

Analiza anketnega vprašalnika za uporabnike v letu 2024

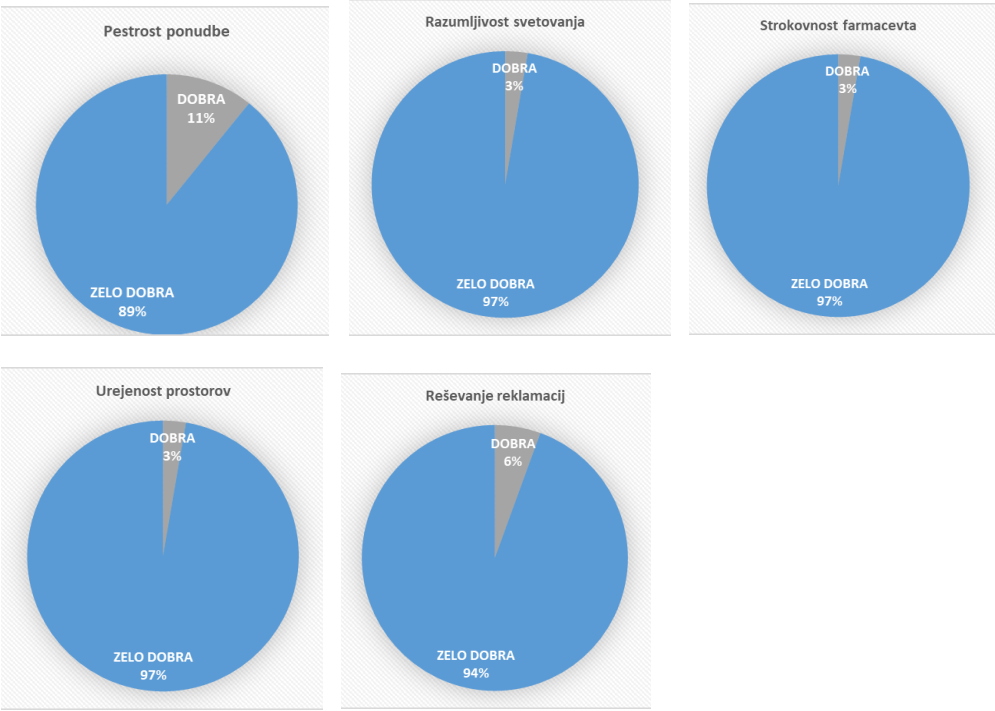
Enota: Sevnica

Anketni vprašalnik, ki je bil pripravljen v decembru 2024, je izpolnilo 37 uporabnikov v Lekarni Sevnica.

REZULTATI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

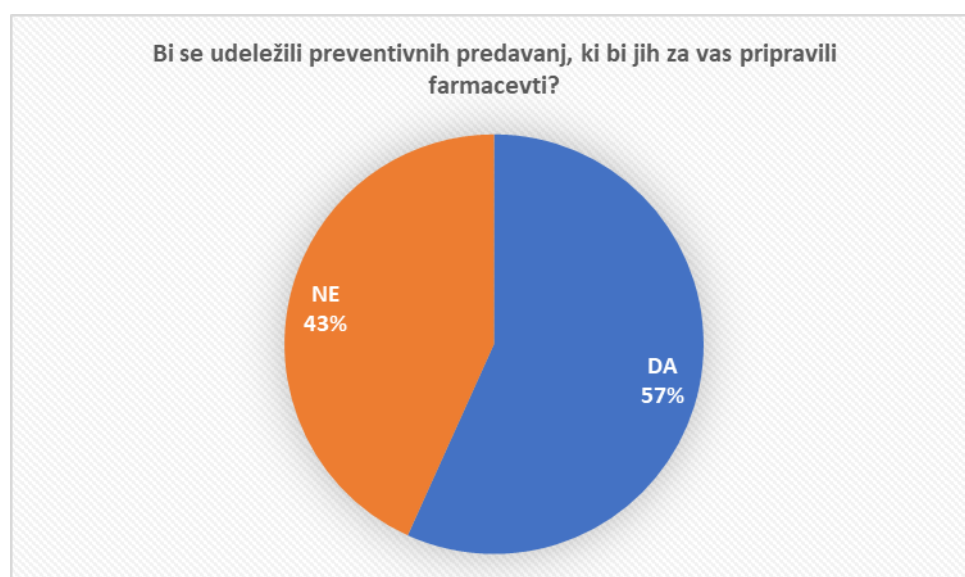
Anketiranci so se v prvem delu ankete opredelili na oceno posameznih trditev, ki se nanašajo na Lekarno Sevnica, pri čemer 1 pomeni najslabšo oceno, 5 pa najboljšo oceno.

TRDITEV	Skupaj odgovorov:	Slaba 1	Dobra 3	Zelo dobra 5	Povprečna ocena:
PESTROST PONUDBE	37		4	33	4,54
RAZUMLJIVOST SVETOVANJA	37		1	36	4,95
STROKOVNOST FARMACEVTA	37		1	36	4,95
UREJENOST PROSTOROV	37		1	36	4,95
REŠEVANJE REKLAMACIJ	36		2	34	4,89



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?	37	21	16



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

PREDLOGI za predavanja:	13
• Zdravila (infekcije pri novih zdravilih, homeopatska zdravila)	2
• Diabetes, sladkor	4
• Imunski sistem	2
• Koža, dermatitis	2
• Alergije	1
• Kozmetika	1
• Splošno o zdravju	1

Ali vas kaj posebno moti?	2
Čakalne vrste	1
Urejenost	1

Bi kaj posebej pohvalili?	22
• Prijaznost	9
• Svetovanje	3
• Strokovnost	3
• Vse	1
• Ustrežljivost	4
• Urejenost	2

 Lekarna Sevnica, Trg svobode 14, 8290 Sevnica 07 / 816 16 20 info@lekarna-sevnica.si lekarna-sevnica.si	ANALIZA ANKETNEGA VPRAŠALNIKA ZA UPORABNIKE V LETU 2024	Stran 3 od 15
---	---	--------------------------

ZAKLJUČKI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

33 anketirancev je (89,19%) **zelo zadovoljnih s pestrostjo ponudbe**, ki jo ponuja Lekarna Sevnica, saj lahko s ponujenimi izdelki zadovoljujejo svoje potrebe, 4 (2,70%) pa je na to vprašanje odgovoril z oceno dobro. Povprečna ocena pestrosti ponudbe na lestvici od 1 do 5 je 4,54, kar pomeni, da **ima Lekarna Sevnica zelo dobro in zadovoljivo ponudbo, s katero lahko uporabniki zadovoljijo svoje potrebe.**

97,30% anketirancev je **z najboljšo oceno ovrednotilo razumljivost svetovanja**, 1 (2,70%) je vprašanje ocenil z oceno dobro. Povprečna ocena razumljivosti svetovanja na lestvici od 1 do 5 je 4,95, kar pomeni, da **strokovno osebje Lekarne Sevnica svetuje jasno in razumljivo in da so uporabniki s svetovanjem zelo zadovoljni.**

36 (97,30%) anketirancev je strokovnost zaposlenih ocenili z najboljšo oceno, eden (2,70%) pa z oceno dobro. Povprečna ocena strokovnost farmacevta je na lestvici od 1 do 5 tako kar 4,95, kar **potrjuje visoko strokovnost zaposlenih.**

36 anketirancev (97,30%) je pohvalilo urejenost prostorov z najboljšo oceno, 1 je ocenil z oceno dobro. Povprečna ocena urejenosti prostorov je na lestvici od 1 do 5 tako 4,95, kar **potrjuje, da ima Lekarna Sevnica ustrezno urejene prostore**, kar anketiranci tudi opazijo.

Na vprašanje o reševanju reklamacij je z oceno zelo dobro odgovorilo 34 anketirancev (91,89%), 2 pa sta odgovorila z oceno srednje dobro. Tako je povprečna ocena 4,89, **kar potrjuje ustrezno reševanje reklamacij v Lekarni Sevnica.**

56,76% anketirancev **bi se udeležilo preventivnih predavanj, ki bi jih pripravili farmacevti**, drugih 43,24% pa se predavanj ne bi udeležilo. Rezultati kažejo **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**: zdravila (infekcije pri novih zdravilih, homeopatska zdravila), diabetes in sladkor, imunski sistem, alergije, kozmetika in splošna tematika o zdravju.

Anketiranci so izpostavili, da jih v Lekarni Sevnica motijo čakalne vrste in urejenost.

Anketiranci v Lekarni Sevnica so podali 22 **pohval, ki se nanašajo predvsem na prijaznost farmacevtov, njihovo strokovnost in kakovost njihovega svetovanja ter ustrežljivost in urejenost prostora.**



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

**ANALIZA ANKETNEGA
VPRAŠALNIKA ZA UPORABNIKE
V LETU 2024**

Stran

4 od 15

Analiza anketnega vprašalnika za uporabnike v letu 2024

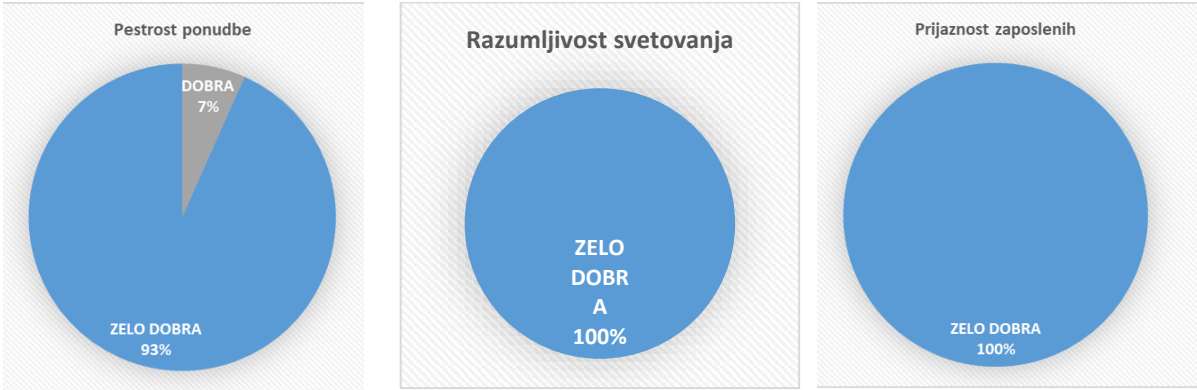
Enota: Senovo

Anketni vprašalnik, ki je bil pripravljen v decembru 2024, je izpolnilo 15 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	15		1	14	4,87
RAZUMLJIVOST SVETOVANJA	15			15	5,00
PRIJAZNOST ZAPOSLENIH DO UPORABNIKOV	15			15	5,00
STROKOVNOST FARMACEVTA	15			15	5,00
UREJENOST PROSTOROV	15			15	5,00
ODPIRALNI ČAS	15		3	12	4,60
HITROST POSTREŽBE	15			15	5,00
REŠEVANJE REKLAMACIJ	15		1	14	4,87





V nadaljevanju je 1 anketiranec navede, da ga v enoti Lekarne Sevnica na Senovem moti utesnjenost prostora, je pa 10 anketirancev pohvalilo prijaznost, ustrežljivost, strokovnos, urejenost lekarne ter na splošno osebje (farmaceutke) v lekarni.

Ali vas kaj posebno moti?	1	Bi kaj posebej pohvalili?	13
Utesnjenost prostora	1	Prijaznost	9
		Strokovnost	1
		Ustrežljivost	2
		Urejenost lekarne	1

 Lekarna Sevnica, Trg svobode 14, 8290 Sevnica 07 / 816 16 20 info@lekarna-sevnica.si lekarna-sevnica.si	ANALIZA ANKETNEGA VPRAŠALNIKA ZA UPORABNIKE V LETU 2024	Stran 7 od 15
---	---	--------------------------

ZAKLJUČKI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

14 anketirancev (93,33%) je **zelo zadovoljnih s pestrostjo ponudbe**, ki jo ponuja Lekarna Senovo, saj lahko s ponujenimi izdelki zadovoljujejo svoje potrebe, 1 anketiranec pa je **srednje zadovoljen**. Povprečna ocena pestrosti ponudbe na lestvici od 1 do 5 je 4,87, 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**.

Vsi anketiranci (100%) so **prijaznost zaposlenih do uporabnikov** ocenilo kot zelo dobro. Povprečna ocena odnosa zaposlenih do uporabnikov je na lestvici od 1 do 5 je 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. 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 12 vprašanih, kar je 80,00% vseh, 3 pa so odgovorili z oceno dobro. Tako je povprečna ocena 4,60, **kar potrjuje ustrezen delovni čas Lekarne Sevnica v enoti Senovo**.

Na vprašanje o hitrosti postrežbe pa je z oceno zelo dobro odgovorilo vseh 15 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 14 anketirancev kar je 93,33% vseh vprašanih, 1 je na vprašanje odgovoril z oceno dobro. Povprečna ocena je 4,87, **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 anketiranec izpostavil utesnenost prostora. Drugih pritožb ni bilo, **kar kaže na zadovoljstvo uporabnikov v enoti Lekarne Sevnica na Senovem**.

Na vprašanje če bi kaj posebno pohvalili pa je 15 anketirancev **pohvalilo predvsem prijaznost in ustrežljivost farmacevtk ter njihovo svetovanje, eden pa je pohvalil urejenost lekarne**.



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

**ANALIZA ANKETNEGA
VPRAŠALNIKA ZA UPORABNIKE
V LETU 2024**

Stran

8 od 15

Analiza anketnega vprašalnika za uporabnike v letu 2024

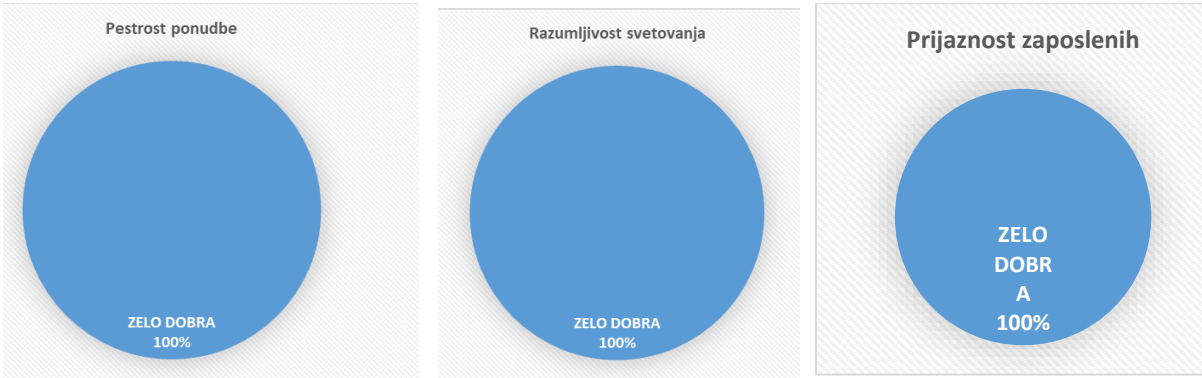
Enota: Krmelj

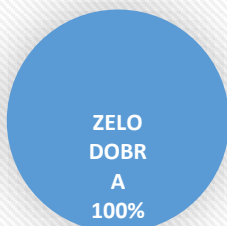
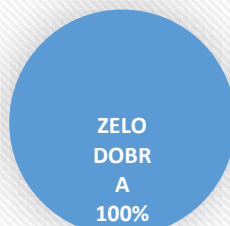
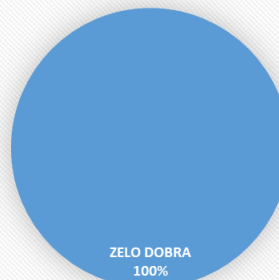
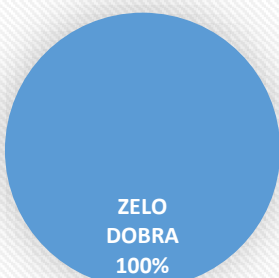
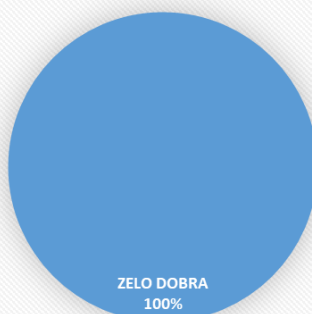
Anketni vprašalnik, ki je bil pripravljen v decembru 2024, je izpolnilo 9 uporabnikov v Lekarni Sevnica v enoti Krmelj.

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	9			9	5,00
RAZUMLJIVOST SVETOVANJA	9			9	5,00
PRIJAZNOST ZAPOSLENIH DO UPORABNIKOV	9			9	5,00
STROKOVNOST FARMACEVTA	9			9	5,00
UREJENOST PROSTOROV	9			9	5,00
ODPIRALNI ČAS	9			9	5,00
HITROST POSTREŽBE	9			9	5,00
REŠEVANJE REKLAMACIJ	9			9	5,00



Strokovnost farmacevtov

Urejenost prostorov

Odpiralni čas

Hitrost postrežbe

Reševanje reklamacij


V nadaljevanju anketiranci niso navedli, da jih v enoti Lekarne Sevnica v Krmelju kaj posebej moti, so pa pohvalili prijaznost, strokovnost in nasploh zaposlene v lekarni, eden pa je pohvalil pestrost ponudbe.

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

Bi kaj posebej pohvalili?	10
• prijaznost	4
• strokovnost	1
• pestrost ponudbe	1
• zaposleni	4

 Lekarna Sevnica, Trg svobode 14, 8290 Sevnica 07 / 816 16 20 info@lekarna-sevnica.si lekarna-sevnica.si	ANALIZA ANKETNEGA VPRAŠALNIKA ZA UPORABNIKE V LETU 2024	Stran 11 od 15
---	---	---------------------------

ZAKLJUČKI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

V Lekarni Krmelj je 9 uporabnikov izpolnilo anketo.

Vsi anketiranci (100 %) so **zelo zadovoljni s paleto izdelkov**, ki jih ponuja Lekarna Sevnica v enoti Krmelj, saj lahko s ponujenimi izdelki zadovoljujejo svoje potrebe. Povprečna ocena palete izdelkov na lestvici od 1 do 5 je 5,00, 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** (100%). Povprečna ocena na lestvici od 1 do 5 je 5,00. 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.**

Ravno tako so vsi anketiranci strokovnost farmacevta ocenil z najboljšo oceno, kar **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 vseh 9 vprašanih, kar je 100% vseh vprašanih. Tako je povprečna ocena 5,00, **kar potrjuje ustrezen delovni čas Lekarne Sevnica v enoti Krmelj.**

Na vprašanje o hitrosti postrežbe pa je z oceno zelo dobro odgovorilo vseh 9 vprašanih, **kar potrjuje da so uporabniki zadovoljni s hitrostjo postrežbe v enoti Lekarne Sevnica v Krmelju.**

Na vprašanje o reševanju reklamacij je z oceno zelo dobro odgovorilo vseh 9 anketirancev (100%), **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 bilo 10 pohval za **pestrost ponudbe, prijaznost, strokovnost in na splošno so pohvalili zaposlene.**

Sevnica, 30. 03. 2025



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

**ANALIZA ANKETNEGA
VPRAŠALNIKA ZA UPORABNIKE
V LETU 2024**

Stran
12 od 15

Analiza anketnega vprašalnika za uporabnike v letu 2024

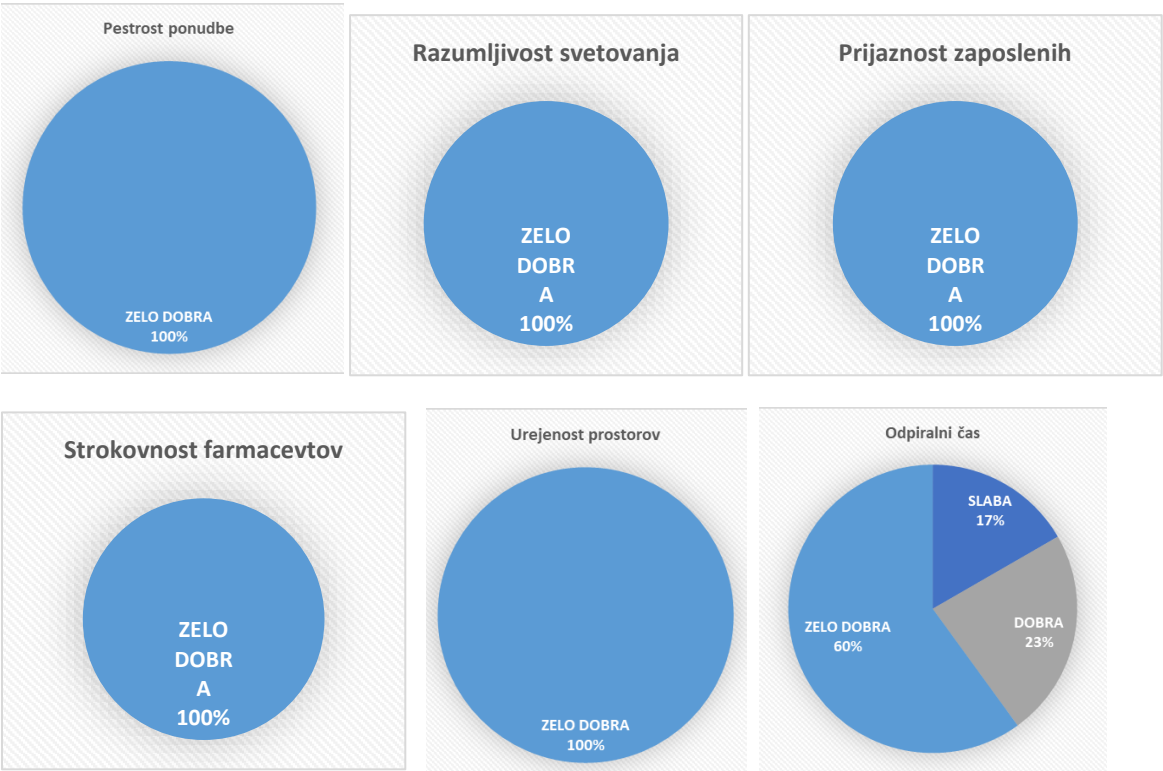
Enota: Planina

Anketni vprašalnik, ki je bil pripravljen v decembru 2024, 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	30			30	5,00
RAZUMLJIVOST SVETOVANJA	30			30	5,00
PRIJAZNOST ZAPOSLENIH	30			30	5,00
STROKOVNOST FARMACEVTA	30			30	5,00
UREJENOST PROSTOROV	30			30	5,00
ODPIRALNI ČAS	30	5	7	18	3,87
HITROST POSTREŽBE	30			30	5,00
REŠEVANJE REKLAMACIJ	30			30	5,00





V nadaljevanju so anketiranci navedli, kaj bi Lekarniški podružnici Planina posebej pohvalili ter kaj jih moti.

Ali vas kaj posebno moti?	6
Delovni čas	4
Ni reklamacij	1
Ni lekarne, ko dela zdravnica	1

Bi kaj posebej pohvalili?	15
Svetovanje	1
Prijaznost	4
Zaposlene	4
Farmaceutka Anja Ribič	5
Vse	1

 Lekarna Sevnica, Trg svobode 14, 8290 Sevnica 07 / 816 16 20 info@lekarna-sevnica.si lekarna-sevnica.si	ANALIZA ANKETNEGA VPRAŠALNIKA ZA UPORABNIKE V LETU 2024	Stran 15 od 15
---	---	---------------------------

ZAKLJUČKI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

Vsi anketiranci so **zelo zadovoljni (100%) s paleto izdelkov**, ki jih ponuja Lekarniška podružnica Planina, saj lahko s ponujenimi izdelki zadovoljujejo svoje potrebe. 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 100 % anketirancev. Tako je povprečna ocena 5,00, **kar potrjuje visok nivo reševanja reklamacij v Lekarniški podružnici Planina.**

Večina anketirancev (60%) meni, da je odpiralni čas zelo dober, 7 (23,33%) jih meni, da je delovni čas dober, 5 (16,67%) pa meni, da je delovni čas lekarne slab. Tako je povprečna ocena odpiralnega časa na lestvici od 1 do 5 3,87, **kar potrjuje dober odpiralni čas v Lekarniški podružnici Planina.**

4 anketiranca so poudarili, da jih moti odpiralni čas in Lekarne Planina in da je odprta premalo dni, 1 anketiranec je napisal, da ni reklamacij, 1 pa je poudaril, da bi lekarna morala biti odprta, ko dela zdravnica.

Na drugi strani pa so se anketiranci v velikem številu odzvali na temo o pohvalah v Lekarniški podružnici Planina. Prejeli smo **15 pohval, ki se nanašajo predvsem na prijaznost, svetovanje ter strokovnost farmacevtov, odnos do strank in zaposlene v lekarni.**