C:\Documents and Settings\hitna doktor\Desktop\Logo za kvalitet.jpg

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA PRUŽENOM USLUGOM U APOTECI**

Dom Zdravlja „Dr Đorđe Bastić“ Srbobran

Mart 2014. godine

SADRŽAJ:

Analiza zadovoljstva korisnika pruženom uslugom u apoteci...........................................................str.3-14

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA**

**PRUŽENOM USLUGOM U APOTECI**

Procena zadovoljstva korisnika sprovedena je dana 27.11.2013. godine u apoteci.Podeljeno je ukupno 141 upitnika, a dvoje korisnika je odbilo da učestvuje u anketi.

U anonimnoj anketi učestvovalo je 141 korisnika prosečne starosti 51.63 godina (od 3 do 86 godina).

Što se polne strukture anketiranih tiče, 43.97% ispitanika je muškog, a 56.03% je ženskog pola.(graf.1.1)

Završenu srednju školu ima 54.6% anketiranih, 24.8% ima završenu osnovnu školu, 12.06% anketiranih ima završenu visoku ili višu školu a 8.51% nije završilo osnovno obrazovanje.(graf.1.2)

Svoj materijalni položaj kao veoma loš ocenilo je 12.76% anketiranih,kao loš 23.4% ispitanika,kao osrednji 46.8% , kao dobar 15.6% ,a kao veoma dobar 1.42% anketiranih korisnika.(graf.1.3)

Na pitanje koliko puta su u poslednjih 12 meseci posetili apoteku 5.67% anketiranih je to učinilo do 2 puta, 26.95% njih je to učinilo od 3 do 5 puta i 67.37% ispitanika je to učinilo 6 i više puta.(graf.1.4)

Na pitanje koliko dugo obično čekaju u redu učesnici u anketi prilikom posete apoteci radi preuzimanja lekova propisanih na recept 62.41% njih je odgovorilo da ne čekaju duže od 5 minuta, 29.79% njih čeka između 5 i 10 minuta ,6.38% čeka između 10 i 20 minuta, a 1.42% anketiranih čeka preko 20 minuta.(graf.1.5)

**Na set pitanja koja se odnose na apoteku ispitanici su odgovorili sledeće:**

77.3% anketiranih smatra da im lokacija apoteke odgovara,20.57% njih se sa tim delimično slaže,dok 2.13% ispitanika se ne slaže sa tim.(graf.1.6)

Da je deo prostora u apoteci koji je namenjen za čekanje korisnika dovoljno veliki slaže se 87.9% anketiranih, 10.64% njih se delimično slaže sa tim,i 1.42% ispitanika se ne slaže.(graf.1.7)

Da u apoteci ima dovoljan broj radnih mesta za recepturnim pultom za rad sa pacijentima/korisnicima slaže se 75.9% ispitanika,delimično se slaže 19.86% njih,a ne slaže se sa tim 4.25% anketiranih.(graf.1.8)

Da je prostor u apoteci organizovan tako da im je obezbeđena privatnost/poverljiv razgovor slaže se 56.03% korisnika,delimično se slaže 26.9%,a ne slaže se sa tim 17.02% anketiranih.(graf.1.9)

*Iz seta pitanja koja se odnose na apoteku može se zaključiti da su korisnici u velikom procentu zadovoljni lokacijom,prostorom namenjenim za čekanje i brojem radnih mesta za recepturnim pultom za rad sa korisnicima,dok su u nešto manjem procentu zadovoljni sa organizovanim prostorom u apoteci koja korisnicima obezbeđuje privatnost,to jest poverljiv razgovor.*

Na pitanje kako korisnici ocenjuju **snabdevenost apoteke** 7.8% njih je veoma nezadovoljno,15.6% je nezadovoljno,33.33% nije ni zadovoljno ni nezadovoljno,38.3% anketiranih je zadovoljno,a 4.96% je veoma zadovoljno po tom pitanju.(graf.1.10)

**Sledi set pitanja koja se odnose na zaposlene u apoteci:**

Da je zaposlena osoba u apoteci bila ljubazna u komunikaciji sa korisnikom slaže se 87.9% njih, 11.35% se delimično slaže sa tim, dok 0.7% anketiranih se ne slaže sa tom izjavom.(graf.1.11)

Da je zaposlena osoba u apoteci provela dovoljno vremena u razgovoru sa korisnikom slaže se 79.4% anketiranih,delimično se slaže 19.1%,a ne slaže se 1.4%.(graf.1.12)

Da je zaposleno lice u apoteci pažljivo slušalo korisnika slaže se 85.1% anketiranih,delimično se slaže 12.05% njih,a ne slaže se sa tim 2.84%.(graf.1.13)

*Na osnovu rezultata ankete može se zaključiti da su korisnici u velikom procentu zadovoljni sa ponašanjem i radom zaposlenih u apoteci.*

**Sledi set pitanja koja se odnose na postupke zaposlenih u apoteci a koji se odnose na izdavanje lekova na osnovu lekarskog recepta:**

Sa izjavom da je farmaceut/kinja na adekvatan način objasnio/la delovanje leka slaže se 81.56% anketiranih,delimično se slaže 16.3%,a 2.13% korisnika se ne slaže sa tom izjavom.(graf.1.14)

Sa izjavom da je farmaceut/kinja pružio/la jasna i razumljiva uputstva kako se lek upotrebljava slaže se 87.2% anketiranih,delimično se slaže 12.05%,a ne slaže se sa tom izjavom 0.7% korisnika.(graf.1.15)

Sa izjavom da je farmaceut/kinja upozorio/la na moguće neželjene reakcije na lek/ove slaže se 70.9% anketiranih,25.5% njih se delimično slaže sa tim,dok 3.5% korisnika se ne slaže sa tom izjavom.(graf.1.16)

Sa izjavom da ih je farmaceut/kinja upozorio/la na moguće interakcije lekova koje upotrebljavaju slaže se 65.2% anketiranih,delimično se slaže njih 29.08%,a ne slaže se sa tom izjavom 5.7% korisnika.(graf.1.17)

Sa izjavom da je farmaceut/kinja obeležio/la lek/ove sa čitljivim i razumljivim pisanim uputstvom za upotrebu slaže se 85.8% anketiranih,12.06% se delimično slaže ,a 2.13% korisnika se ne slaže sa tom izjavom.(graf.1.18)

*Na osnovu odgovora korisnika može se zaključiti da su anketirani u značajnom procentu zadovoljni postupcima farmaceuta u apoteci prilikom izdavanja leka na osnovu lekarskog recepta.*

Uzimajući sve u obzir 4.25% anketiranih je veoma nezadovoljno,3.55% je nezadovoljno,13.5% nije ni zadovoljno ni nezadovoljno,53.9% je zadovoljno i 24.8% korisnika je veoma zadovoljno uslugom pruženom u apoteci Doma Zdravlja „Dr Đorđe Bastić“ u Srbobranu.(graf.1.19)

*Analizirajući zadovoljstvo korisnika sa apotekom uočava se veliki procenat zadovoljnih i veoma zadovoljnih pruženom uslugom.*

Korisnici su uglavnom naveli reči hvale za radnike apoteke i za njihov trud na mestu za primedbe na anketnom listiću.Jedan anketirani je naveo da bi godila adaptacija apoteke.