



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

4. Материјално стање вашег домаћинства?

- Веома лоше 1
- Лоше 2
- Осредње 3
- Добро 4
- Веома добро 5

5. 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

6. 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

7. 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 снабвеност 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 моје 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 САРАДЊИ И УЧЕШЋУ У АНКЕТИ!