



ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ
„ДР МИЛАН ЈОВАНОВИЋ БАТУТ“



УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ
ФАРМАЦЕУТСКИ ФАКУЛТЕТ



CENTAR ZA RAZVOJ FARMACEUTSKE
I BIOHEMIJSKE PRAKSE

ПРЕГЛЕД РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА И ПРИВАТНОЈ ПРАКСИ – АПОТЕКАМА, РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ 2022. ГОДИНЕ

Београд, 2023.

Издавач:

Универзитет у Београду – Фармацеутски факултет

Аутори:

Дипл. фарм. мед. биохем. спец. Андријана Милошевић Георгиев ^{1,2}

Дипл. фарм. Јована Бркић¹

¹ Катедра за социјалну фармацију и фармацеутско законодавство

² Центар за развој фармацеутске и биохемијске праксе

Е-издање

САДРЖАЈ

1.УВОД.....	4
2.МЕТОД.....	5
3.РЕЗУЛТАТИ.....	6
4.ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕДЛОЗИ МЕРА	18
5.ЛИТЕРАТУРА.....	19
ПРИЛОГ 1	20

1. УВОД

Фармацеутске услуге су услуге које пружају фармацеути како би пацијентима обезбедили адекватну фармацеутску здравствену заштиту. Оно што се подразумева под појмом фармацеутске услуге јесте снабдевање лековима, медицинским средствима, пружање информација, едукација и комуникација у циљу унапређења јавног здравља. Квалитет услуге представља укупну оцену услуга од стране корисника или степен задовољења потреба и очекивања од стране корисника. Услуга је веома неопипљива и представља субјективно доживљен процес. У случају апотеке давалац услуге је фармацеут, док је прималац корисник услуге, њихове интеракције могу да имају пресудан утицај на квалитет како се одређена услуга перципира.

Фармацеути који раде у апотеци свакодневно пружају услуге пацијентима и неопходно је да се посебна пажња посвети квалитету њиховог континуираног образовања. Њихово професионално ангажовање треба да буде усмерено на сваког корисника услуге тј пацијента, а најчешће услуге које они пружају су давање савета за здравље и превенцију болести, издавање терапије, праћење исхода терапије. Уколико се дефинише, квалитет услуге може бити мерљив, а самим тим се може и пратити како би се вредновао и унапредио.

Међународна фармацеутска организација (ФИП) и светска здравствена организација (СЗО) су усвојиле документ „Добра апотекарска пракса: Стандарди за квалитет фармацеутске услуге“ и он представља основу за мерење и оцену квалитета фармацеутске услуге у апотеци.

Разлози за мерење квалитета фармацеутске услуге су бројни, а највише се односе на професионалне вредности, побољшање квалитета услуге и задовољство корисника услуга. Мерење задовољства корисника представља полазну тачку у планирању даљих активности у вези унапређења услуга и што бољег односа са корисницима. [1]

2. МЕТОД

Истраживање задовољства корисника у апотекарским установама примарне здравствене заштите спроведено је у току једног радног дана – 05. децембра 2022. године у апотекама у државном власништву, у апотекама у приватном власништву и апотекама домова здравља. Позив за учешће у истраживању добиле су све апотеке из Плана мреже, као и апотеке које су склопиле уговор са Републичким фондом за здравствено осигурање. 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 једнодневну 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 2022. године“ у коме је детаљно објашњен начин спровођења истраживања и унос података у *Excel* табеле. Податке су апотеке након обављеног истраживања доставиле Катедри за социјалну фармацију и фармацеутско законодавство (Универзитет у Београду - Фармацеутски факултет), а Катедра за социјалну фармацију и фармацеутско законодавство је прикупила податке, извршила контролу и заједно са Центром за развој фармацеутске и биохемијске праксе сачинила извештај. Обрада података је обављена у SPSS програму. 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.

3. РЕЗУЛТАТИ

У истраживању о задовољству пацијената/корисника пруженом услугом у апотеци резултате истраживања доставило је укупно 121 апотека (13 државних, 100 приватних и 8 апотека при домовима здравља). У односу на прошлу годину повећан је број апотека који се одазвао истраживању. Одзив у све три типа апотека које су учествовале у истраживању се повећао апотеке у државном власништву са 11 на 13, апотеке у приватном власништву са 66 на 100, апотеке при домовима здравља са 6 на 8.

Апотеке које су доставиле податке о спроведеном истраживању су следеће:

Апотеке у државном власништву: Београд, Чачак, Косовска Митровица, Крагујевац, Краљево, Лозница, Ниш, Нови Пазар, Параћин, Пожаревац, Смедерево, Сремска Митровица, Зајечар.

Апотеке у приватном власништву: Београд – Althea, Altiora Pharma, ПП Срећковић, Milla Pharm, Бајфарм, Бену, Dr Max, Emily Pharm, Esthema Pharm, Еугенија, Галена лаб, K-pharma, Кумодраж 2, Лаурус, Лекино брдо, Lilly, Магистра Живановић, Мајана, Мента, Милетић плус, Молика, Нибо Фарм, Орлеан плус, Stars Pharm, Вида, Вита; **Чачак** – Нугија, Мрвошевић; **Јагодина** – Belladonna, Дрен, Херба, Jelena Pharm, Невен, Сунце плус, Veba Pharm; **Крагујевац** - Pharma Plus; **Краљево** - Нугија, Јасфарм, Радосављевић; **Крушевац** - Анђела, Вива; **Лесковац** - Ана Фарм, Ана Фарм плус, Богданфарм, Џунић, Милифарм, Рајковић, Свети Сава; **Ниш** - Melissa, Медис лек, Ремедиа; **Нови Сад** - АД Астра, Хигија Триполски, Belladonna, Цер, Флос, Хигија, Јанковић, Јања, Клементина, Неомедика, Проф-фарм; **Панчево** - Лек за век, Мелем, Код сунчаног сата; **Пирот** – Belladonna; **Пожаревац** - Импулс, Пајкић, Шеки Тилиа, Селић, Весна, Здравље; **Прокупље** - Ђорђевић, Ђорђевић плус, Липа; **Шабач** - Џавић, Здравље, Невен; **Сомбор** - Златни лав; **Смедерево** – Мелем, Nena Pharm, Сунце, Свети Сава; **Сремска Митровица** - Нова градска, Камилица; **Суботица** - AM Pharm, Марија Су, Фармамед, Гален Плус, Хигија-Су, Пилула плус, Фарма ЕЛ; **Ужице** - Мента, Тилиа М, Трг; **Ваљево** - Атлић, BioPharm, Вегафарм; **Врање** - АнаФарм, Додић, NovaPharm, SanjaPharm, Виталис; **Вршац** – Лек; **Зрењанин** - Алба, Јовчић Фарм, Танин, Семпервивум.

Апотеке при домовима здравља: Дољевац, Инђија, Опово, Пећинци, Рума, Србобран, Стара Пазова.

Број корисника који је учествовао у истраживању је већи и то знатно у односу на 2021. годину (2021. године је укупан број испитаника био 4821, док је 2022. године број испитаника био 9492). Највећи одзив ове године био је у апотекама у државном власништву (36,36%), али је највећи број упитника попуњен у апотекама у приватном власништву, што је приказано у табели 1.

Табела 1: Одзив корисника апотека у истраживању задовољства корисника за 2022. годину

Апотеке у	Број попуњених упитника*	Број пацијената на дан истраживања	Одзив корисника апотека* (%)
-----------	-----------------------------	--	------------------------------------

државном власништву	1936	5325	36,36%
приватном власништву	7234	32681	22,13%
при домовима здравља	322	932	34,55%
Укупно	9492	38938	24,38%

*резултати у укупном узорку

У свим апотекама које су учествовале у истраживању, упитник о задовољству корисника пруженом услугом у већем проценту су попуниле особе женског пола (56,8%). Просечна старост износила је $50,73 \pm 16,13$ година. Највећи број корисника апотеке има средње образовање (54,7%), а са вишом и високом школом је нешто мањи проценат корисника (34,7%). Свој материјални положај као осредњи проценило је највише испитаника (41,3%), а затим следи проценат испитаника који се определио за одговор добар материјални положај (40,8%). У табели 2. приказане су социо-демографске карактеристике испитаника у односу на тип апотеке.

Табела 2: Социо-демографске карактеристике испитаника у 2022. години

Апотеке у Карактеристике	Државном власништву	Приватном власништву	Домовима здравља	Укупно*
Пол	55,5/44,5	57,2/42,8	55,3/44,7	56,8/43,2
Женски / мушки (%)				
Просечна старост – испитаника ($\bar{x} \pm Sd$)	$51,85 \pm 16,19$	$50,53 \pm 16,11$	$48,55 \pm 15,76$	$50,73 \pm 16,13$
<u>Степен образовања (%)</u>				
незавршена основна школа	1,9	1,0	0,6	1,2
основна школа	11,4	9,0	10,0	9,5
средња школа	51,2	55,3	62,3	54,6
виша и висока школа	35,5	34,7	27,1	34,7
<u>Материјални положај (%)</u>				
веома лош	3,6	1,3	1,2	1,8
лош	10,0	8,1	10,0	8,5
осредњи	40,8	41,2	48,3	41,4
добар	38,9	41,6	33,3	40,8
веома добар	6,7	7,8	7,2	7,5

*резултати у укупном узорку

Корисници су у највећем проценту апотеке посећивали више од 5 пута у току протеклих 12 месеци, а такође су овакви резултати били и претходних година (69,6% у 2021. години, 76,10% у 2020. години, 73,3% у 2019. години, 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 у табели 3.

Табела 3. Процентуални приказ одговора корисника апотека према броју посета апотека у 2022. години

Апотеке	Државне апотеке	Приватне апотеке	Домови здравља	Укупно
Број посета				
Мање од 3 пута	12,7	9,3	14,0	10,2
3-5 пута	20,5	20,9	18,8	20,7
Више од 5 пута	66,8	69,8	67,2	69,1

Већина корисника када посети апотеку у циљу преузимања лекова прописаних на рецепт не чека у реду дуже од 5 минута (71,9%). У 2022. години је проценат корисника који не чека дуже од 5 минута веома приближан као и претходне године. Проценат корисника који чекају између 5 и 10 минута у реду износи 25,5%, а најмањи проценат корисника чека дуже од 20 минута, свега 0,4%. Резултати добијени по типу апотеке у односу на време чекања у реду приказани су у табели 4.

Табела 4: Процентуални приказ времена чекања корисника у апотекама у циљу преузимања лекова на рецепт

Време чекања	Државне апотеке	Приватне апотеке	Домови здравља	Укупно
Мање од 5 минута	74,5	70,8	79,8	71,9
Између 5 и 10 минута	22,9	26,5	17,1	25,5
Између 10 и 20 минута	2,2	2,2	2,8	2,2
Преко 20 минута	0,4	0,5	0,3	0,4

Одређене карактеристике апотека су од стране корисника оцењене кроз 4 питања. Корисници су оцењивали локацију апотеке, величину простора у апотеци који је намењен за чекање, број радних места за рецептурним пултом за рад са пацијентима / корисницима и организација простора у апотеци за обезбеђивање приватности/поверљивости (табела 5).

Табела 5 : Дистрибуција одговора корисника апотека према мишљењу о одређеним карактеристикама апотеке за 2022. годину, приказана у процентима

Апотека у		Локација ми 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)					
Приватном власништву (П)					
Дом Здравља (ДЗ)					
Укупно (У)					
Д	Веома незадовољан	1,0	0,4	0,8	0,9
П		1,4	1,0	1,2	1,3
ДЗ		1,9	0,3	0,9	0,6
У		1,3	0,9	1,2	1,2
Д	Незадовољан	2,0	1,2	1,4	1,7
П		0,6	1,0	1,6	1,7
ДЗ		0,7	0	1,9	1,6
У		0,9	1,0	1,6	1,7
Д	Ни задовољан ни незадовољан	4,6	3,3	3,3	4,8
П		3,4	4,5	4,4	6,3
ДЗ		4,7	3,1	6,0	4,7
У		3,7	4,2	4,3	5,9
Д	Задовољан	17,6	16,1	17,1	19,2
П		13,3	18,5	20,5	20,4
ДЗ		19,9	19,4	16,0	17,9
У		14,4	18,0	19,6	20,1
Д	Веома задовољан	74,8	79,0	77,4	73,4
П		81,3	75,0	72,3	70,3
ДЗ		72,8	77,2	75,2	75,2
У		79,7	75,9	73,3	71,1

*резултати у узорку појединачног типа апотеке

У 2022. години највећи проценат испитаника је веома задовољан са локацијом апотеке (79,7%) и то највише код апотека које се налазе у приватном власништву (81,3%). Да је део простора који је намењен чекању корисника довољно велик, одговорило је 75,9% испитаника, а највише испитаника је веома задовољно са овом изјавом у апотекама у државном власништву (79,0%). Према мишљењу испитаника довољан број радних места за рецептурним пултом највише има у апотекама у државном власништву (77,4%), а најмање у апотекама у приватном власништву (72,3%). Приватност односно поверљивост највише је обезбеђена у апотекама при домовима здравља (75,2%), а најмање у апотекама у приватној својини (70,3%). Ови резултати су нешто другачији од резултата добијених 2021. године где су испитаници били у највећем проценту веома задовољни локацијом апотеке, величином простора и бројем радних места за рецептурним пултом у апотекама при дому здравља.

Средња оцена задовољства корисника по питању снабдевености апотеке је нешто нижа у односу на прошлу годину и износи $4,77 \pm 0,49$ (2021. године износила је 4,80). У апотекама у приватном власништву оцена задовољства била је $4,78 \pm 0,46$, у апотекама у државном власништву $4,74 \pm 0,59$, а у апотекама у оквиру домова здравља $4,68 \pm 0,52$.

Процентуални одговори корисника о задовољству снабдевношћу апотека за период од 2005. до 2022. године. приказани су у табели 6. До 2013. године приказано је задовољство корисника овом услугом само за апотеке у државном власништву, јер се у том периоду пратило задовољство корисника само у апотекама у државном власништву. Од 2013. године у статистичку обраду укључене су и апотеке у саставу домова здравља као и апотеке у приватном власништву. За 2020. годину приказано је задовољство кроз државне и приватне апотеке, апотеке у саставу домова здравља нису биле укључене.

Уочава се да су корисници у највећем проценту били веома задовољни 2021. године (82,5%), али овај проценат није знатно мањи ни 2022. године (79,8%).

Табела 6: Резултати испитивања задовољства корисника у апотекама-елементи услуге: снабдевеност у периоду 2005-2022. 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	-
2019	1,5	1,0	4,8	41,8	50,9	-
2020	0,4	0,2	2,7	28,1	68,6	-/0,5
2021	0,2	0,1	1,3	15,9	82,5	
2022	0,2	0,3	1,3	18,4	79,8	

Задовољство снабдевношћу апотека није свуда задовољавајуће, јер услови и начин набавке лекова и медицинских средстава нису исти код апотека у државном и приватном власништву. Разлике у задовољству према типу апотеке приказана је у табели 7.

Табела 7: Процентуални приказ задовољста корисника о снабдевености у односу на тип апотеке

Задовољство о снабдевености	Државне апотеке	Приватне апотеке	Домови здравља	Укупно
Веома незадовољни	0,5	0,2	0	0,2
Незадовољни	1,0	0,1	0	0,3
Ни задовољни ни незадовољни	2,3	1,0	2,8	1,3
Задовољни	16,1	18,6	26,1	18,4
Веома задовољни	80,1	80,1	71,1	79,8

Веома задовољни корисници са снабдевношћу апотеке су у истом проценту и у државним апотекама и у апотекама у приватном власништву (80,1%), док је нешто већи проценат задовољних корисника у апотекама у приватном власништву (18,6%). Такође се уочава да у апотекама у склопу домова здравља, нема веома незадовољних и незадовољних корисника када је реч о снабдевености ових апотека.

Такође је анализиран међусобни однос пацијената/корисника и запослених у апотекама кроз три питања: љубазност у комуникацији са корисницима, проведено време у разговору са корисницима и начину слушања корисника. 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. На графицима 1, 2 и 3 су приказани процентуални резултати по типу апотеке. Као и 2021. године корисници из апотека при домовима здравља су у највећем проценту веома задовољни овим услугама.

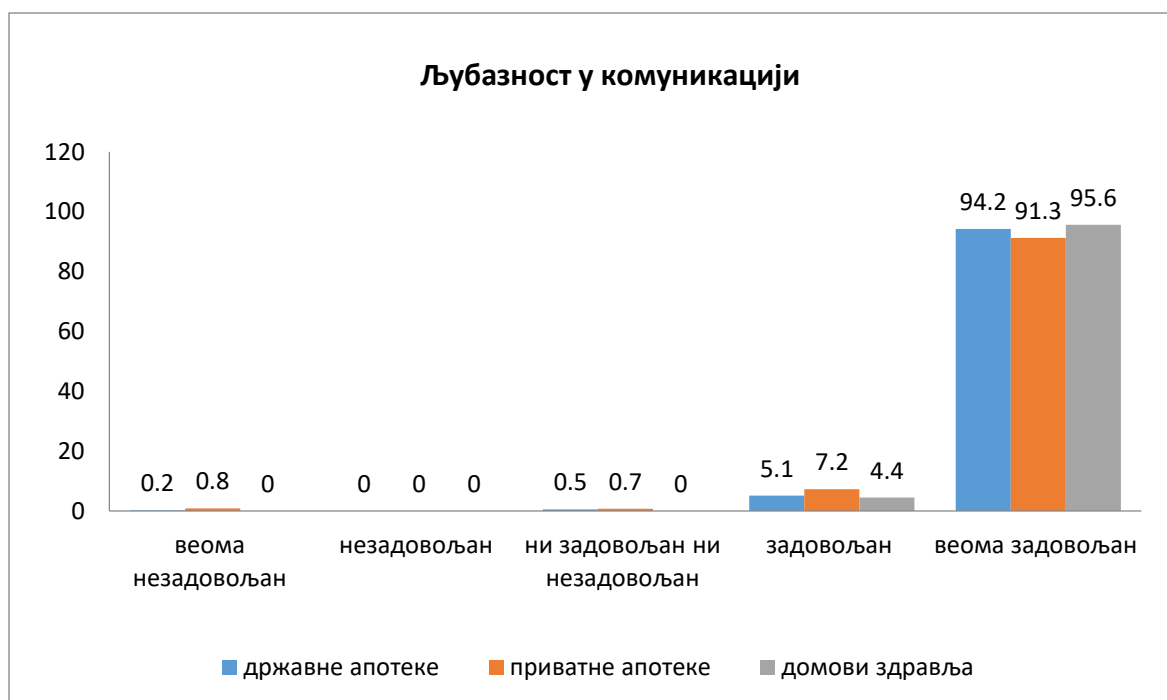


График 1 . Процентуални приказ ставова испитаника у слагању са изјавом да су фармацеути били љубазни у комуникацији са њима

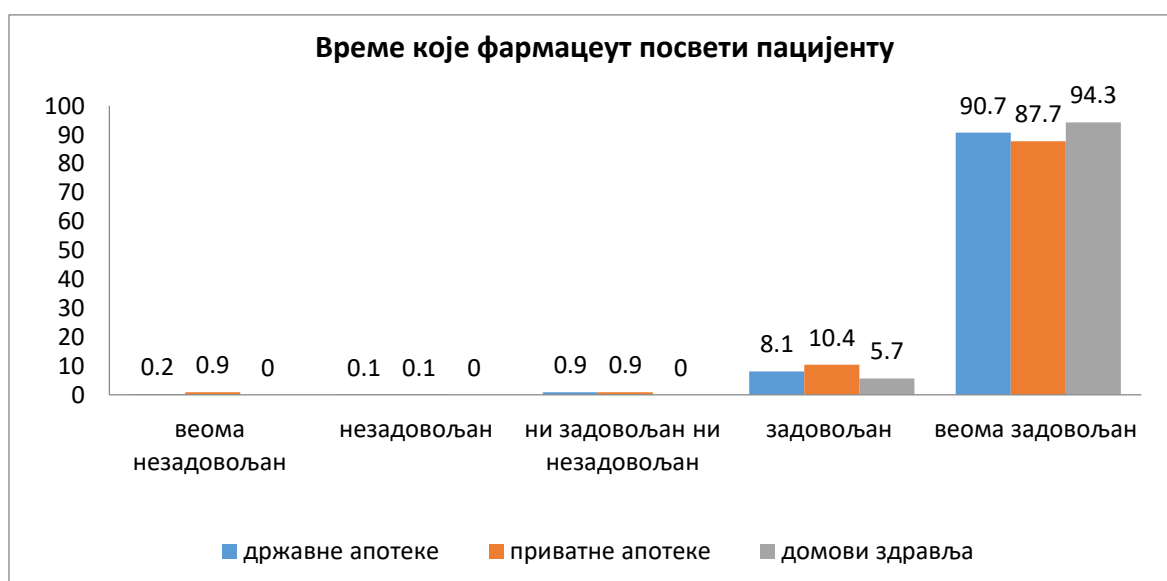


График 2 . Процентуални приказ ставова испитаника у слагању са изјавом да су задовољни дужином временског периода трајања разговора са фармацеутом

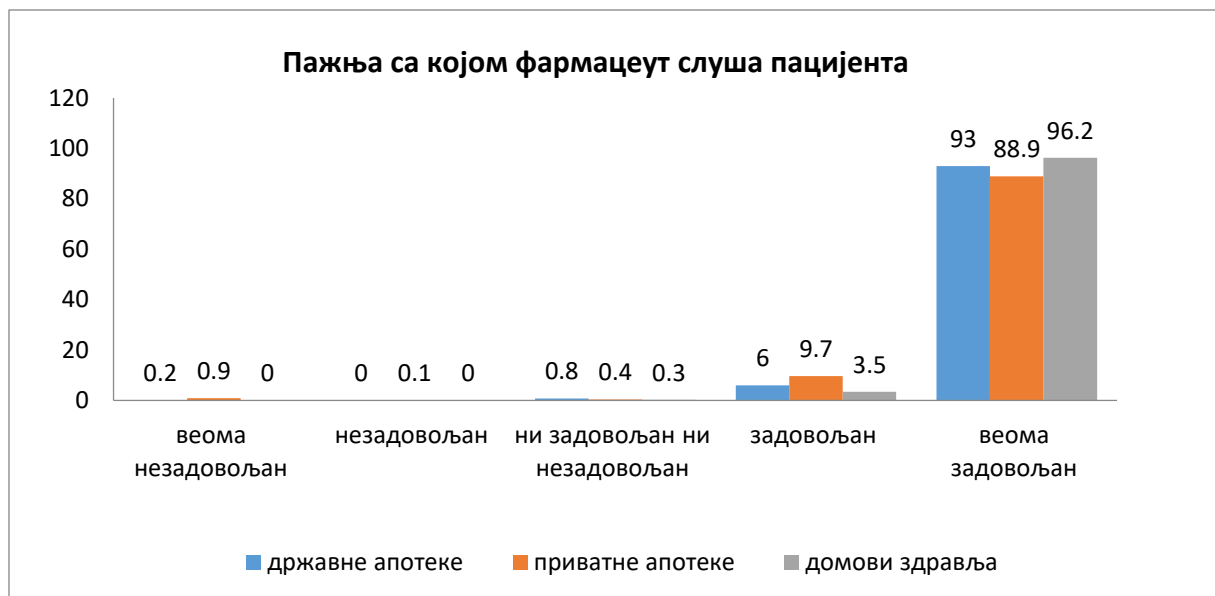


График 3 . Процентуални приказ ставова испитаника у слагању са изјавом да су задовољни пажњом са којом их је слушао фармацеут

Кроз испитивање задовољства пацијената/корисника анализиране су и услуге давања адекватних савета о употреби лекова како оних који се издају на рецепт, тако и оних који се не издају на рецепт. Најзначајнији сегменти услуге фармацеута у апотекама приликом издавања лека на рецепт приказани су у табели 8.

Табела 8. Ставови корисника по питању услуге фармацеута приликом издавања лека на рецепт у 2022. години

Уколико је у апотеци издат одн. продат лек на основу рецепта лекара					
фармацеут је	Веома лоше	Лоше	Веома добро	Добро	Одлично
на адекватан начин објаснио/ла деловање лека (или проверио/ла да ли то већ знам)	0,7	0	0,6	9,4	89,3
пружио/ла јасна и разумљива упутства како да употребљавам мој лек (или проверио/ла да ли то већ знам)	0,7	0,1	0,7	10,5	88,0
упозорио/ла ме на могуће нежељене реакције на лек/ове које употребљавам	0,8	0,3	1,9	14,7	82,3
упозорио/ла ме на могуће интеракције лека/ова које употребљавам (лек са другим	0,8	0,3	2,0	14,0	82,9

леком или лек са храном)					
обележио мој/е лек/ове са читљивим и разумљивим писаним упутством за употребу	0,7	0,1	0,8	8,7	89,7

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. Све елементе услуге фармацеута приликом издавања лека на рецепт оцењени су одлично. У 2022. години пацијенти/корисници су најмање задовољни сегментом упозорио/ла ме на могуће нежељене реакције на лек/ове које употребљавам (82,3%), као и 2021. године када је највећи проценат испитаника је такође био најмање задовољан овом услугом (82,2%). Корисници су 2021. године били најзадовољнији елементом услуге: обележио моје лекове са читљивим и разумљивим писаним упутством за употребу (89,0%), као и 2022. године где су корисници такође били најзадовољнији овом услугом (89,7%).

Проценат веома задовољних испитаника да им је запослени на адекватан начин објаснио деловање лека или проверио да ли они то већ знају је највећи у апотекама при дому здравља (94,3%), а најмање у апотекама у приватној својини (88,5%). У апотекама у државној својини проценат веома задовољних корисника овом услугом износио је 94,3%. Статистички значајна разлика у односу на тип апотеке је постојала ($p < 0,001$).

Највише испитаника је изјавило да су од запослених добили јасна и разумљива упутства како да употребљавају свој лек у апотекама при дому здравља (94,3%), а најмање у апотекама у приватном власништву (87,2%). У апотекама у државној својини проценат веома задовољних корисника овом услугом износио је 90,0%. Статистички значајна разлика у односу на тип апотеке јесте постојала ($p < 0,001$).

У апотекама у приватном власништву (81,8%) испитаника је оценило одлично изјаву да су од стране запослених упозорени о нежељеним реакцијама на лек/ове, а нешто више у апотекама у државном власништву (83,7%), док је највише у апотекама при дому здравља (86,3%). Статистички значајна разлика у односу на тип апотеке јесте постојала ($p = 0,009$).

Највише је било веома задовољних испитаника који су оценило да су од стране запослених упозорени на могуће интеракције између лекова или лека и хране, у апотекама при дому здравља (84,1%), а док је у апотекама у државном власништву (82,5%) и апотекама у приватној својини (83,0%). Статистички значајна разлика у односу на тип апотеке није постојала ($p=0,059$).

Проценат веома задовољних испитаника који су од стране запослених добили разумљиво писано упутство о употреби лека/лекова у апотекама при дому здравља износио је 96,5%, а најмањи у апотекама у приватном власништву (89,1%). У апотекама у државном власништву тај проценат је износио 90,7%. Статистички значајна разлика у односу на тип апотеке јесте постојала ($p<0,001$).

У 2022. години током које је још увек трајала COVID-19 пандемија 46,8% испитаника из апотека у приватној својини је изјавило да се на њих није односила услуга издавања лекова и саветовања у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19, док је овај проценат у апотекама у државној својини износио 32,7%, а у апотекама при домовима здравља 29,1%.

Највише испитаника је у апотекама при домовима здравља (63,9%) веома задовољно са услугом издавања лекова и саветовања у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19 док је то задовољство у државним апотекама 60,8%, а у апотекама у приватној својини 47,9% (график 4).

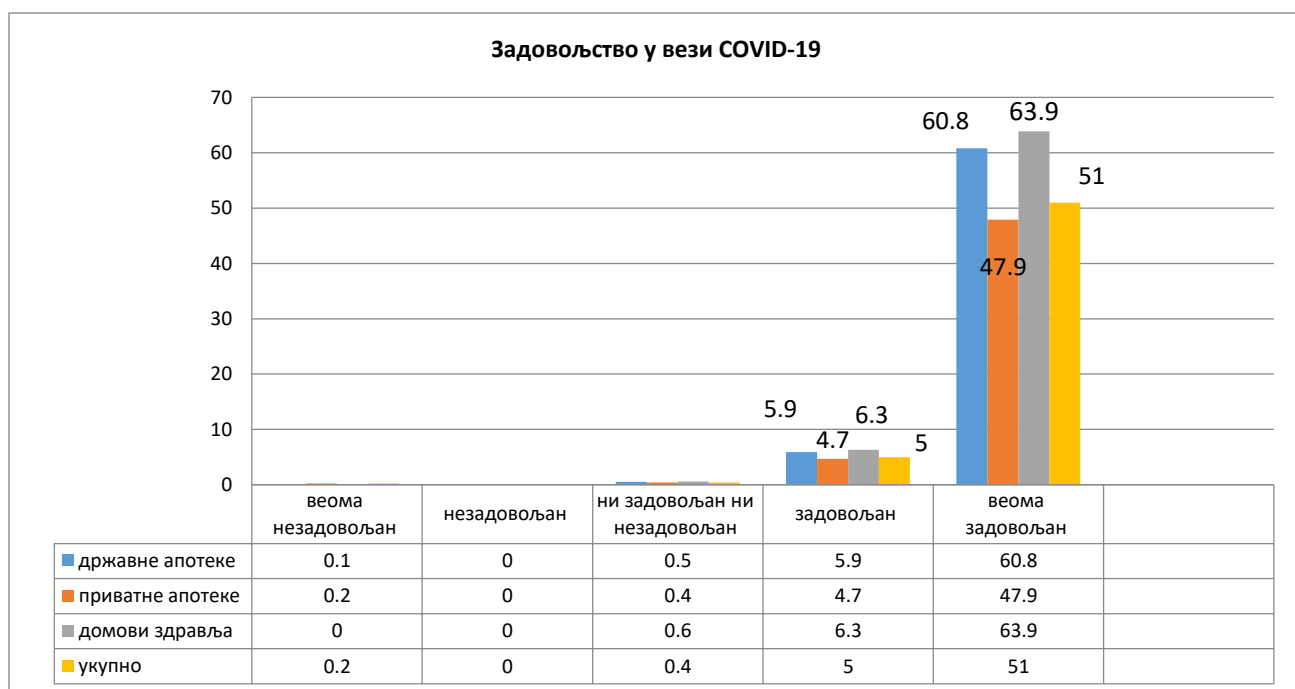


График 4. Приказ задовољство корисника услугом издавања лекова и саветовања у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19

Највећи проценат веома задовољних корисника је у апотекама у при домовима здравља (91,2%), али скоро исти проценат је и у апотекама у приватном власништву (91,1%), док веома незадовољних и незадовољних корисника готово да нема ни у једном типу апотеке (табела 9).

Табела 9: Процентуални приказ и просечна оцена општег задовољства корисника пруженом услугом у апотекама

Тип апотеке	апотеке у државном власништву	апотеке у приватном власништву	апотеке при дому здравља	укупно
Веома незадовољан/а (%)	0,2	0,2	0	0,2
Незадовољан/а (%)	0	0	0	0
Ни задовољан ни незадовољан/а (%)	0,7	0,4	0,3	0,4
Задовољан/а (%)	9,5	8,3	8,5	8,5
Веома задовољан/а (%)	89.6	91,1	91,2	90,9
Просечна оцена	4,89	4,90	4,91	4,90

4. ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕДЛОЗИ МЕРА

Задовољство корисника пруженом услугом, у сва три типа апотека је на веома високом нивоу. Такође, као и прошле године најзадовољнији корисници су корисници апотека при домовима здравља, док су најмање задовољни у апотекама у приватном власништву, али се ипак ове године повећао проценат задовољних корисника апотека у приватном власништву у односу на прошлу годину.

Половина испитаника навела је да нису имали потребу за услугом издавања лекова и саветовања у вези са сумњом или потврђеном болешћу *COVID-19*, али испитаници који су и током ове године имали потребу за овом услугом и који су у највећем проценту задовољни њоме су корисници апотека при домовима здравља.

Неопходно је даље улагање у едукацију запослених и пажљиво ослушкивање потреба корисника из године у годину, како би се допринело додатном праћењу њиховог задовољства и лојалности. Стратегије које се фокусирају ка континуираном побољшању квалитета услуга представљају основ за напредак запослених, а и самих апотека.

5. ЛИТЕРАТУРА

- 1) Čortoševa, S., & Gavranska-Nečev, E. (2016). Istraživanje zadovoljstva korisnika usluge u farmaceutskoj maloprodaji primenom SERVQUAL metode. *Journal of Economic and Political Studies*, 16(8), 33-48.

ПРИЛОГ 1

Упитник о задовољству корисника фармацеутском услугом пруженом у апотеци, дистрибуција одговора у валидним процентима, Србија, 2022.

МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА
Републике Србије



ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ
„Др Милан Јовановић Батут“



1. Пол:

Мушки	43,2
Женски	56,8

2. Просечне године старости: 50,73 ± 16,13

3. Завршена школа:

Незавршена основна школа	1,2
Основна школа	9,5
Средња школа	54,6
Виша и висока школа	34,7

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

Веома лош	1,8
Лош	8,5
Осредњи	41,4
Добар	40,8
Веома добар	7,5

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

Мање од 3 пута	10,2
3 до 5 пута	20,7
Више од 5 пута	69,1

6. Када посетите апотеку у циљу преузимања лекова прописаних на рецепт, колико

дуго обично чекате у реду (%)?

Не чекам дуже од 5 минута	71,9
Чекам између 5 и 10 минута	25,5
Чекам између 10 и 20 минута	2,2
Чекам преко 20 минута	0,4

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

	<i>Веома задовољан</i>	<i>Задовољ ан</i>	<i>Ни задово љан ни незадо вољан</i>	<i>Незадов ољан</i>	<i>Веома незадов ољан</i>
а) Локација апотеке ми одговара	1,3	0,9	3,7	14,4	79,7
б) Део простора у апотеци који је намењен за чекање пацијената/корисника је довољно велики	0,9	1,0	4,2	18,0	75,9
в) У апотеци има довољан број радних места за рецептурним пултом за рад са пацијентима/ корисницима	1,2	1,6	4,3	19,6	73,3
г) Простор у апотеци је организован тако да ми је обезбеђена приватност/поверљив разговор	1,2	1,7	5,9	20,1	71,1

8. Како оцењујете снабдевеност апотеке (%)?

Веома незадовољан/а	0,2
Незадовољан/а	0,3
Ни задовољан ни незадовољан/а	1,3
Задовољан/а	18,4
Веома задовољан/а	79,8

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

	<i>Одлично</i>	<i>Добро</i>	<i>Веома добро</i>	<i>Лоше</i>	<i>Веома лоше</i>
а) Био/ла љубазан/а у комуникацији са мном	92,0	6,6	0,6	0	0,7
б) Провео/ла довољно времена у разговору са мном	88,5	9,8	0,9	0,1	0,7
в) Пажљиво ме слушао/ла	90,0	8,8	0,4	0,1	0,7

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

	<i>Одлично</i>	<i>Добро</i>	<i>Веома добро</i>	<i>Лоше</i>	<i>Веома лоше</i>
а) На адекватан начин објаснио/ла деловање лека (или проверио/ла да ли то већ знам)	89,3	9,4	0,6	0	0,7
б) Пружио/ла јасна и разумљива упутства како да употребљавам мој лек (или проверио/ла да ли то већ знам)	88,0	10,5	0,7	0,1	0,7
в) Упозорио/ла ме на могуће нежељене реакције на лек/ове које употребљавам	82,3	14,7	1,9	0,3	0,8
г) Упозорио/ла ме на могуће интеракције лека/ова које употребљавам (лек са другим леком или лек са храном)	82,9	14,0	2,0	0,3	0,8
д) Обележио мој/е лек/ове са читљивим и разумљивим писаним упутством за употребу	89,7	8,7	0,8	0,1	0,7

11. Оцените оценом од 1 до 5 услуге издавања лекова саветовања у овој апотеци у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19: Узимајући све у обзир, колико сте задовољни услугом пруженом у овој апотеци (%)

Веома незадовољан/а	0,2
Незадовољан/а	0
Ни задовољан ни незадовољан/а	0,4
Задовољан/а	5,0
Веома задовољан/а	51,0
Не односи се на мене	43,4

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

Веома незадовољан/а	0,2
Незадовољан/а	0
Ни задовољан ни незадовољан/а	0,4
Задовољан/а	8,5
Веома задовољан/а	90,9