

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA U  
ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA**

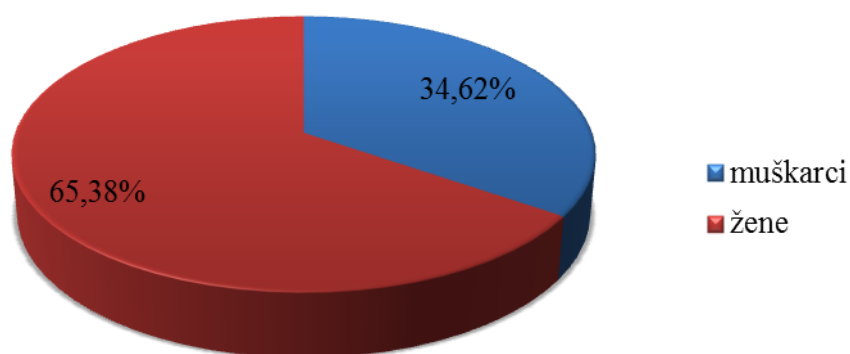
**Apoteka Sremska Mitrovica**

April 2013. godine

## ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

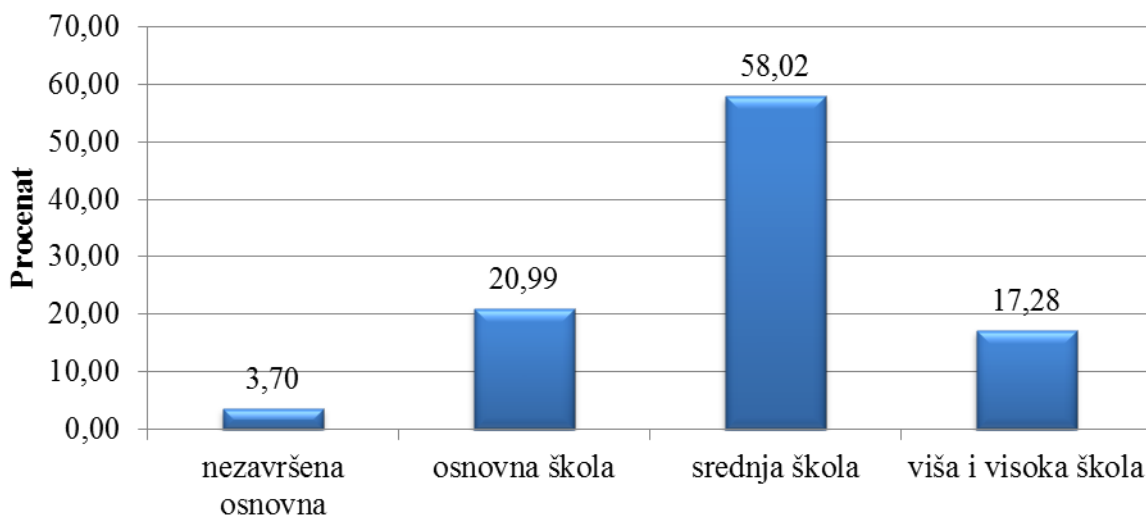
Procena zadovoljstva korisnika uslugom Apoteke Sremska Mitrovica izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja **81** korisnika. Prosečna starost ispitanika je **44.73** godine, 65% ispitanika predstavljaju žene, a 35% muškarci.

Grafikon - Distribucija ispitanika po polu



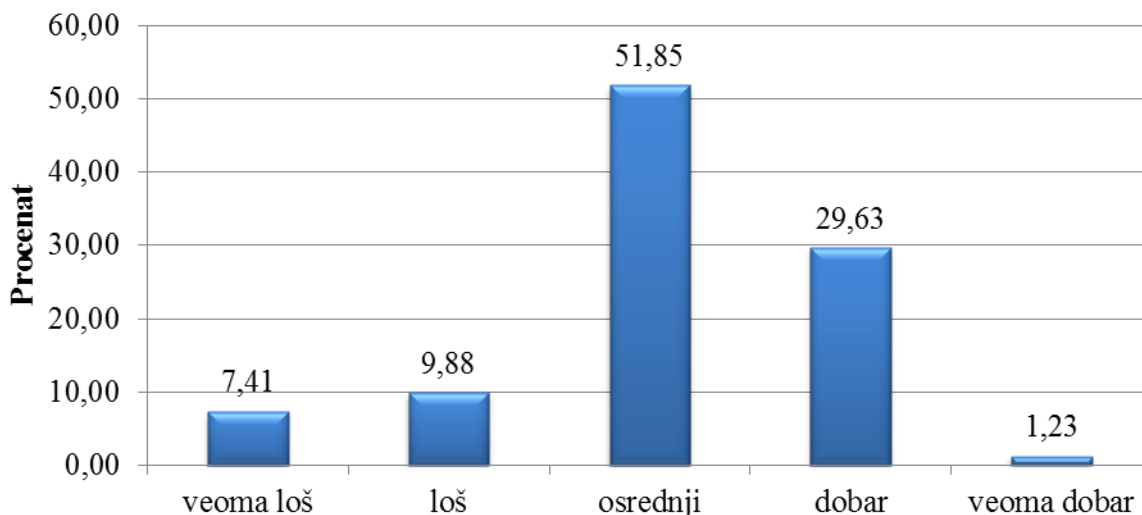
Najveći broj korisnika je završio srednju školu 58%, visoku i višu školu završilo je 17% korisnika, 21% ima završenu osnovnu školu, a 4% anketiranih nije završio osnovnu školu.

Grafikon - Završena škola (stručna sprema)



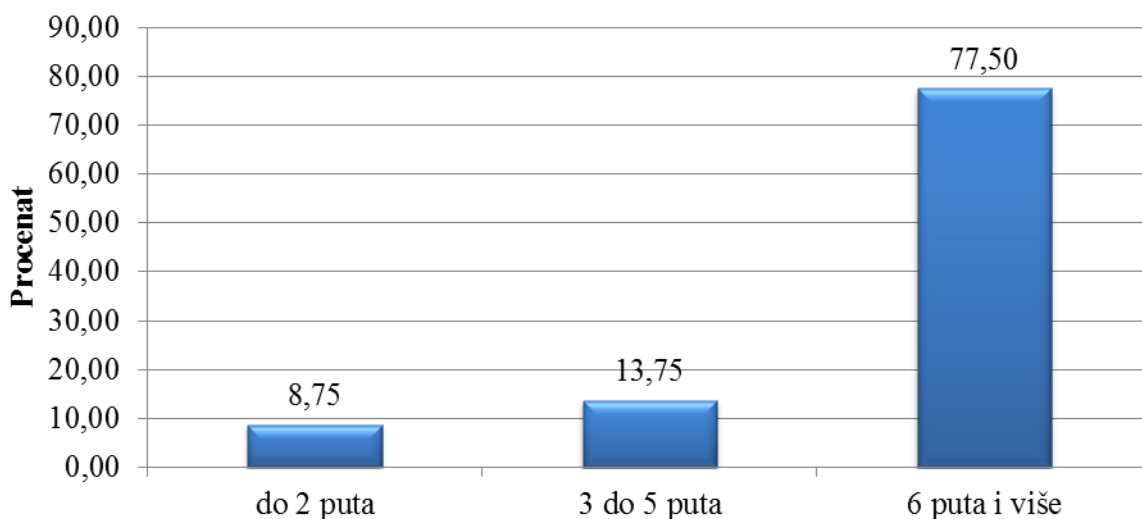
Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao osrednji – 52%, dobar – 30%, loš – 10%, veoma loš – 7% i veoma dobar – 1%.

**Grafikon - Materijalni status korisnika**



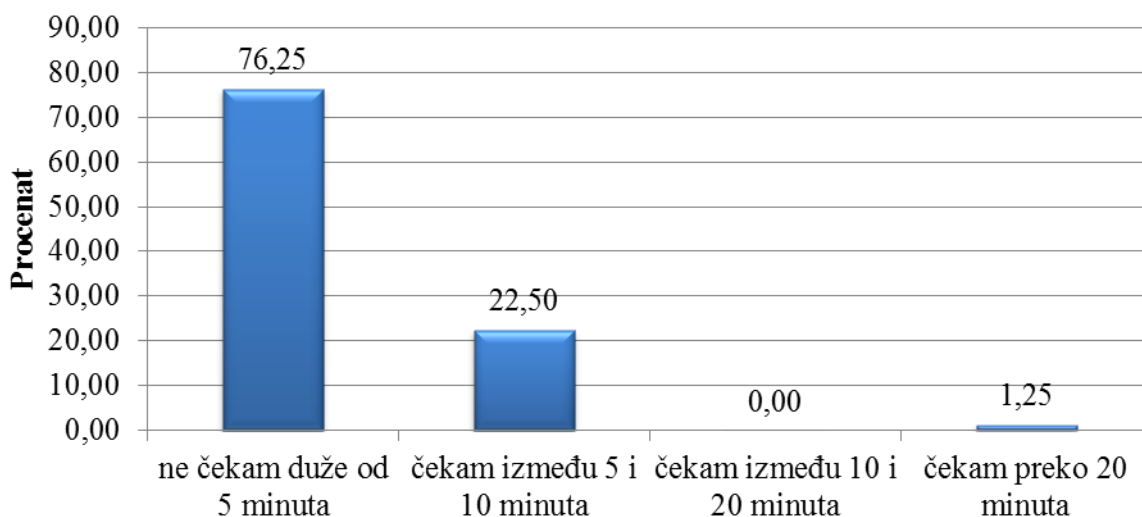
Na pitanje kako su posetili apoteku u poslednjih 12 meseci, uključujući i ovaj put, najveći broj ispitanika je odgovorio 6 puta i više 77%, za 14% apoteka se posećivala 3 do 5 puta, a 9% do 2 puta.

**Grafikon – Broj poseta apoteci u poslednjih 12 meseci**



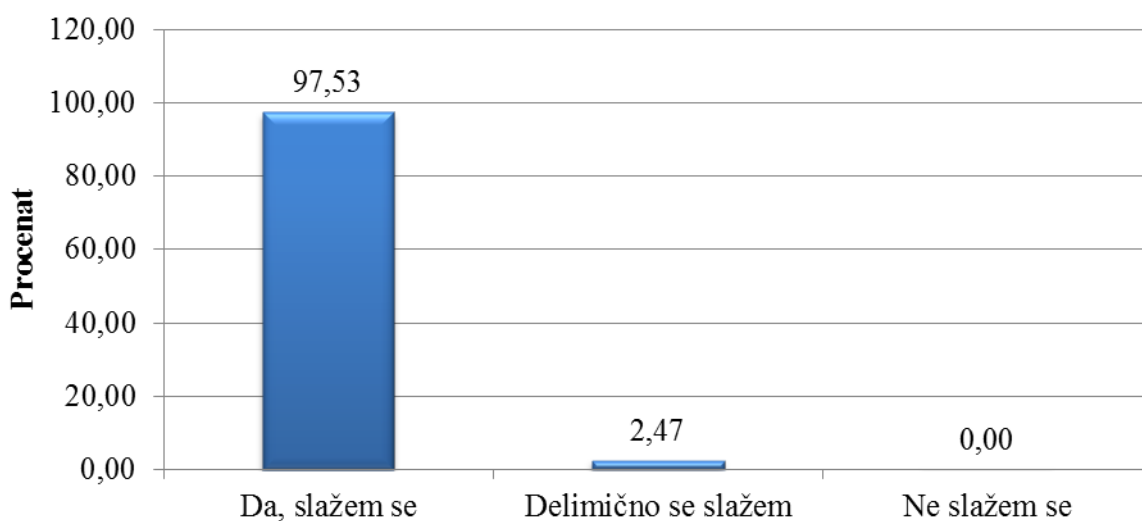
Na pitanje koliko se obično čeka u redu kada posete apoteku u cilju preuzimanja lekova propisanih na recept, dobijeni su sledeći odgovori – 76% ne čeka duže od 5 minuta, 22% ispitanika čeka između 5 i 10 minuta i 1% čeka preko 20 minuta.

**Grafikon – Čekanje u redu**



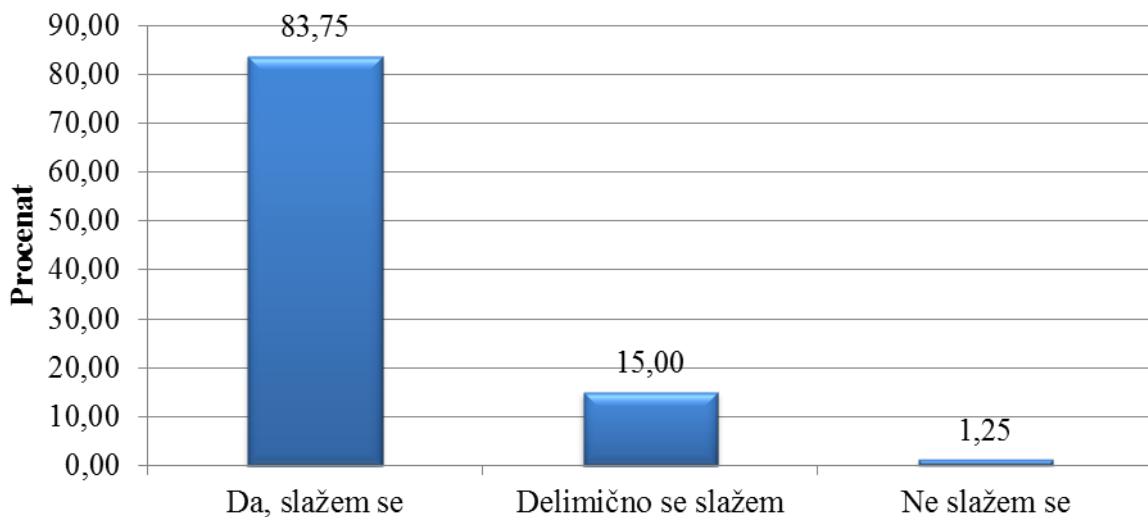
Na pitanje da li im odgovara lokacija apoteke, 98% korisnika je odgovorilo da, a oko 2% korisnika se delimično slaže.

**Grafikon – Lokacija apoteke**



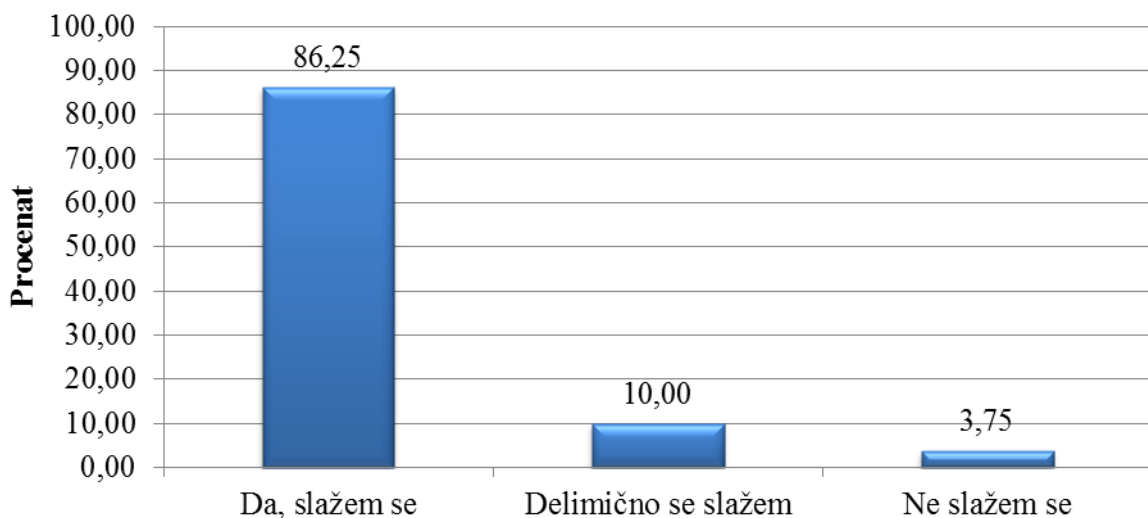
Na pitanje koje se odnosi na veličinu prostora u apoteci koji je namenjen za čekanje pacijenata/korisnika, dobijeni su sledeći odgovori – 84% smatra da je veličina prostora za čekanje odgovarajuća, 15% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

**Grafikon – Adekvatnost veličine prostora koji je namenjen za čekanje**



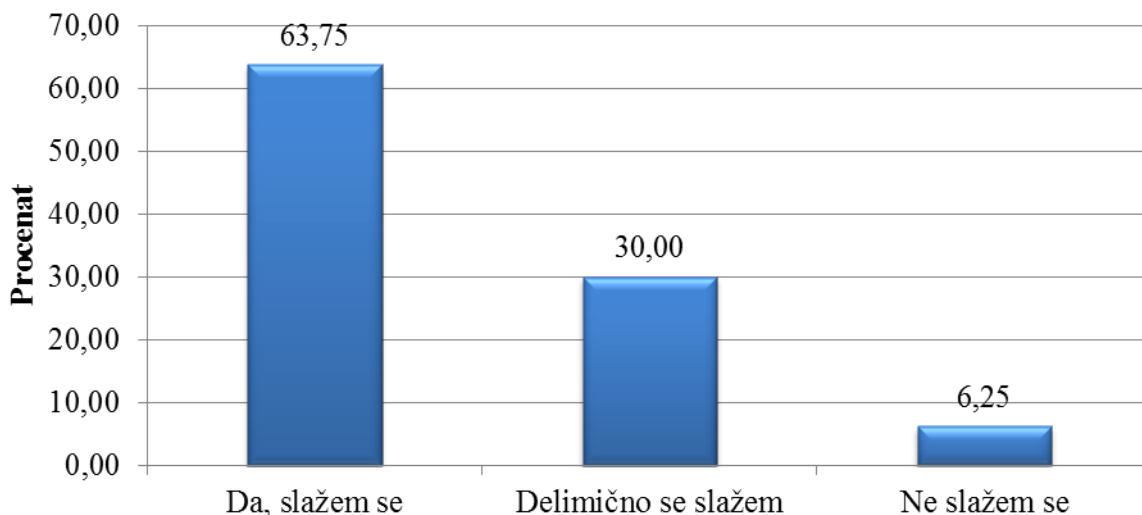
Na pitanje da li u apoteci ima dovoljan broj radnih mesta za recepturnim pultom za rad sa pacijentima/ korisnicima, najveći broj korisnika odgovorio je da se slaže 86%, delimično se slaže 10% korisnika, a 4% se ne slaže sa tim.

**Grafikon – Adekvatan broj radnih mesta za recepturnim pultom za rad sa korisnicima**



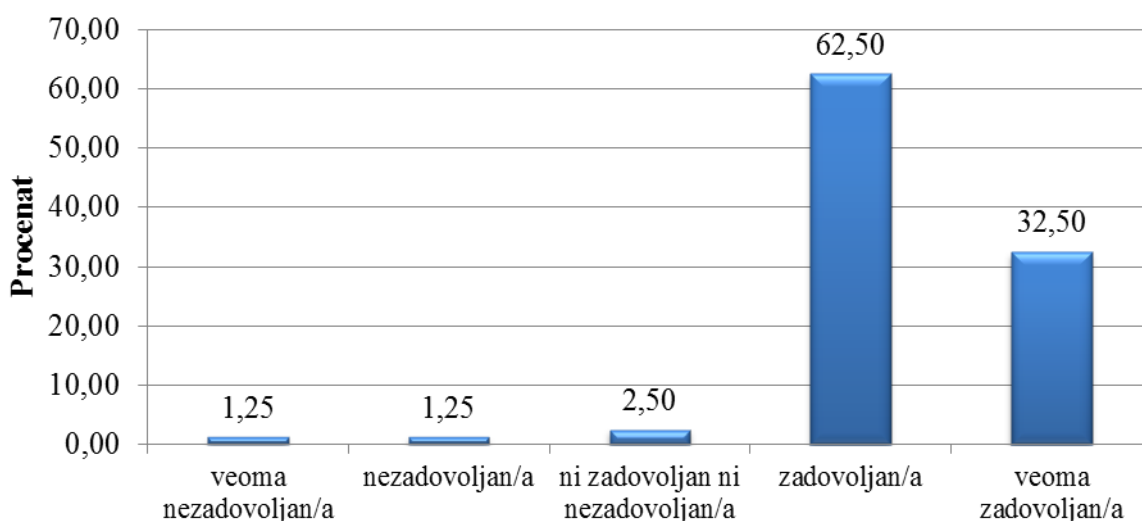
Da je prostor u apoteci tako organizovan da je korisnicima obezbeđena privatnost/poverljivost, slaže se 64% ispitanika, delimično se slaže 30% i ne slaže se 6%.

**Grafikon – Adekvatno obezbeđena privatnost/poverljivost**



Na pitanje kako ocenjuju snabdevenost apoteke, najveći procenat ispitanika je zadovoljan 62%, nešto manje je veoma zadovoljnih 32%, neopredeljenog mišljenja je oko 2,5%, nezadovoljnih oko 1% i isto toliko je veoma nezadovoljnih.

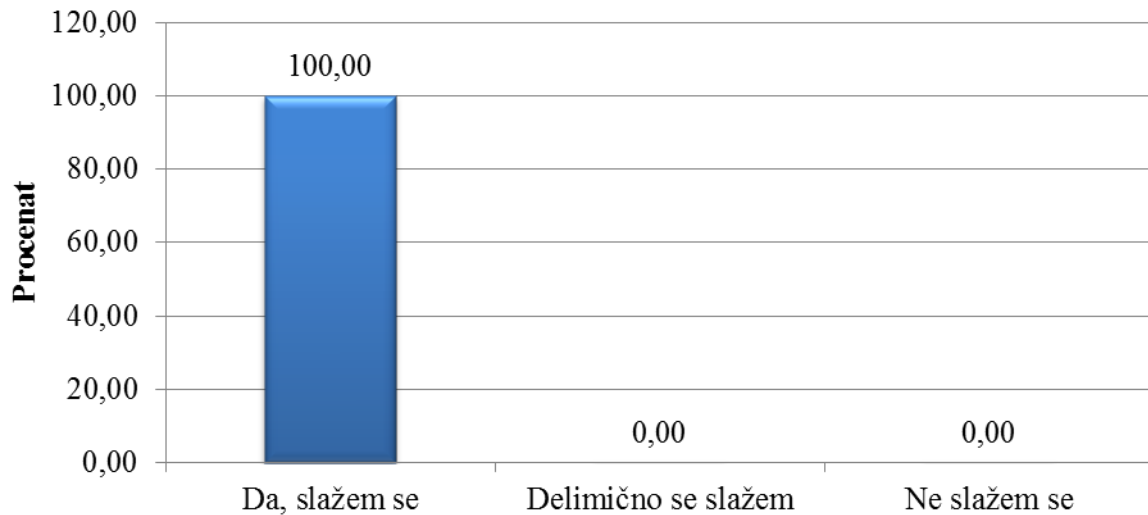
**Grafikon – Ocena snabdevenosti apoteke**



Na pitanja koja se odnose na zaposlene u apoteci dobijeni su sledeći odgovori:

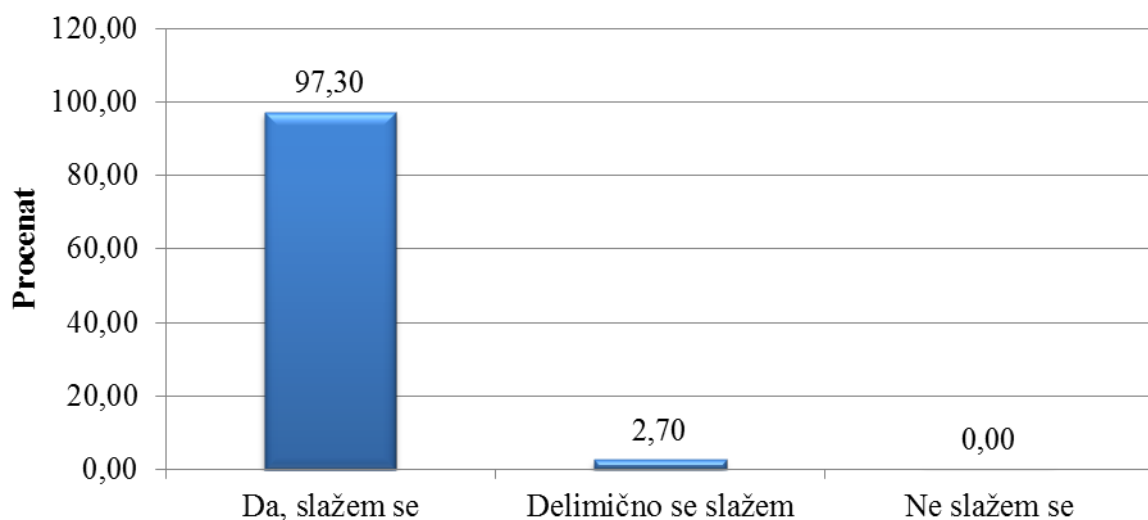
Da su zaposleni bili ljubazni u komunikaciji sa korisnikom slažu se svi ispitanici, korisnici usluga apoteke tj. 100%.

**Grafikon – Ljubaznost u komunikaciji**



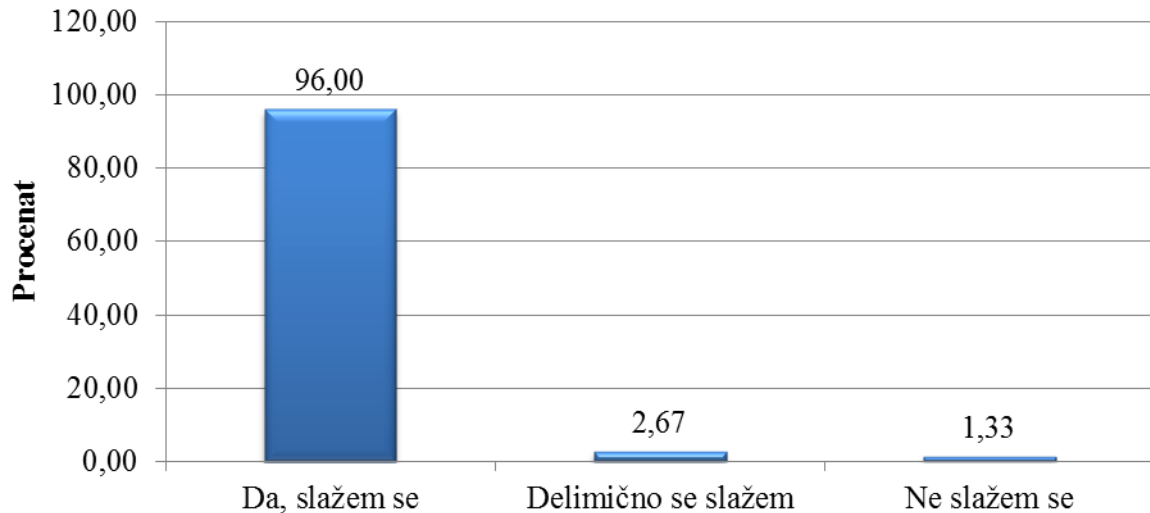
Da je zaposleni u apoteci proveo dovoljno vremena u razgovoru sa korisnikom, slaže se 97% ispitanika, korisnika usluga, a 3% se delimično slaže.

**Grafikon – Adekvatnost provedenog vremena u razgovoru sa korisnikom**



Da su ih pažljivo saslušali prilikom pružanja usluge korisniku, slaže se 96% ispitanika, 3% se delimično slaže i svega oko 1% se ne slaže.

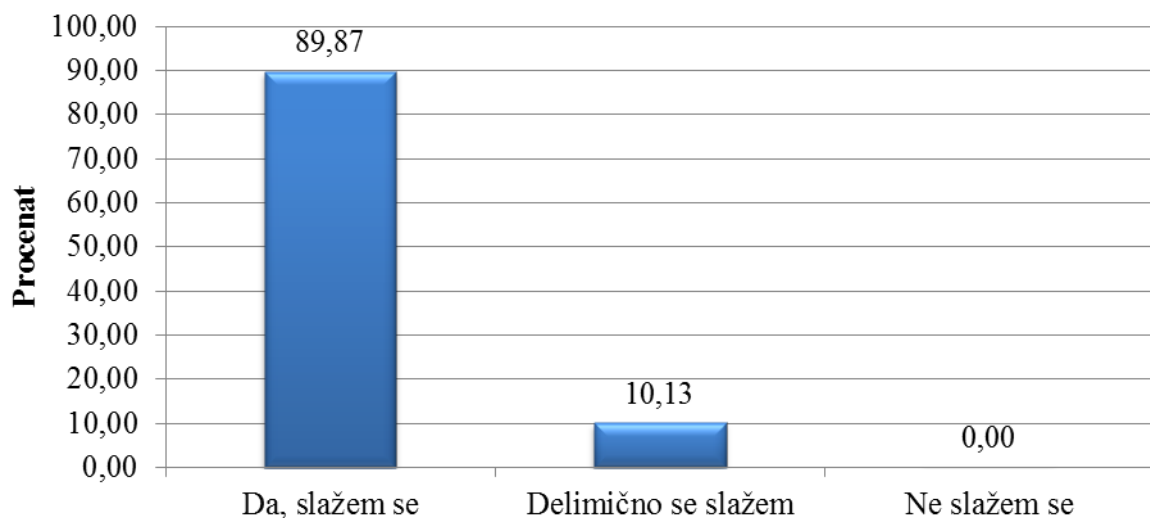
**Grafikon – Pažljivo me saslušao/la**



Na pitanja koja se odnose na izdavanje odnosno prodaju lekova na osnovu recepta lekara dobijeni su sledeći odgovori:

Da im je farmaceut na adekvatan način objasnio delovanje leka ili proverio da li to znaju, slaže se 90% ispitanih korisnika i 10% se delimično slaže.

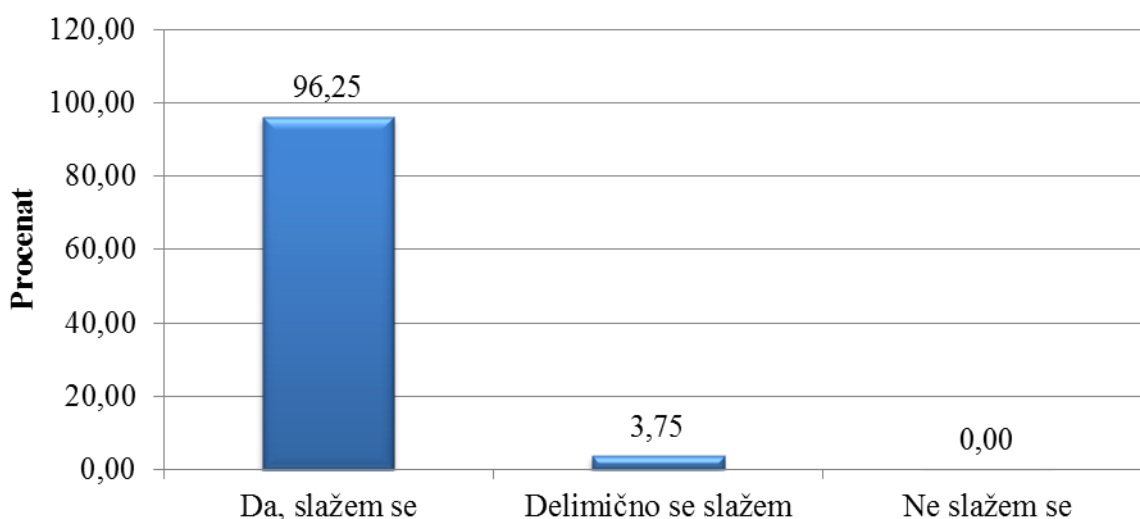
**Grafikon – Adekvatno objašnjenje ili provera upoznatosti**





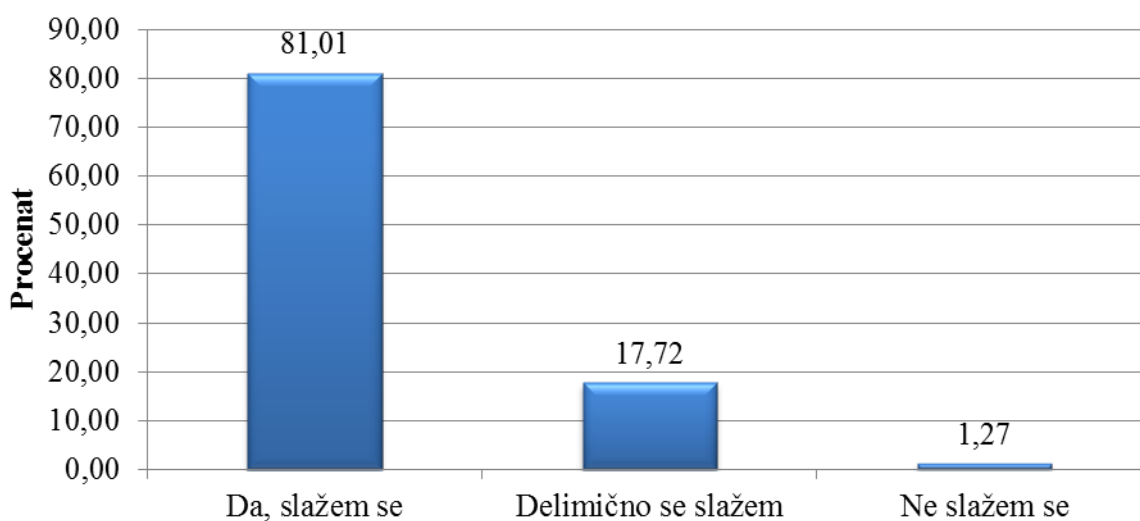
Da im je farmaceut pružio jasna i razumljiva uputstva kako da upotrebljavaju lek slaže se 96% ispitanih korisnika, a 4% se delimično slaže.

**Grafikon – Pružanje jasnih i razumljivih uputstava u primeni leka**



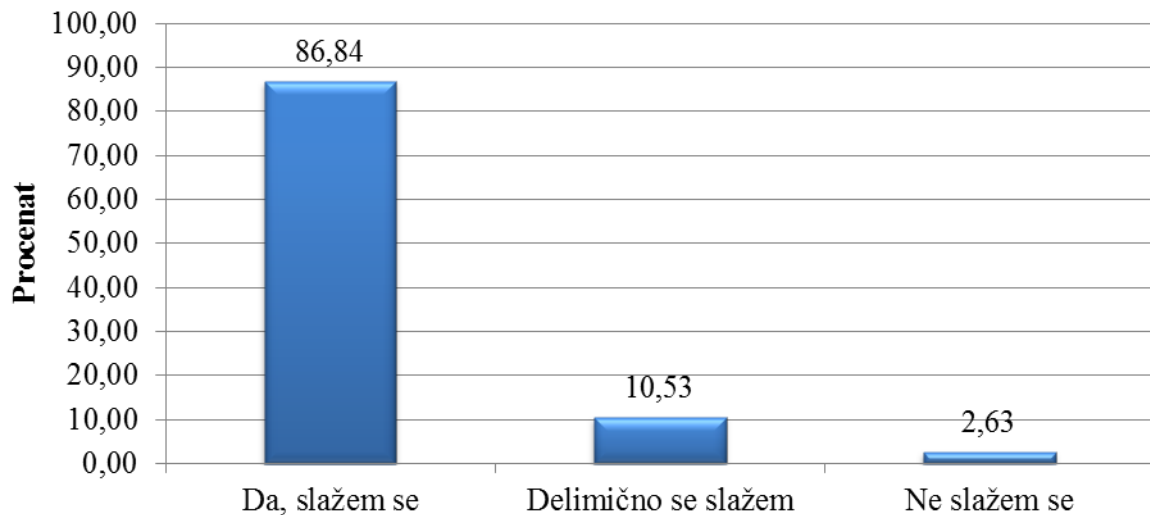
Da ih je farmaceut upozorio na moguće neželjene reakcije na lekove koje upotrebljavaju, slaže se 81% ispitanika, 18% se delimično slaže i oko 1% se ne slaže.

**Grafikon – Upozodrenje na neželjene reakcije na lekove**



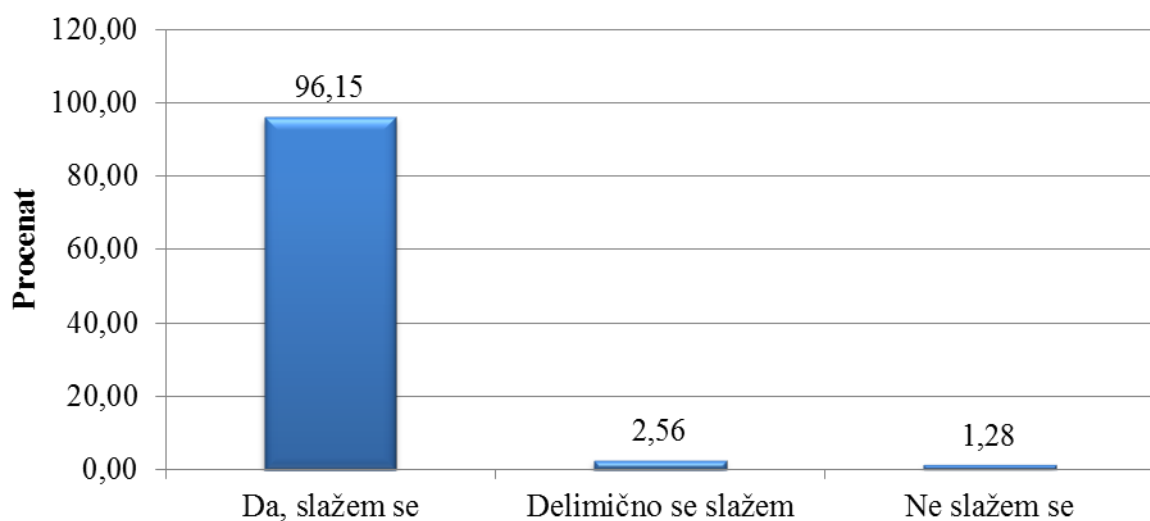
Da su upozoreni na moguće intereakcije leka/ova koje upotrebljavaju slaže se 87% ispitanika, a 11% se delimično slaže i oko 3% se ne slaže.

**Grafikon – Upozorenje na moguće intereakcije leka/ova**



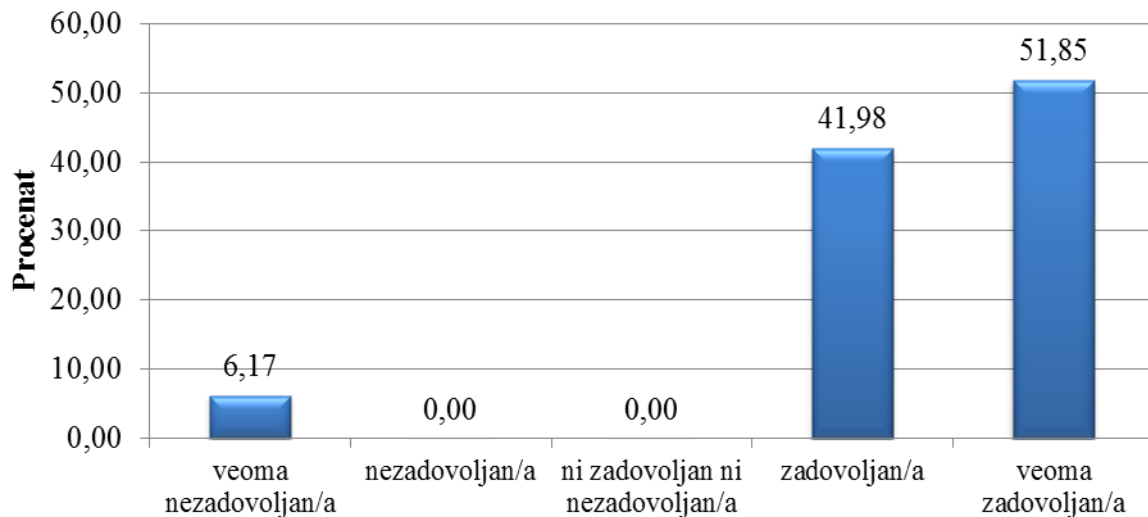
Da im je farmaceut obeležio lek/ove sa čitljivim i razumljivim pisanim uputstvom za upotrebu, slaže se 96% ispitanika, delimično se slaže 3% i oko 1% se ne slaže.

**Grafikon – Adekvatna obeležnost leka/ova sa uputstvom za upotrebu**



Na pitanje koliko su zadovoljni pruženom uslugom u apoteci kada se uzme sve u razmatranje, najveći procenat ispitanih korisnika je veoma zadovoljan 52%, nešto manje je zadovoljnih 42% i oko 6% je veoma nezadovoljno.

**Grafikon – Zadovoljstvo pruženom uslugom**



Komentari koje su ispitanici pisali su sledeći:

- Sve je u redu
- Osoblje je ljubazno!
- Predloge prepuštam zaposlenima, što se mene lično tiče sa mojih 35. godina, meni još uvek sve odgovara
- Sve u najboljem redu. Hvala za ljubaznost.
- Tako nastavite
- Svi radnici u ovoj apoteci su divni.
- Imam svepohvale i zadovoljan sam uslugom.
- Sve najbolje
- Zadovoljne
- Sve je u redu - hvala!
- Ljubazni veoma zadovoljna
- Veoma ste uslužni, efikasni, brzi i sposobni za posao koji radite primedbe nemam jer za to nemam razloga, što sam god zatražila dobila sam i vaša mi je usluga uvek dobrodošla. Divni ste.
- Sve u najboljem redu sem našeg standarda

- Pozitivna energija ne nedostaje. Uvek nasmejane i uslužne!
- Jako sam zadovoljne uslugama osoblja što radi i jako su ljubazni i uvek raspoloženi.
- Nemam primedbi
- Devojke su super, ne treba ih menjati!
- Svi su ljubazni i dobri.
- Zadovoljna sa svima u apoteci.
- Sve pohvale.
- Osoblje je veoma prijatno i ozbiljno za svaku pohvalu.
- Bez primedbi, zadovoljna.
- Sve najbolje.
- Uslužnost i gostoprimstvo ljubazno.
- Veoma zadovoljna.
- Da apoteka radi nekim danima i popodne.
- Dobri su za sad
- Ja sam zadovoljan sa radnicima apoteke.
- Oduševljena sam uslugom radnika u ovoj apoteci!
- Zadovoljna sam sa radom i načinom rada u ovoj apoteci.
- Apoteka veoma uredna. Osoblje takođe uredno, ljubazno i profesionalno. Sve pohvale.
- Jako su uslužne i odgovorne.
- Sve pohvale na ljubaznost, stručnost i susretljivost osoblja.
- Tako i na dalje da ostane biće dobro.
- Sve je u redu za sada.