



Vážený pane, vážená paní.

vedení lékárny FNKV má zájem na trvalém zlepšení péče o zákazníky a kvality poskytovaných služeb. K našemu záměru můžete přispět i Vy tím, že odpovíte na otázky uvedené v tomto dotazníku. Dotazník nemusíte podepisovat. Pokud budete mít jakékoliv dotazy a zanecháte na sebe kontaktní údaje, rádi Vám odpovíme.

Vyplněný dotazník, prosím, odevzdejte expedujícímu magistrovi nebo farmaceutické asistentce

Děkujeme Vám za spolupráci

Mgr. Petr Mlynář, MBA  
Vedoucí lékárník

Kateřina Tulachová  
vrchní farm.asistentka

Mgr. Lukáš Láznicka  
manažer kvality

**Prosím zaškrtněte příslušnou odpověď!**

**1. Jak hodnotíte délku čekání?**

přiměřená  
spíše dlouhá  
velmi dlouhá  
neúnosné čekání

**2. Jak na Vás působilo prostředí lékárny (velikost prostoru, interiér, teplota, ...)?**

.....

**3. Informace poskytnuté při výdeji či prodeji považujete za:**

srozumitelné a dostatečné  
srozumitelné, ale nedostačující  
nesrozumitelné  
nesrozumitelné a nedostačující

**4. Jak jste byli spokojeni s přístupem pracovníků lékárny?**

byl(a) jsem velmi spokojen(a)  
byl(a) jsem v podstatě spokojen(a)  
byl(a) jsem spíše nespokojen(a)  
byl(a) jsem velmi nespokojen(a)

**5. Jste spokojeni s šíří sortimentu volného prodeje?**

- byl(a) jsem velmi spokojen(a)
- byl(a) jsem v podstatě spokojen(a)
- byl(a) jsem spíše nespokojen(a)
- byl(a) jsem velmi nespokojen(a)

**6. Domníváte se, že diskrétní zóna pro pacienty je dostatečně vymezena?**

**ANO**

**NE**

**7. Měl by se pořídit k dispozici čekajícím pacientům barel s pitnou vodou a jednorázovými kelímky?**

**ANO**

**NE**

**Děkujeme Vám za vyplnění anonymního dotazníku. Pokud máte zájem, zde je prostor pro Vaše připomínky, vzkazy a návrhy na zlepšení.**

.....

.....

.....

**Vyplněno dne:**