

ZADEVA: ANKETA O KOMPLIANCI STRANK V LEKARNI ZUPANČIČEVA JAMA, MAJ 2023

Anketa je bila opravljena v mesecu maju 2023, 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. Metodologija je bila enaka kot pretekla leta.

Sodelovalo je 52 ANKETIRANCEV. POVPREČNA STAROST 53,1 LET, 64% DELOVNO AKTIVNIH, 59% žensk, 41% 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.

79% 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 dveh anketirancih.

Našo strokovno pomoč pri težavah zaradi in ob jemanju zdravil so ocenili s povprečno zelo visoko oceno 4,8. Prejeli smo 2 oceni dobro in 7 prav dobro.

Le dva pacienta sta na vprašanje vpliva naše pomoči na njihovo zdravje ocenili naše usluge slabše kot odlično ali prav dobro, noben 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 (4,79), nobena ocena negativna. Udeležba pri anketi je stabilna, letos je tako povprečna ocena kot tudi posamezne ocene pri vprašanih 2 do 4 še nekoliko višja, še vedno so vse povprečne ocene odlične.

Kljub podobni starostni strukturi kot preteklo leto je ponovno prišlo do zvišanja ocene glede na preteklo leto. Ker so stranke v povprečju mlajše kot pred dvema letoma, večinsko delovno aktivne, posledično redkejši uporabniki zdravstvenih storitev in tudi njihova pričakovanja so višja, smo z uvedenimi ukrepi dosegli željeno. 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. Vedno težimo k odličnosti.