



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 2023. ГОДИНЕ**

**Београд, 2024.**

**Издавач:**

Универзитет у Београду – Фармацеутски факултет

**Аутори:**

Дипл. фарм. мед. биохем. спец. Андријана Милошевић Георгиев <sup>1,2</sup>

Дипл. фарм. Јована Бркић<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Катедра за социјалну фармацију и фармацеутско законодавство

<sup>2</sup> Центар за развој фармацеутске и биохемијске праксе

**Е-издање**

## САДРЖАЈ

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 1. УВОД.....                     | 4  |
| 2. МЕТОД.....                    | 5  |
| 3. РЕЗУЛТАТИ .....               | 6  |
| 4. ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕДЛОЗИ МЕРА..... | 16 |
| 5. ЛИТЕРАТУРА.....               | 18 |
| ПРИЛОГ 1.....                    | 19 |

## 1. УВОД

Фармацеутска професија је здравствена делатност која као и остале здравствене делатности има велику одговорност за људски живот. Због тога је неопходно да се у овој професији одржи висок квалитет у раду, али и поставе високи стандарди. Како би се ово постигло неопходно је да фармацеути поседују одговарајуће компетенције које ће им омогућити да донесу праве одлуке које су наравно у интересу пацијената, а самим тим ће и изградити поверење са пацијентом што је неопходно за пружање најквалитетније фармацеутске здравствене заштите.

Традиционално је фармацеутска професија у друштву позната као професија која се бави израдом лекова, али како је данас овај процес аутоматизован, фармацеути су ову улогу заменили снабдевањем лекова. Додатно је постављен нови изазов пред фармацеуте, а то је да пацијенту на што једноставнији начин приближе употребу лекова, режим дозирања, рационалну примену лекова, процену исхода фармакотерапије, превенције болести, промоцију здравља. Неопходно је да пацијент буде у фокусу фармацеута како би се изградио однос заснован на поверењу, али такође се не сме заборавити ни сам производ који се издаје пацијенту (1).

Управо ова потреба да се фокус пребаци на пацијента довела је до развијања концепта фармацеутске неге у Сједињеним Америчким Државама, који је касније усвојен као „добра фармацеутска пракса“ на међународном нивоу. Наравно, различите земље у складу са својом специфичном праксом и системима здравствене заштите су усвојиле према потреби различите фармацеутске услуге, које су даље имплементирале у складу са потребама (2).

Како је фармацеут у апотеци у свакодневном контакту са пацијентима, веома важан аспект у пружању фармацеутске здравствене заштите је комуникација. Комуникација се одвија како при прикупљању података и упознавања са пацијентом, тако и приликом саветовања. Веома је важно да се комуникација одвија у два смера, односно да порука коју фармацеут пошаље пацијенту буде таква да пацијент може да је интерпретира. Уколико једна од две стране не разуме или не прима информацију долази до баријера у комуникацији и тада говоримо о неефективној комуникацији.

Развој односа поверења је веома битан задатак фармацеута, како би допринео што ефективнијој комуникацији са пацијентом. Његов задатак је да активно слуша пацијента, има емпатију која се додатно стиче током времена и да се понаша асертивно, односно да има самоуверену комуникацију. Наравно фармацеут такође мора бити прилагодљив различитим пацијентима и ситуацијама и да покуша да у сарадњи са корисником заобиђе све баријере које постоје.

## 2. МЕТОД

Истраживање задовољства корисника у апотекарским установама примарне здравствене заштите спроведено је у току једног радног дана – 22. новембра 2023. године у апотекама у државном власништву (ДА), у апотекама у приватном власништву (ПА) и апотекама домова здравља (ДЗА). 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 дводневну 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 2023. 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.

### 3. РЕЗУЛТАТИ

У истраживању о задовољству пацијената/корисника пруженом услугом у апотеци резултате истраживања доставило је укупно 138 апотека (14 државних, 116 приватних и 8 апотека при домовима здравља). У односу на прошлу годину повећан је број апотека у приватном власништву са 100 на 116 који се одазвао истраживању.

Апотеке које су доставиле податке о спроведеном истраживању су следеће:

**Апотеке у државном власништву:** Београд, Бујановац, Чачак, Косовска Митровица, Крагујевац, Краљево, Лозница, Ниш, Сремска Митровица, Суботица, Влика Плана, Врбас, Зајечар, Смедерево.

**Апотекарске установе у приватном власништву:** Београд – Altiora Pharma, "АРТК.РС", Bajfarm, Dr Max, Esthema Pharm, Eugenia, Галена Лаб, Ин апотека Јуричић, Инспира сана, Кумодраж 2, Лаурус, Лекино брдо, Lena Pharm, Lilly drogerie, Мајана, Милетић Плус, Младост, Молика, Монтива, Нибо Фарм, Omni pharm, Орлеан плус, Перцента, Pharma zdravlja, Puls, Puls pharm, Радосављевић Плус, Stars Pharm, Ваша апотека, Вида, Вита; **Чачак** – Galen, Нугија, Мрвошевић; **Јагодина** – Херба, Jelena Pharm, Veba Pharm; **Кикинда** – Лекофарм; **Крагујевац** – Етера, Теа, Теа pharm; **Краљево** - Нугија, Јасфарм, Радосављевић; **Крушевац** - Бобан Т, Свети Ђорђе, Вива; **Лесковац** - Ана Фарм, Ана Фарм плус, Богданфарм, Џунић, Милифарм, Рајковић; **Ниш** - Диа Медика, Melissa, NevenPharm, Pet-sar farm, Ремедиа; **Нови Сад** – Алена, Цер, Флос, Хигија Триполски, Клементина, Проф-фарм, Салуте, Свети Сава, Вива Плус; **Панчево** - Athos Pharm, Цинцар, Лек, Лек за век, Zingiber; **Пирот** – Антић, Belladonna medik; **Пожаревац** – Алтеа, Beladona, Млавафарм, Ненси фарм, Пајкић, Шеки Тилиа, Весна, Здравље; **Прокупље** - Ђорђевић, Ђорђевић плус, Липа, ПП Липа плус; **Шабац** - Цавић, Медекс, Милица ВПД, Мира; **Смедерево** – Нена Пхарм, Паланка Фарм, Свети Сава; **Сомбор** – Ирис; **Сремска Митровица** – Камилица; **Суботица** - АМ Pharm, Farma EL, Farmamed, Гален Плус, Хигија, Марија Су, Моја апотека, Пилула плус; **Ужице** - Мента; **Ваљево** – BioPharm, Лирафарм, Вегафарма,

Viva Pharm; **Врање** - АнаФарм, Аска, Додић, Ико, Моја аптека; **Зрењанин** - Јовчић Фарм, Танин.

**Апотеке при домовима здравља:** Дољевац, МУП, Пећинци, Рума, Сечањ, Српска Црња, Стара Пазова, Житиште.

Број корисника који је учествовао у истраживању је 6205 и знатно је мањи у односу на 2023. годину када је у истраживању учествовало 9492 испитаника. Највећи одзив ове године био је у апотекама у државном власништву (43,39%), 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 2023. годину**

| Апотеке у               | Број попуњених<br>упитника* | Број пацијената<br>на дан<br>истраживања | Одзив<br>корисника<br>апотека* (%) |
|-------------------------|-----------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|
| државном<br>власништву  | 1547                        | 3565                                     | 43,39%                             |
| приватном<br>власништву | 4419                        | 15740                                    | 28,07%                             |
| при домовима<br>здравља | 239                         | 735                                      | 32,52%                             |
| <b>Укупно</b>           | <b>6205</b>                 | <b>20040</b>                             | <b>30,96%</b>                      |

\*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 (58,4%). Просечна старост износила је  $49,92 \pm 15,838$  година. Највећи број корисника апотеке има средње образовање (51,9%), а са вишом и високом школом је нешто мањи проценат корисника (37,8%). Свој материјални положај као добар проценило је највише испитаника (42,7%), а затим следи проценат испитаника који се определио за одговор осредњи материјални положај (37,3%). У табели 2. приказане су социо-демографске карактеристике испитаника у односу на тип апотеке.

**Табела 2: Социо-демографске карактеристике испитаника у 2023. години**

| Апотеке у<br>Карактеристике                                     | Државном<br>власништву | Приватном<br>власништву | Домовима<br>здравља | Укупно *           |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------|---------------------|--------------------|
| Пол                                                             | 57,5/42,5              | 58,5/41,5               | 64,3/35,7           | 58,4/41,6          |
| Женски / мушки (%)                                              |                        |                         |                     |                    |
| Просечна старост<br>–<br>испитаника ( $\bar{X} \pm \text{Сд}$ ) | 52,22 $\pm$ 16,100     | 49,25 $\pm$ 15,721      | 47,83 $\pm$ 14,901  | 49,92 $\pm$ 15,838 |

|                                |      |      |      |      |
|--------------------------------|------|------|------|------|
| <b>Степен образовања (%)</b>   |      |      |      |      |
| незавршена основна школа       | 2,3  | 1,4  | 1,3  | 1,6  |
| основна школа                  | 9,0  | 8,6  | 9,6  | 8,7  |
| средња школа                   | 52,7 | 51,3 | 56,9 | 51,9 |
| виша и висока школа            | 36,0 | 38,7 | 32,2 | 37,8 |
| <b>Материјални положај (%)</b> |      |      |      |      |
| веома лош                      | 1,7  | 2,2  | 5,9  | 2,2  |
| лош                            | 7,8  | 8,0  | 11,8 | 8,1  |
| осредњи                        | 39,9 | 36,2 | 42,4 | 37,3 |
| добар                          | 41,8 | 43,6 | 34,4 | 42,7 |
| веома добар                    | 8,8  | 10,0 | 5,5  | 9,5  |

\*резултати у укупном узорку

Апотеке су веома посећене здравствене установе, а у прилог томе говоре и добијени резултати у истраживању. Корисници су у највећем проценту (68,1%) апотеке посећивали више од 5 пута у току протеклих 12 месеци, а такође су овакви резултати били и претходних година (69,1% у 2022. години, 69,6% у 2021. години и 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). Од 2015. године процент испитаника који посећује апотеке 5 пута или више, највећи је био 2021. године, што је због тадашње епидемиолошке ситуације потпуно и очекивано. 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 2023. Години**

| Апотеке            | Државне апотеке | Приватне апотеке | Домови здравља | Укупно |
|--------------------|-----------------|------------------|----------------|--------|
| <b>Број посета</b> |                 |                  |                |        |
| Мање од 3 пута     | 11,6            | 9,8              | 16,3           | 10,5   |
| 3-5 пута           | 21,9            | 21,4             | 19,2           | 21,4   |
| Више од 5 пута     | 66,5            | 68,8             | 64,5           | 68,1   |

Већина корисника када посети апотеку у циљу преузимања лекова прописаних на рецепт не чека у реду дуже од 5 минута (72,7%). Проценат корисника који чекају између 5 и 10 минута у реду износи 23,7%, а најмањи проценат корисника чека дуже од 20 минута, свега 1%. 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 у 2023. години**

| Време чекања          | Државне апотеке | Приватне апотеке | Домови здравља | Укупно |
|-----------------------|-----------------|------------------|----------------|--------|
| Мање од 5 минута      | 72,2            | 72,5             | 80,3           | 72,7   |
| Између 5 и 10 минута  | 24,3            | 23,9             | 17,2           | 23,7   |
| Између 10 и 20 минута | 2,8             | 2,7              | 1,7            | 2,6    |
| Преко 20 минута       | 0,7             | 0,9              | 0,8            | 1,0    |

За задовољство корисника значајан је и осећај у самој апотеци док преузима терапију и добија адекватне савете. Зато је врло битно да апотека испуни очекивања корисника по питању величине официне, просторне организације у официни као и броју фармацеута који им пружају услугу. Добијени резултати према типу апотеке за ову врсту задовољства приказани су у табели 5.

**Табела 5: Дистрибуција одговора корисника апотека према мишљењу о одређеним карактеристикама апотеке за 2023. 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 (ДА)  | Веома незадовољан           | 0,8                       | 0,5                                                                                     | 0,7                                                                                 | 0,7                                                                                    |
| Приватном власништву (ПА) |                             | 1,3                       | 1,1                                                                                     | 1,1                                                                                 | 1,4                                                                                    |
| Дом Здравља (ДЗА)         |                             | 0,8                       | 0,8                                                                                     | 2,1                                                                                 | 0,4                                                                                    |
| Укупно (У)                |                             | <b>1,1</b>                | <b>0,9</b>                                                                              | <b>1,1</b>                                                                          | <b>1,2</b>                                                                             |
| ДА                        | Незадовољан                 | 1,8                       | 1,4                                                                                     | 2,2                                                                                 | 2,8                                                                                    |
| ПА                        |                             | 1,6                       | 1,5                                                                                     | 1,9                                                                                 | 2,2                                                                                    |
| ДЗА                       |                             | 1,3                       | 1,3                                                                                     | 0                                                                                   | 0,8                                                                                    |
| У                         |                             | <b>1,6</b>                | <b>1,5</b>                                                                              | <b>1,9</b>                                                                          | <b>2,3</b>                                                                             |
| ДА                        | Ни задовољан ни незадовољан | 5,0                       | 4,3                                                                                     | 5,0                                                                                 | 5,3                                                                                    |
| ПА                        |                             | 3,6                       | 4,9                                                                                     | 5,7                                                                                 | 6,8                                                                                    |
| ДЗА                       |                             | 2,5                       | 1,3                                                                                     | 3,3                                                                                 | 5,4                                                                                    |
| У                         |                             | <b>3,9</b>                | <b>4,6</b>                                                                              | <b>5,4</b>                                                                          | <b>6,4</b>                                                                             |
| ДА                        | Задовољан                   | 13,5                      | 17,5                                                                                    | 16,7                                                                                | 17,2                                                                                   |
| ПА                        |                             | 14,4                      | 20,5                                                                                    | 18,8                                                                                | 19,1                                                                                   |
| ДЗА                       |                             | 9,7                       | 12,1                                                                                    | 15,5                                                                                | 15,1                                                                                   |
| У                         |                             | <b>14,0</b>               | <b>19,5</b>                                                                             | <b>18,1</b>                                                                         | <b>18,5</b>                                                                            |

|          |                    |             |             |             |             |
|----------|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| ДА       | Веома<br>задовољан | 78,9        | 76,3        | 75,4        | 74,0        |
| ПА       |                    | 79,1        | 72,0        | 72,5        | 70,5        |
| ДЗА      |                    | 85,7        | 84,5        | 79,1        | 78,3        |
| <b>У</b> |                    | <b>79,4</b> | <b>73,5</b> | <b>73,5</b> | <b>71,6</b> |

\*резултати у узорку појединачног типа апотеке

У 2023. години највећи проценат испитаника је веома задовољан са локацијом апотеке (79,4%) и то највише код апотека које се налазе у склопу дома здравља (85,7%). Да је део простора који је намењен чекању корисника довољно велик, одговорило је 73,5% испитаника, а највише испитаника је веома задовољно са овом изјавом у апотекама при домовима здравља (84,5%). Према мишљењу испитаника довољан број радних места за рецептурним пултом највише има поново у апотекама при домовима здравља (79,1%), а најмање у апотекама у приватном власништву (72,5%). Приватност односно поверљивост највише је обезбеђена у апотекама при домовима здравља (78,3%), а најмање у апотекама у приватној својини (70,5%).

Поцентуални одговори корисника о задовољству снабдевености апотека за период од 2005. до 2023. године. приказани су у табели 5. 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%), док се 2023. године проценат ових корисника смањио на 78,2% (табела 6).

**Табела 6: Резултати испитивања задовољства корисника у апотекама-елементи услуге: снабдевеност у периоду 2005-2023. године**

| снабдевеност апотеке |                      |             |                                      |           |                    |                                    |
|----------------------|----------------------|-------------|--------------------------------------|-----------|--------------------|------------------------------------|
| Година испитивања    | веома<br>незадовољан | незадовољан | ни<br>задовољан<br>ни<br>незадовољан | задовољан | веома<br>задовољан | Погрешан<br>унос / без<br>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               | -                                  |
| 2023                 | 0,7                  | 0,9         | 3,0                                  | 17,2      | 78,2               | -                                  |

Снабдевеност апотека није, а и не може да буде иста у свим апотекама. Нарочито се осећа јаз у снабдевености између апотека у приватном и државном власништву. Сама регулатива не поставља исте услове за снабдевање лековима у ова два типа апотека, па самим тим и конкурентност не може да се пореди. Зато и не чуде

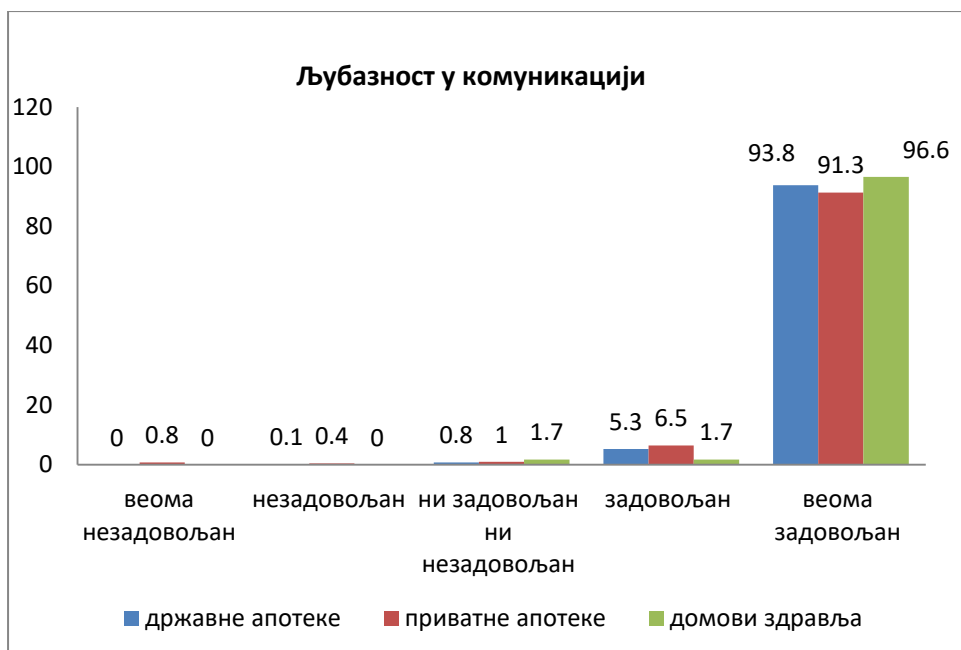
результати који показују да је задовољство корисника снабдевношћу доста лошије у апотекама у државном власништву и апотекама при домовима здравља (табела 7).

**Табела 7: Процентуални приказ задовољста корисника о снабдевености у односу на тип апотеке за 2023. годину**

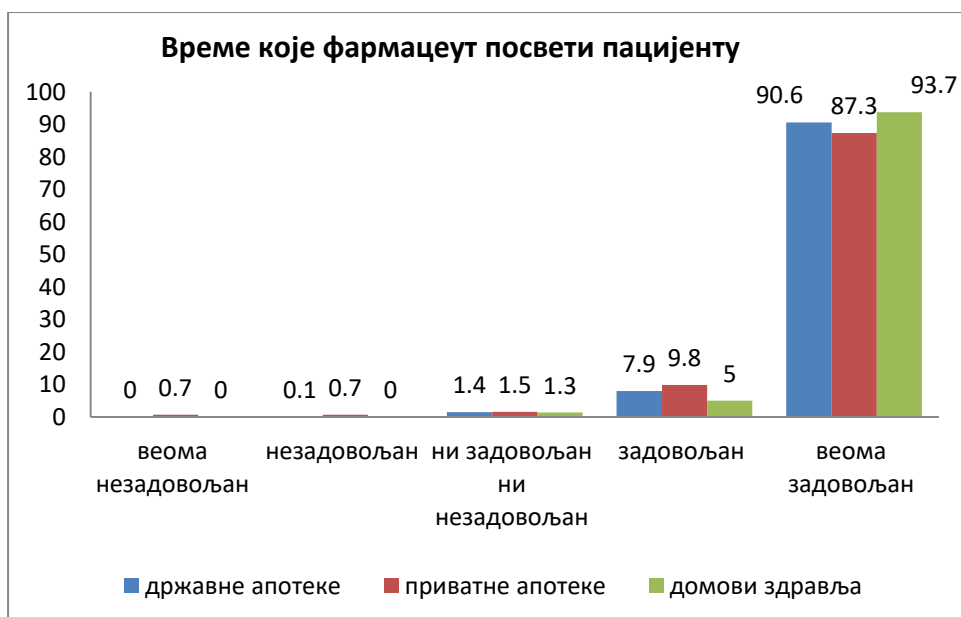
| Задовољство о<br>снабдевености | Државне<br>апотеке | Приватне<br>апотеке | Домови<br>здравља | Укупно     |
|--------------------------------|--------------------|---------------------|-------------------|------------|
|                                | %                  |                     |                   |            |
| Веома<br>незадовољни           | 1,7                | 0,4                 | 0                 | 0,7        |
| Незадовољни                    | 2,1                | 0,5                 | 1,3               | 0,9        |
| Ни задовољни<br>ни незадовољни | 5,5                | 1,8                 | 9,2               | 3,0        |
| Задовољни                      | 23,4               | 14,5                | 25,5              | 17,2       |
| Веома<br>задовољни             | 67,3               | 82,8                | 64,0              | 78,2       |
| Просечна оцена                 | 4,53±0,826         | 4,79±0,524          | 4,52±0,715        | 4,71±0,632 |

Веома задовољни корисници са снабдевношћу апотеке су у приближном проценту и у државним апотекама (67,3%) и у апотекама при домовима здравља (64,0%), док је знатно већи проценат веома задовољних корисника у апотекама у приватном власништву (82,8%). Такође се уочава да у апотекама у склопу домовима здравља, нема веома незадовољних корисника када је реч о снабдевености ових апотека.

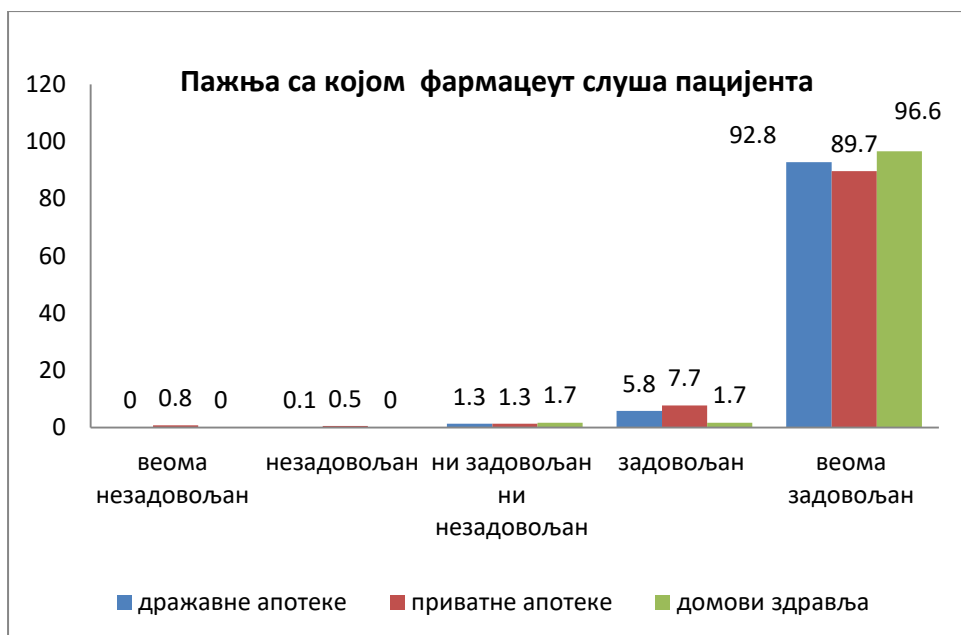
Такође је анализиран међусобни однос пацијената/корисника и запослених у апотекама кроз три питања: љубазност у комуникацији са корисницима, проведено време у разговору са корисницима и начину слушања корисника. Пацијенти/корисници су задовољни елементима фармацеутске здравствене услуге који се односе 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. и 2022. године и 2023. године корисници из апотека при домовима здравља су у највећем проценту веома задовољни овим услугама. Такође може се уочити да ниједан корисник апотеке при дому здравља се није изјаснио да је веома незадовољан или незадовољан 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 давање адекватних савета о употреби лекова како оних који се издају на рецепт, тако и оних који се не издају на рецепт. Најзначајније услуге фармацеута у апотекама приликом издавања лека на рецепт приказане су у табели 8.

**Табела 8. Ставови корисника по питању услуге фармацеута приликом издавања лека на рецепт у 2023. 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)                        | 0,6        | 0,3  | 1,0         | 8,9   | 89,2    |
| пружио/ла јасна и разумљива упутства како да употребљавам мој лек (или проверио/ла да ли то већ знам)   | 0,6        | 0,3  | 1,2         | 9,3   | 88,6    |
| упозорио/ла ме на могуће нежељене реакције на лек/ове које употребљавам                                 | 0,6        | 0,7  | 2,4         | 12,9  | 83,4    |
| упозорио/ла ме на могуће интеракције лека/ова које употребљавам (лек са другим леком или лек са храном) | 0,7        | 0,6  | 2,4         | 12,5  | 83,8    |
| обележио мој/е лек/ове са читљивим и разумљивим писаним упутством за употребу                           | 0,7        | 0,4  | 1,3         | 8,7   | 88,9    |

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 2023. години пацијенти/корисници су најмање задовољни сегментом упозорио/ла ме на могуће нежељене реакције на лек/ове које употребљавам (83,4%), као и 2022. године када је такође највећи проценат испитаника био најмање задовољан овом услугом (82,3%). Корисници су у 2023. години били најзадовољнији елементом услуге: на адекватан начин објаснио/ла деловање лека (или проверио/ла да ли то већ знам) 89,2%, док су у 2022. години корисници били најзадовољнији услугом обележио мој/е лек/ове са читљивим и разумљивим писаним упутством за употребу (89,7%).

Проценат испитаника који је одличном оценом оценио запослене да на адекватан начин објашњавају деловање лека или проверавају да ли корисници то већ знају је и ове године као и прошле био највећи у ДЗА (96,3%), а најмање у ПА (87,6%), док је у ДА 92,1%. Статистички значајна разлика је постојала у одговрима корисника у односу на тип апотеке ( $p < 0,001$ ).

Највише испитаника је изјавило да су од запослених добили јасна и разумљива упутства како да употребљавају свој лек у ДЗА (95,0%), а најмање у ПА (86,8%). У ДА проценат је износио 92,1%. Статистички значајна разлика је постојала у одговрима корисника у односу на тип апотеке ( $p < 0,001$ ).

У ДА (86,2%) испитаника је оценило одлично услугу да су од стране запослених упозорени о нежељеним реакцијама на лек/ове које употребљавају, а мање у ПА (82,1%), док је највише испитаника оценило ову услугу одлично у ДЗА (88,3%). Статистички значајна разлика је постојала у одговрима корисника у односу на тип апотеке ( $p = 0,004$ ).

Највише испитаника је оценило да су од стране запослених упозорени на могуће интеракције између лекова или лека и хране, у ДЗА (89,5%), док је у ДА (87,8%) и ПА

(82,2%). Статистички значајна разлика је постојала у одговрима корисника у односу на тип апотеке ( $p < 0,001$ ).

Проценат задовољних испитаника да су од стране запослених добили разумљиво писано упутство о употреби лека/лекова је исти у ДЗА (93,0%) и у ДА (93,0%), док је овај проценат у ПА износио 87,4%. Статистички значајна разлика је постојала у одговрима корисника у односу на тип апотеке ( $p < 0,001$ ).

Највећи проценат веома задовољних корисника је у ДЗА (93,3%), као и 2022. године, док веома незадовољних и незадовољних корисника нема у овом типу апотеке (табела 9).

**Табела 9: Процентуални приказ и просечна оцена општег задовољства корисника пруженом услугом у апотекама у 2023. години**

| Тип апотеке                       | апотеке у државном власништву | апотеке у приватном власништву | апотеке при дому здравља | укупно      |
|-----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------|-------------|
| Веома незадовољан/а (%)           | 0,1                           | 0,4                            | 0                        | 0,3         |
| Незадовољан/а (%)                 | 0,1                           | 0,4                            | 0                        | 0,3         |
| Ни задовољан ни незадовољан/а (%) | 0,9                           | 0,9                            | 0,4                      | 0,9         |
| Задовољан/а (%)                   | 10,7                          | 10,9                           | 6,3                      | 10,7        |
| Веома задовољан/а (%)             | 88,2                          | 87,4                           | 93,3                     | 88,0        |
| Просечна оцена                    | <b>4,87</b>                   | <b>4,85</b>                    | <b>4,93</b>              | <b>4,86</b> |

#### 4. ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕДЛОЗИ МЕРА

Истраживање задовољства корисника услугама фармацеута у апотекама током 2023. године потврдило је висок ниво задовољства укупном услугом, са разликама у зависности од типа апотеке. Као и претходне године, корисници апотека при домовима здравља исказали су највећи степен задовољства, што указује на континуитет у пружању квалитетне и доступне услуге у овом типу апотека. С друге стране,

корисници апотека у приватном власништву, иако најмање задовољни, бележе значајан напредак у погледу задовољства снабдевношћу.

Међусобни однос између корисника и фармацеута, као и ставови корисника о стручности и професионалности фармацеута, оцењени су веома добро у сва три типа апотека. Ово указује на то да фармацеути, без обзира на тип апотеке, успевају да задовоље потребе и очекивања корисника у погледу стручности и приступа.

Иако су генерални резултати истраживања позитивни, простор за унапређење и даље постоји, нарочито у погледу унапређења услуга у приватним апотекама. Препоруке за будућност укључују додатну едукацију фармацеута, побољшање снабдевености и унапређење комуникације са корисницима, како би се задовољство у свим типовима апотека подигло на још виши ниво.

## 5. ЛИТЕРАТУРА

1. Стојков С. (2016). Развој, примена и евалуација инструмената за процену компетенција фармацеута у апоткамана примарном нивоу здравствене заштите у Србији. Фармацеутски факултет, Универзитет у Београду, Београд.
2. Costa FA, Scullin C, Al-Taani G, Hawwa AF, Anderson C, Bezverhni Z, Binakaj Z, Cordina M, Foulon V, Garcia de Bikuña B, de Gier H, Granås AG, Grinstova O, Griesse-Mammen N, Grincevicius J, Grinceviciene S, Kaae S, Kubiliene L, Mariño EL, Martins S, Modamio P, Nadin G, Nørgaard LS, Obarcanin E, Tadic I, Tasic L, McElnay JC, Hersberger KE, Westerlund T. Provision of pharmaceutical care by community pharmacists across Europe: Is it developing and spreading? *J Eval Clin Pract.* 2017 Dec;23(6):1336-1347. doi: 10.1111/jep.12783. Epub 2017 Aug 1. PMID: 28762651.)

## ПРИЛОГ 1

### Упитник о задовољству корисника фармацеутском услугом пруженом у апотеци, дистрибуција одговора у валидним процентима, Србија, 2023.

МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА  
СРБИЈЕ Републике Србије



ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ  
„Др Милан Јовановић Батут“



#### 1. Пол: (%)

|        |      |
|--------|------|
| Мушки  | 41,6 |
| Женски | 58,4 |

#### 2. Просечне године старости: 49,92±15,838

#### 3. Завршена школа: (%)

|                          |      |
|--------------------------|------|
| Незавршена основна школа | 1,6  |
| Основна школа            | 8,7  |
| Средња школа             | 51,9 |
| Виша и висока школа      | 37,8 |

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

|             |      |
|-------------|------|
| Веома лош   | 2,2  |
| Лош         | 8,1  |
| Осредњи     | 37,3 |
| Добар       | 42,7 |
| Веома добар | 9,5  |

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

|                |      |
|----------------|------|
| Мање од 3 пута | 10,5 |
| 3 до 5 пута    | 21,4 |
| Више од 5 пута | 68,1 |

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

|                             |      |
|-----------------------------|------|
| Не чекам дуже од 5 минута   | 72,7 |
| Чекам између 5 и 10 минута  | 23,7 |
| Чекам између 10 и 20 минута | 2,6  |
| Чекам преко 20 минута       | 1,0  |

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

|                                                                                                     | <i>Веома задовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Веома незадовољан</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|------------------------------------|--------------------|--------------------------|
| а) Локација апотеке ми одговара                                                                     | 79,4                   | 14,0             | 3,9                                | 1,6                | 1,1                      |
| б) Део простора у апотеци који је намењен за чекање пацијената/корисника је довољно велики          | 73,5                   | 19,5             | 4,6                                | 1,5                | 0,9                      |
| в) У апотеци има довољан број радних места за рецептурним пултом за рад са пацијентима/ корисницима | 73,5                   | 18,1             | 5,4                                | 1,9                | 1,1                      |
| г) Простор у апотеци је организован тако да ми је обезбеђена приватност/поверљив разговор           | 71,6                   | 18,5             | 6,4                                | 2,3                | 1,2                      |

**8. Како оцењујете снабдевеност апотеке? (%)**

|                               |      |
|-------------------------------|------|
| Веома незадовољан/а           | 0,7  |
| Незадовољан/а                 | 0,9  |
| Ни задовољан ни незадовољан/а | 3,0  |
| Задовољан/а                   | 17,2 |
| Веома задовољан/а             | 78,2 |

**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       | 92,1           | 6,0          | 1,0                | 0,3         | 0,6               |
| б) Провео/ла довољно времена у разговору са мном | 88,3           | 9,2          | 1,5                | 0,5         | 0,5               |
| в) Пажљиво ме слушао/ла                          | 90,7           | 7,0          | 1,3                | 0,4         | 0,6               |

**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) | 89,2           | 8,9          | 1,0                | 0,3         | 0,6               |
| б) Пружио/ла јасна и разумљива упутства                                             | 88,6           | 9,3          | 1,2                | 0,3         | 0,6               |

|                                                                                                            |      |      |     |     |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-----|-----|-----|
| како да употребљавам мој лек (или проверио/ла да ли то већ знам)                                           |      |      |     |     |     |
| в) Упозорио/ла ме на могуће нежељене реакције на лек/ове које употребљавам                                 | 83,4 | 12,9 | 2,4 | 0,7 | 0,6 |
| г) Упозорио/ла ме на могуће интеракције лека/ова које употребљавам (лек са другим леком или лек са храном) | 83,8 | 12,5 | 2,4 | 0,6 | 0,7 |
| д) Обележио мој/е лек/ове са читљивим и разумљивим писаним упутством за употребу                           | 88,9 | 8,7  | 1,3 | 0,4 | 0,7 |

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

|                               |      |
|-------------------------------|------|
| Веома незадовољан/а           | 0,3  |
| Незадовољан/а                 | 0,3  |
| Ни задовољан ни незадовољан/а | 0,9  |
| Задовољан/а                   | 10,7 |
| Веома задовољан/а             | 88,0 |