



**ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ
„ДР МИЛАН ЈОВАНОВИЋ БАТУТ“**



**UNIVERZITET U BEOGRADU
FARMACEUTSKI FAKULTET**



**CENTAR ZA RAZVOJ FARMACEUTSKE
I BIOHEMIJSKE PRAKSE**

**ПРЕГЛЕД РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА
КОРИСНИКА У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА И
ПРИВАТНОЈ ПРАКСИ – АПОТЕКАМА, РЕПУБЛИКЕ
СРБИЈЕ 2018. ГОДИНЕ**

2019.

Извештај припремили:

Проф. др Ивана Тадић

Дипл.фарм.мед.биох.спец. Андријана Милошевић Георгиев

УВОД

Квалитет услуге обично одређује корисник, а задовољство корисника представља индикатор правца у ком се треба развијати услуга или производ (Feng-Han Lin et al., 2017). Задовољство корисника произилази из поређења очекивања корисника са обављеном услугом (Zienolabedin Rahmani et al., 2017). У новим пословним процесима, руководиоци у главне циљеве организације постављају постизање задовољства корисника, свесни да њихов успех зависи од задовољства корисника (Yaghoubi et al., 2017). Бројни извештаји показују да ће квалитет неге и задовољство корисника у наредним годинама имати значајан утицај на здравље (Yaghoubi et al., 2017). Задовољство пацијената није само индикатор квалитета пружене услуге, већ и предиктор понашања у вези са здрављем пацијената (Traverso & MacKeigan, 2005).

МЕТОД

Истраживање задовољства корисника у здравственим установама – апотекама (у даљем тексту апотека) примарне здравствене заштите спроведено је у току једног радног дана – 29. новембра 2018. године у апотекама у државном власништву, апотекама које се налазе у саставу домова здравља (у даљем тексту апотеке у саставу домова здравља) и у апотекама у приватном власништву. Одабир апотека/огранака/јединица за издавање готових лекова у оквиру установе у којима ће се спровести испитивање извршен је методом случајног узорка, а тако да број апотека/огранака/јединица за издавање готових лекова у којима се врши испитивање представља 15% од укупног броја у саставу установе. Анкета је обухватила једнодевну популацију свих корисника у одабраним апотекама/ограницима/јединицама за издавање готових лекова. Као алат у истраживању коришћен је упитник који је био јединствен за све апотеке. Особама одговорним на нивоу установе је пре почетка истраживања достављено стручно-методолошко упутство „Методологија испитивања задовољства корисника фармацеутском услугом пруженом у апотеци 2018. године“ у коме је детаљно објашњен начин спровођења истраживања и унос података у Excel табеле. Податке су апотеке након обављеног истраживања доставиле Фармацеутском факултету – Универзитета у Београду, а Центар за развој фармацеутске и биохемијске праксе и Катедра за социјалну фармацију и фармацеутско законодавство су прикупили податке, извршили контролу и сачинили извештај. Обрада података је обављена у SPSS 22 софтверу (SPSS 22.0 for Windows, SPSS Inc., Chicago, IL, USA). Дескриптивна

статистика коришћена је за приказивање социо-демографских карактеристика учесника истраживања. Просечне вредности и расипање параметара са нормалном расподелом приказани су као средње вредности $\pm$ стандардне девијације. Разлика у заступљености одређених категоричких варијабли које проистичу из социо-демографских карактеристика испитаника, тестирана је применом Пеарсоновог Хи-квадрат теста.

Резултате истраживања доставило је 110 апотека (20 у државном власништву, 11 у саставу домова здравља и 79 у приватном власништву). Уочава се смањење одзива апотека које су учествовале у истраживању. У односу на претходну годину, одзив апотека је за 26 мањи (26 приватних апотека мање, 1 апотека мање у саставу домова здравља и 1 апотека више у државном власништву). Апотеке које су доставиле податке о спроведеном истраживању су следеће:

Апотеке у државном власништву: Суботица, Зрењанин, Вршац, Врбас, Сремска Митровица, Београд, Лозница, Ваљево, Велика Плана, Крагујевац, Јагодина, Параћин, Зајечар, Чачак, Краљево, Ниш, Прокупље, Пирот, Врање, Косовска Митровица

Апотеке у саставу домова здравља: Бачки Петровац, Бечеј, Жабал, Темерин, Инђија, Рума, Рековац, Тутин, Дољевац, Житиште, Стара Пазова

Апотеке у приватном власништву: *Суботица*¹ – Пилула Плус, Здравље, А.М.-Пхарм, Фарма-ел, Гален плус; *Зрењанин* – Танин, Sempervivum; *Панчево* – Код сунчаног сата, Мелем, Пандора; *Сомбор* – Златни лав, Ирис, Випера; *Нови Сад* – Belladonna, Биљана Лек, Цер, Флос, Јања, Јанковић, Вива, Зегин фарм; *Шабач* – Џавић, Иридис, Мира, Вера; *Ваљево* – Биопхарм; *Смедерево* – Хумана апотека „Плана Л“, Свети Сава; *Пожаревац* – Шеки-Тилиа; *Крагујевац* – Здравље, Ото Медицалпхарм; *Јагодина* – Алоја, Флорапхарм, Јелена пхарм, МС-пхарм, Пину, Сунце-плус; *Бор* – Агора СБД, Зора; *Ужице* – Трг, Гален; *Чачак* – Гален; *Краљево* – Радосављевић, Симко Фарм, Јасфарм; *Крушевац* – Анђела, Бобан Т; *Ниш* – Фармакоп, Мелиса; *Лесковац* – Бене фарм; *Врање* – Анафарм, Додић, Лек; *Прокупље* – Ђорђевић; *Београд* – Бајфарм, Бену, ДХФ, Емили Пхарм, Еугениа, Фарманеа, Галена лаб, Иван, Иванчић и син Фармација, К-пхарма, Кумодраж II, Лаурус, Лек, Леко Вита, Лили дрогерије, Ма-ни пхарм, Медика II, Мента, Милетић плус, Молика, Нибофарм, Оаза здравља, Тајм фарм, Вита Лонга Фарм, Вук фарм.

¹ Град представља седиште апотеке

Број корисника који је учествовао у истраживању повећан је у односу на 2017. годину (2017. износио је 5862, док је 2018. године укупан број 8159). У апотекама у приватном власништву добијен је највећи број упитника попуњених од стране корисника (61,43%), што је приказано у табели 1.

Табела 1: Одзив корисника апотека у истраживању задовољства корисника за 2018. годину

Апотеке у	Број попуњених упитника *	Одзив корисника апотека * (%)
Државном власништву	2566	31,45
Саставу домова здравља	581	7,12
Приватном власништву	5012	61,43
Укупно	8159	

*резултати у укупном узорку

Укупно 58,30% особа женског пола је попунило упитник. Просечна старост испитаника износила је $49,64 \pm 15,98$ година. Мало више од половине корисника апотеке је са средњим образовањем (51,71%). Највише испитаника (43,28%) је проценила свој материјални положај као осредњи. У табели 2. приказане су социо-демографске карактеристике испитаника у односу на тип апотеке.

Табела 2: Социо-демографске карактеристике испитаника у 2018. години

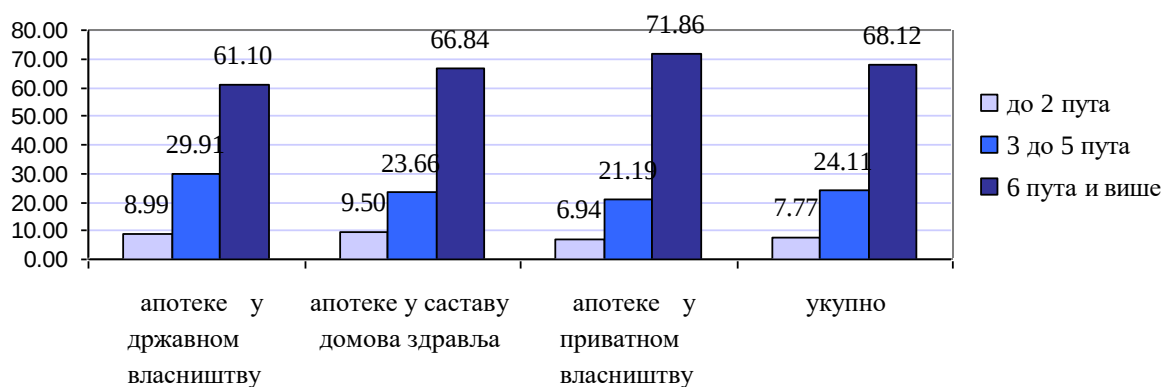
Апотеке у Карактеристике	Државном власништву	Саставу домова здравља	Приватном власништву	Укупно *
Пол	41,70/58,15	41,59/58,83	41,71/58,29	41,73/58,30
Женски / мушки (%)				
Просечна старост – испитаника ($\bar{X} \pm Sd$)	50,31 $\pm$ 15,93	48,15 $\pm$ 15,61	49,46 $\pm$ 16,04	49,64 $\pm$ 15,98
Степен образовања (%)				
незавршена основна школа	1,64	1,55	1,66	1,65
основна школа	12,76	15,49	10,55	11,60
средња школа	52,63	53,36	51,04	51,71
виша и висока школа	32,97	29,60	36,74	35,04

Материјални положај (%)				
веома лош	4,10	2,24	2,62	3,06
лош	15,91	9,66	10,66	12,24
осредњи	43,92	43,45	42,93	43,28
добар	30,15	35,52	37,01	34,75
веома добар	5,93	9,14	6,78	6,68

*резултати у укупном узорку

Слично као и прошлих година испитаници су одговорили да су током протеклих 12 месеци, 6 или више пута посетили апотеку (68,1% у 2018. години, 68,9% у 2017. години, 68,0% у 2016. години, а 70,4% у 2015. години). Дистрибуција одговора корисника према броју посета апотеке протеклих дванаест месеци је приказана графику 1.

Приказ броја посета по апотекама



*резултати у узорку појединачног типа апотеке

График 1. Процентуални приказ одговора корисника апотека према броју посета апотека у 2018. години

Већина корисника када посети апотеку у циљу преузимања лекова прописаних на рецепт не чека у реду дуже од 5 минута (77,1%). Проценат корисника апотеке који чека мање од 5 минута у реду се константно повећавао од 2013. године до 2017. године (у 2013. години је износио 68,2%, у 2014. години 70,7%, у 2015. години 71,7%, у 2016. години 76,1%, у 2017. години 79,9%). Највише корисника се изјаснило да чека преко 20 минута у реду у апотекама у саставу домова здравља 0,5% (график 2).



*резултати у узорку појединачног типа апотеке

График 2. Дистрибуција одговора корисника апотека према дужини чекања у реду при преузимању лекова прописаних на рецепт за 2018. годину

Приликом изјашњавања о слагању/неслагању са одређеним тврдњама, добијени су резултати који су приказани у табели 3.

Табела 3: Дистрибуција одговора корисника апотека према мишљењу о одређеним карактеристикама апотеке за 2018. годину, приказана у процентима

Апотека у		Локација апотеке одговара	Део простора у апотеци који је намењен за чекање пацијената/корисника је довољно велики	У апотеци има довољан број радних места за рецептурним пултом за рад са корисницима	Простор у апотеци је организован тако да ми је обезбеђена приватност/ поверљив разговор
Државном власништву (Д)					
Саставу домова здравља (ДЗ)					
Приватном власништву (П)					
Укупно (У)					
Д	Да, слажем се	90,26	86,10	85,59	74,43
ДЗ		93,46	83,25	80,86	66,72
П		90,60	85,60	85,95	75,08
У		90,70	85,59	85,47	74,27
Д	Делимично се слажем	8,13	11,83	11,90	19,61
ДЗ		6,02	12,95	17,59	27,07
П		8,22	12,73	11,88	19,88
У		8,04	12,47	12,30	20,32
Д	Не слажем се	1,61	2,07	2,51	5,960
ДЗ		0,52	3,80	1,55	6,21
П		1,18	1,67	2,17	5,04
У		1,27	1,95	2,23	5,41

*резултати у узорку појединачног типа апотеке

Највећи проценат корисника се сложио да им одговара локација апотеке (90,70%), и то највише код апотека у саставу домова здравља (93,46%). Разлике у ставовима на ову тврдњу у односу на тип апотеке статистички нису значајне (Chi-square = 1,03; $p > 0.05$). Да је део простора који је намењен чекању корисника довољно велик, одговорило је 85,59% испитаника, а највише испитаника се са овом изјавом не слаже у апотекама у саставу домова здравља (85,60%). Према мишљењу корисника довољан број радних места за рецептурним пултом највише има у апотекама у приватној својини (85,95%). Приватност односно поверљивост највише је обезбеђена у апотекама у

приватном власништву (75,08%). Разлике у ставовима на другој, трећој и четвртој тврдњи у односу на тип апотеке статистички нису значајне (за другу: Chi-square = 0,57; $p > 0.05$; за трећу: Chi-square = 1,99; $p > 0.05$; за четврту: Chi-square = 2,35; $p > 0.05$). Задовољство корисника је само у ставу локација апотеке одговара пацијентима (89,8%) било веће у односу на 2017. годину. Остали ставови су генерално нижи у односу на 2017. годину када су процентуалне вредности износиле за ставове: простор у апотеци организован тако да је обезбеђена приватност пацијената (88,8%), део у апотеци намењен за чекање пацијената одговарајуће величине (77,7%) и у апотеци има довољан број радних места за рецептуром за рад са пацијентима (86,2%).

Средња оцена задовољства корисника по питању снабдевености апотеке износи 4,36. Ова вредност је нижа у односу на прошлу годину када је износила 4,48. Као и претходних година, најзадовољнији су били корисници апотека у приватном власништву (просечна оцена 4,43), у апотекама у државном власништву (4,30), а најнезадовољнији корисници апотека у саставу домова здравља (4,04). У табели 4 приказани су процентуални одговори корисника о задовољству снабдевености апотека за период од 2005. до 2018. До 2013. године приказано је задовољство корисника овом услугом само за апотеке у државном власништву, а од 2013. у статистичку обраду укључене су и апотеке у саставу домова здравља као и апотеке у приватном власништву.

Табела 4: Резултати испитивања задовољства корисника у апотекама-елементи услуге: снабдевеност у периоду 2005-2018. године

снабдевеност апотеке						
Година испитивања	веома незадовољан	незадовољан	ни задовољан ни незадовољан	задовољан	веома задовољан	Погрешан унос / без одговора
2005	0,79	2,75	10,39	56,77	23,27	- / 6,03
2006	0,44	1,68	8,69	55,26	31,51	- / 2,43
2007	0,62	1,09	6,94	32,26	55,02	0,03 / 4,05
2008	0,54	0,85	5,81	30,85	57,73	0,01 / 4,21
2009	0,45	1,01	5,58	29,79	60,16	0,02 / 2,98

2010	1,45	0,67	6,59	49,35	40,40	- / 1,54
2011	1,78	1,00	7,94	51,34	36,57	- / 1,37
2012	1,31	1,41	9,69	53,04	33,53	- / 1,02
2013	1,84	1,32	7,73	46,06	42,21	- / 0,85
2014	1,45	0,96	6,28	45,18	45,37	- / 0,76
2015	1,39	0,85	6,25	43,07	47,75	- / 0,69
2016	2,8	2,4	6,9	39,1	48,9	-
2017	1,23	0,58	3,86	37,60	56,32	- / 0,42
2018	1,65	0,68	5,67	43,69	48,31	-

Међусобни однос пацијената/корисника и запослених у апотекама је такође анализиран. Пацијенти/корисници су задовољни елементима фармацеутске здравствене услуге који се односе на љубазност приликом комуникације са њима, довољно посвећеног времена за разговор и технику пажљивог слушања приликом комуникације са пацијентима/корисницима (слагање је било у преко 92% на све три изјаве), што се може видети на графицима 3, 4 и 5.

Љубазност у комуникацији са корисницима

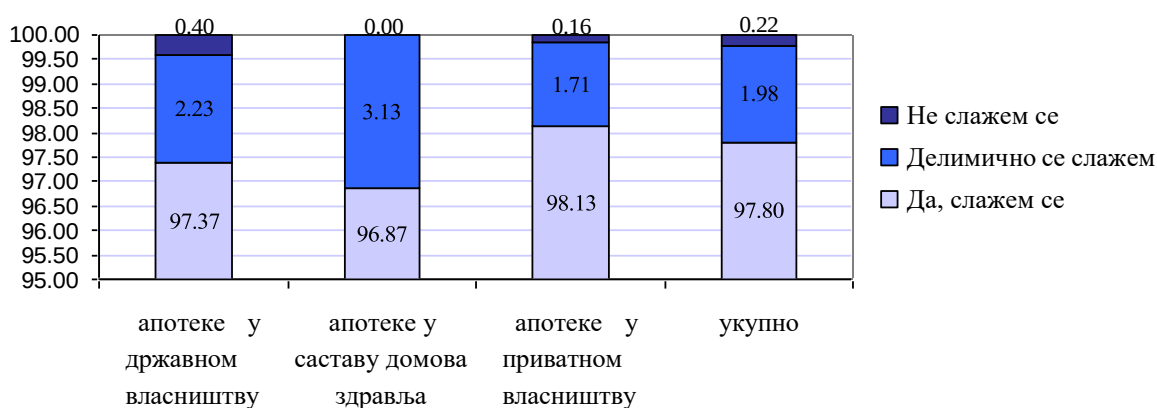


График 3. Процентуални приказ ставова испитаника у слагању са изјавом да су фармацеути били љубазни у комуникацији са њима

На графиконима 4 и 5 приказано је задовољство корисника дужином временског периода provedеним у разговору са фармацеутом и пажњом са којом их је слушао фармацеут.

Задовољство корисника дужином времена проведеног у разговору са фармацеутом

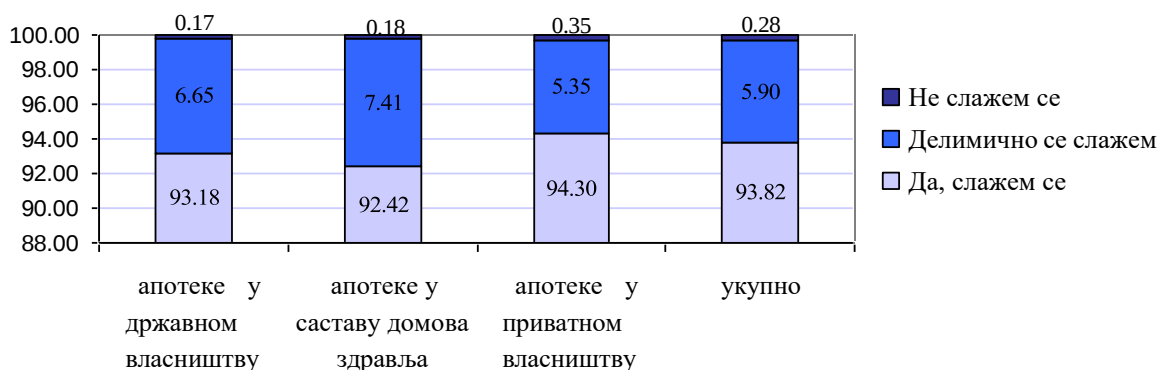


График 4. Процентуални приказ ставова испитаника у слагању са изјавом да су задовољни дужином временског периода трајања разговора са фармацеутом

Задовољство пажњом са којом их је слушао фармацеут

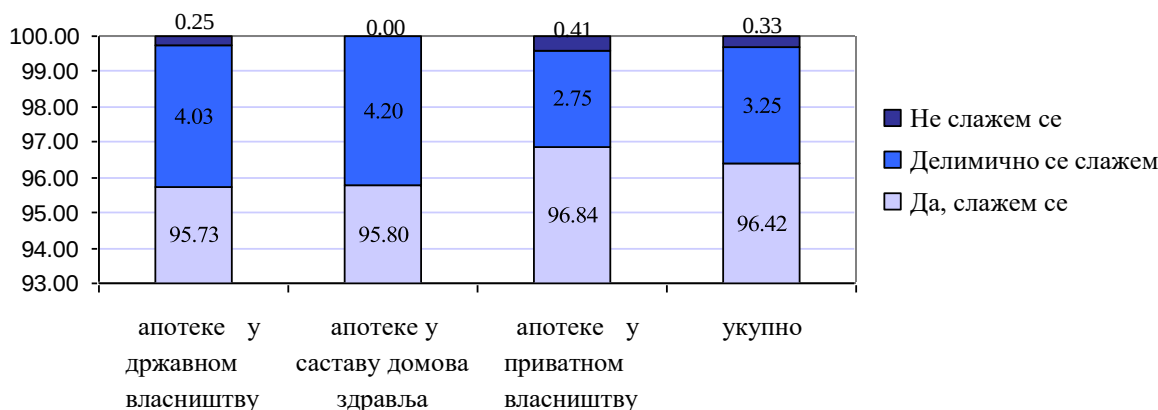


График 5. Процентуални приказ ставова испитаника у слагању са изјавом да су задовољни пажњом са којом их је слушао фармацеут

Кроз испитивање задовољства корисника анализирале су услуге фармацеута у апотекама, а везано за услуге приликом издавања лекова на рецепт. Анализирана су питања редом: да ли је на адекватан начин објаснио/ла деловање лека, пружио/ла јасна и разумљива упутства како да употребљавам мој лек, упозорио/ла ме на могуће нежељене реакције на лек/ове које употребљавам, упозорио/ла ме на могуће интеракције лека/ова које употребљавам и обележио мој/е лек/ове са читљивим и разумљивим писаним упутством за употребу. Добијени резултати јасно показују

задовољство испитаника свим елементима услуга. Корисници су најзадовољнији елементом услуге: на адекватан начин објаснио/ла деловање лека (или проверио/ла да ли то већ знам) – 96,5%, а најмање задовољних корисника је елементом услуге: упозорио/ла ме на могуће интеракције лека/ова које употребљавам – 83,4%. Резултати степена слагања са елементима процеса услуге у 2018. са 2017. и 2016. годином приказани су на графицима 6-10.

Ставови корисника по питању адекватног објашњења о деловању лека

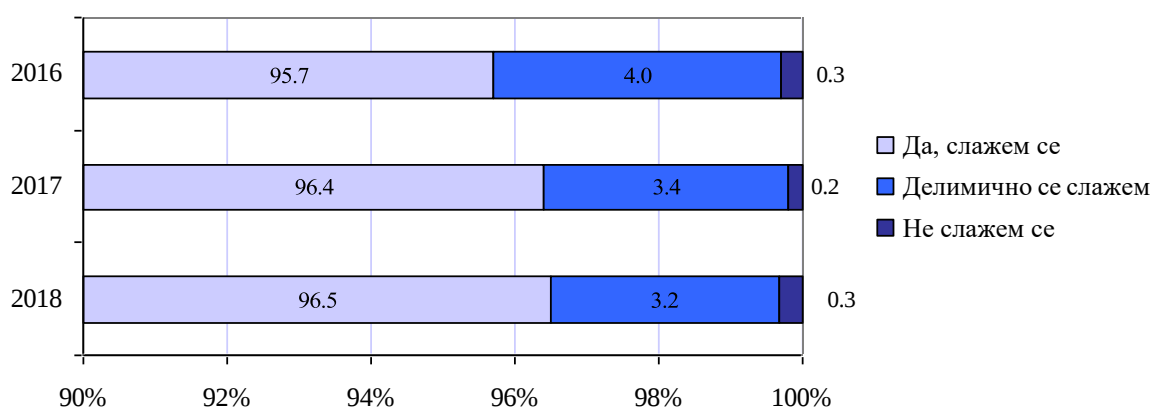


График 6. Задовољство корисника по питању адекватног објашњења о деловању лека

Ставови корисника по питању јасних и разумљивих упутстава о употреби лека

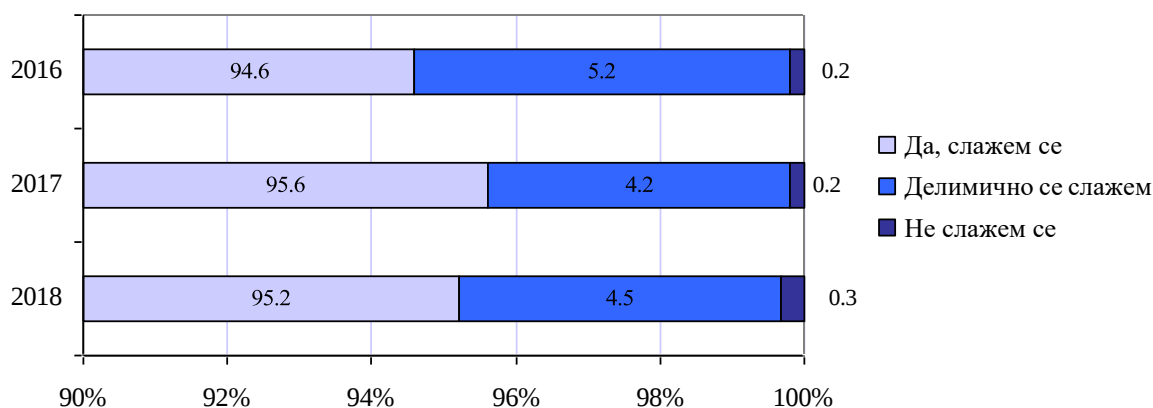


График 7. Задовољство корисника по питању јасних и разумљивих упутстава о употреби лека

**Ставови корисника по питању упозорења о нежељеним
реакцијама на лек/ове**

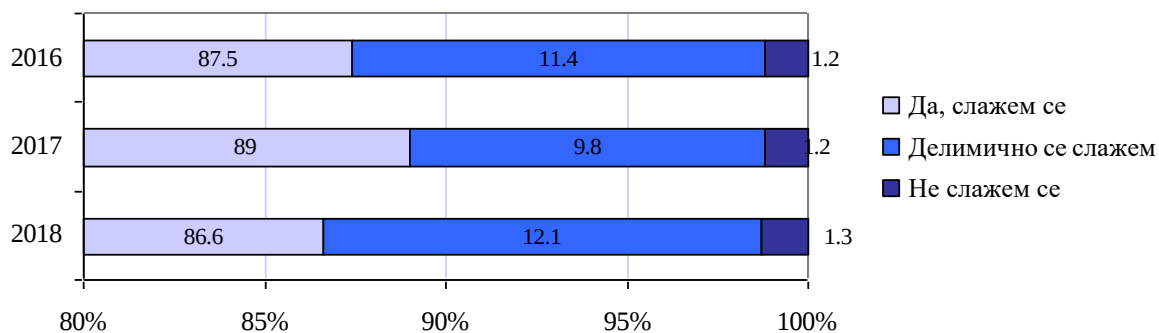


График 8. Задовољство корисника по питању упозорења о нежељеним реакцијама на лек/ове

**Ставови корисника по питању упозорења на могуће
интеракције лека/ова**

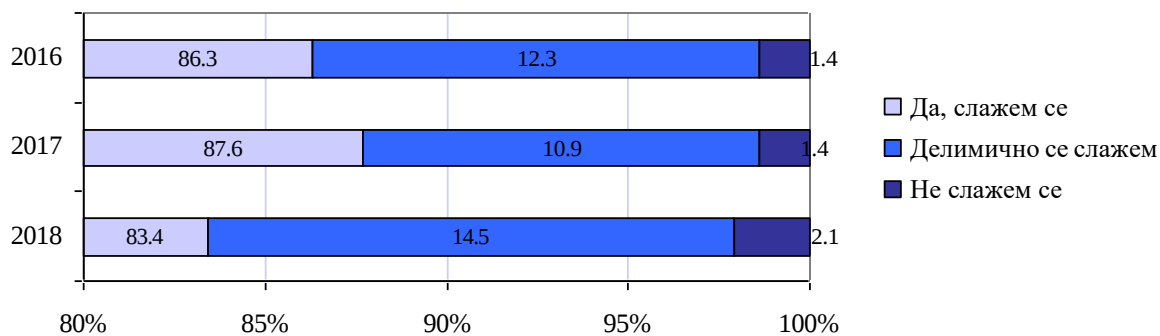


График 9. Задовољство корисника по питању упозорења на могуће интеракције лека/ова

**Ставови корисника по питању разумљивог писаног
обележавања лека/ова о његовој употреби**

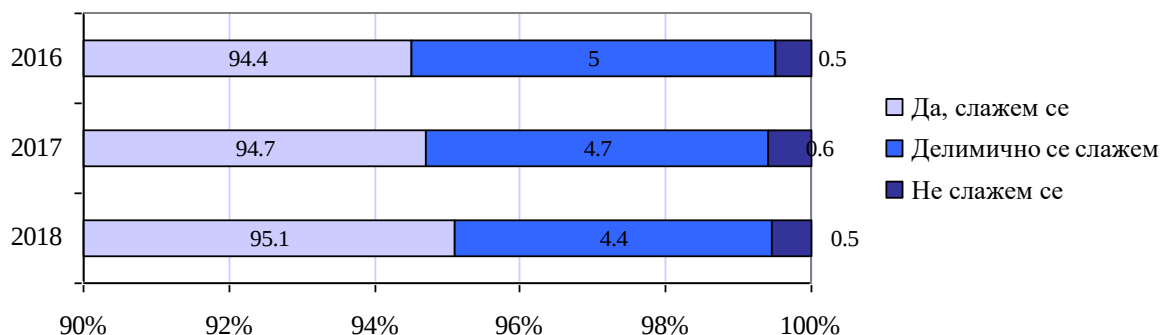


График 10. Задовољство корисника по питању разумљивог писаног обележавања лека/ова о његовој употреби

Највише испитаника се слаже са изјавом да им је запослени на адекватан начин објаснио деловање лека или проверио да ли они то већ знају у апотекама у приватном власништву (96,86%), а најмање у апотекама у државном власништву (93,77%).

Највише испитаника се слаже са изјавом да су од запослених добили јасна и разумљива упутства како да употребљавају свој лек, у апотекама у приватном власништву (95,89%), а најмање у апотекама у саставу домова здравља (92,01%).

Највише испитаника се слаже са изјавом да су од стране запослених упозорени о нежељеним реакцијама на лек/ове, у апотекама у приватном власништву (87,59%), а најмање у апотекама у саставу домова здравља (81,60%).

Највише испитаника се слаже са изјавом да су од стране запослених упозорени на могуће интеракције између лекова или лека и хране, у апотекама у приватном власништву (87,52%), а најмање у апотекама државног власништва (83,43%).

Подједнак број испитаника се слаже са изјавом да су од стране запослених добили разумљиво писано упутство о употреби лека/лекова у апотекама у приватном и државном власништву (95,3%), а најмање у апотекама у саставу домова здравља (92,55%).

Просечна оцена општег (свеукупног) задовољства корисника фармацеутском услугом пруженом у апотеци у 2018. години износила је 4,57. Промена средње вредности у периоду 2008-2018 приказана је на графику 11.

Средња вредност задовољства корисника пруженом услугом у апотеци за период 2008-2018

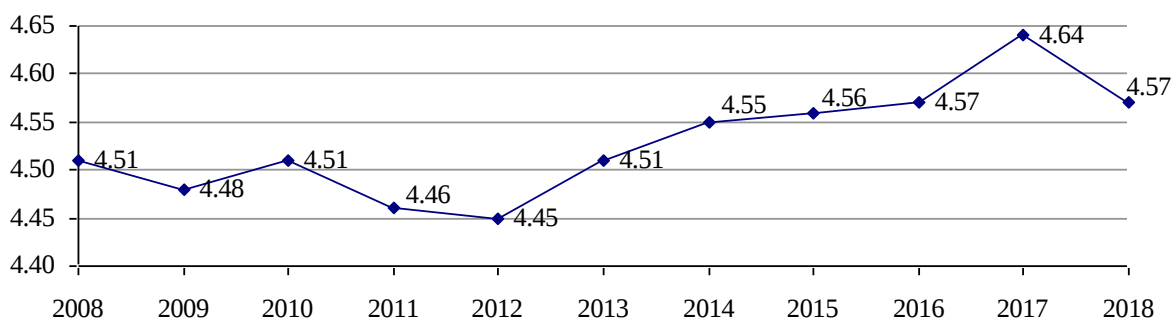


График 11. Приказ средњих вредности задовољства корисника пруженом услугом у апотеци за период 2008-2017

Као и претходних година највећи проценат веома задовољних корисника је у апотекама у приватном власништву (60,55%), али и проценат веома незадовољних корисника је највиши у апотекама у приватном власништву (1,76%) (табела 5 и график 12).

Табела 5: Процентуални приказ општег задовољства корисника пруженом услугом у апотекама

Тип апотеке	апотеке у државном власништву	апотеке у саставу домова здравља	апотеке у приватном власништву	укупно
Веома незадовољан/а	0,94	1,72	1,76	1,50
Незадовољан/а	0,16	0,00	0,16	0,15
Ни задовољан ни незадовољан/а	2,91	3,62	2,14	2,49
Задовољан/а	35,44	39,14	28,02	31,14
Веома задовољан/а	60,55	55,52	67,92	64,73

Средње вредности задовољства корисника пруженом услугом у апотеци у односу на тип апотеке у 2018. години



График 12. Средње вредности задовољства корисника пруженом услугом у апотеци у односу на тип апотеке у 2018. години

ЗАКЉУЧАК

Корисници су исказали висок степен општег (свеукупног) задовољства услугом пруженом у апотеци. Као и у претходним годинама најзадовољнији су корисници услуга апотека у приватном власништву, а најмање задовољни корисници услуга апотека у саставу домова здравља.

Иако су процедуре за набавку лекова кроз које пролазе апотеке у државном власништву као и апотеке у саставу домова здравља, устаљене већ пар година, ипак је и даље присутно мање задовољство корисника када се ради о снабдевености лековима, јер такви процеси им не дозвољавају флексибилност па самим тим и конкурентност у односу на апотеке у приватном власништву.

Већина услуга које се пружају у апотекама су стандардизоване, о чему говоре и јако слични ставови испитаника.

ЛИТЕРАТУРА

1. Lin F-H, Tsai S-B, Lee Y-C, Hsiao C-F, Zhou J, Wang J, et al. Kano's model and customer satisfaction. *Empirical research on PLoS ONE* 12(9): e0183888: 2017. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0183888>
2. Rahmani Z, Ranjbar M, Asgar Nadi Gara A, Heidari gorji MA. The study of the relationship between value creation and customer loyalty with the role of trust

moderation and customer satisfaction in Sari hospitals. *Electronic Physician* (ISSN: 2008-5842). 2017; 9(6): 4474-8. DOI: <http://dx.doi.org/10.19082/4474>.

3. Maryam Y, Hamed A, Marzieh J. The impact of the customer relationship management on organizational productivity, customer trust and satisfaction by using the structural equation model: A study in the Iranian hospitals. *Journal of Education and Health Promotion*. 2017; 6 (1):6-6.
4. Traverso M. L., MacKeigan L. D. Instruments for measuring patient satisfaction with pharmacy services in the Spanish language. *Pharmacy World and Science*. 2005; 27(4): 281-4.

ПРИЛОГ

Упитник о задовољству корисника фармацеутском услугом пруженом у апотеци, дистрибуција одговора у валидним процентима, Србија, 2018.

**МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА
Републике Србије**



**ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ
„Др Милан Јовановић Батут“**



1. Пол:

Мушки	41,70
Женски	58,30

2. Просечне године старости: 49,64±15,98

3. Завршена школа:

Незавршена основна школа	1,65
Основна школа	11,60
Средња школа	51,71
Виша и висока школа	35,04

4. Како оцењујете материјални положај ваше породице (%)?

Веома лош	3,06
Лош	12,24
Осредњи	43,28
Добар	34,75
Веома добар	6,68

5. Колико сте пута посетили апотеку у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут (%)?

До 2 пута	7,77
3 до 5 пута	24,11

6 пута и више	68,12
---------------	-------

6. Када посетите апотеку у циљу преузимања лекова прописаних на рецепт, колико дуго обично чекате у реду (%)?

Не чекам дуже од 5 минута	77.11
Чекам између 5 и 10 минута	20.58
Чекам између 10 и 20 минута	1.98
Чекам преко 20 минута	0.33

7. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на ову апотеку (%)?

	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Локација апотеке ми одговара	90,70	8,04	1,27
б) Део простора у апотеци који је намењен за чекање пацијената/корисника је довољно велики	85,59	12,47	1,95
в) У апотеци има довољан број радних места за рецептурним пултом за рад са пацијентима/корисницима	85,47	12,30	2,23
г) Простор у апотеци је организован тако да ми је обезбеђена приватност/поверљив разговор	74,27	20,32	5,41

8. Како оцењујете снабдевеност апотеке (%)?

Веома незадовољан/а	1.65
Незадовољан/а	0.68
Ни задовољан ни незадовољан/а	5.67
Задовољан/а	43.69
Веома задовољан/а	48.31

9. Запослени/а у апотеци који ми је пружио услугу је:

	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Био/ла љубазан/а у комуникацији са мном	97.80	1,98	0,22
б) Провео/ла довољно времена у разговору са мном	93,82	5,90	0,28

в) Пажљиво ме слушао/ла	96,42	3,25	0,33
-------------------------	-------	------	------

10. Уколико Вам је у апотеци издат одн. продат лек на основу рецепта лекара, молимо да одговорите на следећа питања (%)

	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) На адекватан начин објаснио/ла деловање лека (или проверио/ла да ли то већ знам)	95,50	3,19	0,32
б) Пружио/ла јасна и разумљива упутства како да употребљавам мој лек (или проверио/ла да ли то већ знам)	95,22	4,47	0,32
в) Упозорио/ла ме на могуће нежељене реакције на лек/ове које употребљавам	86,62	12,07	1,31
г) Упозорио/ла ме на могуће интеракције лека/ова које употребљавам (лек са другим леком или лек са храном)	86,03	12,37	1,60
д) Обележио мој/е лек/ове са читљивим и разумљивим писаним упутством за употребу	95,10	4,37	0,53

11. Узимајући све у обзир, колико сте задовољни услугом пруженом у овој апотеци (%)

Веома незадовољан/а	1,50
Незадовољан/а	0,15
Ни задовољан ни незадовољан/а	2,49
Задовољан/а	31,14
Веома задовољан/а	64,73