

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

Apoteka Sremska Mitrovica

Decembar 2009. godine

ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA PRUŽENOM USLUGOM U APOTECI

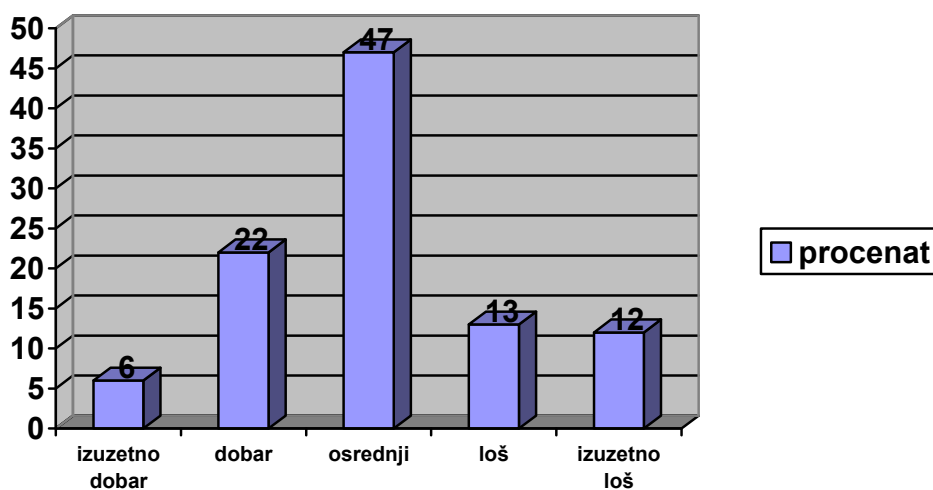
Procena zadovoljstva korisnika radom apoteke izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja 325 korisnika. Prosečna starost ispitanika je 48 godine, 65% ispitanika predstavljaju žene, a 35% muškarci.

Najveći broj korisnika su završili srednju školu 57%, visoku i višu školu završilo je 18% korisnika, 18% ima završenu osnovnu školu i 7% korisnika nije završilo osnovnu školu.

Kada je u pitanju bračno stanje najveći broj korisnika je u bračnoj zajednici 56%, 21% je neoženjeno/neudato, 13% je razvedeno i 10% udovaca/udovica.

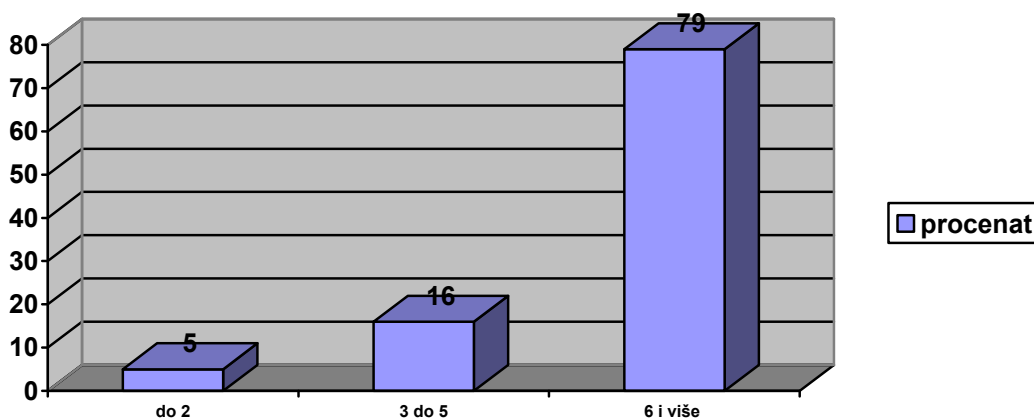
Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao osrednji- 47%, dobar-22%, loš-13%, izuzetno loš-12% i izuzetno dobar -6%.

Grafikon- Materijalni status korisnika



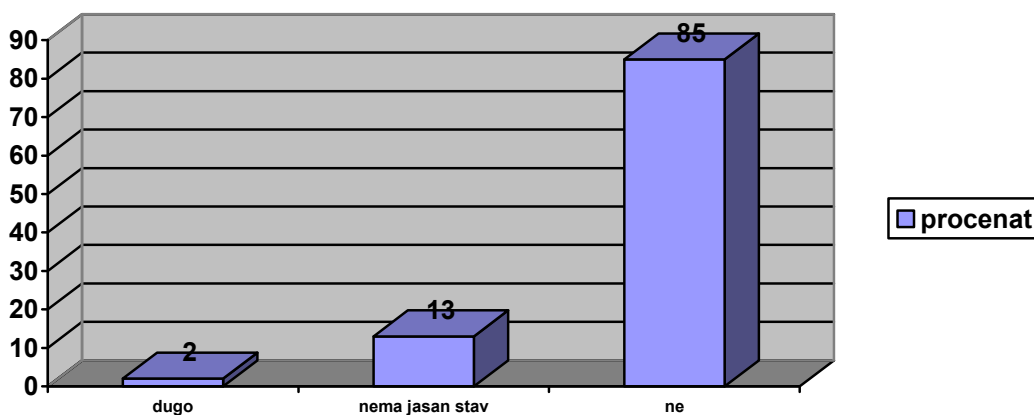
Na pitanje koliko su puta posetili apoteku u poslednjih 12 meseci dobijeni su sledeći odgovori - najveći broj korisnika 79% posetio je apoteku 6 puta i više godišnje, 16% korisnika u apoteku odlazi 3 do 5 puta u toku godine, a 5% korisnika apoteku posećuje do 2 puta.

Grafikon- Broj poseta u toku godine



Na pitanje šta misle da li je dugo čekaju u apoteci 85% korisnika odgovorio je sa Ne, 13% misli da je čekanje u apoteci dugo i nije dugo tj. nemaju jasan stav, dok 2% smatra Da čeka dugo.

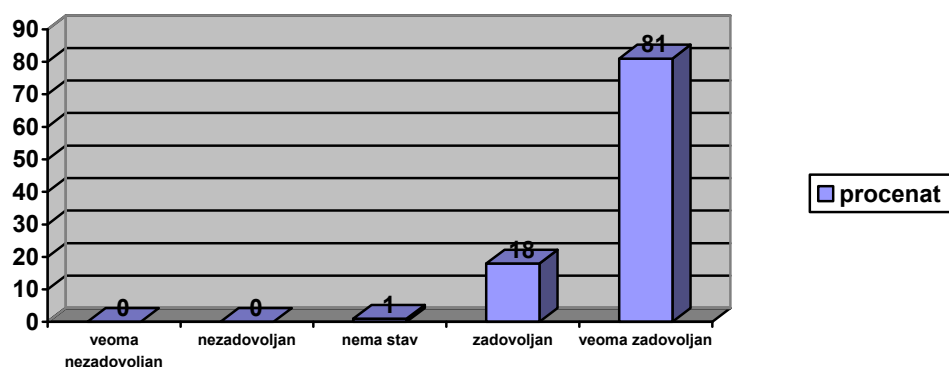
Grafikon- Vreme čekanja u apoteci



Korisnici su ocenili i nekoliko aspekata usluga u apoteci.

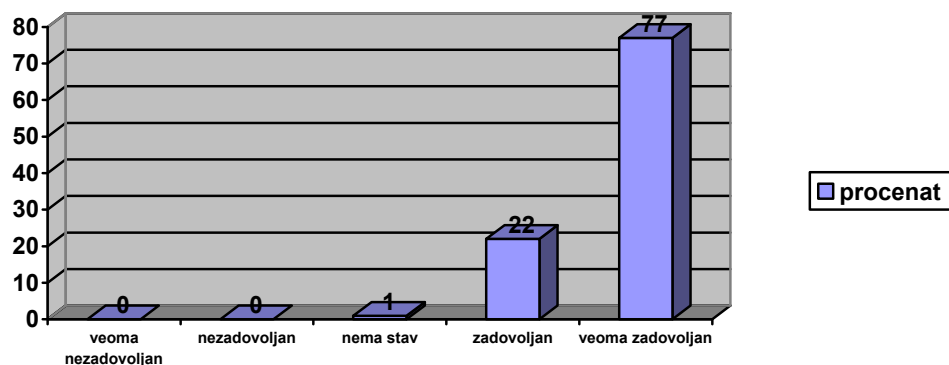
Organizacijom rada u apoteci - veoma je zadovoljno 81% korisnika, zadovoljno je 18% i 1% je i zadovoljno i ne.

Grafikon – Organizacija rada u apoteci



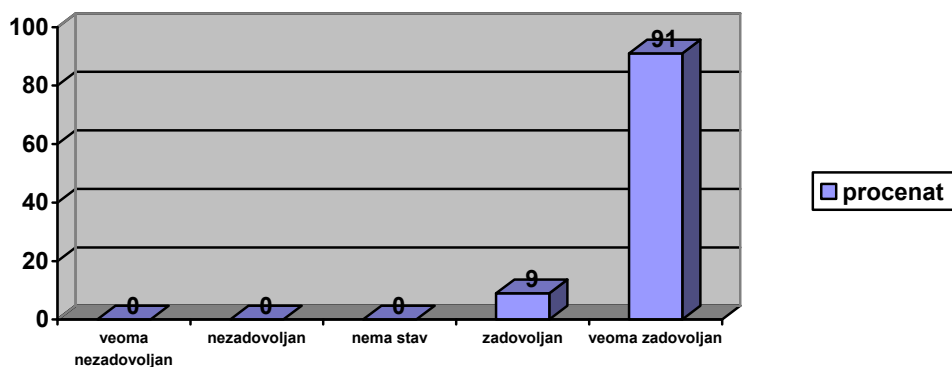
Snabdevenost apoteke korisnici su ocenili na sledeći način – 77% je veoma zadovoljno, 22% zadovoljno i 1% nema stav.

Grafikon – Snabdevenost apoteke



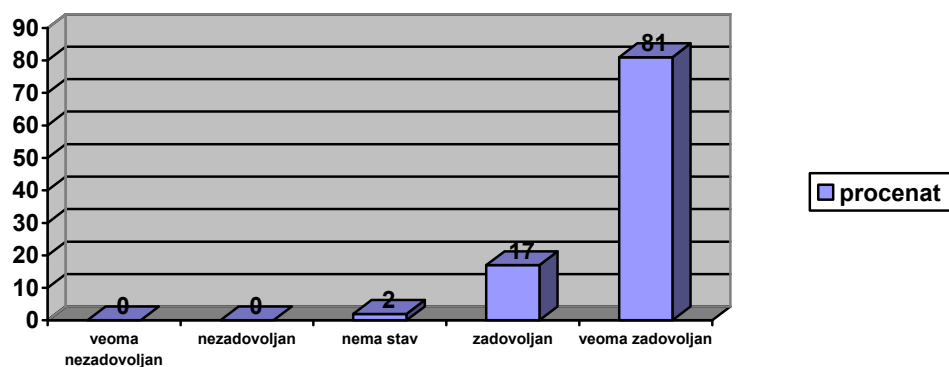
Korisnici su ocenili stručnost zaposlenih u apoteci - veoma je zadovoljno 91% korisnika i zadovoljno je 9%.

Grafikon – Stručnost osoblja



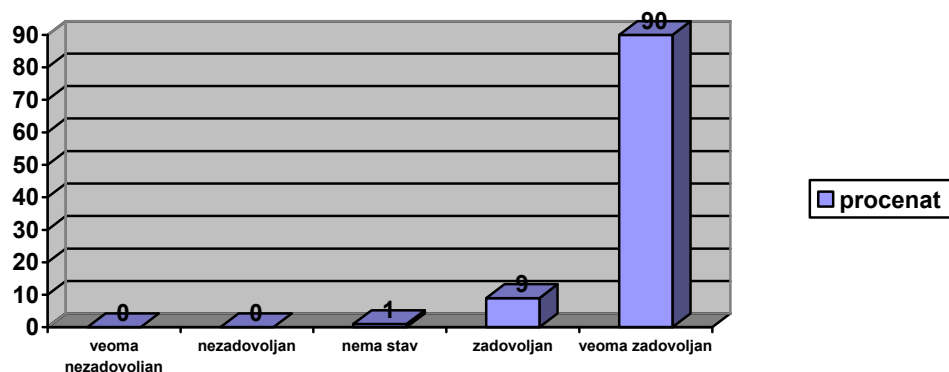
Mogućnost za poverljiv razgovora sa zaposlenim u apoteci ocenjena je kao - veoma je zadovoljavajući za 81% korisnika, zadovoljno je 17% i 2% je i zadovoljno i ne.

Grafikon – Poverljivost razgovora



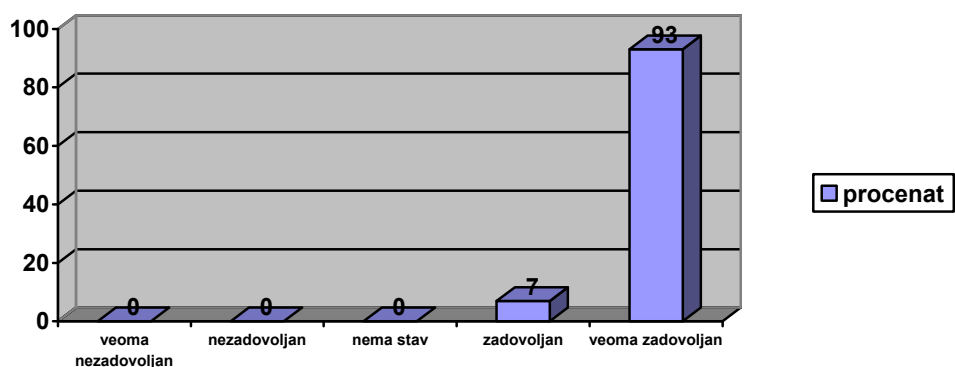
Sa savetima dobijenim pri izdavanju leka ili drugog proizvoda - 90% korisnika veoma je zadovoljno, zadovoljno je 9% i 1% nema stav.

Grafikon – Dobijeni saveti



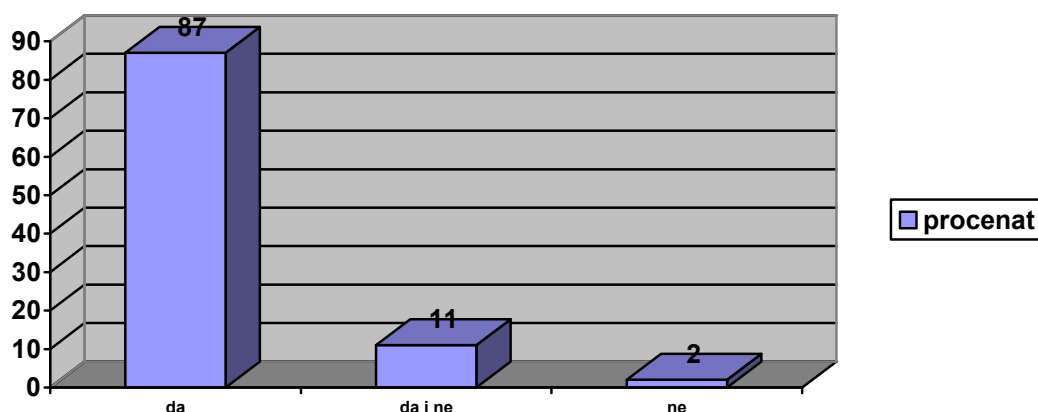
Ljubaznost zaposlenih u apoteci ocenjena je kao - veoma zadovoljavajuća za 93% korisnika i zadovoljno je 7%.

Grafikon – Ljubaznost



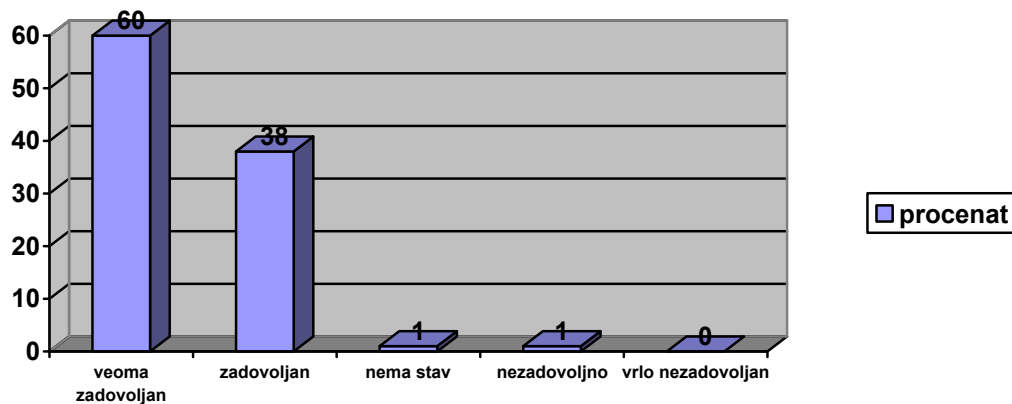
Na pitanje da li je informacija na kutijici o načinu upotrebe leka ili drugog proizvoda napisana rukom apotekara čitka i jasna najveći broj je odgovorio potvrdno - 87%, nema stav 11% korisnika i 2% anketiranih korisnika je odgovorilo sa ne .

Grafikon- Čitko napisana terapija na kutiji



Verbalnom komunikacijom (razgovorom) sa zaposlenim u apoteci 60% korisnika je veoma zadovoljno, 38% korisnika je zadovoljno, 1% je ni zadovoljno ni nezadovoljno a 1% korisnika nezadovoljno.

Grafikon- Verbalna komunikacija



Korisnici zdravstvene zaštite su iskazivali i nivo zadovoljstva uslugom pruženom u apoteci. Najveći broj njih 67% korisnika je veoma zadovoljno, 31% je zadovoljan i 2% nema stav.

Grafikon- **Zadovoljstvo radom tehničara**

