

## **ZADEVA: ANKETA O KOMPLIANCI STRANK V LEKARNI ZUPANČIČEVA JAMA, MAJ 2022**

Anketa je bila opravljena v mesecu maju 2022, 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. Prvič je potekala je v času po Covid-19 epidemiji, še vedno ob upoštevanju varnostnih protokolov.

Sodelovalo je 51 ANKETIRANCEV. POVPREČNA STAROST 53,7 LET, 62% DELOVNO AKTIVNIH, 61% žensk, 39% 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.

75% 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. Najslabša ocena je bila dobro (3), pri treh anketirancih.

Našo strokovno pomoč pri težavah zaradi in ob jemanju zdravil so ocenili s povprečno zelo visoko oceno 4,7. Prejeli smo 4 ocene dobro in 7 prav dobro.

Le trije pacienti so na vprašanje vpliva naše pomoči na njihovo zdravje ocenili naše usluge slabše kot odlično ali prav dobro, žal eden tudi negativno.

### **Zaključek:**

V skupnem je izražena odlična complianca anketirancev glede poznavanja namena prejemanja zdravil in jasnosti razlag ter pomoči pri težavah zaradi zdravil in reševanju zdravstvenih težav, kar je primarna vloga lekarniškega farmacevta. Povprečje ocen je odlično (4,69), le 9 od 204 podanih ocen izraža oceno dobro (3) in ena žal tudi negativno. Udeležba pri anketi je letos nekoliko manjša, prav tako povprečna ocena kot tudi posamezne ocene pri vprašanih 2 do 4, še vedno pa so vse povprečne ocene odlične.

Eden od razlogov za nižanje ocene glede na preteklo leto je povsem drugačna struktura anketirancev, ki so bistveno mlajši, večinsko delovno aktivni, posledično so redkejši uporabniki zdravstvenih storitev in tudi njihova pričakovanja so višja. Zanesljivo 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. Vedno težimo k odličnosti.