

## **ZADEVA: ANKETA O KOMPLIANCI STRANK V LEKARNI ZUPANČIČEVA JAMA, MAJ-JUNIJ 2024**

Anketa je bila opravljena v mesecu maju in juniju 2024, 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.

Tudi letos je v anketi sodelovalo 52 ANKETIRANCEV. POVPREČNA STAROST 58 LET, 65,4% DELOVNO AKTIVNIH, 65,4% žensk, 34,6% moških.

Podana so bila enaka vprašanja kot prejšnja leta:

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.

96% anketirancev je ocenilo našo strokovno razlago kot odlično ali zelo dobro 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.

Letos je nekaj več pacientov na vprašanje vpliva naše pomoči na njihovo zdravje ocenilo kot zgolj povprečno (15,4% ali 8 pacientov je podalo ocen 3), naše usluge slabše kot to ni ocenil noben anketiranec.

Našo strokovno pomoč pri težavah zaradi in ob jemanju zdravil so ocenili s povprečno zelo visoko oceno 4,65. Prejeli smo 2 oceni dobro in 14 prav dobro.

### **Zaključek:**

V skupnem je izražena odlična komplianca 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 še vedno odlično (4,53), nobena ocena ni negativna. Udeležba pri anketi je stabilna, letos pa so tako povprečna ocena kot tudi posamezne ocene pri vprašanjih 2 do 4 nekoliko nižje, a še vedno so povprečne ocene, ki odražajo učinkovito jasno vlogo farmacevta odlične, pravdobro je le ocena našega vpliva na reševanje zdravstvenih problemov.

Letos je bil povprečni anketiranec nekoliko starejši (plus 5 let). Ocene glede na preteklo leto so nekoliko nižje. Kljub temu, da so stranke v povprečju starejše kot lani, je delež delovno aktivnih enak. Ti so posledično redkejši uporabniki zdravstvenih storitev, uporaba sodobnih informacijskih tehnologij je večja in tudi njihova pričakovanja ter zahtevnost do strokovnega kadra je tako višja. Povprečno podajajo nižjo oceno. 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.