

**ZADEVA: ANKETA O ZADOVOLJSTVU STRANK S STORITVAMI V LEKARNI SVETI
JURIJ ŠENTJUR**
November 2025

Anketa je bila opravljena v mesecu novembru 2025 z namenom analize zadovoljstva strank z našim lekarniškim delom. K anketi so večinoma pristopale stalne stranke lekarne. Možnost izpolnitve ankete je bila preko spletnega obrazca ali fizično v lekarni.

V celoti je anketni vprašalnik izpolnilo 50 anketirancev: 22 moških in 28 žensk. Povprečna starost anketirancev je bila 47,6 leta.

Anketa je vsebovala naslednja vprašanja:

- **Kako ste zadovoljni z dostopnostjo lekarne?**
- **Ocenite dostopnost po telefonu. Kako ste zadovoljni z dostopnostjo po telefonu?**
- **Kako ste zadovoljni z razpoložljivostjo zdravil in drugih izdelkov v lekarni?**
- **Kako ste zadovoljni s hitrostjo dobave zdravil in drugih izdelkov v lekarni?**
- **Ocenite čas v čakalni vrsti. Kako ste zadovoljni s časom čakanja?**
- **Ocenite dostopnost magistra farmacije za pogovor in posvet. Kako ste zadovoljni z dostopnostjo strokovnjaka za posvet?**
- **Ocenite kakovost svetovanja in pojasnil magistrov farmacije. Kako ste zadovoljni s svetovanjem?**
- **Kako ste zadovoljni z urejenostjo in čistočo lekarne?**
- **Kako bi ocenili vaše splošno zadovoljstvo z lekarno?**
- **Kaj vam je v naši lekarni najbolj všeč? (izbirno vprašanje)**
- **Kaj bi po vašem mnenju lahko izboljšali? (izbirno vprašanje)**
- **Bi priporočili našo lekarno drugim?**

Anketiranci so lahko odgovore označili na skali od 1 do 5, kjer je številka 1 predstavljala »zelo nezadovoljen«, številka 5 pa »zelo zadovoljen«.

REZULTATI:

Pri vprašanjih, ki se nanašajo na **DOSTOPNOST** lekarne (fizična dostopnost, dostopnost po telefonu) so udeleženci fizično dostopnost ocenili s povprečno oceno 4,44, dostopnost po telefonu pa 4,76 na skali od 1 do 5.

Na področju **ZALOŽENOSTI** lekarne (razpoložljivost zdravil in drugih izdelkov) je bila povprečna ocena 4,84, povprečna ocena zadovoljstva s hitrostjo dobave zdravil in drugih izdelkov pa 4,9 na skali od 1 do 5.

Pri vprašanju o **ČAKANJU NA STORITEV** je bila povprečna ocena zadovoljstva 4,78.

Na področju **DOSTOPNOSTI STROKOVNJAKA ZA POGOVOR** je bila povprečna ocena 4,96 na skali od 1 do 5.

Na področju **KAKOVOSTI SVETOVANJA** in pojasnil magistrov farmacije v lekarni je bila povprečna ocena zadovoljstva 4,94 na skali od 1 do 5.

Pri vprašanju, ki se nanaša na zadovoljstvo o **UREJENOSTI IN ČISTOČI LEKARNE**, je bila povprečna ocena zadovoljstva 4,94 na skali od 1 do 5.

Na koncu vprašalnika so sledila vprašanja o **SPLOŠNEM ZADOVOLJSTVU** z lekarno in dve odprti vprašanji za pohvale in predloge. Splošno zadovoljstvo z lekarno je bilo ocenjeno s povprečno oceno 4,86 na skali od 1 do 5.

Zaključno vprašanje se je nanašalo na priporočilo lekarne drugim. Pri tem vprašanju je 96 % anketirancev odgovorilo z »da, lekarno bi priporočil/priporočila drugim«, 2 % vprašanih je odgovorilo z »ne«, 2 % pa z odgovorom »ne vem«.

MNENJE:

Glede na podane ocene anketirancev, ki večinoma lekarno dobro poznajo, je splošno zadovoljstvo z lekarno zelo dobro ocenjeno (4,86). Prav tako smo posebej ponosni na visoke ocene dostopnosti magistra farmacije za pogovor in visoke ocene na področju kakovosti svetovanja.

Pri fizični dostopnosti lekarne smo že vnaprej pričakovali slabše rezultate, ker se te problematike zavedamo. Lekarna je del mestnega jedra Šentjurja, nahaja se ob glavni cesti in ima zelo omejeno kapaciteto parkirnih mest. Parkirišče si delimo s celotno stavbo Diagnostičnega centra Šentjur, v katerem se nahaja lekarna, za lekarno pa je tudi javni vrtec in naselje blokov. Ker vedno več ljudi v lekarno prihaja z avtomobilom, so težave z dostopnostjo pričakovane. Fizična dostopnost je bila zato ocenjena z oceno 4,44 na skali od 1 do 5.

Dostopnost preko telefona je bila ocenjena boljše (4,76 na skali od 1 do 5). Vedno več pacientov se poslužuje pogovora in posveta z lekarniškim farmacevtom preko telefona, manj pa se jih odloča za fizični obisk lekarne. Število telefonskih klicev se zato v zadnjih letih občutno povečuje, telefonski klici pa lahko trajajo tudi dalj časa. Zaradi vedno večjega obsega dela in števila zadolžitev magistrrov farmacije v lekarnah in posledično manj časa za posameznega pacienta (sploh preko telefona), bodo na tem področju v naslednjih letih potrebne optimizacije, kar bo brez dvoma predstavljalo velik izziv.

Založenost lekarne in povprečna ocena zadovoljstva s hitrostjo dobave izdelkov imata odlično povprečno oceno (4,84 in 4,9). Čeprav smo manjša lekarna, se trudimo, da sledimo trendom in novostim na področju novih izdelkov in poskušamo ohranjati nadpovprečno založenost lekarne. Zadovoljiti vsem strankam in imeti na voljo vse izdelke, po katerih stranke povprašujejo, pa je nerealno in neizvedljivo, saj trg prehranskih dopolnil in medicinskih pripomočkov v zadnjih letih izjemno narašča.

Pri oceni zadovoljstva s čakanjem na storitev je bila povprečna ocena 4,78. V lekarni so zaposleni štirje magistri farmacije, ki izmenjaje delajo v dopoldanski in popoldanski izmeni. Na ta način se trudimo, da skozi celoten delovni čas zagotavljamo ustrezno število zaposlenih in tako poskušamo zagotoviti ustrezno hitrost obravnave pacientov. Z doseženo povprečno oceno smo zato zelo zadovoljni.

Pri odprtih vprašanjih je večina pacientov pohvalila prijaznost, strokovnost in dostopnost zaposlenih. Eden od anketirancev je izrazil zadovoljstvo s korektnostjo zaposlenih in dobro zasebnostjo prostora pri svetovanju. Posebno pohvalo si je zaslužila tudi čistoča in urejenost lekarne, kar se kaže tudi v povprečni oceni 4,94 na področju urejenosti in čistoče. Dober odziv je prejel tudi delovni čas lekarne, saj je pri odprtih vprašanjih kar nekaj pacientov pozitivno komentiralo odprtje lekarne ob nedeljah.

Pri odprtih vprašanjih na področju možnih izboljšav smo prejeli pričakovane odgovore, ki so se večinoma nanašali na željo po izboljšanju fizične dostopnosti lekarne z avtomobilom (želja po večjem številu parkirnih mest).

Glede na podane ocene in odgovore anketirancev je zadovoljstvo strank s storitvami v Lekarni sveti Jurij Šentjur zelo dobro oz. odlično. Po pričakovanjih so potrebne izboljšave pri dostopnosti lekarne z avtomobilom. Lekarna bo še naprej sledila cilju poslovne odličnosti in stalnem izboljšanju dela s strankami.