

---

**ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE  
SREMSKA MITROVICA**



**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA U  
ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA**

**Apoteka Sremska Mitrovica**

2013. godina

Sremska Mitrovica, avgust 2014. godine

---

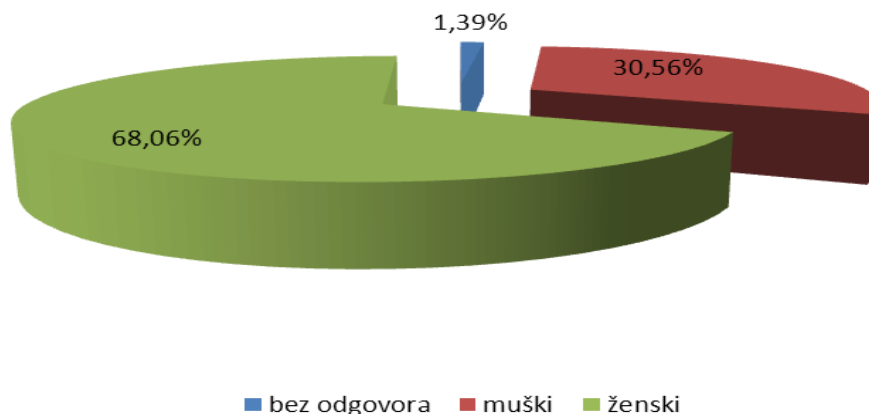


## ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

Analiza zadovoljstva korisnika uslugama Apoteke Sremska Mitrovica izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja korisnika u Apoteci „Sutjeska“ i Apoteci Mačvanska Mitrovica, sa ukupno 184 pacijenata koji su posetili ove apoteke na dan 27.11.2013., 115 popunjenih upitnika i 69 pacijeneta koji su odbili da učestvuju u anketiranju. Većina anketiranih korisnika su pripadnice ženskog pola, što je prikazano na grafikonu 1.

Grafikon 1.

**Distribucija ispitanika po polu**

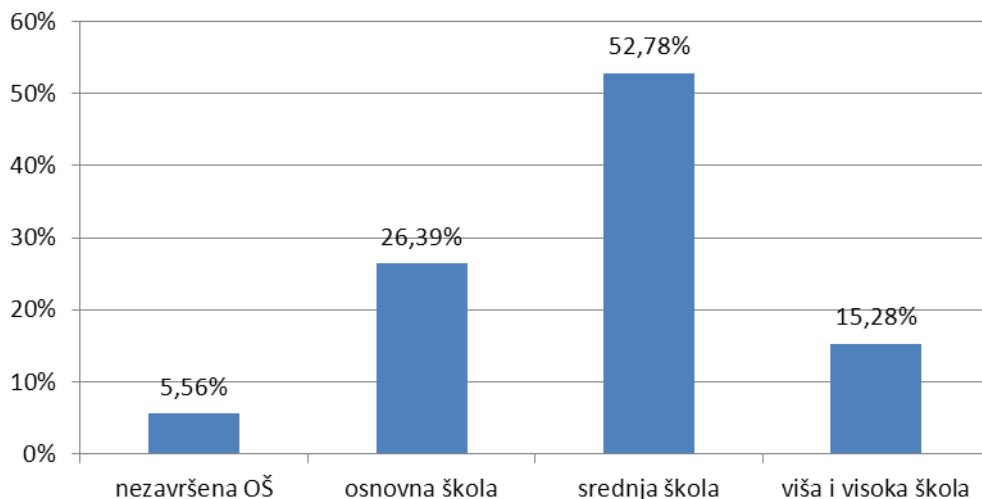




Stručna sprema korisnika prikazana je na grafikonu 2.

Grafikon 2.

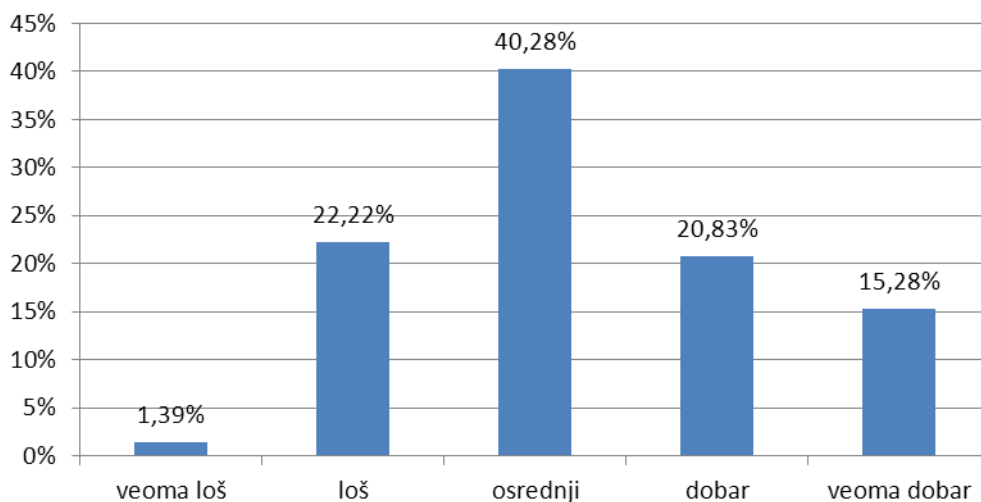
### Završena škola(stručna sprema) korisnika



Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao osrednji, dok svaki peti ocenjuje kao loš. (Grafikon 3.)

Grafikon 3.

### Materijalni status korisnika

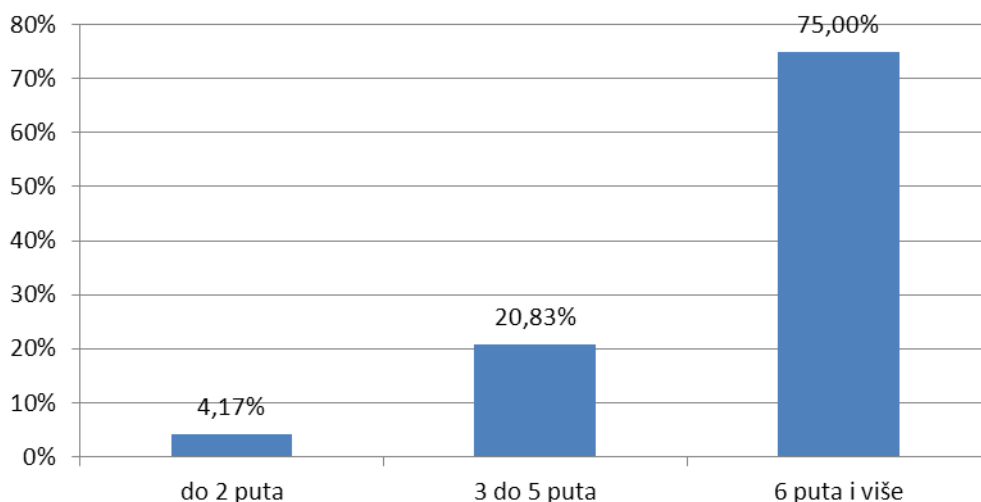




Najveći broj korisnika je podetio apoteku više od 6 puta u proteklih godinu dana.  
(Grafikon 4.)

Grafikon 4.

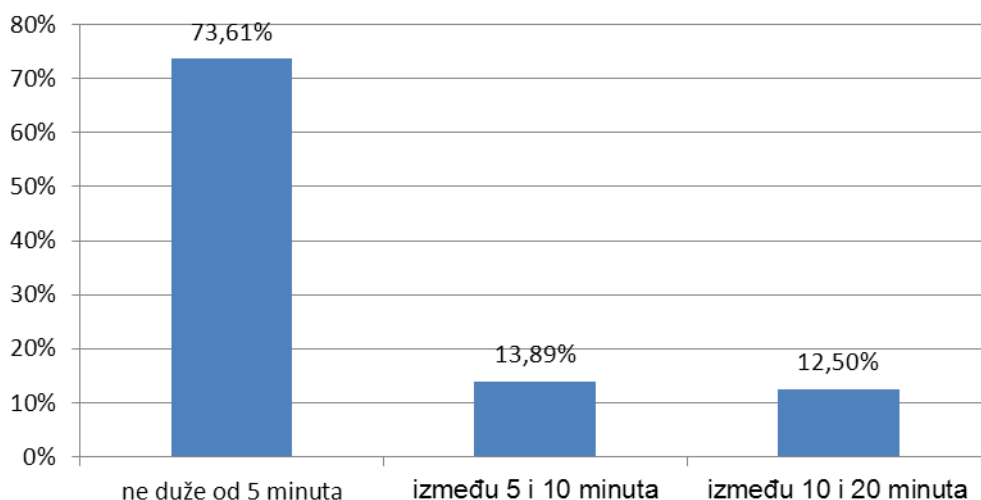
#### Broj poseta apoteci u poslednjih 12 meseci



Na pitanje koliko se obično čeka u redu kada posete apoteku u cilju preuzimanja lekova propisanih na recept, velika većina se slaže da ne čekaju duže od 5 minuta, dok svaki osmi korisnik smatra da čeka između 10 i 20 minuta. (Grafikon 5.)

Grafikon 5.

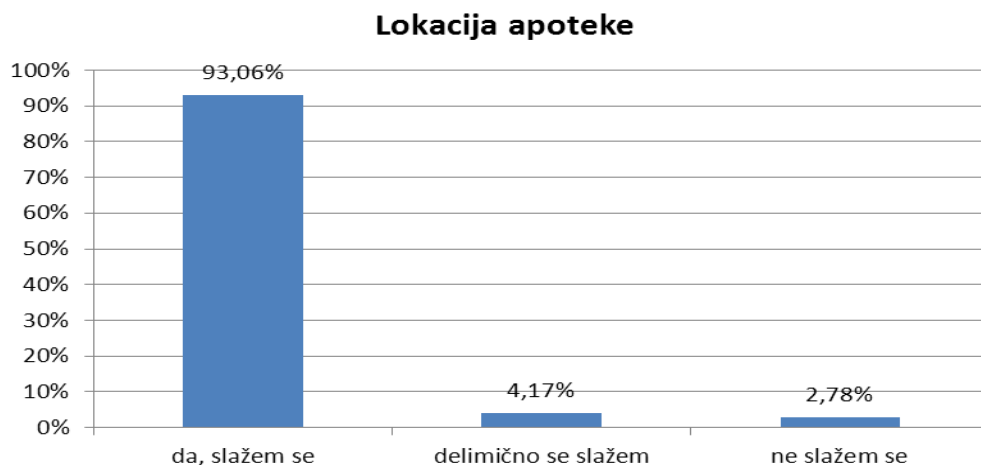
#### Koliko se obično čeka u redu



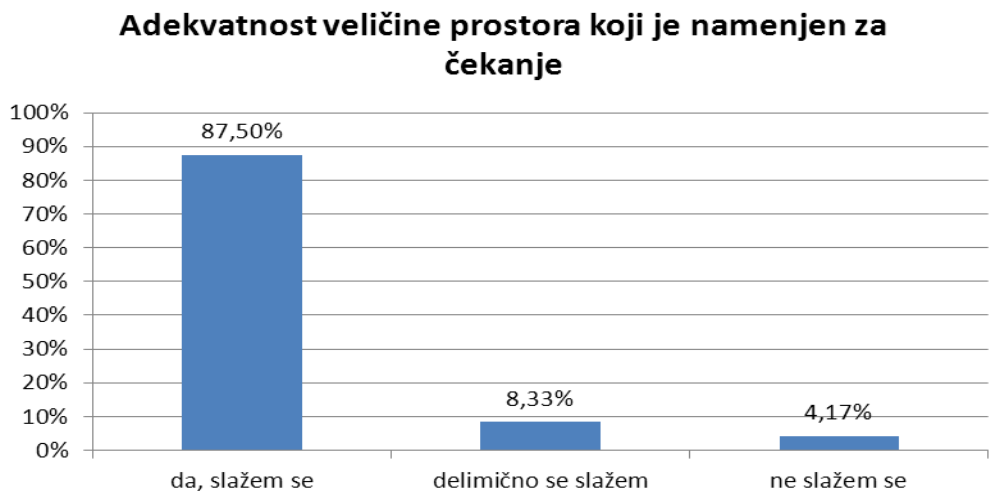


Velika većina korisnika je zadovoljna lokacijom i veličinom prostora za čekanje u apoteci, dok se samo 3%, odnosno 4% ne slaže. (Grafikon 6. i 7.)

Grafikon 6.



Grafikon 7.



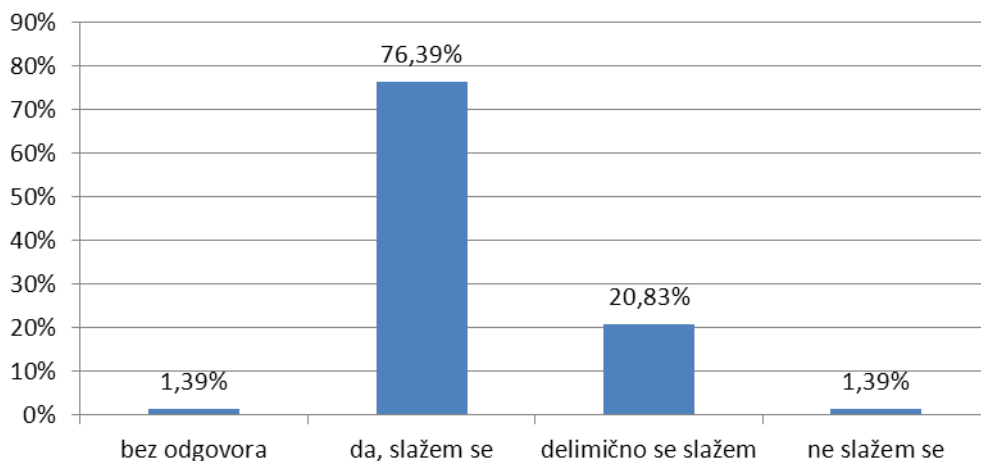
Grafikon 8.





Grafikon 9.

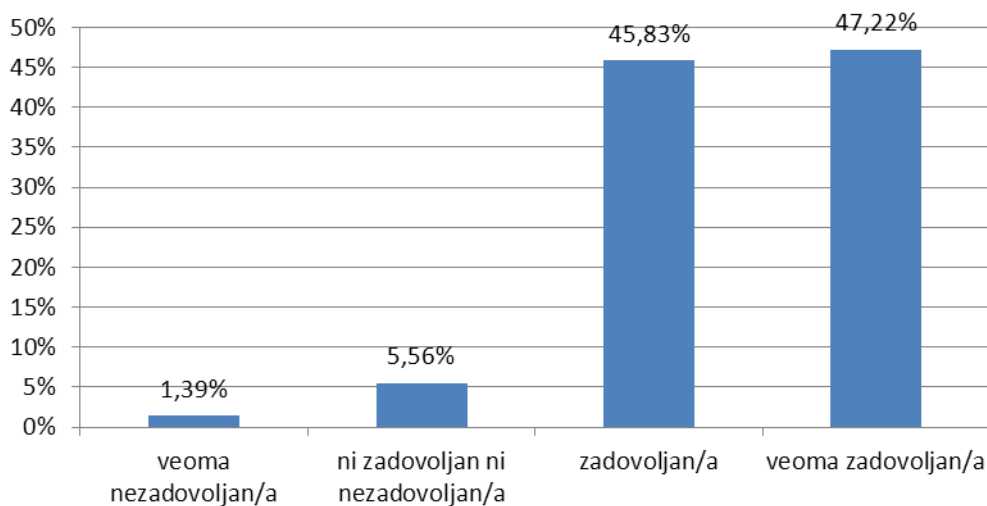
### Adekvatno obezbeđena privatnost/poverljivost



Korisnici su visoko ocenili snabdevenost apoteka, pa je najviše njih zadovoljno i veoma zadovoljno, tek 1% je veoma nezadovoljnih. (Grafikon 10.)

Grafikon 10.

### Ocena snabdevenosti apoteke



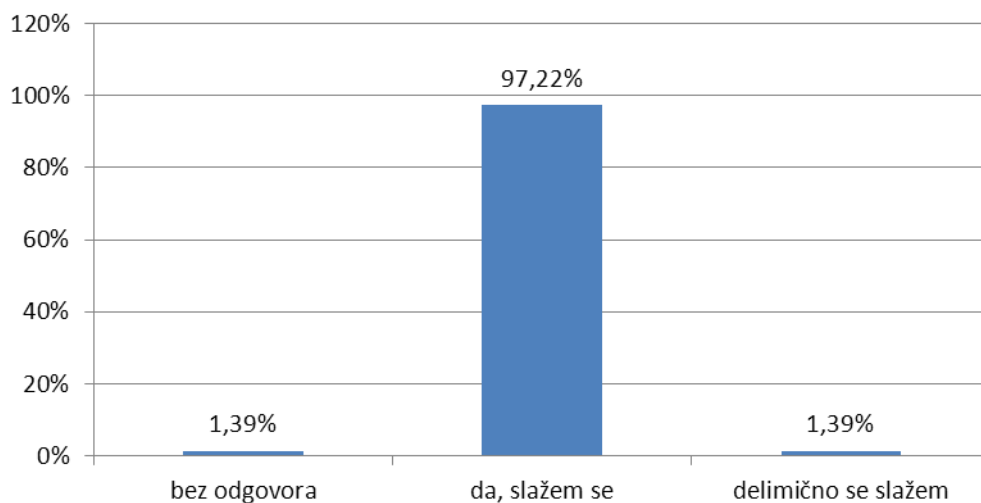


Na pitanja koja se odnose na zaposlene u apoteci dobijeni su sledeći odgovori:

Da su zaposleni bili ljubazni u komunikaciji sa korisnikom slažu se skoro svi anketirani korisnici usluga apoteke. (Grafikon 11.)

Grafikon 11.

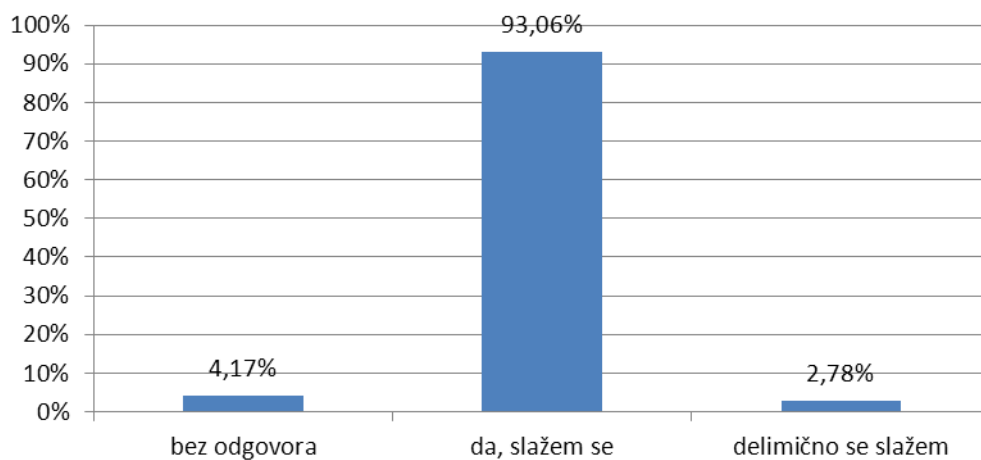
### Ljubaznost u komunikaciji



Da su zaposleni u apoteci proveli dovoljno vremena u razgovoru sa korisnikom, slaže se 93% korisnika usluga, a 3% se delimično slaže. (grafikon 12.)

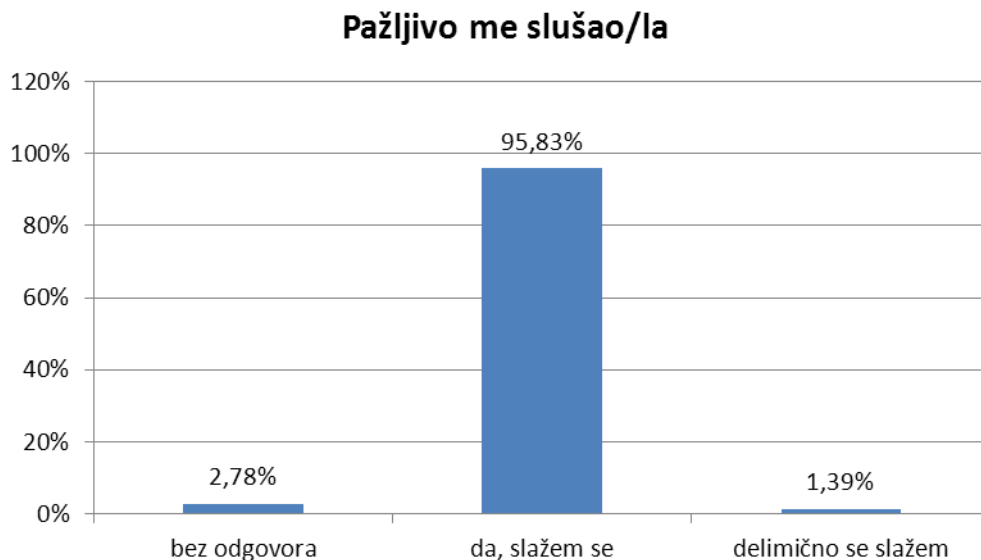
Grafikon 12.

### Adekvatnost provedenog vremena u razgovoru sa korisnikom





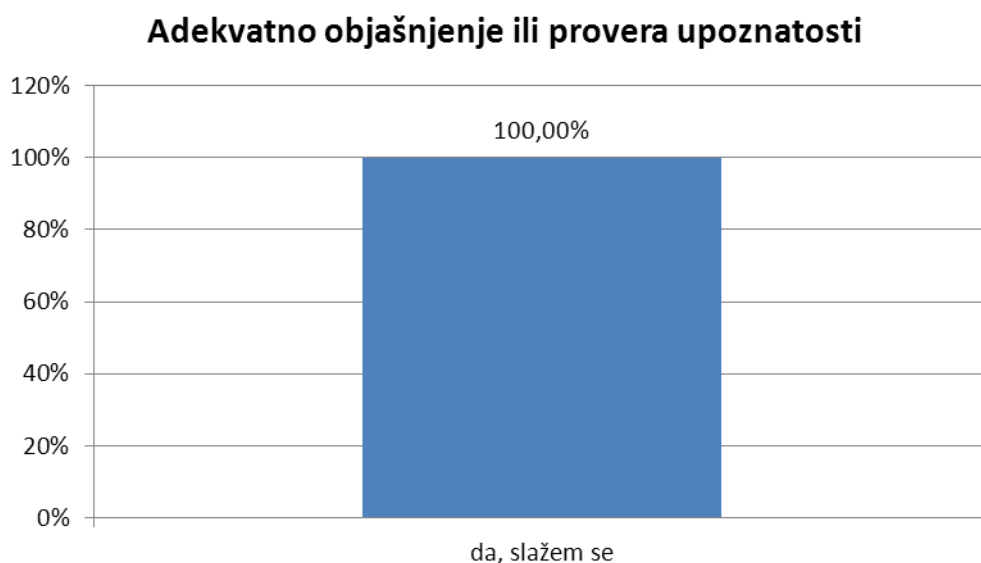
Grafikon 13.



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, slažu se svi anketirani korisnici. (Grafikon 14.)

Grafikon 14.



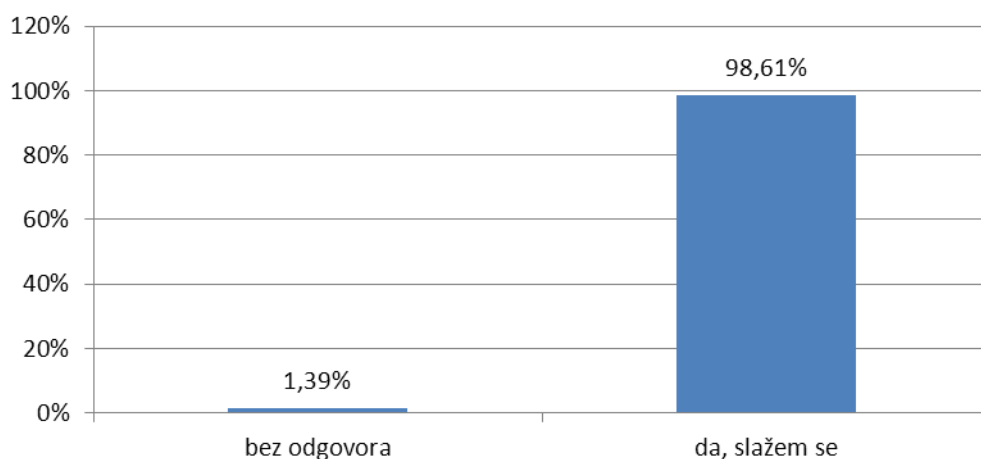




Da im je farmaceut pružio jasna i razumljiva uputstva kako da upotrebljavaju lek slaže se velika većina ispitanih korisnika, a 1% nije odgovorio. (Grafikon 15.)

Grafikon 15.

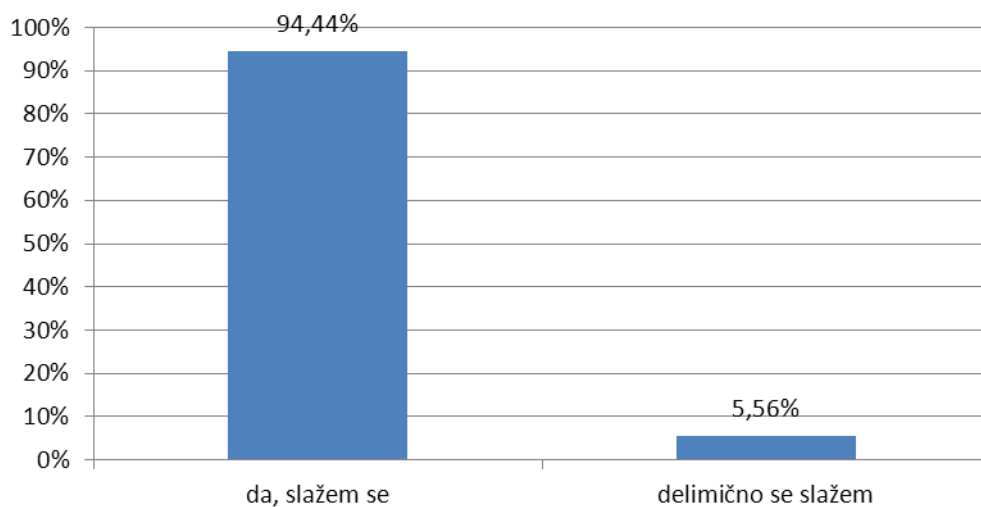
### Pružanje jasnih i razumljivih uputstava u primeni leka



Da ih je farmaceut upozorio na moguće neželjene reakcije na lekove koje upotrebljavaju, slaže se većina korisnika. (grafikon 16.)

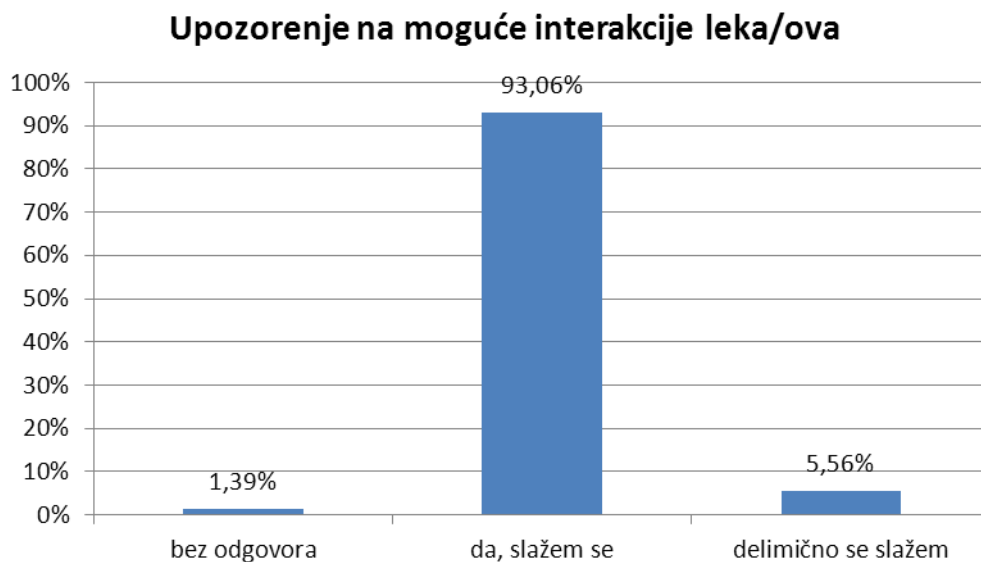
Grafikon 16.

### Upozorenje na neželjene reakcije na lekove



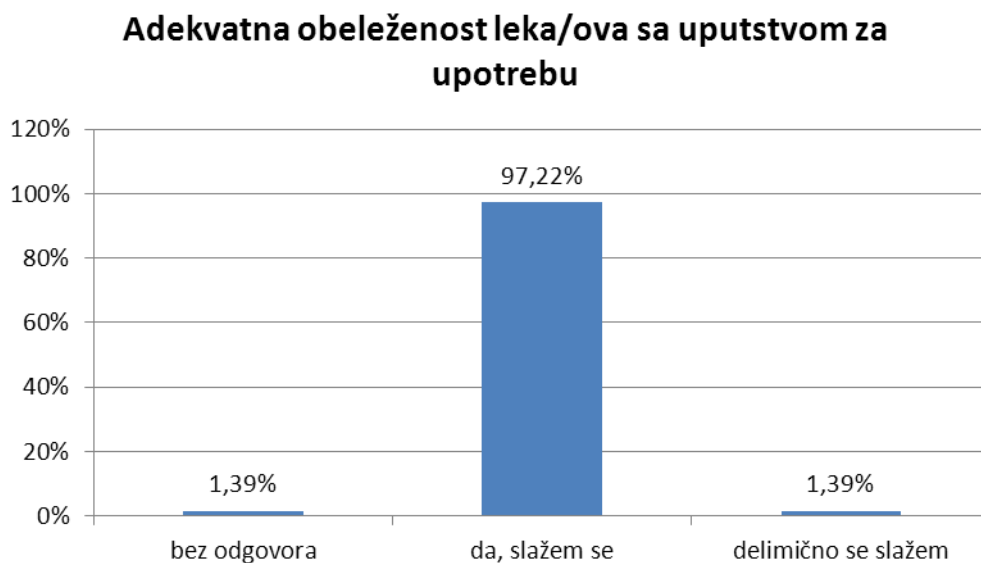


Grafikon 17.



Da im je farmaceut obeležio lek/ove sa čitljivim i razumljivim pisanim uputstvom za upotrebu, slaže se 97% ispitanika, delimično se slaže samo 1%. (Grafikon 18.)

Grafikon 18.





Na pitanje koliko su zadovoljni pruženom uslugom u apoteci kada se uzme sve u razmatranje, najveći procenat ispitanih korisnika je veoma zadovoljan, nešto manje od jedne trećine je zadovoljnih, a manje od 3% je veoma nezadovoljnih. (Grafikon 19.)

Grafikon 19.

### Zadovoljstvo pruženom uslugom

