

Analiza anketnega vprašalnika za uporabnike v letu 2021

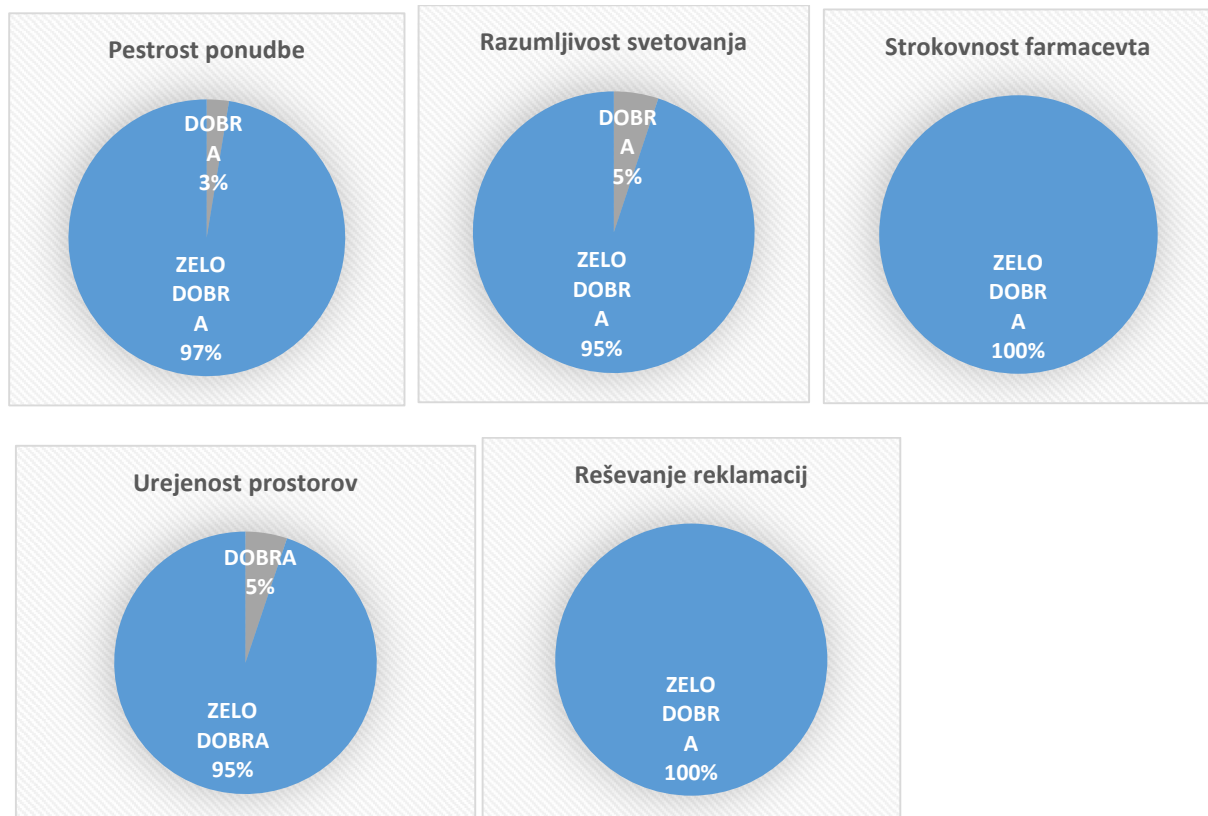
Enota: Sevnica

Anketni vprašalnik, ki je bil pripravljen v decembru 2021, je izpolnilo 39 uporabnikov v Lekarni Sevnica.

REZULTATI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

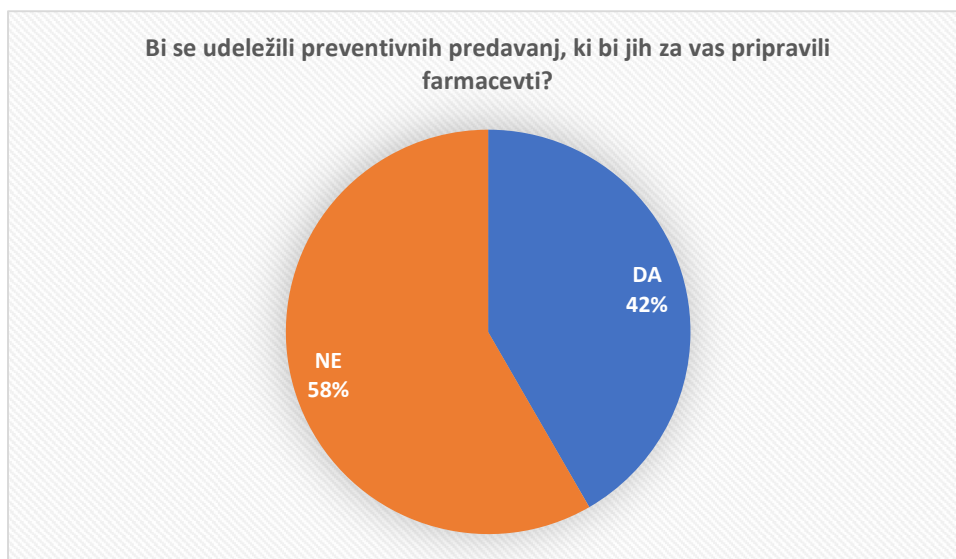
Anketiranci so se v prvem delu ankete opredelili na oceno posameznih trditev, ki se nanašajo na Lekarno Sevnica, pri čemer 1 pomeni najslabšo oceno, 5 pa najboljšo oceno.

TRDITEV	Skupaj odgovorov:	Slaba 1	Dobra 3	Zelo dobra 5	Povprečna ocena:
PESTROST PONUDBE	39	0	1	38	4,95
RAZUMLJIVOST SVETOVANJA	39	0	2	37	5,90
STROKOVNOST FARMACEVTA	39	0	0	39	5,00
UREJENOST PROSTOROV	39	0	2	37	5,90
REŠEVANJE REKLAMACIJ	34	0	0	34	5,00



V drugem delu ankete so se anketiranci opredelili, ali bi se udeležil preventivnih predavanj, ki bi jih pripravili farmacevti.

TRDITEV	Skupaj odgovorov:	DA	NE
Bi se udeležili preventivnih predavanj, ki bi jih za vas pripravili farmacevti?	36	15	21



V nadaljevanju so anketiranci pisno opredelili področja, ki bi jih želeli поблиžje spoznati skozi predavanja. Navedli so, kaj jih v Lekarni Sevnica posebej moti in kaj bi pohvalili.

PREDLOGI za predavanja:	9
• Bolezni očes, sluha	1
• Prehrana	1
• Tekoče novosti	2
• Zdravila (uporaba, domača zdravila)	3
• Kozmetika	1
• Težave s srcem, prebavo	1

Ali vas kaj posebej moti?	1
• trenutne vrste predvodom	1

Bi kaj posebej pohvalili?	24
• Prijaznost	11
• Osebje	10
• Vljudnost	2
• Možnost pogovora	1

ZAKLJUČKI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

38 anketirancev je (97 %) **zelo zadovoljni s pestrostjo ponudbe**, ki jo ponuja Lekarna Sevnica, saj lahko s ponujenimi izdelki zadovoljujejo svoje potrebe, eden pa je na to vprašanje odgovoril z oceno dobro. Povprečna ocena pestrosti ponudbe na lestvici od 1 do 5 je 4,95, kar pomeni, da **ima Lekarna Sevnica zelo dobro in zadovoljivo ponudbo, s katero lahko uporabniki zadovoljijo svoje potrebe.**

95 % anketirancev je **z najboljšo oceno ovrednotilo razumljivost svetovanja**, 2 anketiranca pa sta na to vprašanje odgovorila z oceno dobro. Povprečna ocena na lestvici od 1 do 5 je 4,90 kar pomeni, da **strokovno osebje Lekarne Sevnica svetuje jasno in razumljivo in da so uporabniki s svetovanjem zelo zadovoljni.**

Vsi anketiranci so strokovnost zaposlenih ocenili z najboljšo oceno. Povprečna ocena strokovnost farmacevta je na lestvici od 1 do 5 tako kar 5,00, kar **potrjuje visoko strokovnost zaposlenih.**

37 anketirancev (95 %) je pohvalilo urejenost prostorov, pa sta na vprašanje odgovorila z oceno dobro. Povprečna ocena urejenosti prostorov je na lestvici od 1 do 5 tako 4,90, kar **potrjuje, da ima Lekarna Sevnica ustrezno urejene prostore**, kar anketiranci tudi opazijo.

Na vprašanje o reševanju reklamacij je z oceno zelo dobro odgovorilo 100% anketirancev, 5 jih na to vprašanje ni odgovorilo. Tako je povprečna ocena 5,00, **kar potrjuje ustrezno reševanje reklamacij v Lekarni Sevnica.**

42 % anketirancev **bi se udeležilo preventivnih predavanj, ki bi jih pripravili farmacevti**, drugih 58 % pa se predavanj ne bi udeležilo. Rezultati kažejo **srednjo zainteresiranost ljudi za tovrstna predavanja**, vsekakor pa je sama udeležba ljudi na takšnih predavanjih pogojena tudi z ustrezno oglaševalsko akcijo in obveščanjem zainteresirane javnosti.

Anketiranci so izrazili **željo po predavanjih z naslednjih področij**: bolezni očes, sluha, prehrana, tekoče novosti, zdravila (uporaba, domača zdravila), kozmetika in težave s srcem, prebavo.

Anketiranci v Lekarni Sevnica so podali 24 **pohval, ki se nanašajo predvsem na prijaznost in vljudnost osebja ter možnost pogovora s farmacevtom.**



Lekarna Sevnica, Trg svobode 14, 8290 Sevnica
07 / 816 16 20 | info@lekarna-sevnica.si
lekarna-sevnica.si

**ANALIZA ANKETNEGA
VPRAŠALNIKA ZA UPORABNIKE**

Stran

4 od 15

Analiza anketnega vprašalnika za uporabnike v letu 2021

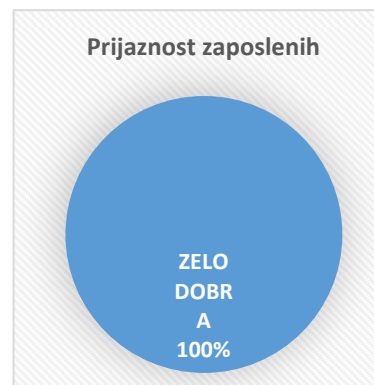
Enota: Senovo

Anketni vprašalnik, ki je bil pripravljen v decembru 2021, je izpolnilo 13 uporabnikov v Lekarni Sevnica v enoti Senovo.

REZULTATI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

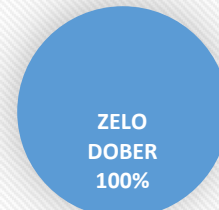
Anketiranec je v prvem delu ankete opredelil oceno navedenih trditev, pri čemer 1 pomeni najslabšo oceno, 5 pa najboljšo oceno.

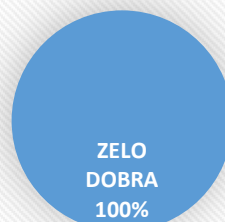
VPRAŠANJE	Skupaj odgovorov:	SLABA 1	DOBRA 3	ZELO DOBRA 5	Povprečna ocena:
PESTROST PONUDBE	13			13	5,00
RAZUMLJIVOST SVETOVANJA	13			13	5,00
PRIJAZNOST ZAPOSLENIH DO UPORABNIKOV	13			13	5,00
STROKOVNOST FARMACEVTA	13			13	5,00
UREJENOST PROSTOROV	12			12	5,00
ODPIRALNI ČAS	13			13	5,00
HITROST POSTREŽBE	13			13	5,00
REŠEVANJE REKLAMACIJ	13			13	5,00



Strokovnost farmacevtov

Urejenost prostorov

Odpiralni čas

Hitrost postrežbe

Reševanje reklamacij


V nadaljevanju so anketiranci navedli, da jih v enoti Lekarne Sevnica na Senovem moti le to, da zaposleni opravljajo tudi delo čistilke, je pa 5 anketirancev pohvalilo prijaznost, 1 pa tudi hitro postrežbo.

Ali vas kaj posebno moti?	1
To, da zaposleni opravljajo tudi delo čistilke.	1

Bi kaj posebej pohvalili?	6
Prijaznost	5
Hitra postrežba	1

ZAKLJUČKI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

100 % anketirancev je **zelo zadovoljnih s pestrostjo ponudbe**, ki jo ponuja Lekarna Senovo, saj lahko s ponujenimi izdelki zadovoljujejo svoje potrebe. Povprečna ocena pestrosti ponudbe na lestvici od 1 do 5 je 5,00, kar pomeni, da **ima Lekarna Senovo dobro ponudbo, s katero lahko uporabniki zadovoljijo svoje potrebe.**

100 % anketirancev je **z najboljšo oceno ovrednotilo razumljivost svetovanja**. Povprečna ocena razumljivosti svetovanja na lestvici od 1 do 5 je 5,00, kar pomeni, da **strokovno osebje Lekarne Sevnica v enoti Senovo svetuje jasno in razumljivo in da so uporabniki s svetovanjem zelo zadovoljni.**

Kar 100 % anketirancev je **prijaznost zaposlenih do uporabnikov** ocenilo kot zelo dobro. Povprečna ocena odnosa zaposlenih do uporabnikov je na lestvici od 1 do 5 kar 5,00, kar **potrjuje zelo visoko prijaznost zaposlenih in zelo dober odnos zaposlenih do uporabnikov.**

Vsi anketiranci (100 %) so strokovnosti farmasevtov namenili najboljšo oceno. Povprečna ocena strokovnosti je na lestvici od 1 do 5 kar 5,00, kar **potrjuje visoko strokovnost zaposlenih v lekarni.**

Vsi anketiranci (100%) so pohvalili urejenost prostorov, 1 na vprašanje ni odgovoril. Povprečna urejenost prostorov na lestvici od 1 do 5 je 5,00, kar **potrjuje, da ima enota Senovo ustrezno urejene prostore.**

Na vprašanje o odpiralnem času je z oceno zelo dobro odgovorilo 13 vprašanih, kar je 100 % vseh, tako je povprečna ocena 5,00, **kar potrjuje ustrezen delovni čas Lekarne Sevnica v enoti Senovo.**

Na vprašanje o hitrosti postrežbe pa je z oceno zelo dobro odgovorilo 13 vprašanih, kar znaša 100 % vseh vprašanih. Povprečna ocena je 5,00, **kar potrjuje da so uporabniki zadovoljni s hitrostjo postrežbe v enoti Lekarne Sevnica na Senovem.**

Na vprašanje o reševanju reklamacij je z oceno zelo dobro odgovorilo 13 anketirancev kar je 100 % vseh vprašanih. Povprečna ocena je 5,00, **kar potrjuje ustrezno reševanje reklamacij v Lekarni Sevnica na Senovem.**

Na vprašanje, ali anketirance kaj posebno moti v enoti Lekarne Sevnica na Senovem je 1 odgovoril, da ga moti, da zaposleni opravljajo tudi delo čistilke, drugih pritožb ni bilo, **kar kaže na zadovoljstvo uporabnikov v enoti Lekarne Sevnica na Senovem.**

Na vprašanje če bi kaj posebno pohvalili pa je 5 anketirancev **pohvalilo predvsem prijaznost, 1 pa je pohvalil tudi hitro postrežbo.**



Lekarna Sevnica, Trg svobode 14, 8290 Sevnica
07 / 816 16 20 | info@lekarna-sevnica.si
lekarna-sevnica.si

**ANALIZA ANKETNEGA
VPRAŠALNIKA ZA UPORABNIKE**

Stran

8 od 15

Analiza anketnega vprašalnika za uporabnike v letu 2021

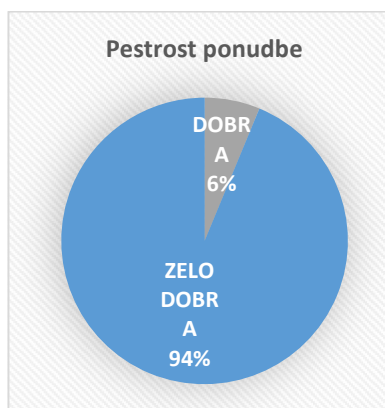
Enota: Krmelj

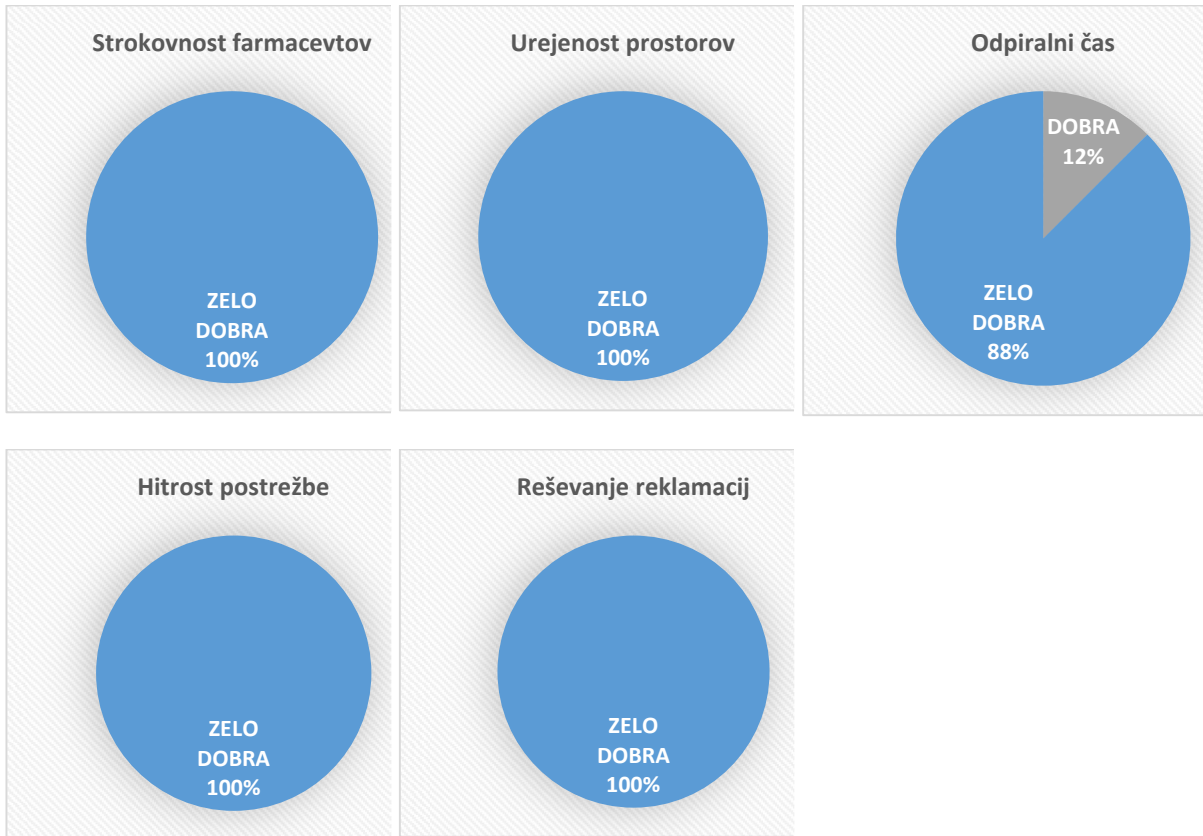
Anketni vprašalnik, ki je bil pripravljen v decembru 2021, je izpolnilo 16 uporabnikov v Lekarni Sevnica v enoti Krmelj.

REZULTATI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

Anketiranec je v prvem delu ankete opredelil oceno navedenih trditev, pri čemer 1 pomeni najslabšo oceno, 5 pa najboljšo oceno.

VPRAŠANJE	Skupaj odgovorov:	SLABA 1	DOBRA 3	ZELO DOBRA 5	Povprečna ocena:
PESTROST PONUDBE	16		1	15	4,88
RAZUMLJIVOST SVETOVANJA	16			16	5,00
PRIJAZNOST ZAPOSLENIH DO UPORABNIKOV	16			16	5,00
STROKOVNOST FARMACEVTA	15			15	5,00
UREJENOST PROSTOROV	16			16	5,00
ODPIRALNI ČAS	16		2	14	4,75
HITROST POSTREŽBE	16			16	5,00
REŠEVANJE REKLAMACIJ	16			16	5,00





V nadaljevanju anketiranci niso navedli, da jih v enoti Lekarne Sevnica v Krmelju kaj posebej moti, so pa pohvalili prijaznost in ustrežljivost zaposlenih, ter celoten kolektiv.

Ali vas kaj posebno moti?	0
----------------------------------	----------

Bi kaj posebej pohvalili?	11
• prijaznost	5
• celoten kolektiv	2
• ustrežljivost	4

ZAKLJUČKI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

V Lekarni Krmelj je 18 uporabnikov izpolnilo anketo.

Anketiranci so v veliki meri (94 %) **zelo zadovoljni s paleto izdelkov**, ki jih ponuja Lekarna Sevnica v enoti Krmelj, saj lahko s ponujenimi izdelki zadovoljujejo svoje potrebe. 1 anketiranec je s paleto izdelkov srednje zadovoljen. Nezadovoljnih s paleto izdelkov iz anketnega vprašalnika ni zaslediti. Povprečna ocena palete izdelkov na lestvici od 1 do 5 je 4,88, kar pomeni, da **ima Lekarna Sevnica v enoti Krmelj dobro in zadovoljivo paleto izdelkov, s katerimi lahko uporabniki zadovoljijo svoje potrebe.**

Vsi anketiranci so **z najboljšo oceno ovrednotili razumljivost svetovanja**. Iz tega rezultata lahko razberemo, da **strokovno osebje Lekarne Sevnica v enoti Krmelj svetuje jasno in razumljivo in da so uporabniki s svetovanjem zelo zadovoljni.**

Vsi anketiranci so **prijaznost zaposlenih do uporabnikov** ocenil z najboljšo oceno, kar **potrjuje visoko prijaznost zaposlenih in zelo dober odnos zaposlenih do uporabnikov.**

15 anketirancev je vprašanje o strokovnosti farmacevta ocenilo z najboljšo oceno, eden pa na to vprašanje ni odgovoril. To **potrjuje visoko strokovnost zaposlenih v lekarni.**

Vsi anketiranci (100 %) so urejenost prostorov označili kot zelo dobro. Povprečna ocena urejenosti prostorov je na lestvici od 1 do 5 tako kar 5,00, kar **potrjuje, da ima enota Krmelj ustrezno urejene prostore.**

Na vprašanje **o odpiralnem času** je z oceno zelo dobro odgovorilo 14 vprašanih, kar je 88 % vseh vprašanih, z oceno dobro se je strinjalo 12 % vprašanih kar pomeni 2 od vseh vprašanih, s slabo pa jih ni bilo, tako je povprečna ocena 4,75, **kar potrjuje ustrezen delovni čas Lekarne Sevnica v enoti Krmelj.**

Na vprašanje o hitrosti postrežbe pa je z oceno zelo dobro odgovorilo vseh 16 vprašanih, **kar potrjuje da so uporabniki zadovoljni s hitrostjo postrežbe v enoti Lekarne Sevnica v Krmelju.**

Tudi na vprašanje o reševanju reklamacij je z oceno zelo dobro odgovorilo vseh 16 anketirancev, **kar potrjuje ustrezno reševanje reklamacij v Lekarni Sevnica v Krmelju.**

Odgovora na vprašanje, ali anketirance kaj posebno moti v Lekarniški podružnici Krmelj, ni bilo.

Na drugi strani pa je 9 anketirancev podalo pohvalo za **prijaznost, ustrežljivost farmacevtov**, 2 pa sta pohvalila **celoten kolektiv.**



Lekarna Sevnica, Trg svobode 14, 8290 Sevnica
07 / 816 16 20 | info@lekarna-sevnica.si
lekarna-sevnica.si

**ANALIZA ANKETNEGA
VPRAŠALNIKA ZA UPORABNIKE**

Stran

12 od 15

Analiza anketnega vprašalnika za uporabnike v letu 2021

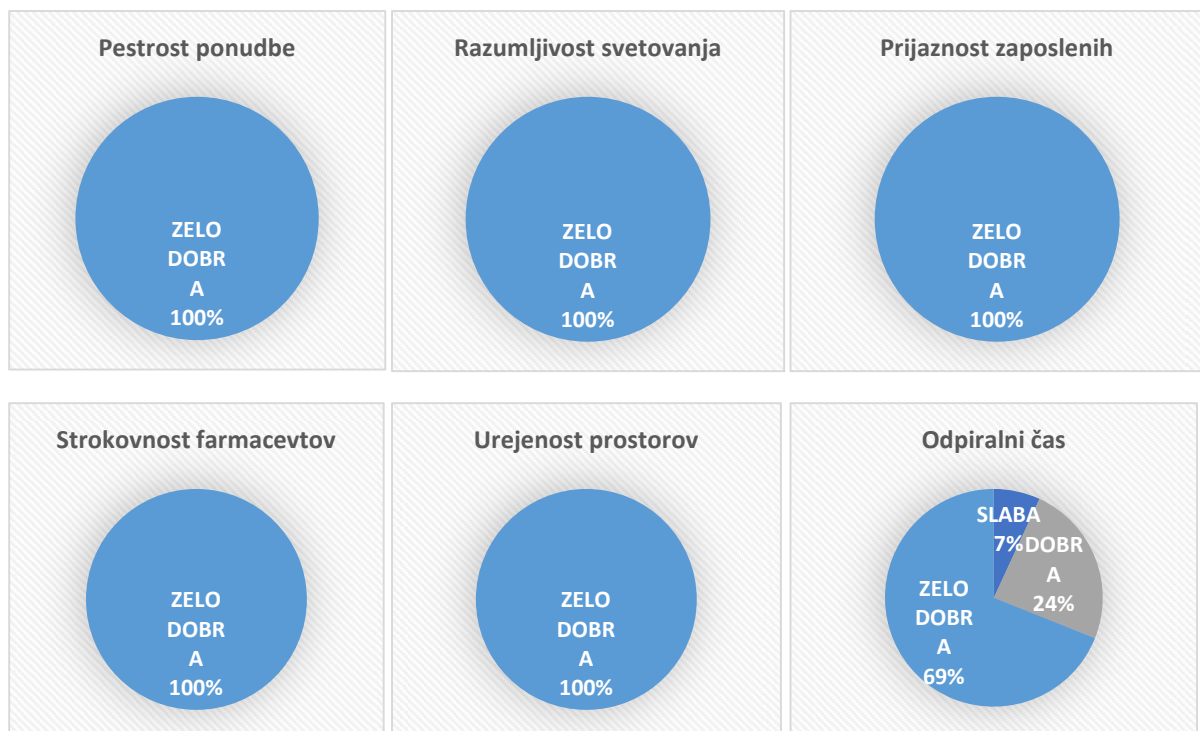
Enota: Planina

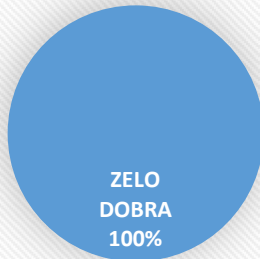
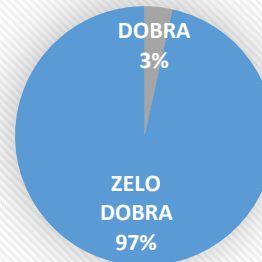
Anketni vprašalnik, ki je bil pripravljen v decembru 2021, je izpolnilo 30 uporabnikov v Lekarniški podružnici Planina.

REZULTATI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

Anketiranec je v prvem delu ankete opredelil oceno navedenih trditev, pri čemer 1 pomeni najslabšo oceno, 5 pa najboljšo oceno.

VPRAŠANJE	Skupaj odgovorov:	SLABA 1	DOBRA 3	ZELO DOBRA 5	Povprečna ocena:
PESTROST PONUDBE	29			29	5,00
RAZUMLJIVOST SVETOVANJA	30			30	5,00
PRIJAZNOST ZAPOSLENIH	30			30	5,00
STROKOVNOST FARMACEVTA	30			30	5,00
UREJENOST PROSTOROV	29			29	5,00
ODPIRALNI ČAS	29	2	7	20	4,24
HITROST POSTREŽBE	29			29	5,00
REŠEVANJE REKLAMACIJ	29		1	28	4,93



Hitrost postrežbe

Reševanje reklamacij


V nadaljevanju so anketiranci navedli, kaj bi Lekarniški podružnici Planina posebej pohvalili, tri anketirance pa moti delovni čas.

Ali vas kaj posebno moti?	3
Premalo dni odprta lekarna.	3

Bi kaj posebej pohvalili?	18
Ustrežljivost	2
Prijaznost	9
Strokovnost	2
Farmacevtko	5

ZAKLJUČKI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

Anketiranci so **zelo zadovoljni** (100%) **s paleto izdelkov**, ki jih ponuja Lekarniška podružnica Planina, saj lahko s ponujenimi izdelki zadovoljujejo svoje potrebe. Nezadovoljnih s paleto izdelkov iz anketnega vprašalnika ni zaslediti. Povprečna ocena palete izdelkov na lestvici od 1 do 5 je 5,00, kar pomeni, da **ima Lekarniška podružnica Planina zelo dobro in zadovoljivo paleto izdelkov, s katerimi lahko uporabniki zadovoljijo svoje potrebe.**

100 % anketirancev je **z najboljšo oceno ovrednotili razumljivost svetovanja.** Povprečna ocena razumljivosti svetovanja na lestvici od 1 do 5 je 5,00, kar pomeni, da **strokovno osebje Lekarniške podružnice Planina svetuje zelo jasno in razumljivo in da so uporabniki s svetovanjem zelo zadovoljni.**

Kar 100 % anketirancev je **prijaznost zaposlenih do uporabnikov** ocenilo kot zelo dobro. Povprečna ocena odnosa zaposlenih do uporabnikov je na lestvici od 1 do 5 kar 5,00, kar **potrjuje zelo visoko prijaznost zaposlenih in zelo dober odnos zaposlenih do uporabnikov.**

100 % anketirancev je odločilo strokovnost farmacevtov z najboljšo oceno. Povprečna ocena strokovnosti je na lestvici od 1 do 5 kar 5,00, kar **potrjuje visoko strokovnost zaposlenih v lekarni.**

Vsi anketiranci (100 %) so pohvalili urejenost prostorov. Povprečna ocena urejenosti prostorov je na lestvici od 1 do 5 tako 5,00, kar **potrjuje, da ima enota Lekarniška podružnica Planina ustrezno urejene prostore.**

Na vprašanje o reševanju reklamacij je z oceno zelo dobro odgovorilo 28 anketirancev, 1 pa je na vprašanje odgovoril z oceno dobro. Tako je povprečna ocena 4,93, **kar potrjuje visok nivo reševanja reklamacij v Lekarniški podružnici Planina.**

Večina anketirancev (66,67 %) meni, da je odpiralni čas zelo dober, nekaj (23,33 %) jih meni, da je delovni čas dober, 2 anketiranca pa menita, da je odpiralni čas slab. Tako je povprečna ovčna odpiralnega časa na lestvici od 1 do 5 4,24 %, **kar potrjuje dober odpiralni čas v Lekarniški podružnici Planina.**

3 anketiranci so napisali, da jih moti odpiralni čas in Lekarne Planina in da je odprta premalo dni.

Na drugi strani pa so se anketiranci v velikem številu odzvali na temo o pohvalah v Lekarniški podružnici Planina. Prejeli smo **18 pohval, ki se nanašajo predvsem na prijaznost ter strokovnost farmacevtov, odnos do strank in zaposlene v lekarni.**