

## **ZADEVA: ANKETA O ZADOVOLJSTVU STRANK S STORITVAMI V LEKARNI ZUPANČIČEVA JAMA, MAJ 2021**

Anketa je bila opravljena v mesecu maju 2021, v času 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 100 anketirancev, 59% žensk, 41% moških, 1 tretjina je bilo delovno aktivnih, povprečna starost 60 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) so ocene odlične v 92%, le 1,5% jih ocenjuje kot povprečne (3), slabše ocene ni.

Na področju ZALOŽENOSTI LEKARNE odgovori kažejo skoraj pri polovici anketirancev željo in možnost po izboljšanju (le 53% je odličnih ocen, 8% jih ocenjuje kot povprečno (3), slabših ni), vendar pa je nato zadovoljstvo s hitrostjo dobave željenega zdravila odlična v 93%. Vseeno je smiselno razmisliti o ukrepih za boljšo založenost lekarne, ki pa je že sedaj po ocenah strank nadpovprečna.

Glede ČAKANJA NA STORITEV v lekarni je povprečna ocena visokih 4,7, vendar pa skoraj 30% anketirancev izkazuje željo in možnost po izboljšanju (ni ocena 5), a je treba vzeti v obzir tudi obdobje anketiranja, ki je potekalo v času Covid 19 epidemije, kar je pomembno vplivalo na delovne procese v lekarni.

Nekoliko manjše zadovoljstvo s čakalni časom v lekarni pa nato odlično popravi mnenje anketirancev o MOŽNOST POGOVORA s strokovnjakom v lekarni, ki je fantastično (4,94, oz 94% odličnih ocen), kar je eden od najpomembnejših kazalnikov lekarniškega dela, poslanstva.

### **MNENJE:**

Glede na podane ocene anketirancev, ki večinoma lekarno dobro poznajo, je zadovoljstvo z lekarniški storitvami Odlično (povprečna ocena je 4,8), negativnih ocen ni!, le 2% ocen je povprečnih (3). 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. Kljub oteženim razmeram zaradi Covid-19 epidemije.