**VEDLEGG 4**

**Bakgrunn for valg av spørsmål til spørreskjema**

**Spørsmål 1-4**: *Hva er din yrkestittel? Kjønn? Hvor mange år har du arbeidet i apotek? Hvilken kjede tilhører du?*

Dette er bakgrunnsvariabler som forteller noe om hvem respondenten er. Det var ønskelig å finne ut av om kjønn, arbeidserfaring, yrkestittel og/eller kjedetilknytning var av betydning for hvilke svar som ble gitt. Hvis respondenten av ulike grunner ikke ønsket å oppgi kjedetilhørighet var dette valgfritt.

**Spørsmål 5-6**: *Har du erfaring med ikke-legemiddelrelaterte helsetjenester i apotek? Hvis ja hvilke?*

Dette er innledende spørsmål som har som formål å finne ut av hvilken erfaring respondentene har med de ulike helsetjenestene, og dermed få et innblikk i hvilket utgangspunkt de har for å kunne svare videre om temaet.

**Spørsmål 7:** *I hvilken grad føler du at opplæringen i disse helsetjenestene er tilfredsstillende?*

Hvorvidt opplæring oppleves tilfredsstillende kan generelt settes i sammenheng med mestrings og trygghetsfølelse. Spørsmålets hensikt var å finne ut av hva farmasøyter føler om opplæringen i de ulike tjenestene de har erfaring med, da dette vil kunne påvirke deres arbeidsdag.

**Spørsmål 8**: *Hvilke andre ikke-legemiddelrelaterte helsetjenester synes du apoteket eventuelt burde tilby?*

Spørsmålet er valgt for å avdekke om det er helsetjenester som farmasøyten savner i apoteket, og i tilfelle hvilke tjenester dette handler om. Dette vil kunne gi en indikator på om helsetjenestene er ønsket.

**Spørsmål 9:** Spørsmål til de av respondentene som ikke har erfaring med helsetjenester. *Hvilke av følgende helsetjenester kunne du eventuelt ha tenkt deg i ditt apotek? Føflekkskanning, hudpleiesalong, blodsukkermåling, blodtrykksmåling, tarmkrefttest, klamydiatest, kolesterolmåling.*

Spørsmål skal avdekke hvilke av oppgavens utvalgte tjenester som er ønsket, og hvilke som ikke er ønsket av farmasøyter som i utgangspunktet ikke har erfaring fra før.

**Spørsmål 10:** *I hvilken grad føler du at ikke-legemiddelrelaterte helsetjenester i apotek er noe du er komfortabel med å utføre?*

Spørsmålet er valgt for å se hvilke av helsetjenestene farmasøyten trives med å utføre, og hvilke tjenester som i mindre grad føles bra. Hvor komfortabel farmasøyten er vil kunne påvirke deres arbeidsdag.

**Spørsmål 11:** *I hvilken grad føler du at apoteket er riktig instans for å få gjennomført nevnte tjenester?*

Spørsmålet er valgt for å finne ut av hvilke tjenester farmasøyten ønsker i apotek, og hvorvidt det er noen tjenester som føles mer riktig i apotek enn andre.

**Spørsmål 12-13**: *Hvor mye tid vil du si at du gjennomsnittlig bruker på ikke-legemiddelrelaterte helsetjenester i ditt arbeid? I hvilken grad føler du at ikke-legemiddelrelaterte helsetjenester tar ditt fokus i arbeidsdagen?*

Tanken bak disse spørsmålene var å belyse hvor mye tid helsetjenestene tar, og i hvilken grad dette påvirker andre oppgaver.

**Spørsmål 14-16:** *Hvilket av følgende utsagn føler du best beskriver dine meninger om hvordan helsetjenester i apotek bør reguleres? «Hvilke helsetjenester som skal tilbys kunden bør være opp til hver enkelt kjede» eller «Hvilke helsetjenester som skal tilbys kunden bør reguleres av staten, og være likt i alle kjeder».*

Spørsmålet er tatt med på grunnlag av ulike meninger som ble uttrykt i intervju. Her er alternativene om hvorvidt det bør reguleres av hver enkelt kjede eller av staten. Hensikten er å belyse hvordan farmasøyten stiller seg til dagens ordning. Her er det gitt mulighet til å utdype valget man tar.

**Spørsmål 17**: *Har du ytterligere kommentarer til tema ikke- legemiddelrelaterte helsetjenester?*

Spørsmålet ble tatt med på bakgrunn av at dette var noe farmasøytene savnet i tidligere spørreundersøkelse. Noen føler et større behov enn andre til å utdype sine meninger, og da ble det gitt en mulighet til dette her.

**Spørsmål 18:** *Hvordan vil du bedømme din egen innsats i forhold til mersalg/servicesalg?*

Tanken bak dette spørsmålet var å finne ut av om det er forskjell på egen innsats avhengig av hvilke type salg det er. Spørsmålet er hentet fra tidligere bacheloroppgave. Dette spørsmålet avdekker indirekte holdninger og eventuelle endringer av disse over tid (12).

**Spørsmål 19-21:** *I enkelte reseptekspedisjoner får kunden kun det som legen har foreskrevet. I noen tilfeller tilbys relevante tilleggsprodukter. I hvilken grad føler du at det blir utført servicesalg? Hva tror du kan være årsaken til at det ikke utføres flere servicesalg?*

Bakgrunnen for dette spørsmålet var et sterkt engasjement hos informanter under intervju. Det var et ønske om å skille mellom salg på bakgrunn av en faglig vurdering, servicesalg, -og salg som ikke krevde en faglig vurdering, for eksempel kampanjevarer. Hensikten med dette spørsmålet var derfor å finne hvor utbredt servicesalg er i apoteket, og hvilke eventuelle årsaker til at det ikke utføres flere servicesalg. Tanken bak dette var å kartlegge hvilke faktorer som bidrar til mindre servicesalg i apoteket, og dermed belyse følelser og tanker i forhold til dette. Her var det lagt inn en mulighet til å komme med egne svaralternativ (*Annet-*spørsmål 21)

**Spørsmål 22-24:** *Hvor ofte forekommer premier/bonusordninger knyttet til mersalg/servicesalg på ditt apotek? Hvilke effekter tror du dette har på ansatte?*

Spørsmålene er hentet fra tidligere undersøkelse om mersalg (12). Hensikten er å lettere kunne sammenligne resultatene for å se en eventuell endring. Svarene her kan gi en indikasjon på hvor vanlig det er med ulike typer premiering, og hvilke følelser dette frembringer hos farmasøyten. Her var det lagt inn en mulighet til å komme med egne svaralternativ (*Annet-* spørsmål 24)

**Spørsmål 25-26:** *I hvilken grad føler du at mersalg er noe du er komfortabel med?*

*I hvilken grad føler du at servicesalg er noe du er komfortabel med?*

Tanken bak spørsmålet var å avdekke om en type salg føles mer naturlig enn et annet.

Dette var også et spørsmål som ble benyttet i tidligere oppgave (12).

**Spørsmål 27-29:** *Har du kjennskap til at det noen ganger blir gjennomført mersalg/servicesalg som ikke har føltes etisk riktig? Hva tror du grunnen til at et mersalg/servicesalg som ikke føles etisk riktig likevel blir gjennomført?*

Første spørsmål er innledende til det neste som ville kunne avdekke hvilke salg som ikke kjentes etisk riktig. Her er det lagt inn en mulighet til å gi svar utenom de faste svaralternativene (*Annet-* spørsmål 29).

**Spørsmål 30:** *I hvilken grad føler du at mersalg/servicesalg stjeler tid som burde benyttes på faglig oppdatering?*

Spørsmålet ble valgt for å avdekke om farmasøyten føler at mersalg går på bekostning av andre oppgaver.

**Spørsmål 31:** *I hvilken grad føler du at du får benyttet fagkunnskapen din i løpet av en arbeidsdag?*

Dette er et spørsmål som er hentet fra tidligere oppgave. Hensikten med spørsmålet var å få farmasøytens egenvurdering av bruk av kunnskap (12).

**Spørsmål 32:** *Har du ytterligere kommentarer til tema mersalg/servicesalg?*

Noen føler et større behov enn andre til å utdype sine meninger, og da ble det gitt en mulighet til dette her.

**Spørsmål 33:** *Har du ytterligere kommentarer til selve spørreskjemaet i denne undersøkelsen?*

Her er det gitt respondentene en mulighet til å gi tilbakemelding på selve undersøkelsen. Hensikten med dette er å avdekke eventuelle feil eller mangler ved undersøkelsen.