

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA  
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

**Apoteka Sremska Mitrovica**

Decembar 2010. godine

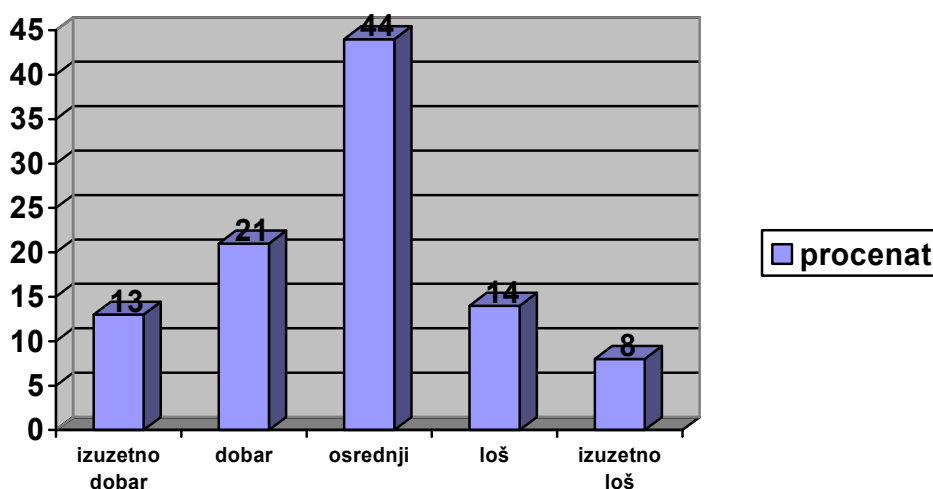
## ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA PRUŽENOM USLUGOM U APOTECI

Procena zadovoljstva korisnika radom apoteke izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja 144 korisnika. Prosečna starost ispitanika je 51 godina, 57% ispitanika predstavljaju žene, a 43% muškarci.

Najveći broj korisnika su završili srednju školu 58%, visoku i višu školu završilo je 26% korisnika, 12% ima završenu osnovnu školu i 4% korisnika nije završilo osnovnu školu.

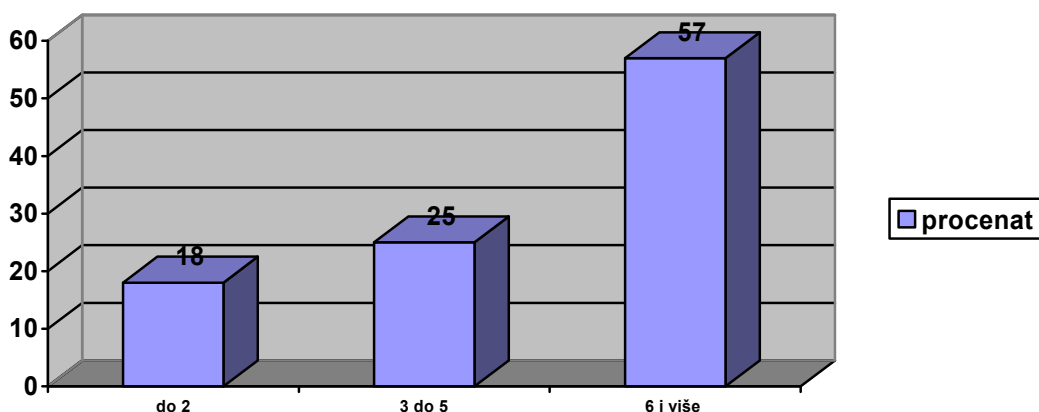
Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao osrednji 44%, dobar 21%, loš 14%, izuzetno dobar 13% i izuzetno loš 8%.

Grafikon- Materijalni status korisnika



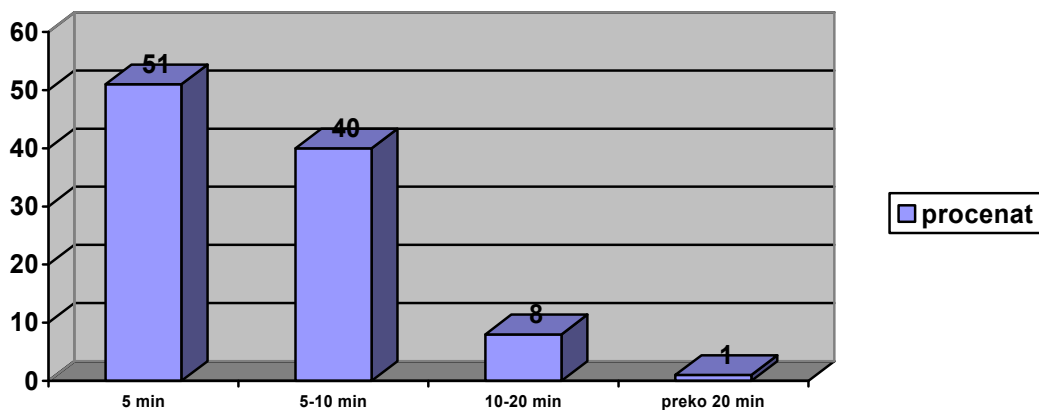
Na pitanje koliko su puta posetili apoteku u poslednjih 12 meseci, uključujući i taj put dobijeni su sledeći odgovori - najveći broj korisnika 57% posetio je apoteku 6 puta i više, 25% korisnika u apoteku odlazi 3 do 5 puta u toku godine, a 18% korisnika apoteku posećuje do 2 puta.

**Grafikon- Broj poseta u toku godine**



Na pitanje šta misle da li dugo čekaju u apoteci pri preuzimanju lekova propisanih na recept tj. koliko dugo čekaju u redu 51% korisnika odgovorio je sa ne duže od 5 minuta, 40% čeka između 5 i 10 minuta, 8% između 10 i 20 minuta a 1% korisnika čeka duže od 20 minuta u redu.

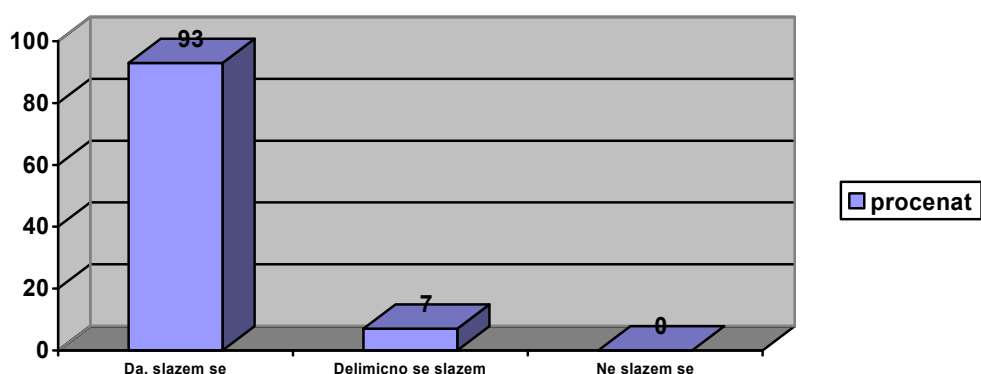
**Grafikon- Vreme čekanja u apoteci**



Korisnici su izneli slaganje sa određenim izjavama koje se odnose na apoteku.

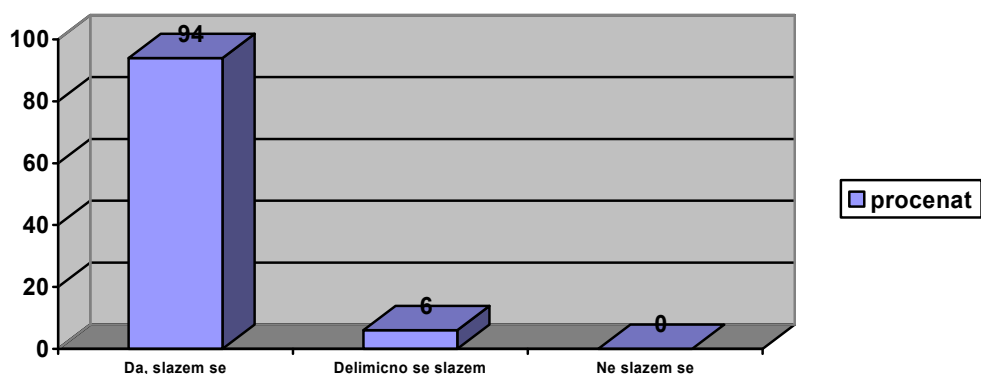
Sa izjavom da im lokacija apoteke odgovara slaže se 93% korisnika i delimično se slaže 7%.

**Grafikon – Lokacija apoteke**



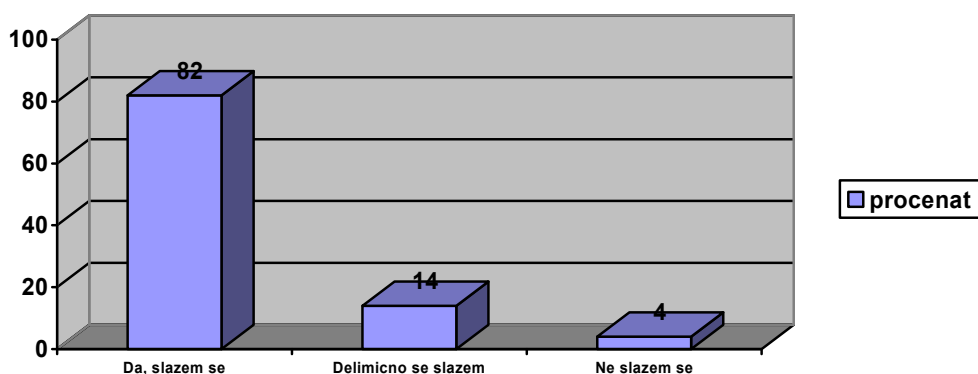
Sa izjavom da je deo prostora u apoteci koji je namenjen za čekanje pacijenata/korisnika dovoljno velik ocenjen je na sledeći način – 94% korisnika se slaže a 6% se delimično slaže.

**Grafikon – Veličina čekaonice**



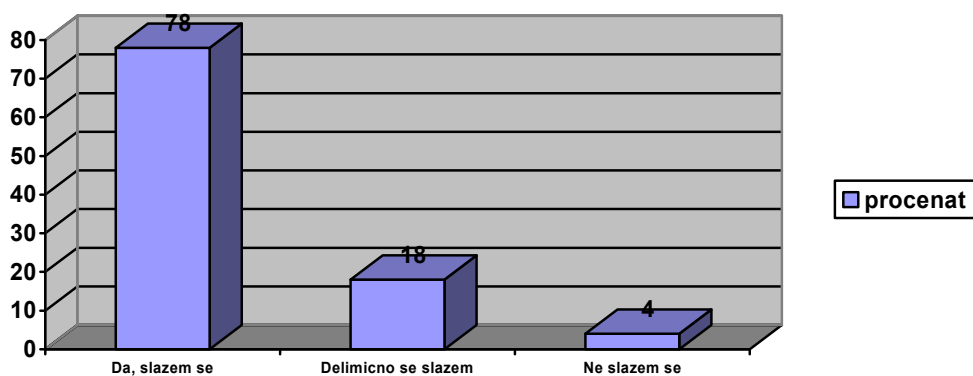
Sa izjavom da u apoteci ima dovoljan broj radnih mesta za recepturnim pultom za rad sa pacijentima/korisnicima slaže se 82% korisnika, 14% se delimično slaže a 4% korisnika se ne slaže.

Grafikon – Broj receptura



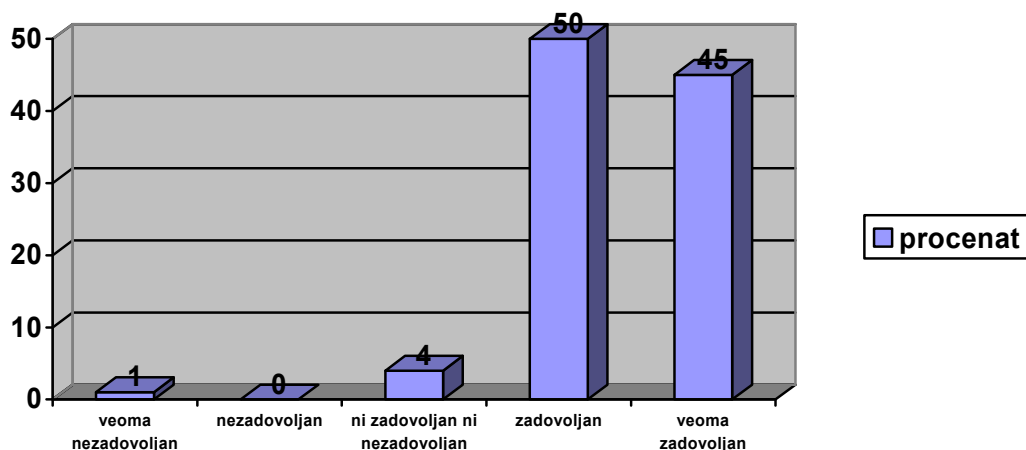
Sa izjavom da je prostor u apoteci organizovan tako da im je obezbedena privatnost/poverljiv razgovor slaže se 78% korisnika, 18% se delimično slaže a 4% korisnika se ne slaže.

Grafikon – Privatnost razgovora



Na pitanje kako ocenjuju snabdevenost apoteke, korisnici su odgovorili na sledeći način – 1% je veoma nezadovoljno, 4% nema stav, 45% je veoma zadovoljno i 50% korisnika je zadovoljno.

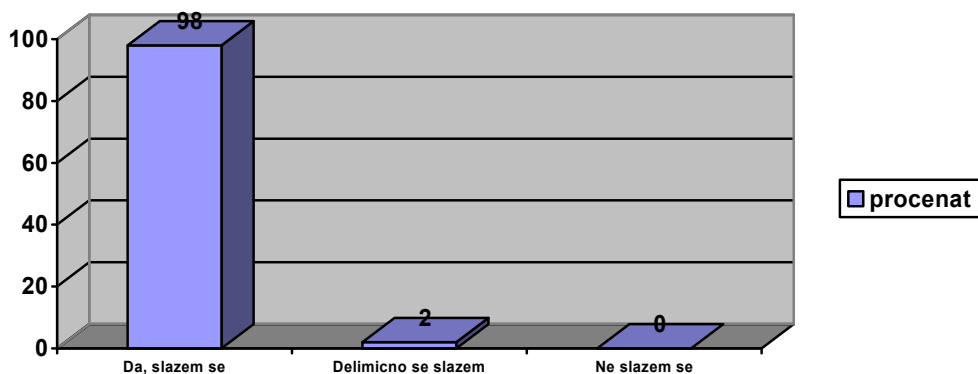
Grafikon – Snabdevenost apoteke



Korisnici su u apoteci ocenili i zaposlene koji su im pružili uslugu.

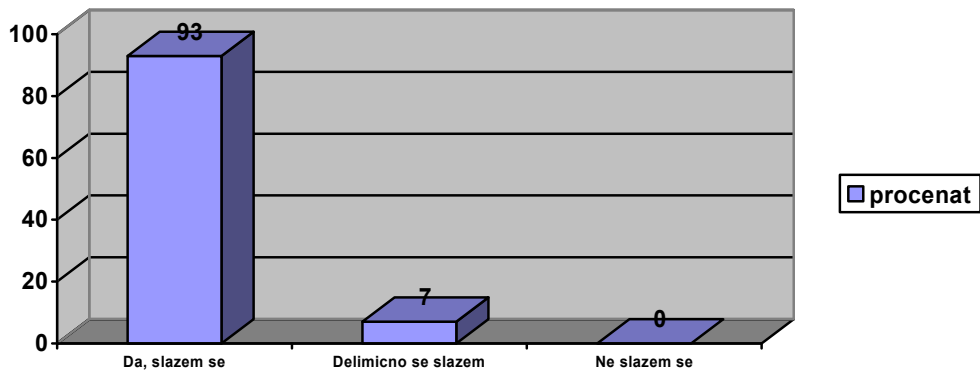
Izjavom da su zaposleni bili ljubazni u komunikaciji slaže se 98% korisnika a 2% se delimično slaže.

Grafikon – Ljubaznost



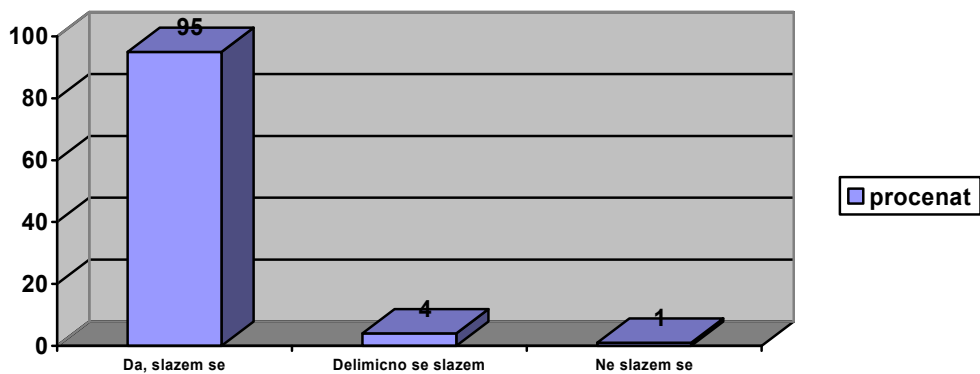
Izjavom da su zaposleni proveli dovoljno vremena u razgovoru sa njima slaže se 93% korisnika a 7% se delimično slaže.

**Grafikon – Razgovor**



Sa izjavom da su ih zaposleni pažljivo slušali slaže se 95% korisnika, 4% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

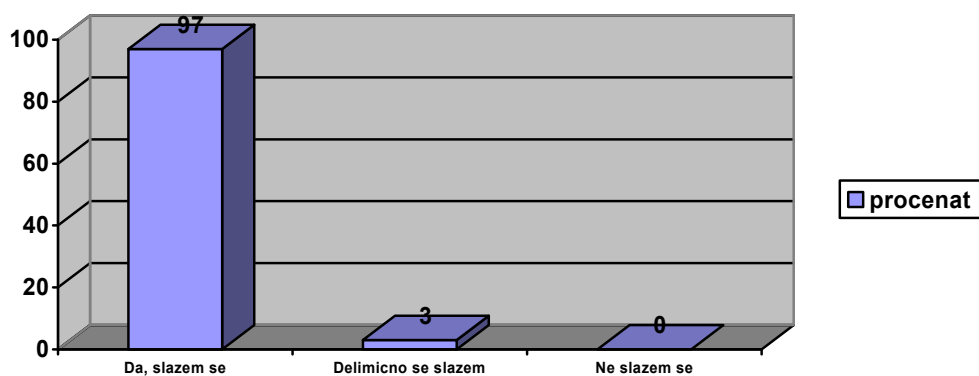
**Grafikon – Pažljivo slušanje**



Korisnici su u apoteci ocenili i zaposlene u situaciji kada im je izdat odnosno prodat lek na osnovu recepta lekara.

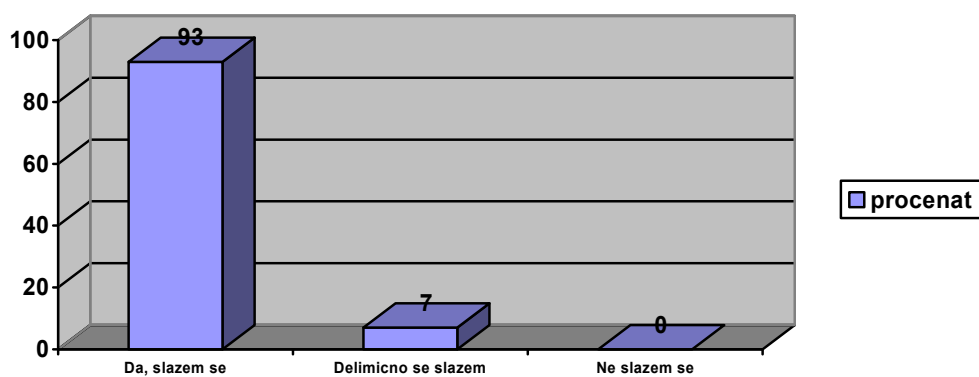
Sa izjavom da su im farmaceuti na adekvatan način objasnili delovanje leka ili proverili da li to već znaju slaže se 97% korisnika i 3% se delimično slaže.

### Grafikon – Delovanje leka



Izjavom da su im farmaceuti pružili jasna i razumljiva uputstva kako da upotrebljavaju lek ili proverili da li to već znaju slaže se 93% korisnika i 7% se delimično slaže.

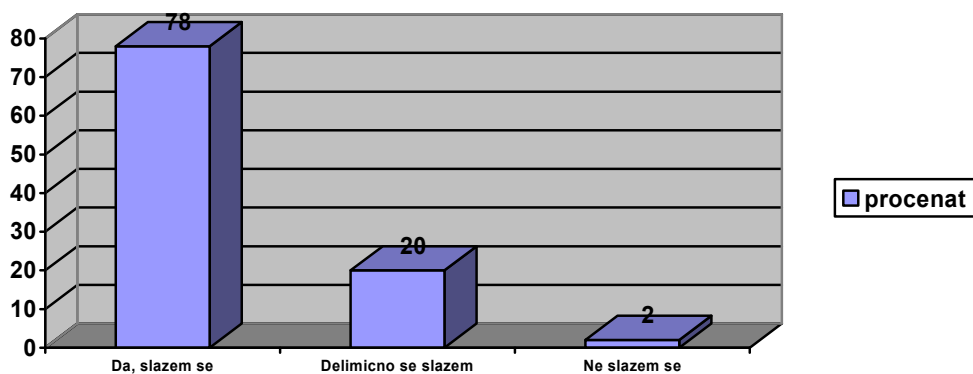
### Grafikon – Upotreba leka





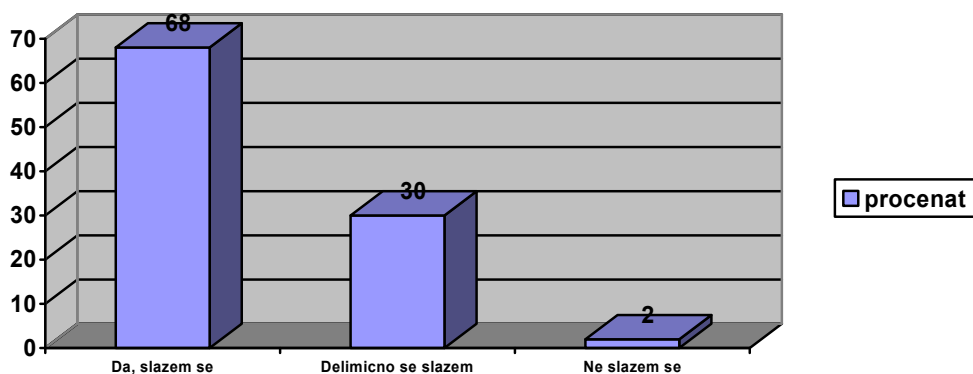
Izjavom da su ih farmaceuti upozorili na moguće neželjene reakcije na lek koji upotrebljavaju slaže se 78% korisnika, 20% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

### Grafikon – Neželjena reakcija



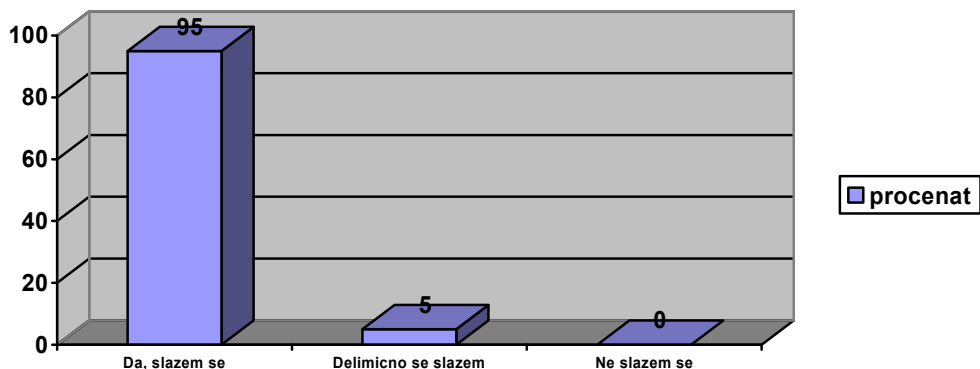
Izjavom da su ih farmaceuti upozorili na moguće interakcije leka/ova koje upotrebljavaju (lek sa drugim lekom ili lek sa hranom) slaže se 68% korisnika, 30% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

### Grafikon – Interakcija lekova



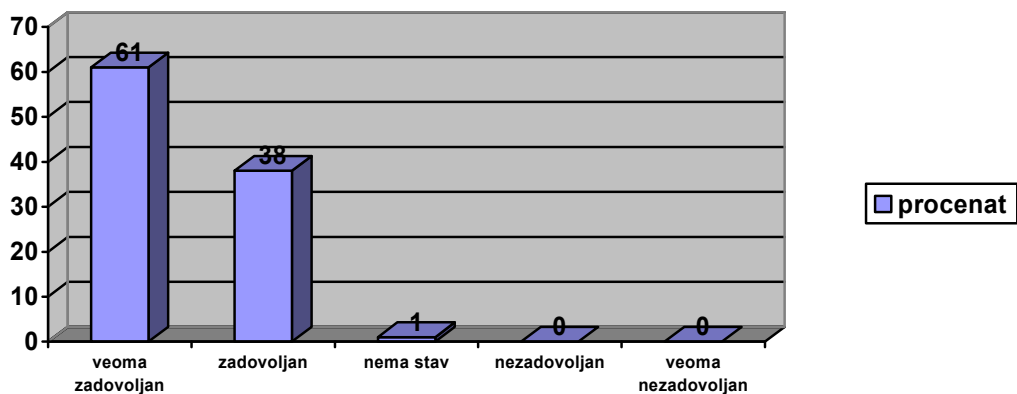
Sa izjavom da su farmaceuti obeležili lekove sa čitljivim i razumljivim pisanim uputstvom za upotrebu slaže se 95% korisnika a 5% se delimično slaže.

### Grafikon – Uputstvo za upotrebu



Korisnici zdravstvene zaštite su iskazivali i nivo zadovoljstva uslugom pruženom u apoteci. Najveći broj njih 61% korisnika je veoma zadovoljno, 38% je zadovoljno i 1% nema stav.

### Grafikon- Pružena usluga



## **Dodatne pohvale, primedbe i predlozi:**

Svi zaposleni su veoma ljubazni i pristupa čni.

Svaka čast

Problem ako se dolazi od Rume nema mesta za parkiranje ina će ostalo je sve dobro.

Apoteka je super, osoblje je super nemam reči.

Dobro ne treba menjati, već usavršavati tehnološki.

Sviđa mi se način rada i ljubaznost osoblja.

Ja sam veoma zadovoljna sa uslugom svih zaposlenih u ovoj apoteci.

Sve pohvale.

Uvek može i bolje a to sve zavisi isključivo od svih nas.

Samo tako nastavite.

Sve je dobro, a uvek bi moglo biti bolje.

Super ste.

Zadovoljan sa svim.

Svi u apoteci odišu kao jedna porodica, druželjubivost, prisnost, tolerancija.

Zadovoljan sam snabdevenošću i ljubaznošću zaposlenih u ovoj apoteci uz veoma stručna objašnjenja. 5

Uglavnom zadovoljan.

Nemam prigovor ni izuzetne pohvale na uslugu.

Nemam nikakvih primedbi.

Super ste.

Odlični ste.

Raspored menjajte.

Da anketa bude kraća.

Obišao 3 apoteke za kapi za oči posle operacije katarakte (kod bolnice, u Sava Kovačevića) i tek u centralnoj sam preuzeo kapi.

Jako su ljubazni.

Sve super i rad subotom.

Želela bih da apoteka radi i subotom.

Vrlo dobro bez primedbe.

Veoma ljubazno osoblje i uslužno.

Bez primedbi.

Sve najbolje.

Sve pohvale.

Lepa atmosfera, svežina u apoteci, ljubazno osoblje, adekvatno uslužne u datom momentu. Nemam nikakve primedbe.

Zadovoljan uslugom i ponašanjem osoblja.

Apoteka je zaista odlična, osoblje je veoma profesionalno.

Vredne, ljubazne, uvek na usluzi.

Zadovoljan sam sa osobljem apoteke.

Na usluge i osoblje veoma sam zadovoljan.

Sve je u redu.

Bez primedbe.

Veoma su ljubazni i brzi.

Sve najbolje.

Za osoblje sam zadovoljna.

Sve najbolje.

Samo pohvale.

Samo pohvale.

Sve naj naj.

Samo uz osmeh.

Sve najbolje.

Jako su ljubazni.

Vrlo su ljubazne i profesionalno obavljaju svoj posao što je za nas bolesne olakšavajuća okolnost.

Voleo bi i po podne da radi odnosno ceo dan.

Ako postoji mogućnost rada i subotom.

Jako zadovoljna i ljubazni svi.

Ja sam veoma zadovoljna sa osobljem.

Nemam primedbu.

Potreban rad i subotom.