**УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА ПРУЖЕНОМ УСЛУГОМ У АПОТЕЦИ**

* Анкета која је пред вама представља део Програма за праћење и унапређење квалитета рада апотека.
* Циљ анкете је утврђивање степена задовољства корисника пруженом услугом у апотеци, а резултати ће нам помоћи да унапредимо квалитет услуге.
* Ваше учешће у анкети је добровољно и анонимно.
* Попуњавање се врши заокруживањем само једног од понуђених одговора или попуњавањем кућице испред/иза одговора 🗷

1. **Пол:** 🞎 Мушки 1 🞎 Женски 2
2. **Године старости:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. **Завршена школа:**

🞎 Непотпуна основна школа 1

🞎 Основна школа 2

🞎 Средња школа 3

🞎 Виша и висока школа 4

1. **Материјално стање вашег домаћинства?**

🞎 Веома лоше 1

🞎 Лоше 2

🞎 Осредње 3

🞎 Добро 4

🞎 Веома добро 5

1. **Колико сте пута посетили апотеку у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?**

🞎 Мање од 3 1

🞎 3 до 5 пута 2

🞎 Више од 5 3

1. **Колико сте данас чекали на преузимање терапије?**

🞎 Мање од 5 минута 1

🞎 Између 5 и 10 минута 2

🞎 Између 10 и 20 минута 3

🞎 Преко 20 минута 4

1. **Молимо вас да на скали од 1 до 5 (где 1 значи веома незадовољан, а 5 веома задовољан) оцените колико сте задовољни:**

*(Молимо да заокружите један одговор за свако питање).*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Питање** | **Оцена** | | | | |
| а) Локацијом апотеке | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| б) Величином простора у апотеци који је намењен за чекање | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| в) Бројем радних места за рецептурним пултом за рад са пацијентима/корисницима | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| г) Организацијом простора у апотеци како би се обезбедила приватност/поверљив разговор | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**8. Молимо вас да на скали од 1 до 5 (где 1 значи лоше, а 5 одлично) оцените снабдевеност ове апотеке:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Оцена** | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**9. Молимо вас да на скали од 1 до 5 (где 1 значи лоше, а 5 одлично) оцените рад фармацеута у овој апотеци:**

*(Молимо да заокружите један одговор за сваку изјаву).*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Изјава** | **Оцена** | | | | |
| а) Љубазност у комуникацији са мном | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| б) Време које ми посвети | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| в) Пажња са којом ме слуша | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**10. Уколико вам је у овој апотеци издат, односно продат лек на основу рецепта лекара, молимо да оцените оценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) рад фармацеута на основу наведених изјава:**

*(Молимо са заокружите један одговор за сваку изјаву).*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Изјава** | **Оцена** | | | | |
| а) На адекватан начин ми је објаснио/ла деловање лека (или проверио/ла да ли то већ знам) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| б) Пружио/ла јасна и разумљива упутства како да употребљавам мој лек (или проверио/ла да ли то већ знам) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| в) Упозорио/ла ме на могуће нежељене реакције на лек/ове које употребљавам | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| г) Упозорио/ла ме на могуће интеракције лека/ова које употребљавам (лек са другим леком или лек са храном) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| д) Обележио мој/е лек/ове са читљивим и разумљивим писаним упутством за употребу | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**11. Узимајући у обзир све наведено, молимо вас да на скали од 1 до 5 (где 1 значи веома незадовољан, а 5 веома задовољан) оцените ваше укупно задовољство пружањем услуга у овој апотеци:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Оцена укупног задовољства** | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**12. Молимо вас да наведете додатне похвале, примедбе и предлоге:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

ХВАЛА НА САРAДЊИ И УЧЕШЋУ У АНКЕТИ!