

РЕДНИ БРОЈ УПИТНИКА: _____
НАЗИВ УСТАНОВЕ: _____
НАЗИВ АПОТЕКЕ: _____

УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА ПРУЖЕНОМ УСЛУГОМ У АПОТЕЦИ

- ✓ Анкета која је пред Вама представља део Програма за праћење и унапређење квалитета рада здравствених установа – 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. Брачно стање:

- нежењен/неудата (1)
- ожењен/удата (2)
- разведен - а (3)
- удовац/удовица (4)

4. Завршена школа:

- незавршена основна школа (1)
- основна школа (2)
- средња школа (3)
- виша и висока школа (4)

5. Како оцењујете материјални положај ваше породице?

- веома лош (1)
- лош (2)
- осредњи (3)
- добар (4)
- веома добар (5)

6. Колико сте пута посетили апотеку у последњих 12 месеци?

- до 2 пута (1)
- 3 до 5 пута (2)
- 6 пута и више (3)

7. Да ли мислите да је време чекања у апотеци дуго?

- да (1)
- и да и не (2)
- не (3)

8. Како оцењујете сваки од следећих аспеката услуге?

(оценити сваки аспект појединачно заокруживањем одговарајућег броја:
1- веома незадовољан; 2-незадовољан; 3- ни задовољан ни незадовољан;
4-задовољан; 5-веома задовољан)

	☹	☹	☺	☺	☺
а. организација рада у апотеци	1	2	3	4	5
б. снабдевеност апотеке	1	2	3	4	5
в. стручност особља	1	2	3	4	5
г. могућност за поверљив разговор	1	2	3	4	5
д. савет добијен при издавању лека или другог производа	1	2	3	4	5
ђ. љубазност запослених у апотеци	1	2	3	4	5

9. Информација на кутијици о начину употребе лека или другог производа исписана руком апотекара је читка и јасна?

- да (1)
 и да и не (2)
 не (3)

10. Како оцењујете вербалну комуникацију (разговор) са запосленима у апотеци ?

- веома незадовољан/а ☹ (1)
 незадовољан/а ☹ (2)
 ни задовољан ни незадовољан/а ☺ (3)
 задовољан/а ☺ (4)
 веома задовољан/а ☺ (5)

11. Узимајући све наведено у обзир, колико сте задовољни услугом пруженом у овој апотеци?

- веома незадовољан/а ☹ (1)
 незадовољан/а ☹ (2)
 ни задовољан ни незадовољан/а ☺ (3)
 задовољан/а ☺ (4)
 веома задовољан/а ☺ (5)

12. Молимо Вас да наведете додатне похвале и примедбе:

ХВАЛА НА САРАДЊИ!