

Analiza anketnega vprašalnika za uporabnike v letu 2020

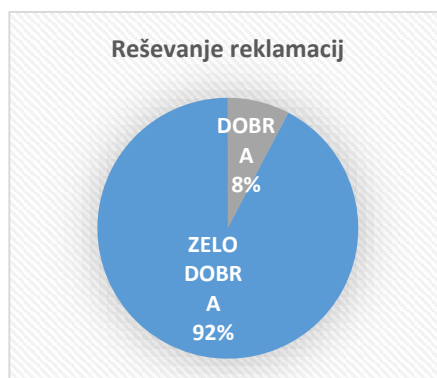
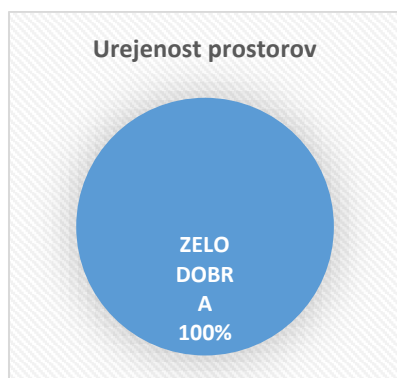
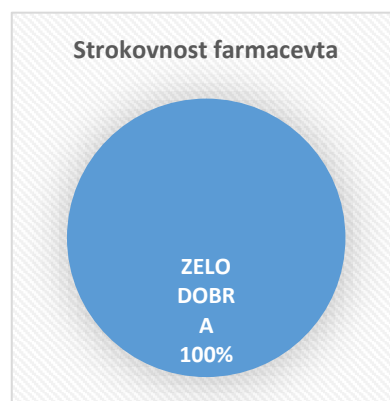
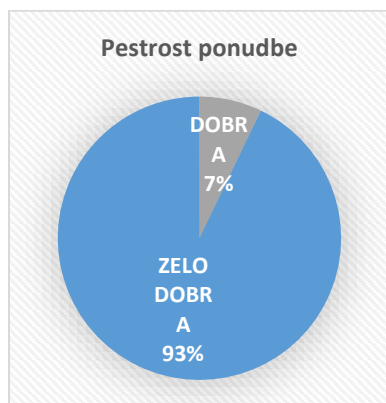
Enota: Sevnica

Anketni vprašalnik, ki je bil pripravljen v decembru 2020, je izpolnilo le 14 uporabnikov v Lekarni Sevnica.

REZULTATI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

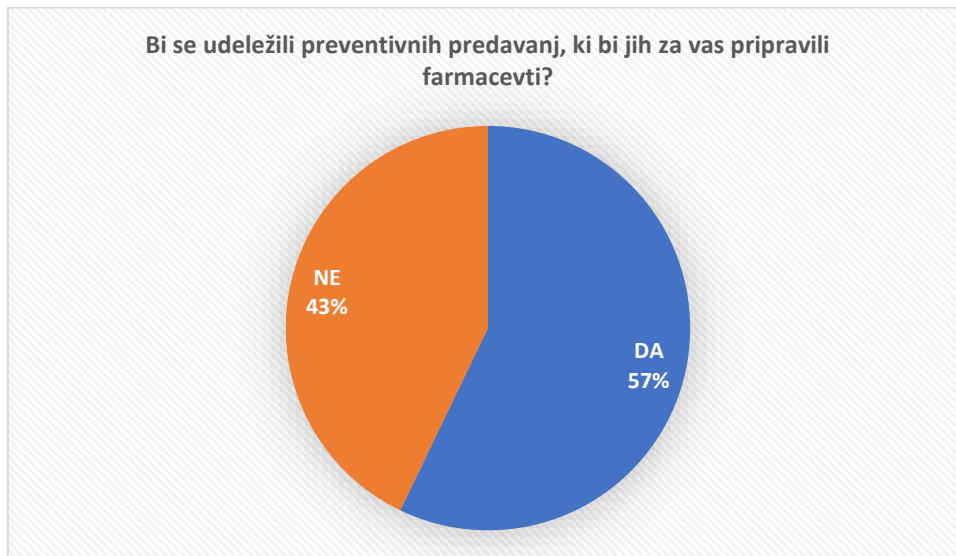
Anketiranci so se v prvem delu ankete opredelili na oceno posameznih trditev, ki se nanašajo na Lekarno Sevnica, pri čemer 1 pomeni najslabšo oceno, 5 pa najboljšo oceno.

TRDITEV	Skupaj odgovorov:	Slaba 1	Dobra 3	Zelo dobra 5	Povprečna ocena:
PESTROST PONUDBE	14	0	1	13	4,86
RAZUMLJIVOST SVETOVANJA	14	0	0	14	5,00
STROKOVNOST FARMACEVTA	14	0	0	14	5,00
UREJENOST PROSTOROV	14	0	0	14	5,00
REŠEVANJE REKLAMACIJ	13	0	1	12	4,85



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?	14	8	6



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:	5
• Naravna medicina, alternativa	1
• Zdrava prehrana	1
• Gibanje	1
• Dodatki v zvezi z zdravili	1
• Medsebojno spoštovanje	1

Ali vas kaj posebno moti?	0

Bi kaj posebej pohvalili?	10
• Prijaznost	6
• Potrpežljivost	1
• Ustrežljivost	1
• Svetovanje	2

ZAKLJUČKI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

13 anketirancev je (93 %) **zelo zadovoljni s pestrostjo ponudbe**, ki jo ponuja Lekarna Sevnica, saj lahko s ponujenimi izdelki zadovoljujejo svoje potrebe, eden p je na to vprašanje odgovoril z oceno dobro. Povprečna ocena pestrosti ponudbe na lestvici od 1 do 5 je 4,86, kar pomeni, da **ima Lekarna Sevnica zelo dobro in zadovoljivo ponudbo, s katero lahko uporabniki zadovoljijo svoje potrebe.**

100 % anketirancev je **z najboljšo oceno ovrednotilo razumljivost svetovanja**, 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.**

Vseh 14 anketirancev (100 %) je pohvalilo urejenost prostorov. Povprečna ocena urejenosti prostorov je na lestvici od 1 do 5 tako 5,00, kar **potrjuje, da ima Lekarna Sevnica ustrezno urejene prostore**, kar anketiranci tudi opazijo.

Na vprašanje o reševanju reklamacij je z oceno zelo dobro odgovorilo 12 anketirancev, 1 pa je odgovoril z oceno srednje dobro. Eden na to vprašanje ni odgovoril, tako je povprečna ocena 4,85, **kar potrjuje ustrezno reševanje reklamacij v Lekarni Sevnica.**

57 % anketirancev **bi se udeležilo preventivnih predavanj, ki bi jih pripravili farmacevti**, drugih 43 % 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**: naravna medicina, alternativa, zdrava prehrana, gibanje, dodatki v zvezi z zdravili, medsebojno spoštovanje.

Anketiranci v Lekarni Sevnica so podali 10 **pohval, ki se nanašajo predvsem na prijaznost farmacevtov, njihovo strokovnost in kakovost njihovega svetovanja.**

Analiza anketnega vprašalnika za uporabnike v letu 2020

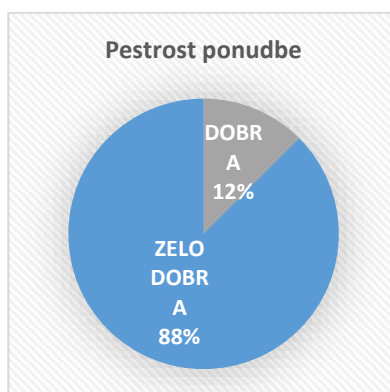
Enota: Senovo

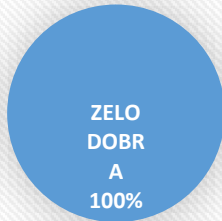
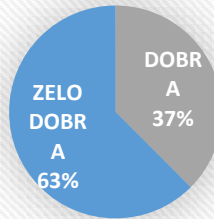
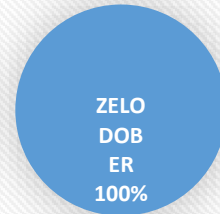
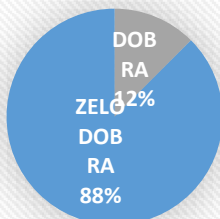
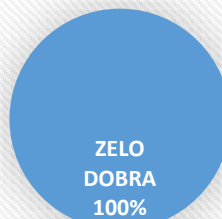
Anketni vprašalnik, ki je bil pripravljen v decembru 2020, je izpolnilo 8 uporabnikov v Lekarni Sevnica v enoti Senovo.

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	8		1	7	4,75
RAZUMLJIVOST SVETOVANJA	8			8	5,00
PRIJAZNOST ZAPOSLENIH DO UPORABNIKOV	8			8	5,00
STROKOVNOST FARMACEVTA	8			8	5,00
UREJENOST PROSTOROV	8		3	5	4,25
ODPIRALNI ČAS	8			8	5,00
HITROST POSTREŽBE	8		1	7	4,75
REŠEVANJE REKLAMACIJ	8			8	5,00



Strokovnost farmacevtov

Urejenost prostorov

Odpiralni čas

Hitrost postrežbe

Reševanje reklamacij


V nadaljevanju anketiranci niso navedli, da jih v enoti Lekarne Sevnica na Senovem kaj posebej moti, je pa 8 anketirancev pohvalilo prijaznost, ustrežljivost ter svetovanje farmacevtk.

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

Bi kaj posebej pohvalili?	8
Prijaznost	3
Strokovnost	2
Ustrežljivost	3

ZAKLJUČKI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

Anketiranci so v večini (87 %) **zelo zadovoljni s pestrostjo ponudbe**, ki jo ponuja Lekarna Senovo, saj lahko s ponujenimi izdelki zadovoljujejo svoje potrebe, 1 anketiranec (13 %) pa je pestrost ponudbe ocenil z oceno dobro. Povprečna ocena pestrosti ponudbe na lestvici od 1 do 5 je 4,75, 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.**

Večina anketirancev (62 %) je pohvalilo urejenost prostorov, 3 (38 %) pa so urejenost ocenili z oceno dobro. Povprečna urejenost prostorov na lestvici od 1 do 5 je 4,25, kar **potrjuje, da ima enota Senovo ustrezno urejene prostore.**

Na vprašanje o odpiralnem času je z oceno zelo dobro odgovorilo 8 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 7 vprašanih, kar znaša 87 % vseh vprašanih, z oceno dobro pa je odgovoril 1 vprašani (13 %). Povprečna ocena je 4,75, **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 8 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 nismo dobili nobenega odgovora, **kar kaže na zadovoljstvo uporabnikov v enoti Lekarne Sevnica na Senovem.**

Na vprašanje če bi kaj posebno pohvalili pa je 8 anketirancev **pohvalilo predvsem prijaznost in ustrežljivost farmacevtk ter njihovo svetovanje.**

Analiza anketnega vprašalnika za uporabnike v letu 2020

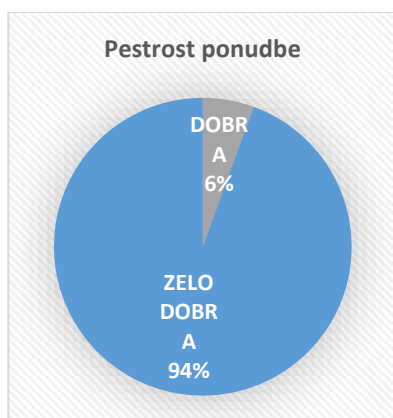
Enota: Krmelj

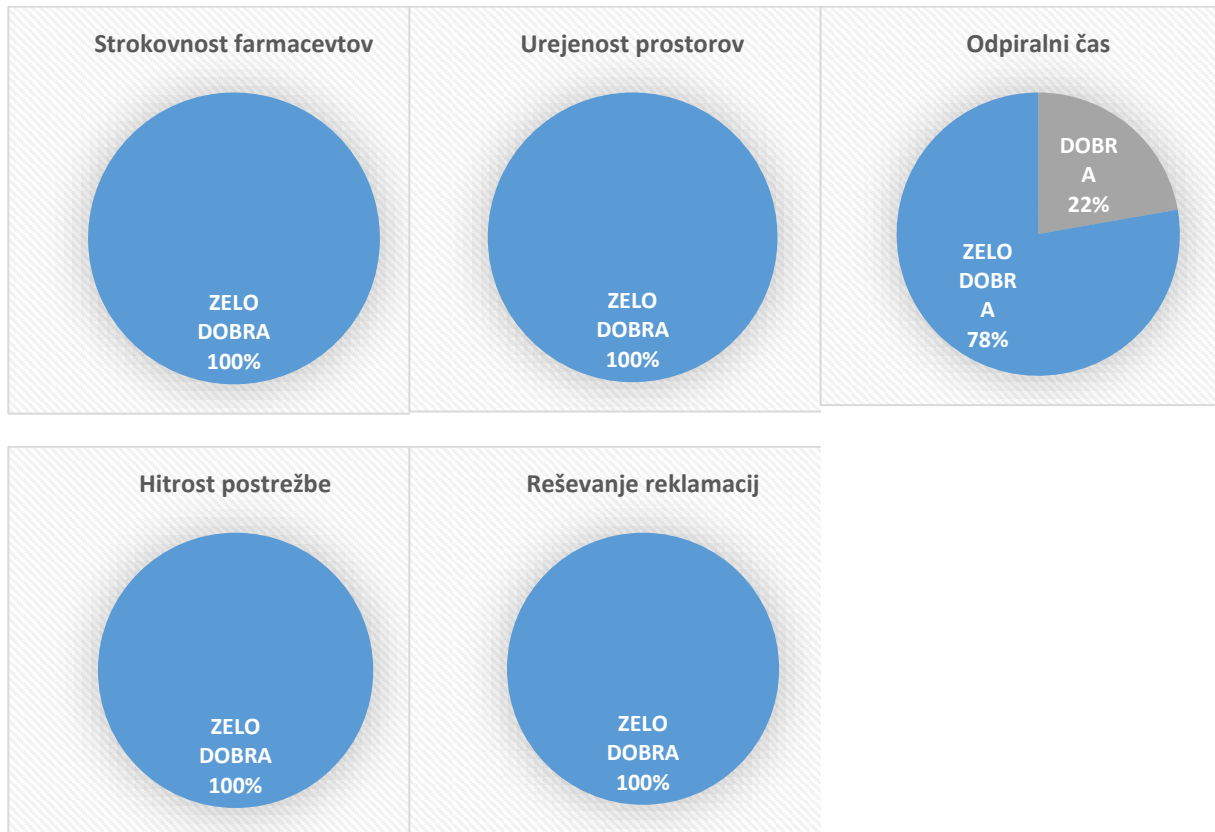
Anketni vprašalnik, ki je bil pripravljen v decembru 2020, je izpolnilo 18 uporabnikov v Lekarni Sevnica v enoti Krmelj.

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	18		1	17	4,89
RAZUMLJIVOST SVETOVANJA	18			18	5,00
PRIJAZNOST ZAPOSLENIH DO UPORABNIKOV	18			18	5,00
STROKOVNOST FARMACEVTA	18			18	5,00
UREJENOST PROSTOROV	18			18	5,00
ODPIRALNI ČAS	18		4	14	4,56
HITROST POSTREŽBE	18			18	5,00
REŠEVANJE REKLAMACIJ	18			18	5,00





V nadaljevanju anketiranci niso navedli, da jih v enoti Lekarne Sevnica v Krmelju kaj posebej moti, so pa pohvalili prijaznost in strokovnost zaposlenih, eden pa je pohvalil izgled lekarne.

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

Bi kaj posebej pohvalili?	10
• prijaznost	7
• strokovnost	2
• lepa lekarna	1

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 (6 %) 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 4,89, 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.**

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 14 vprašanih, kar je 78 % vseh vprašanih, z oceno dobro se je strinjalo 22 % vprašanih kar pomeni 4 od vseh vprašanih, s slabo pa jih ni bilo, tako je povprečna ocena 4,56, **kar potrjuje ustrezen delovni čas Lekarne Sevnica v enoti Krmelj.**

Na vprašanje o hitrosti postrežbe pa je z oceno zelo dobro odgovorilo vseh 18 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 18 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 19 anketirancev podalo pohvalo za **prijaznost, strokovnost farmacevtov**, 1 pa je pohvalil **izgled lekarne.**

Analiza anketnega vprašalnika za uporabnike v letu 2020

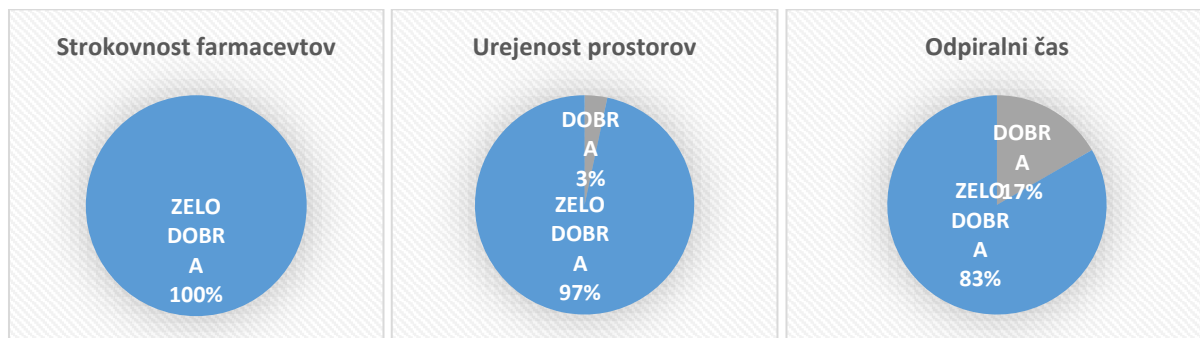
Enota: Planina

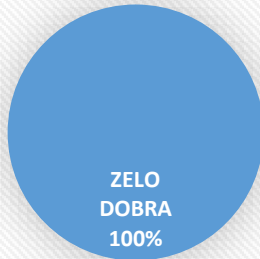
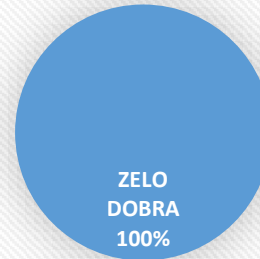
Anketni vprašalnik, ki je bil pripravljen v decembru 2020, je izpolnilo 30 uporabnikov v Lekarniški podružnici Planina.

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		1	29	4,93
ODPIRALNI ČAS	30		5	25	4,67
HITROST POSTREŽBE	30			30	5,00
REŠEVANJE REKLAMACIJ	30			30	5,00



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
Svetovanje	1
Prijaznost	9
Strokovnost	3
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.**

Anketiranci so v večini (96 %) pohvalili urejenost prostorov. 1 anketiranec je urejenost prostorov ocenil kot dobro (4 %). Povprečna ocena urejenosti prostorov je na lestvici od 1 do 5 tako 4,93, 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 (83 %) meni, da je odpiralni čas zelo dober, nekaj (17 %) pa meni, da je delovni čas dober. Tako je povprečna ovčna odpiralnega časa na lestvici od 1 do 5 4,67 %, **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.**