

ZADEVA: ANKETA O KOMPLIANCI STRANK V LEKARNI ZUPANČIČEVA JAMA, MAJ 2021

Anketa je bila opravljena v mesecu maju 2021, z namenom izvedbe notranje analize zadovoljstva strank z lekarniškim delom naše lekarne in hkrati oceno sodelovanja in razumevanja med pacientom in strokovnjakom (komplianca). Pristopale so večinoma stalne stranke naše lekarne. Potekala je v času Covid-19 epidemije ob upoštevanju varnostnih protokolov.

Sodelovalo je 100 ANKETIRANCEV. POVPREČNA STAROST 62,8 LET, 32% DELOVNO AKTIVNIH, 57% žensk, 43% moških.

Podana so bila vprašanja:

ALI POZNATE NAMEN JEMANJA PREJETEGA ZDRAVILA?

KAKO RAZUMLJIVO SMO VAM RAZLOŽILI PRAVILNO UPORABO ZDRAVILA?

KAKO DOBRO SMO VAM POMAGALI PRI REŠEVANJU TEŽAV POVEZANIH Z VAŠIMI ZDRAVILI?

KAKO DOBRO SMO VAM POMAGALI PRI REŠEVANJU VAŠIH ZDRAVSTVENIH TEŽAV?

Odgovori so bi ocenjeni z 1 do 5, pri tem je 1 najnižja in 5 najvišja ocena zadovoljstva.

REZULTATI:

Vsem strankam je bil znan razlog jemanja zdravil.

91% anketirancev je ocenilo našo strokovno razlago kot odlično (5) razumljivo, kar je v veliki meri pogojeno tudi z večinoma stalnimi strankami lekarne, a hkrati to odraža tudi dobro pojasnilo s strani celotne zdravstvene službe.

Našo strokovno pomoč pri težavah zaradi in ob jemanju zdravil so ocenili s povprečno zelo visoko oceno 4,9. Pri vsakem desetem pa lahko kljub temu še izboljšamo pomoč pri težavah zaradi prejemanja zdravil. Vprašanje pa je kaj lahko še naredimo pri reševanju težav z zdravjem naših strank, kjer kar četrtina ni ocenila naše usluge oz. naše pomoči pri njihovih zdravstvenih težavah s petico.

Zaključek:

V skupnem je izražena odlična complianca anketirancev glede poznavanja namena prejemanja zdravil in jasnosti razlag ter pomoči pri težavah zaradi zdravil, kar je primarna vloga lekarniškega farmacevta. Povprečje ocen je odlično (4,88), negativnih ocen ni, le 3 od 400 podanih ocen izražajo oceno dobro (3). Zanesljivo pa lahko s še izboljšano komunikacijo in strokovnim svetovanjem tudi v naprej pozitivno vplivamo na sicer že sedaj odlično zadovoljstvo strank z našo storitvijo, kar vpliva tudi na njihovo zdravje in je eden od ključnih ciljev našega dela in poslanstva. Visoke ocene so še bolj imponantne, če upoštevamo delovanje sistema pod Covid-19 epidemijskimi razmerami. Vedno pa težimo k odličnosti.