

Analiza anketnega vprašalnika za uporabnike v letu 2023

Enota: Sevnica

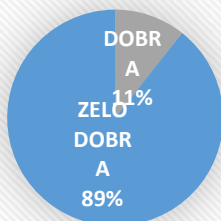
Anketni vprašalnik, ki je bil pripravljen v decembru 2023, je izpolnilo 47 uporabnikov v Lekarni Sevnica.

REZULTATI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

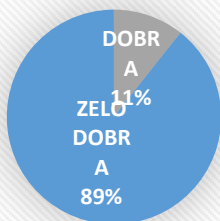
Anketiranci so se v prvem delu ankete opredelili na oceno posameznih trditev, ki se nanašajo na Lekarno Sevnica, pri čemer 1 pomeni najslabšo oceno, 5 pa najboljšo oceno.

TRDITEV	Skupaj odgovorov:	Slaba 1	Dobra 3	Zelo dobra 5	Povprečna ocena:
PESTROST PONUDBE	47		5	42	4,79
RAZUMLJIVOST SVETOVANJA	47		5	42	4,79
STROKOVNOST FARMACEVTA	46		5	41	4,78
UREJENOST PROSTOROV	46		3	43	4,87
REŠEVANJE REKLAMACIJ	41	1	3	37	4,76

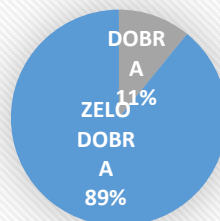
Pestrost ponudbe



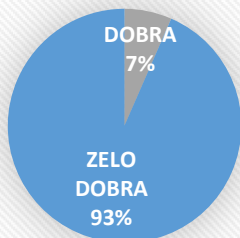
Razumljivost svetovanja



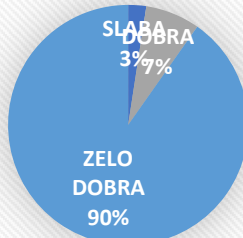
Strokovnost farmacevta



Urejenost prostorov

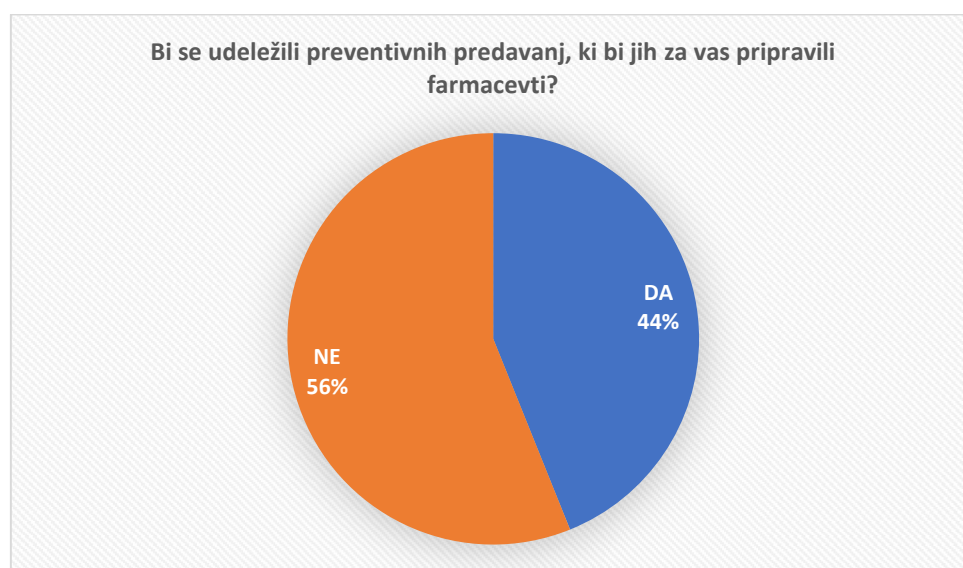


Reševanje reklamacij



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?	41	18	23



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:	11
• Zdravila	3
• Zdravo življenje in hujšanje	4
• preventiva	2
• prva pomoč	1
• sladkorna bolezen	1

Ali vas kaj posebno moti?	3
Parkirno mesto	1
Čakalne vrste	2

Bi kaj posebej pohvalili?	30
• Prijaznost	20
• Osebj	5
• Strokovnost	2
• Ustrežljivost	3

 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 2018	Stran 3 od 15
---	---	--------------------------

ZAKLJUČKI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

47 anketirancev je (89,36 %) **zelo zadovoljnih s pestrostjo ponudbe**, ki jo ponuja Lekarna Sevnica, saj lahko s ponujenimi izdelki zadovoljujejo svoje potrebe, 5 (10,64 %) pa je na to vprašanje odgovorilo z oceno dobro. Povprečna ocena pestrosti ponudbe na lestvici od 1 do 5 je 4,79, kar pomeni, da **ima Lekarna Sevnica zelo dobro in zadovoljivo ponudbo, s katero lahko uporabniki zadovoljijo svoje potrebe.**

89,36 % anketirancev je **z najboljšo oceno ovrednotilo razumljivost svetovanja**, 5 (10,64 %) jih je vprašanje ocenilo z oceno dobro. Povprečna ocena razumljivosti svetovanja na lestvici od 1 do 5 je 4,79, kar pomeni, da **strokovno osebje Lekarne Sevnica svetuje jasno in razumljivo in da so uporabniki s svetovanjem zelo zadovoljni.**

46 (89,13 %) anketirancev je strokovnost zaposlenih ocenili z najboljšo oceno, 5 (10,87 %) pa z oceno dobro. Povprečna ocena strokovnost farmacevta je na lestvici od 1 do 5 tako 4,78, kar **potrjuje visoko strokovnost zaposlenih.**

43 anketirancev (93,48 %) je pohvalilo urejenost prostorov z najboljšo oceno, 3 so ocenili z oceno dobro. Povprečna ocena urejenosti prostorov je na lestvici od 1 do 5 tako 4,87, kar **potrjuje, da ima Lekarna Sevnica ustrezno urejene prostore**, kar anketiranci tudi opazijo.

Na vprašanje o reševanju reklamacij je z oceno zelo dobro odgovorilo 37 anketirancev (80,43 %), 3 so odgovorili z oceno srednje dobro, 1 pa z oceno slabo. 6 anketirancev na to vprašanje ni odgovorilo. Tako je povprečna ocena 4,76, **kar potrjuje ustrezno reševanje reklamacij v Lekarni Sevnica.**

43,90 % anketirancev **bi se udeležilo preventivnih predavanj, ki bi jih pripravili farmacevti**, drugih 56,10 % pa se predavanj ne bi udeležilo. Rezultati kažejo **številčno 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, zdravo življenje in hujšanje, preventiva, prva pomoč in sladkorna bolezen.

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

Anketiranci v Lekarni Sevnica so podali 30 **pohval, ki se nanašajo predvsem na prijaznost farmacevtov, njihovo strokovnost, ustrežljivost in kakovost njihovega svetovanja, ter na splošno na osebje.**



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 2018**

Stran

4 od 15

Analiza anketnega vprašalnika za uporabnike v letu 2023

Enota: Senovo

Anketni vprašalnik, ki je bil pripravljen v decembru 2023, je izpolnilo 9 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				9	5,00
RAZUMLJIVOST SVETOVANJA				9	5,00
PRIJAZNOST ZAPOSLENIH DO UPORABNIKOV				9	5,00
STROKOVNOST FARMACEVTA				9	5,00
UREJENOST PROSTOROV				9	5,00
ODPIRALNI ČAS				9	5,00
HITROST POSTREŽBE				9	5,00
REŠEVANJE REKLAMACIJ				9	5,00



Strokovnost farmacevtov

**ZELO
DOBRA
100%**

Urejenost prostorov

**ZELO DOBRA
100%**

Odpiralni čas

**ZELO
DOBER
100%**

Hitrost postrežbe

**ZELO
DOBRA
100%**

Reševanje reklamacij

**ZELO
DOBRA
100%**

V nadaljevanju je 1 anketiranec navedel, da jih v enoti Lekarne Sevnica na Senovem moti le otesnjenost prostora, 4 anketiranci pa so pohvalili prijaznost, strokovnost ter odnos do strank.

Ali vas kaj posebno moti?	1
Utesnjenost prostora	1

Bi kaj posebej pohvalili?	4
Prijaznost	3
Strokovnost	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 2018	Stran 7 od 15
---	---	--------------------------

ZAKLJUČKI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

Vsi anketiranci (100 %) so **zelo zadovoljni 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. 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 16 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 vseh 9 vprašanih, kar znaša 100 % . 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 9 anketirancev kar je 100 %. 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 e 1 anketiranec izpostavil utesnjenost prostora, **kar kaže na zadovoljstvo uporabnikov v enoti Lekarne Sevnica na Senovem.**

Na vprašanje če bi kaj posebno pohvalili pa so 4 anketiranci **pohvalili predvsem prijaznost in ustrežljivost farmacevtk ter njihovo svetovanje.**

Sevnica, 5. 2. 2024



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 2018**

Stran

8 od 15

Analiza anketnega vprašalnika za uporabnike v letu 2023

Enota: Krmelj

Anketni vprašalnik, ki je bil pripravljen v decembru 2023, je izpolnilo 14 uporabnikov v Lekarni Sevnica v enoti Krmelj.

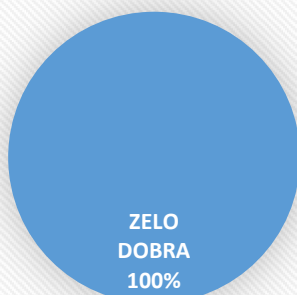
REZULTATI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

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

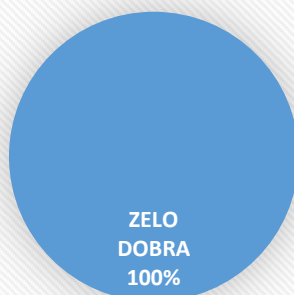
VPRAŠANJE	Skupaj odgovorov:	SLABA 1	DOBRA 3	ZELO DOBRA 5	Povprečna ocena:
PESTROST PONUDBE	14			14	5,00
RAZUMLJIVOST SVETOVANJA	14			14	5,00
PRIJAZNOST ZAPOSLENIH DO UPORABNIKOV	14			14	5,00
STROKOVNOST FARMACEVTA	14			14	5,00
UREJENOST PROSTOROV	14			14	5,00
ODPIRALNI ČAS	14			14	5,00
HITROST POSTREŽBE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



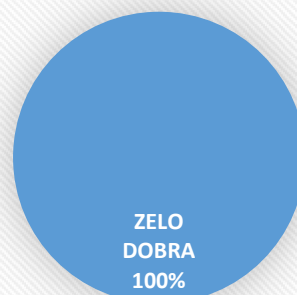
Strokovnost farmacevtov



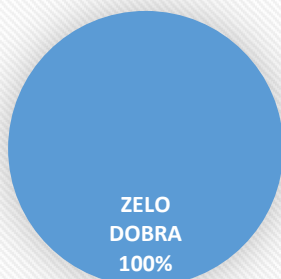
Urejenost prostorov



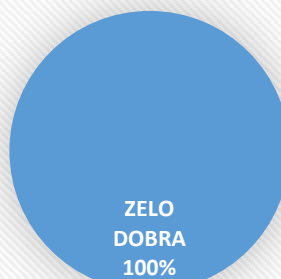
Odpiralni čas



Hitrost postrežbe



Reševanje reklamacij



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

Ali vas kaj posebno moti?

Bi kaj posebej pohvalili?

10

• prijaznost	3
• strokovnost	1
• urejenost prostora	1
• zaposlene	5

 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 2018	Stran 11 od 15
---	---	---------------------------

ZAKLJUČKI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

V Lekarni Krmelj je 14 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 14 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 14 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 14 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 10 anketirancev podalo pohvalo za **prijaznost, strokovnost in dostopnost farmacevtov ter 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 2018**

Stran

12 od 15

Analiza anketnega vprašalnika za uporabnike v letu 2023

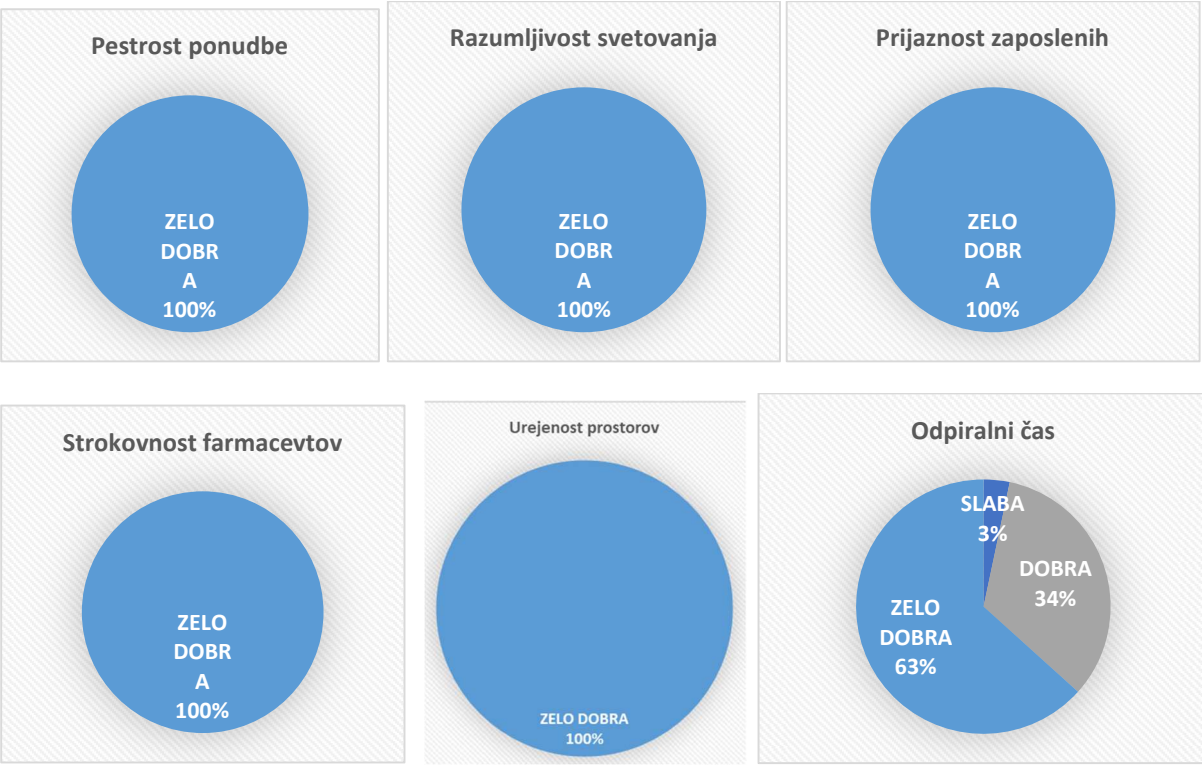
Enota: Planina

Anketni vprašalnik, ki je bil pripravljen v decembru 2023, je izpolnilo 30 uporabnikov v Lekarniški podružnici Planina.

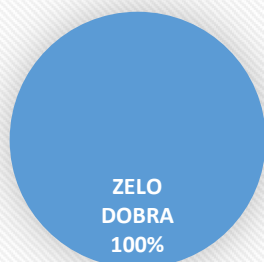
REZULTATI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

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

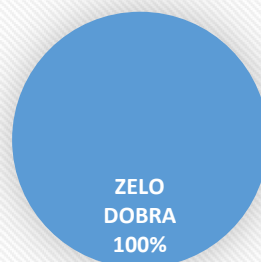
VPRAŠANJE	Skupaj odgovorov:	SLABA 1	DOBRA 3	ZELO DOBRA 5	Povprečna ocena:
PESTROST PONUDBE	30			30	5,00
RAZUMLJIVOST SVETOVANJA	30			30	5,00
PRIJAZNOST ZAPOSLENIH	30			30	5,00
STROKOVNOST FARMACEVTA	30			30	5,00
UREJENOST PROSTOROV	30			30	5,00
ODPIRALNI ČAS	30	1	10	19	4,20
HITROST POSTREŽBE	30			30	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?	1
Premalo dni odprta lekarna.	1

Bi kaj posebej pohvalili?	22
Prijaznost	8
Strokovnost	3
Prodajalko Anjo	11

 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 2018	Stran 15 od 15
---	---	---------------------------

ZAKLJUČKI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

Vsi anketiranci so **zelo zadovoljni 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 100 % anketirancev. Tako je povprečna ocena 5,00, **kar potrjuje visok nivo reševanja reklamacij v Lekarniški podružnici Planina.**

Večina anketirancev (63,33%) meni, da je odpiralni čas zelo dober, nekaj (33,33 %) jih meni, da je delovni čas dober, eden (3,33%) pa meni, da je delovni čas lekarnje slab. Tako je povprečna ocena odpiralnega časa na lestvici od 1 do 5 4,20 %, **kar potrjuje dober odpiralni čas v Lekarniški podružnici Planina.**

1 anketiranec je napisal, da ga moti odpiralni čas in Lekarnje 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 **22 pohval, ki se nanašajo predvsem na prijaznost ter strokovnost farmacevtov, odnos do strank in zaposlene v lekarni.**