandse Antillen
- Aruba
- Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

**64. Wat is het geboorteland van uw vader?**

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- (voormalig) Nederlandse Antillen
- Aruba
- Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

**65. Wat is het geboorteland van uw moeder?**

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- (voormalig) Nederlandse Antillen
- Aruba
- Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

**66. In welke taal praat u thuis het meeste?**

- Nederlands
- Fries
- Nederlands dialect
- Indonesisch
- Sranan (Surinaams)
- Marokkaans-Arabisch
- Turks
- Duits
- Papiaments (Nederlandse Antillen)
- Anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

**67. Heeft iemand u geholpen deze vragenlijst in te vullen?**

- Nee → ga door naar vraag 69
- Ja

**68. Hoe heeft die persoon u geholpen?**

*U mag meer dan één vakje aankruisen*

- Heeft de vragen voorgelezen
- Heeft mijn antwoorden opgeschreven
- Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord
- Heeft de vragen in mijn taal vertaald
- Heeft op een andere manier geholpen, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

69. We willen de vragenlijst blijven verbeteren. We horen dan ook graag wat u van de vragenlijst vindt. Mist u iets in deze vragenlijst? Of heeft u nog opmerkingen of tips? Dan kunt u dat hieronder aangeven.

*(a.u.b. in blokletters)*

**-EINDE-**

**HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST**

*Stuurt u de ingevulde vragenlijst a.u.b. terug in de bijgevoegde envelop.  
Een postzegel is niet nodig*



## **Bijlage 2 CQI-vragen opgenomen in het video-onderzoek en operationalisatie in het observatieprotocol**

**VRAGEN (NB: NAAST DEZE VRAGEN IS OOK GEVRAAGD NAAR DE AFGEOPEN 12 MAANDEN)**

### **BEJEGENING**

De volgende vragen gaan over de bejegening door de medewerkers van de apotheek tijdens uw meest recente bezoek aan de apotheek.

- 4 Nam de medewerker van de apotheek u serieus?**
- Nee, helemaal niet
  - Een beetje
  - Grotendeels
  - Ja, helemaal
- 5 Had de medewerker van de apotheek genoeg tijd voor u?**
- Nee, helemaal niet
  - Een beetje
  - Grotendeels
  - Ja, helemaal
- 6 Luisterde de medewerker van de apotheek aandachtig naar u?**
- Nee, helemaal niet
  - Een beetje
  - Grotendeels
  - Ja, helemaal

### **INFORMATIEVERSTREKKING OVER MEDICIJNEN**

De volgende vragen gaan over de informatie die u tijdens uw meest recente bezoek aan de apotheek heeft gekregen over uw medicijnen.

- 7 Kreeg u nieuwe medicijnen voorgeschreven? (Medicijnen die u nog niet eerder heeft gebruikt)**
- Nee, ik kreeg geen nieuw medicijn -> naar vraag 10
  - Ja, ik kreeg een nieuw medicijn
  - Ik weet niet of ik een nieuw medicijn kreeg
- 8 Legde de medewerker van de apotheek de werking van deze nieuwe medicijnen uit?**
- Nee, helemaal niet
  - Een beetje
  - Grotendeels
  - Ja, helemaal
- 9 Legde de medewerker van de apotheek hoe u deze nieuwe medicijnen moet gebruiken?**
- Nee, helemaal niet
  - Een beetje
  - Grotendeels

Ja, helemaal

**10 Heeft de medewerker van de apotheek u gevraagd of u nog vragen had?**

Nee

Ja

### **BEVORDEREN JUIST MEDICIJNGEBRUIK**

De volgende vragen gaan over de bevordering van juist medicijngebruik door de medewerkers van de apotheek tijdens uw meest recente bezoek.

**14 Kreeg u zojuist ook een of meer medicijnen mee die u al gebruikt? (zogenaamde herhaalmedicatie)**

Nee → *ga door naar vraag 19*

Ja

**15 Heeft de medewerker van de apotheek gevraagd naar uw ervaringen met de medicijnen?**

Nee

Ja

**16 Heeft de medewerker van de apotheek met u besproken of de medicijnen het gewenste resultaat hebben?**

Nee

Ja

**17 Heeft de medewerker van de apotheek gevraagd of het u lukte de medicijnen volgens de voorschriften te gebruiken?**

Nee

Ja

**18 Heeft de medewerker van de apotheek gevraagd of u last had van bijwerkingen van de medicijnen?**

Nee

Ja

## OBSERVATIEPROTOCOL VOOR DEZE VRAGEN

CQ4	Neemt de apothek-medewerker (AM) de patiënt serieus?	Beoordeel in hoeverre de medewerker in dit gesprek het volgende gedrag vertoont (3 items, 4-punts schaal, waarbij 1 = helemaal niet – 4=helemaal wel)  De AP-medewerker: 1. Benadert de patiënt als gelijkwaardige (ongeacht kleding, kapsel, opleiding, etc) 2. Reageert respectvol (geen veroordeling) bij afwijkende/onjuiste opvatting patiënt 3. Reageert respectvol (geen veroordeling) bij afwijkende/niet wenselijke beslissing patiënt
CQ5	Neemt AM genoeg tijd voor de patiënt?	Beoordeel in hoeverre de medewerker in dit gesprek het volgende gedrag vertoont (4 items, 4-punts schaal, waarbij 1= helemaal niet – 4= helemaal wel).  De medewerker: 1. Spreekt op rustige toon komt niet gehaast over; 2. Onderbreekt de patiënt niet onnodig; 3. Spreekstijl met ruimte voor reacties van patiënt, medewerker laat zich onderbreken; Volgende onderdeel beoordelen op 2-punts schaal (0= Niet, 1= Wel) 4. Medewerker betreft de patiënt bij de beslissing om het gesprek af te ronden
CQ6	Luistert AM aandachtig naar de patiënt?	Beoordeel in hoeverre de medewerker in dit gesprek het volgende gedrag vertoont (3 issues, 4-puntsschaal conform vragenlijst : 1= helemaal niet – 4=helemaal wel)  De medewerker: 1. Heeft regelmatig oogcontact met de patiënt 2. Vraagt zo-nodig (bijvoorbeeld als de patiënt onduidelijk is) door bij de patiënt; 3. Reageert op de (non-verbale en verbale) reacties van de patiënt ;
CQ8	Mondelinge informatie nieuwe medicijnen	Krijgt de patiënt een nieuw medicijn? Dan volgende coderen:  Legt de AM uit wat de <b>werking</b> van de medicijnen is: 0 Nee 0 Ja
CQ9		Legt de AM uit <b>hoe</b> patiënt middel moet <b>gebruiken</b> : 0 Nee 0 Ja
CQ10	<b>Vraagt AM aan patiënt of patiënt nog vragen heeft?</b>	Vraagt de apothekmedewerker aan de patiënt of hij/zij nog vragen heeft? 0 nee 0 ja
CQ14-CQ18	<b>Tu/Herhaal</b>  Vragen naar ervaringen met het gebruik	Werd bij aflevering van herhaalmedicatie gesproken over <b>de ervaringen</b> van de gebruiker met de verschillende aspecten van het gebruik ? Als iets besproken werd, op wiens initiatief (apothek of patiënt) gebeurde dit dan?  Registreren in zijn algemeenheid, niet per geneesmiddel. <b>Herhaalmedicatie, besproken onderwerpen en initiatiefnemer om dit te bespreken</b> 0 wat de <b>ervaringen</b> zijn met het medicijn ; op initiatief van AP /PAT? 0 of het medicijn het <b>gewenste resultaat</b> heeft ; op initiatief van AP /PAT? 0 of <b>het lukt</b> om het medicijn te gebruiken op initiatief van AP /PAT? 0 of gebruiker <b>last had van bijwerkingen</b> van de medicijn; op initiatief van AP /PAT?





## Vragenlijst

### Ervaringen met de farmaceutische zorg

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

CQ-index Farmacie versie 1.2 (oktober 2013)

Deze vragenlijst is ontwikkeld door het NIVEL en ARGO BV in opdracht van Stichting Miletus en Zichtbare Zorg en in samenwerking met het Centrum Klantervaring Zorg.

Het basisontwerp van de CQI meetinstrumenten is ontwikkeld door het NIVEL in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC.

## **INTRODUCTIE**

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met uw apotheek. Wij stellen het zeer op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 5 à 10 minuten.

De vragenlijst wordt anoniem en vertrouwelijk gebruikt. Dit betekent dat niemand weet welke antwoorden u heeft gegeven. Ook worden uw gegevens niet met anderen gedeeld. Verder ziet u een nummer op de voorkant van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te kijken of de vragenlijst al is teruggestuurd. U krijgt dan géén herinnering meer thuis gestuurd.

Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig. Het wel of niet meedoen aan dit onderzoek heeft géén gevolgen voor de zorg die u krijgt. Als u niet wilt meedoen aan dit onderzoek, zet dan een kruisje in dit vakje . Stuur daarna deze bladzijde terug in de antwoordvelop

Heeft u vragen, dan kunt u bellen met XXXX, telefoonnummer XXXX.  
Of u kunt een email sturen naar: XXXX

## **INVULINSTRUCTIE**

- Het is belangrijk dat de vragen alleen worden ingevuld door de persoon die in de begeleidende brief staat. Het is niet de bedoeling om de vragenlijst aan iemand anders door te geven.
- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een kruisje te zetten in het vakje van uw keuze. Kruisjes die buiten de vakjes staan worden door de computer niet gezien.
- Bij sommige vragen zijn meerdere antwoorden mogelijk. Bij deze vragen staat aangegeven dat u meerdere vakjes kunt aankruisen.
- Bij sommige vragen kunt u zelf een antwoord opschrijven. Wilt u dit met blokletters doen in het aangewezen vakje.
- Het kan zijn dat u sommige situaties of onderdelen van de zorg niet heeft meegemaakt. Beantwoord deze vraag dan met '*niet van toepassing*', '*weet ik niet*', of de bij de specifieke vraag behorende extra antwoordmogelijkheid.
- Soms wordt u gevraagd om enkele vragen in deze vragenlijst over te slaan. U ziet dan een pijltje met een opmerking. Deze opmerking geeft aan welke vraag u daarna moet beantwoorden. Dit ziet er als volgt uit:

Nee → *ga door naar vraag 3*

Ja

- Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat later veranderen? Zet het verkeerd ingevulde hokje dan tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:

Nee

() Ja

## **VRAGENLIJST ERVARINGEN MET DE FARMACEUTISCHE ZORG**

### **1. Heeft u in de afgelopen 8 weken medicijnen van uw apotheek gekregen?**

*U mag meer dan één vakje aankruisen*

- Ja, nieuwe medicijnen die ik nog niet eerder had gebruikt
- Ja, medicijnen die ik al eens eerder gebruikt
- Nee, ik heb helemaal geen medicijnen gekregen de afgelopen 8 weken → *Als u de afgelopen 8 weken helemaal geen medicijnen van de apotheek heeft gekregen, dan is deze vragenlijst niet op u van toepassing. U kunt stoppen met het invullen van de vragenlijst.*

De volgende vragen gaan over uw ervaringen tijdens uw meest recente bezoek aan de apotheek.

### **2. Was dit de eerste keer dat u gebruik maakte van deze apotheek?**

- Nee
- Ja

### **3. Zou u deze apotheek bij uw vrienden of familie aanbevelen?**

- 0 Zeer waarschijnlijk niet
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 Zeer waarschijnlijk wel

### **4. Hielp de apotheekmedewerker u binnen 5 minuten?**

- Nee
- Ja

---

## **INFORMATIEVERSTREKKING OVER MEDICIJNEN**

De volgende vragen gaan over de informatie die u tijdens uw meest recente bezoek (in de afgelopen 12 maanden) aan de apotheek heeft gekregen over uw medicijnen.

<TOELICHTING: DEZE VRAGEN WORDEN UITSLUITEND GESTELD INDIEN IEMAND OP VRAAG1 AANKRUISTE NIEUWE MEDICIJNEN TE KRIJGEN>

### **5. Kreeg u bij dat bezoek nieuwe medicijnen die u nog niet eerder had gebruikt?**

- Nee -> naar vraag 9?
- Ja

### **6. Legden de medewerkers van de apotheek de werking van de medicijnen op een begrijpelijke manier uit?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

**7. Legden de medewerkers van de apotheek op een begrijpelijke manier uit hoe u de medicijnen moet gebruiken?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

**8. Legden de medewerkers van de apotheek eventuele (lichamelijke) bijwerkingen van de medicijnen op een begrijpelijke manier uit?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

**9. Vroegen de apotheekmedewerkers aan u of u nog vragen had?**

- Nee
- Ja

---

***BEJEGENING***

De volgende vragen gaan over de bejegening door de apotheekmedewerkers zoals u deze ervaren heeft in de afgelopen 12 maanden.

**10. Namden de apotheekmedewerkers u serieus?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**11. Hadden de apotheekmedewerkers genoeg tijd voor u?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**12. Luisterden de apotheekmedewerkers aandachtig naar u?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd



## ***PRIVACY***

De volgende vragen gaan over de privacy in de apotheek zoals u die ervaren heeft in de afgelopen 12 maanden.

**13. Kon u in de apotheek een gesprek voeren aan de balie zonder dat andere patiënten konden meeluisteren?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**14. Gaan de apotheekmedewerkers zorgvuldig om met uw privacy?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**15. Bodem de apotheekmedewerkers de mogelijkheid tot een persoonlijk gesprek in een aparte ruimte of spreekkamer?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

---

## ***BEVORDEREN JUIST MEDICIJNGEBRUIK***

De volgende vragen gaan over de bevordering van juist medicijngebruik door de apotheekmedewerkers tijdens de afgelopen 12 maanden.

<TOELICHTING: DEZE VRAGEN WORDEN UITSLUITEND GESTELD INDIEN IEMAND OP VRAAG 2 AANKRUISTE DAT DIT **NIET** HET EERSTE BEZOEK WAS >

**16. Vroegen de apotheekmedewerkers of het u lukte de medicijnen volgens de voorschriften te gebruiken?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**17. Vroegen de apotheekmedewerkers of u last had van bijwerkingen van de medicijnen?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**18. Bespraken de apotheekmedewerkers met u of de medicijnen het gewenste resultaat hadden?**

- Nooit
- Soms
- Meestal

- Altijd
- 

### ***DE BEGELEIDING BIJ HET MEDICIJNGEBRUIK***

De volgende vraag gaat over de begeleiding van de apotheek bij uw medicijngebruik in de afgelopen 12 maanden.

**19. Dachten de apotheekmedewerkers met u mee als u problemen had met uw geneesmiddelen (bijvoorbeeld bij bijwerkingen of als het u niet lukt de middelen volgens voorschrift te gebruiken)?**

- Nooit  
 Soms  
 Meestal  
 Altijd  
 Niet van toepassing, ik had geen problemen

### ***UW PATIËNTDOSSIER***

De volgende vraag gaat over de informatievoorziening door de apotheek met betrekking tot uw patiëntdossier.

**20. Bent u door de medewerkers in uw apotheek geïnformeerd over hoe in de apotheek met uw gegevens omgegaan wordt?**

- Nee  
 Ja
-

## ***UW BEOORDELING VAN DE APOTHEEK***

De volgende vragen gaan over wat u van uw apotheek vindt.

**21. Welk cijfer geeft u aan de apotheek? Een 0 betekent heel erg slecht, een 10 betekent: uitstekend.**

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

**22. Als u één ding zou kunnen veranderen aan de zorg die u krijgt in de apotheek, wat zou dat dan zijn?**

*(a.u.b. in blokletters)*

---

## ***OVER UZELF***

**23. Bent u een man of een vrouw?**

- Man
- Vrouw

**24. Wat is uw leeftijd?**

- 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

**25. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of een voldoende getuigschrift)**

- 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)
- Anders, namelijk:

*(a.u.b. in blokletters)*

**26. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?**

- Uitstekend
- Zeer goed
- Goed
- Matig
- Slecht

**27. Wat is het geboorteland van uzelf?**

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- (voormalig) Nederlandse Antillen
- Aruba
- Anders, namelijk:

*(a.u.b. in blokletters)*

**28. Wat is het geboorteland van uw vader?**

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- (voormalig) Nederlandse Antillen
- Aruba
- Anders, namelijk:

*(a.u.b. in blokletters)*

**29. Wat is het geboorteland van uw moeder?**

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- (voormalig) Nederlandse Antillen
- Aruba
- Anders, namelijk:

*(a.u.b. in blokletters)*

**30. In welke taal praat u thuis het meeste?**

- Nederlands
- Fries
- Nederlands dialect
- Indonesisch
- Sranan (Surinaams)
- Marokkaans-Arabisch
- Turks
- Duits
- Papiaments (Nederlandse Antillen)
- Anders, namelijk:

*(a.u.b. in blokletters)*

**31. Heeft iemand u geholpen deze vragenlijst in te vullen?**

- Nee → *ga door naar vraag 32*
- Ja

**32. Hoe heeft die persoon u geholpen?**

*U mag meer dan één vakje aankruisen*

- Heeft de vragen voorgelezen
- Heeft mijn antwoorden opgeschreven
- Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord
- Heeft de vragen in mijn taal vertaald
- Heeft op een andere manier geholpen, namelijk:

*(a.u.b. in blokletters)*

- 33. We willen de vragenlijst blijven verbeteren. We horen dan ook graag wat u van de vragenlijst vindt. Mist u iets in deze vragenlijst? Of heeft u nog opmerkingen of tips? Dan kunt u dat hieronder aangeven.**

--

*(a.u.b. in blokletters)*

**-EINDE-**

**HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST**