

ZADEVA: ANKETA O ZADOVOLJSTVU STRANK S STORITVAMI V LEKARNI ZUPANČIČEVA JAMA, MAJ 2023

Anketa je bila opravljena v mesecu maju 2023, ponovno v času običajnega funkcioniranja naše družbe, brez epidemijskih ukrepov in omejitev, z namenom notranje analize zadovoljstva strank z našim lekarniškim delom. K anketi so večinoma pristopale stalne stranke lekarne.

Sodelovalo in v celoti izpolnilo anketni vprašalnik je 52 anketirancev, 59% žensk, 41% moških, 2 tretjini (64%) 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 4,76, odlične v 80%, manj kot 1% jih ocenjuje kot povprečne (3) in to pri telefonski dostopnosti, slabše ocene ni.

Na področju ZALOŽENOSTI LEKARNE je povprečna ocena 4,62, odgovori (2 in 3) pa kažejo pri tretjini anketirancev željo in možnost po izboljšanju (69% je odličnih ocen, le 5% jih ocenjuje kot povprečno (3), negativne ocene tokrat ni. Zadovoljstvo s hitrostjo dobave željenega zdravila je odlična 4,75 in najslabša ocena je prav dobra. Tudi glede na lansko in koronsko predlansko leto so ocene višje- boljše, kar pa ne zmanjšuje smisla nadaljevati z ukrepi za boljšo založenost lekarne, ki pa je že sedaj po ocenah strank v primerjavi s konkurenco nadpovprečna in jo je popolnoma zadovoljiti povsem nerealen cilj.

Glede ČAKANJA NA STORITEV v lekarni je povprečna ocena enaka lanski-visokih 4,58, vendar skoraj tretjina anketirancev izkazuje željo in možnost po izboljšanju (ni ocena 5), nobena ocena ni slabša od pravdobre.

Še vedno se ohranja odlično mnenje anketirancev o MOŽNOST POGOVORA s strokovnjakom v lekarni, ki je fantastično (4,78, oz 85% odličnih ocen), kar je eden od najpomembnejših kazalnikov lekarniškega dela, poslanstva.

MNENJE: Povprečne ocene glede na prvo pokoronsko lansko leto so spet nekoliko višje, kljub ohranjeni mlajši starostni strukturi anketirancev v kateri je letos še 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 ocenjeno kot stabilno Odlično (povprečna ocena je 4,68), ni ocen 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. Težave sosednjih konkurenčnih lekarn z zagotavljanjem rednega delovnega časa in stalnim kadrom se odražajo na našem delu, ki ga je več, prisotna je večja obremenitev kadra, na drugi strani pa tudi večje razumevanje strank za naše težave in realnost poslovanja, kar se najverjetneje tudi odrazi v višjih ocenah zadovoljstva z našimi storitvami.

Potrebno se je tega zavedati in ob tem je še večja nujnost, da Lekarna sledi cilju poslovne odličnosti in izpolnjevanju svojega poslanstva za svoje stranke.