

ZADEVA: ANKETA O ZADOVOLJSTVU STRANK S STORITVAMI V LEKARNI ZUPANČIČEVA JAMA, MAJ 2024

Anketa je bila opravljena v mesecu maju in juniju 2024 z namenom notranje analize zadovoljstva strank z našim lekarniškim delom. K anketi so večinoma tudi letos pristopale stalne stranke lekarne.

Sodelovalo in v celoti izpolnilo anketni vprašalnik je 52 anketirancev, 65,4% žensk, 34,6% moških, 2 tretjini (65,4%) je bilo delovno aktivnih, povprečna starost 58 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 85%, tokrat so tudi ocene telefonske dostopnosti v 93% odlične. Na področju ZALOŽENOSTI LEKARNE je povprečna ocena porasla na 4,82 (lani 4,62), odgovori (2 in 3) pa kažejo, da smo uspeli že tako dobro založenost lekarne še izboljšati, negativne ocene ni. Zadovoljstvo s hitrostjo dobave željenega zdravila je odlična 4,96 in najslabša ocena je prav dobra. Tudi glede na lansko in predhodna leta 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. Cilj bo ohraniti tako visoko zadovoljstvo strank

Glede ČAKANJA NA STORITEV v lekarni je letos ocena slabša 4,23. Skoraj 20% anketirancev izkazuje željo po hitrejši obravnavi, dve oceni sta celo negativni in izražata popolno nezadovoljstvo. V obeh primerih gre za nestalno stranki, ki sta izražala tudi splošno nezadovoljstvo z zdravstvenim sistemom.

Pada tudi lansko odlično mnenje anketirancev (4,78, oz 85% odličnih ocen, v letu 2024 ocena 4,35 in kar 11% ocen dobro ali slabše, tudi dve negativni) o MOŽNOSTI POGOVORA s strokovnjakom v lekarni. Le to je zaskrbljujoče, saj je to eden od najpomembnejših kazalnikov lekarniškega dela in poslanstva lernarjev.

MNENJE: Povprečne ocene glede na lansko leto so nekoliko nižje. Kljub višji starostni strukturi anketirancev je letos večji delež 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 4,63), se pa povečuje delež ocen slabših od prav dobre in pojavile so se tudi negativne.

Položaj in dostopnost lekarne sta ocenjeni kot odlična. Odlična in bistveno izboljšana glede na preteklo leto je tudi stopnja zadovoljstva s storitvami in založenostjo, le manjši odklon od odličnosti je zaznan pri čakanju v vrsti in možnostjo razgovora s strokovnjakom. Zavedati se moramo, da se težave sosednjih konkurenčnih lekarn z zagotavljanjem rednega delovnega časa in stalnega kadra odražajo tudi na našem delu, ki ga je posledično vse več, prisotna je večja obremenitev kadra in pomanjkanje časa za posameznega pacienta. Na drugi strani imamo tudi večje nerazumevanje strank za naše težave in realnost poslovanja, kar je tudi odraz ne najboljšega

odnosa odločevalcev v zdravstvu do lekarništva in predvsem posledica vse slabše javne podobe zdravstva. Vse to se jasno odrazi v nižjih 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, ter stalno izboljšuje svoje delo s strankami.