

ZADEVA: ANKETA O ZADOVOLJSTVU STRANK S STORITVAMI V LEKARNI ZUPANČIČEVA JAMA, MAJ 2022

Anketa je bila opravljena v mesecu maju 2022, v času po zaključku Covid 19 epidemije, ob upoštevanju varnostnih protokolov in z namenom notranje analize zadovoljstva strank z našim lekarniškim delom. K anketi so večinoma pristopale stalne stranke lekarne.

Sodelovalo je 50 anketirancev, 68% žensk, 32% moških, 2 tretjini (68%) je bilo delovno aktivnih, povprečna starost 53,1 let.

Podana so bila vprašanja:

OCENITE DOSTOPNOST LEKARNE

OCENITE ZALOŽENOST LEKARNE

OCENITE HITROST DOBAVE V LEKARNI

OCENITE ČAS V ČAKALNI VRSTI

OCENITE MOŽNOST POGOVORA S STROKOVNJAKOM

OCENITE DOSTOPNOST PO TELEFONU

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

REZULTATI:

Pri vprašanjih, ki odražajo DOSTOPNOST lekarne (fizično, telefonsko, vprašanja 1 in 6) je povprečna ocena 4,73, odlične v 77%, le 1% jih ocenjuje kot povprečne (3) in to pri telefonski dostopnosti, slabše ocene ni.

Na področju ZALOŽENOSTI LEKARNE je povprečna ocena 4,61, odgovori (2 in 3) pa kažejo skoraj pri tretjini anketirancev željo in možnost po izboljšanju (68% je odličnih ocen, le 6% jih ocenjuje kot povprečno (3), prisotna pa je tudi ena negativna ocena na področju zaloga), vendar pa je nato zadovoljstvo s hitrostjo dobave željenega zdravila odlična 4,74 in najslabša ocena je prav dobra. Glede na lansko leto so ocene nekoliko višje- boljše, vseeno pa je smiselno nadaljevati z ukrepi za boljše založenost lekarne, ki pa je že sedaj po ocenah strank v primerjavi s konkurenco nadpovprečna in je zadovoljiti popolnoma vsem nerealen cilj.

Glede ČAKANJA NA STORITEV v lekarni je povprečna ocena visokih 4,58, vendar je 32% anketirancev izkazuje željo in možnost po izboljšanju (ni ocena 5), s tem da sta le dve oceni (4%) slabši od prav dobro.

Nekoliko manjše zadovoljstvo s čakalni časom v lekarni pa nato odlično popravi mnenje anketirancev o MOŽNOST POGOVORA s strokovnjakom v lekarni, ki je fantastično (4,76, oz 80% odličnih ocen), kar je eden od najpomembnejših kazalnikov lekarniškega dela, poslanstva.

MNENJE: Povprečne ocene glede na lansko koronsko leto so nekoliko nižje, na kar pomembno vpliva tudi struktura anketirancev v kateri je letos bistveno več delovno aktivnih mlajših ljudi, katerih pričakovanja so običajno višja. Glede na podane ocene anketirancev, ki večinoma lekarno dobro poznajo, je zadovoljstvo z lekarniški storitvami še vedno Odlično (povprečna ocena je 4,68), le 3,6% ocen je slabših od prav dobre. Položaj in dostopnost lekarne sta odlična, visoka je stopnja zadovoljstva s storitvami, le manjši odklon od odličnosti je zaznan pri založenosti lekarne ter čakanju v vrsti, ki pa se takoj popravi z odlično hitrostjo dobave manjkajočih artiklov in možnostjo poglobljenega razgovora s strokovnjakom v lekarni. Lekarna sledi cilju poslovne odličnosti in izpolnjevanju svojega poslanstva za svoje stranke.