



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 2024. ГОДИНЕ**

Београд, 2025.

Издавач:

Универзитет у Београду – Фармацеутски факултет

Аутори:

Доц. др Андријана Милошевић Георгиев ^{1,2}

Маг. фарм. Соња Никић¹

Маг. фарм. Леа Нешков¹

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

Задовољство корисника је у великој мери одређено способношћу апотеке да испуни или надмаши њихова очекивања. Задовољни корисници имају тенденцију да буду лојалнији, чешће траже савете од фармацеута, мање су осетљиви на промене цена и говоре позитивно о посетама апотекама [1].

Фармацеути представљају прву тачку контакта пацијента и здравственог система. Заправо, фармацеут је веома често посредник између лекара и пацијента, издавајући лекове како за самомедикацију тако и за хроничне болести пружајући бесплатан медицински савет без потребе за заказивањем [2].

Процена задовољства пацијената је кључна за побољшање квалитета неге и разумевање пацијентових потреба, очекивања, преференција и мишљења. На задовољство пацијената утичу различити фактори, укључујући и услуге које пружа апотека. Показано је да године старости, образовање, учесталост посета апотекама, здравствено стање и опште знање фармацеута снажно утичу на задовољство пацијента [1].

Студије су показале да интервенције које пруже фармацеути, лицем у лице директно пацијентима су ефикасније од оних које пружају други здравствени радници. Међутим без обзира на огромне напоре који се улажу да се фармацеутска професија ојача, професија је све више угрожена. Данас су доступни *online* начини куповине дијететских производа, козметичких производа који смањују лични сусрет пацијента са фармацеутом. Зато је неопходно радити на едукацији становништва о значају фармацеута у здравственом систему, као и ефективној комуникацији како би се избегле многобројне последице по здравље [2].

Ефективна комуникација је основ за пружање квалитетне фармацеутске услуге, јачање будућности фармацеутске професије, а самим тим и свеукупног задовољства корисника услуга у апотекама тј. пацијената [2].

2. МЕТОД

Истраживање задовољства корисника у апотекарским установама примарне здравствене заштите спроведено је у току једног радног дана – 27. новембра 2024. године од 7.00 до 20.00 часова, тј. до краја радног времена, у апотекама у државном власништву (АДВ), у апотекама у приватном власништву (АПВ) и апотекама домова здравља (АДЗ). 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. Утврђивање узорка спровео је координатор испитивања на Универзитету у Београду – Фармацеутском факултету (Катедра за социјалну фармацију и фармацеутско законодавство и Центар за развој фармацеутске и биохемијске праксе), а на основу списка свих апотека у саставу установе, укључујући и огранке и јединице за издавање готових лекова. Апотеке приватне праксе или апотекарске установе са једним седиштем спровођење истраживања спровеле су на тој адреси. 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 2024. 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 148 апотека (14 државних, 125 приватне и 9 апотека при домовима здравља). У односу на прошлу годину повећан је број апотека у приватном власништву са 116 на 125 и број апотека при домовима здравља са 8 на 9, који се одазвао истраживању.

Апотеке које су доставиле податке о спроведеном истраживању су следеће:

Апотеке у државном власништву: Бујановац, Чачак, Гњилане, Косовска Митровица, Крагујевац, Лозница, Параћин, Пожаревац, Смедерево, Сремска Митровица, Суботица, Велика Плана, Београд, Ниш

Апотеке у приватном власништву: **Београд:** Агапе, Бајфарм, Бену, Беолек Плус, ДХФ, Dr.Mah, Esthema Pharm, Eugenia, Фортуна, Галена Лаб, Gallus Pharma, Лаурус, Лекино брдо, Лена Фарм, Lili Drogerie, Магистра Живановић, Мајана, Мента, Младост, Монтива, Nina Pharm, Оаза здравља, Омни Фарм, Орлеан Плус, Перцента, Pharma Ultra Plus, Pharma zdravlja, Пулс, Puls Pharm, SanaPharm Plus, Stars Pharm, Станковић, Ваша апотека, Вида; **Бор:** Либра; **Чачак:** Хигиа, Мрвошевић; **Јагодина:** Belladona, Cor pharm, Херба, Мила лек, Verba Pharm, Вива; **Крагујевац:** Andela pharm, Етера, Porodična apoteka Group, Tea, Tea Pharm, Здравље-Арсин Плус; **Краљево:** Higia, Јасфарм, Радосављевић; **Крушевац:** Анђела, Бобан Т, Свети Ђорђе; **Лесковац:** Џунић, Медика-фарм, Милифарм, Нокафарм; **Ниш:** Диа Медика, М Pharm, Mila Pharm, Nevenpharm, Remedia, Жалфија; **Нови Сад:** AD Astra Pharm, Belladona, Биофарм плус, Бојана лек, Цер, Флос, Херба, Хигија Трипослки, Klementina Pharm, Лаурус, Medieval-D, Проф-фарм, Tilia, Уна, Зелена апотека; **Панчево:** Цинцар, Лек, Лек за век, Зингибер; **Пожаревац:** Фармакон, Ненси фарм, Пајкић, Шеки-Тилиа, Весна, Здравље; **Прокупље:** Ђорђевић, Ђорђевић плус, Липа, Липа плус; **Шабач:** Џавић, Гајић, Иридис, Медекс, Melissa, Мира, Здравље; **Смедерево:** Nena pharm, Palanka pharm, Свети Сава; **Сомбор:** Ива Медика; **Сремска Митровица:** Sirmium Medika; **Суботица:** А.М.-pharm, Фарма-ел, Farmamed, Гален Плус, Хигија СУ, Марија-СУ, Пилула плус; **Ужице:** Ива

Медика, Мента; **Ваљево:** Biopharm, Лирафарм; **Брање:** Ана фарм, Аска, Додић, Ико, Лек, Моја аптека; **Зрењанин:** Јовчић фарм, Sempervivum.

Апотеке при домовима здравља: Бачка Паланка, Бечеј, МУП, Пећинци, Рума, Шид, Србобран, Српска Црња, Стара Пазова.

Број корисника који је учествовао у истраживању је 8225 и знатно је више учесника у односу на 2023. годину када је у истраживању учествовало 6205 испитаника. Највећи одзив, као и прошле године био је у апотекама у државном власништву, док је највише испитаника попунило упитник у апотекама у приватном власништву, што је приказано на графику 1.

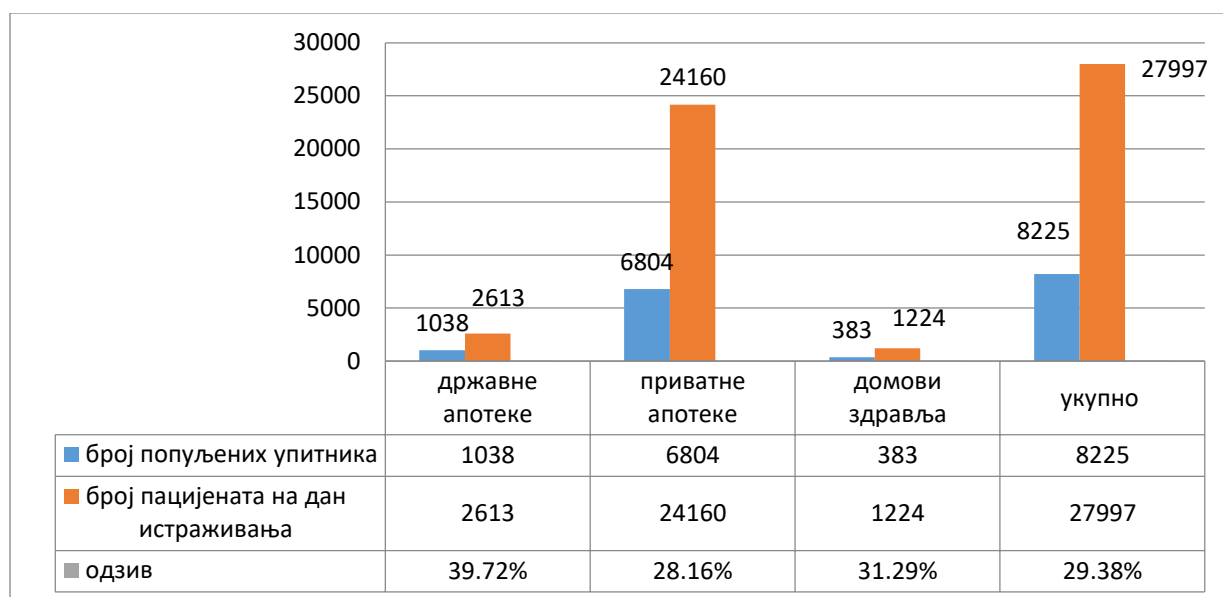


График 1: Одзив корисника апотека у истраживању задовољства корисника за 2024. годину

Као и прошле године и ове године су у истраживању у већем проценту учествовале особе женског пола (59,3%), што је приказано на графику 2. Највише испитаника женског пола било је у апотекама у државном власништву (60,4%), а испитаника мушког пола било је готово исто у апотекама у приватном власништву (40,7%) и апотекама у оквиру домова здравља (40,3%).

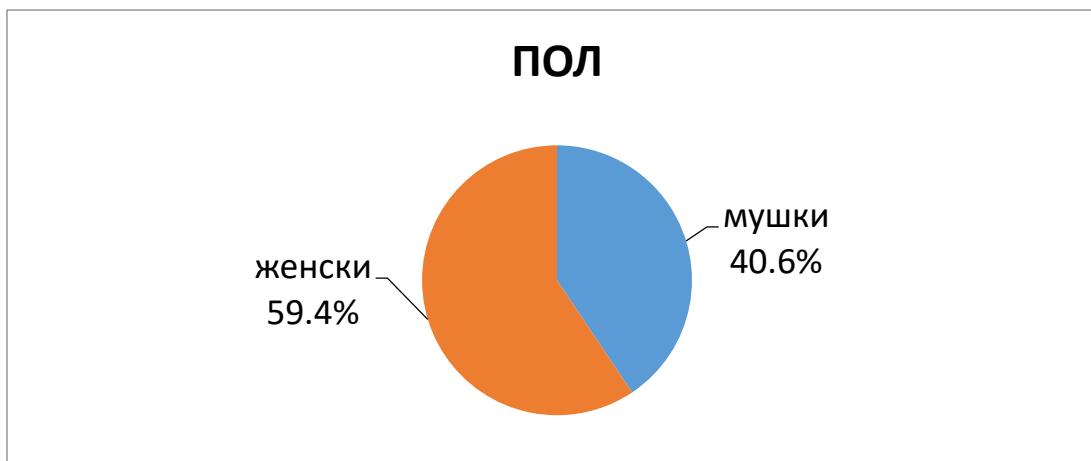


График 2: Процентуални приказ испитаника према полу

Просечна старост испитаника износила је $50,07 \pm 16,105$ година. Најстарији испитаници су били у апотекама при домовима здравља и њихова просечна старост износила је $51,51 \pm 15,733$ година. Просечна старост испитаника у државним апотекама је износила $51,20 \pm 16,238$ година, док су најмлађи испитаници у апотекама у приватном власништву са просечном старошћу од $49,82 \pm 16,096$ година.

Највећи број корисника апотека има средње образовање (51,2%), а са вишом и високом школом је нешто мањи проценат корисника (38,8%). Свој материјални положај као добар проценило је највише испитаника (43,3%), а затим следи проценат испитаника који се определио за одговор осредњи материјални положај (36,2%). У табели 1 приказани су резултати степена образовања и материјалног положаја испитаника у односу на тип апотеке.

Табела 1: Степен образовања и материјални положај испитаника у 2024. години

Апотеке у	Државном власништву	Приватном власништву	Домовима здравља	Укупно*
Карактеристике				
<u>Степен образовања (%)</u>				
незавршена основна школа	1,7	1,1	2,6	1,3
основна школа	9,5	8,5	9,8	8,7
средња школа	52,7	50,9	54,1	51,2
виша и висока школа	36,1	39,5	33,5	38,8
<u>Материјални положај (%)</u>				
веома лош	1,6	1,7	1,6	1,7
лош	7,5	7,5	7,6	7,5
осредњи	39,1	35,7	36,4	36,2
добар	43,2	43,6	40,3	43,3
веома добар	8,6	11,5	14,1	11,3

Можемо приметити да су корисници у највећем проценту (69,2%) апотеке посећивали више од 5 пута у протеклих 12 месеци, а такође веома сличан резултат тј. 68,1% је добијен и 2023. године. Највећи проценат испитаника који апотеку посећује више од 5 пута је у апотекама у приватном власништву (70,5%), док је овај проценат најмањи у апотекама у државном власништву (62,1%). Дистрибуција одговора корисника према броју посета апотеке протеклих дванаест месеци је приказана је на графику 3.

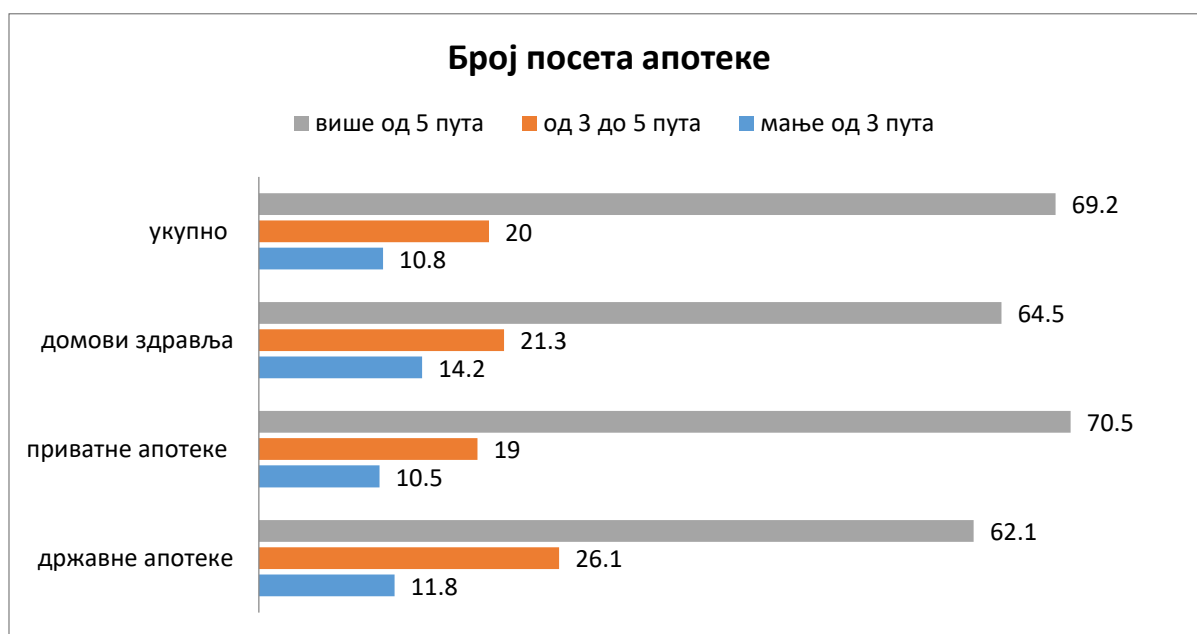


График 3: Процентуални приказ одговора корисника апотека према броју посета апотека у 2024. години

Већина корисника када посети апотеку у циљу преузимања лекова прописаних на рецепт не чека у реду дуже од 5 минута (75,5%). У 2024. 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 20,7%, док је занемарљив проценат корисника који чекају више од 20 минута (0,7%). Резултати добијени по типу апотеке у односу на време чекања у реду приказани су на графику 4.

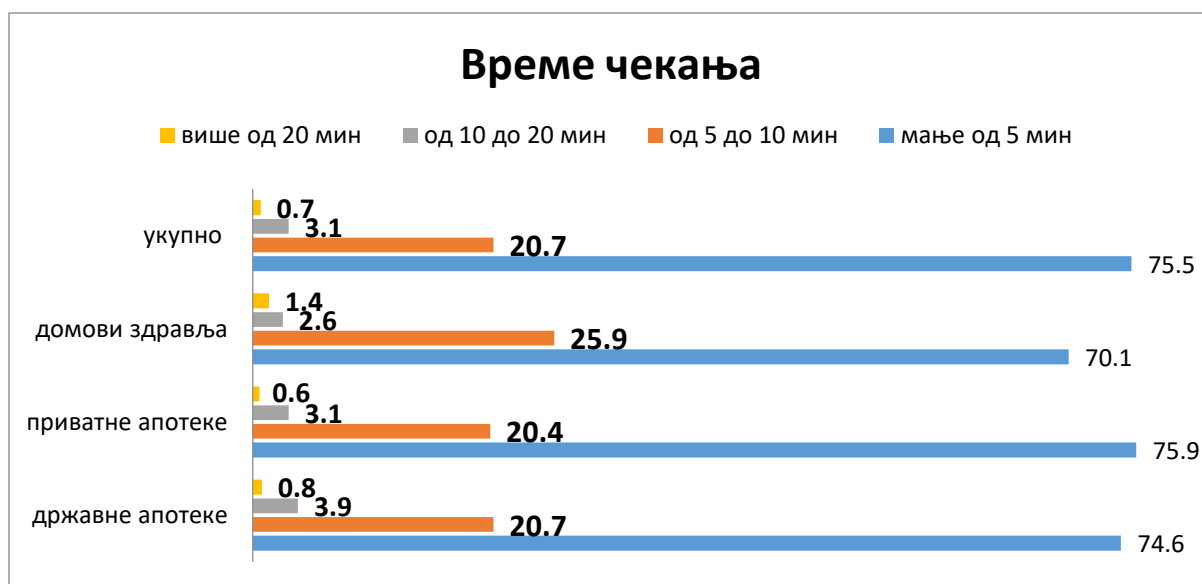


График 4: Процентуални приказ времена чекања корисника у апотекама у циљу преузимања лекова на рецепт

У упитнику нашла су се и питања о задовољству корисника одређеним карактеристикама апотеке, попут локације апотеке, величине офисине, броја рецептурних места и обезбеђења приватности током обављања разговора (табела 2).

Табела 2: Дистрибуција одговора корисника апотека према мишљењу о одређеним карактеристикама апотеке за 2024. годину, приказана у процентима

Апотека у		Локација	Део простора у	У апотеци	Простор у
Државном власништву (Д)		апотеке	апотеци који је	има довољан	апотеци је
Приватном власништву (П)		ми	намењен за чекање	број радних	организован
Дом Здравља (ДЗ)		одговара	пацијената/корисника	места за	тако да ми
Укупно (У)			је довољно велики	рецептурним	је
				пултом за рад	обезбеђена
				са	приватност/
				корисницима	поверљив
					разговор
Д	Веома незадовољан	1,2	0,1	0,8	0,5
П		1,2	1,1	0,4	1,3
ДЗ		1,1	0	0,8	0,5
У		1,1	0,9	0,5	1,1
Д	Незадовољан	1,9	1,0	0,5	1,6
П		1,5	1,7	1,5	2,6
ДЗ		1,1	1,3	2,9	2,1
У		1,5	1,6	1,4	2,5
Д	Ни задовољан ни незадовољан	4,6	3,3	3,4	4,9
П		4,2	5,2	5,9	7,6
ДЗ		2,9	4,0	4,0	8,2
У		4,2	4,9	5,5	7,3
Д	Задовољан	12,5	13,6	14,6	17,3

П		14,4	18,2	16,6	17,6
ДЗ		15,6	14,4	15,5	17,6
У		14,2	17,4	16,3	17,6
Д	Веома задовољан	79,8	82,0	80,7	75,7
П		78,7	73,8	75,6	70,9
ДЗ		79,3	80,3	76,8	71,6
У		79,0	75,2	76,3	71,5

*резултати у узорку појединачног типа апотеке

У 2024. години највећи проценат испитаника је веома задовољан са локацијом апотеке (79,0%) и то највише код апотека које се налазе у државној својини (79,8%). Да је део простора који је намењен чекању корисника довољно велик, одговорило је 75,2% испитаника, а највише испитаника је веома задовољно са овом изјавом у апотекама при домовима здравља (80,3%). Према мишљењу испитаника задовољан број радних места за рецептурним пултом највише има у апотекама у државној својини (80,7%), а најмање у апотекама у приватном власништву (75,6%). Приватност односно поверљивост највише је обезбеђена у апотекама у државном власништву (75,7%), а најмање у апотекама у приватном власништву (70,9%).

У табели 3 приказани су резултати задовољства испитаника са снабдевеношћу апотеке за период од 2020. до 2024. године.

Табела 3: 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
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	
2024	0,7	1,0	2,6	15,4	80,3	

За 2020. годину приказано је задовољство кроз државне и приватене апотеке, апотеке у саставу домава здравља нису биле укључене. Уочава се да су корисници у највећем проценту били веома задовољни 2021. године (82,5%), а затим управо 2024. године (80,3%). У табели 4. приказано је и задовољство корисника снабдевеношћу апотеке у 2024. години према типу апотеке.

Табела 4: Процентуални приказ задовољста корисника о снабдевености у односу на тип апотеке

Задовољство о снабдевености	Државне апотеке	Приватне апотеке	Домови здравља	Укупно
Веома незадовољни	5,4	0	1,0	0,7
Незадовољни	6,7	0	3,7	1,0
Ни задовољни ни незадовољни	9,2	1,4	6,5	2,6
Задовољни	19,4	14,2	26,4	15,4
Веома задовољни	59,3	84,4	62,4	80,3

Веома задовољни корисници са снабдевношћу апотеке су у приближном проценту и у државним апотекама (59,3%) и у апотекама при домовима здравља (62,4%), док је знатно већи проценат веома задовољних корисника у апотекама у приватном власништву (84,4%). Овакав резултат задовољства снабдевношћу је добијен и 2023. године. Такође се уочава да у апотекама у приватној својини нема веома незадовољних и незадовољних испитаника 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 5, 6 и 7 су приказани процентуални резултати по типу апотеке. Док су 2023. године испитаници из апотека при домовима здравља били најзадовољнији овим услугама, ове године је добијен другачији резултат. Испитаници приватних апотека су у највећем проценту веома задовољни са љубазношћу у комуникацији између њих и фармацеута (94,3%) и са пажњом са којом их фармацеут слуша (92,9%), а испитаници који су из државних апотека су у највећем проценту веома задовољни са временом које им фармацеут посвети (91,1%).

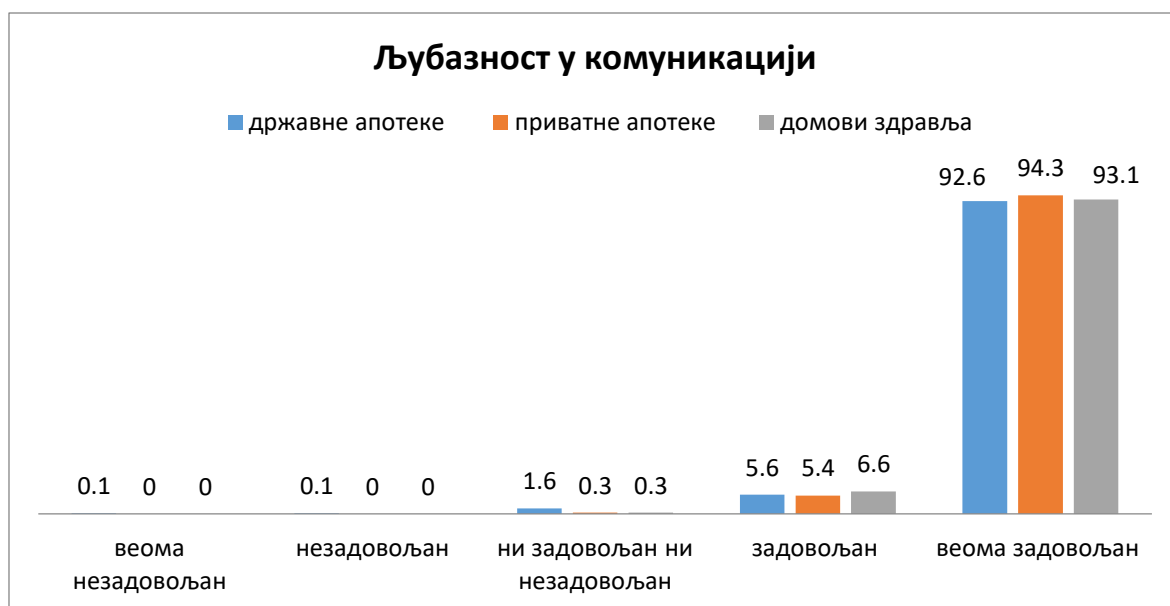


График 5 . Процентуални приказ ставова испитаника у слагању са изјавом да су задовољни љубазношћу у комуникацији са фармацеутом

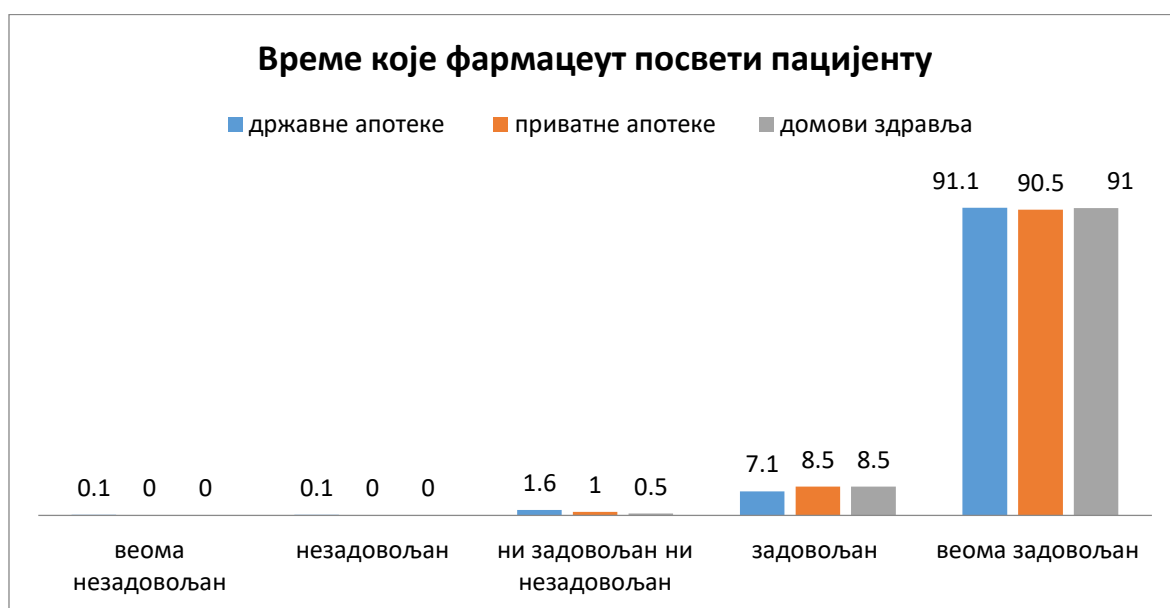


График 6 . Процентуални приказ ставова испитаника у слагању са изјавом да су задовољни дужином временског периода трајања разговора са фармацеутом

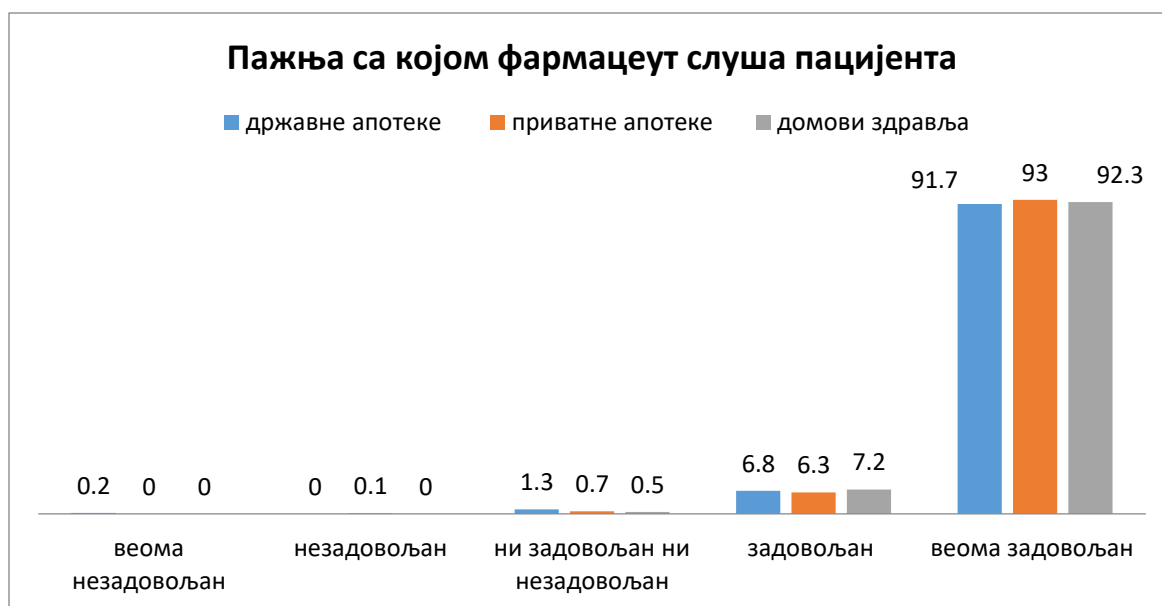


График 7. Процентуални приказ ставова испитаника у слагању са изјавом да су задовољни пажњом са којом их је слушао фармацеут

Анализирани су резултати на питања редом: да ли је на адекватан начин објаснио/ла деловање лека, пружио/ла јасна и разумљива упутства како да употребљавају лек, упозорио/ла их на могуће нежељене реакције на лек/ове које употребљавају, упозорио/ла их на могуће интеракције лека/ова које употребљавају и обележио/ла лек/ове са читљивим и разумљивим писаним упутством за употребу. Све елементе услуге фармацеута приликом издавања лека на рецепт оцењени су одлично. У 2024. години пацијенти/корисници су најмање задовољни сегментом упозорио/ла ме на могуће интеракције лек/ова које употребљавам (86,7%), за разлику од прошле године где су испитаници били најмање задовољни услугом упозорио ме на могуће нежељене реакције лек/ова које употребљавам. Корисници су у 2024. години били најзадовољнији елементом услуге: на адекватан начин објаснио/ла деловање лека (или проверио/ла да ли то већ знам).

Табела 5. Ставови корисника по питању услуге фармацеута приликом издавања лека на рецепт

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	0	0,8	6,9	92,3
пружио/ла јасна и разумљива упутства како да употребљавам мој лек (или проверио/ла да ли то већ знам)	0	0	0,9	7,4	91,7

упозорио/ла ме на могуће нежељене реакције на лек/ове које употребљавам	0,1	0,2	2,0	10,7	87,0
упозорио/ла ме на могуће интеракције лека/ова које употребљавам (лек са другим леком или лек са храном)	0,2	0,3	1,9	10,9	86,7
обележио мој/е лек/ове са читљивим и разумљивим писаним упутством за употребу	0,1	0,2	0,8	7,4	91,5

Проценат задовољних испитаника да им је запослени на адекватан начин објаснио деловање лека или проверио да ли они то већ знају је и ове године као и прошле био највећи у апотекама у при дому здравља (93,1%), а најмање у апотекама у државној својини (92,1%). Статистички значајна разлика је постојала у одговорима у односу на тип апотеке ($p < 0,001$).

Исти проценат испитаника тј 92,9% и у апотекама у државној својини и у апотекама при дому здравља је изјавио да је од запослених добио јасна и разумљива упутства како да употребљавају свој лек, док је нешто мањи процант испитаника навео да је добило ову информацију у апотекама у приватном власништву (91,5%). Статистички значајна разлика је постојала у одговорима у односу на тип апотеке ($p = 0,001$).

У апотекама у државном власништву 87,8% испитаника је оценило одлично изјаве да су од стране запослених упозорени о нежељеним реакцијама на лек/ове, а мање у апотекама при дому здравља (86,4%) и апотекама у приватном власништву (86,9%). Статистички значајна разлика је постојала у одговорима у односу на тип апотеке ($p = 0,031$).

Највише испитаника је оценило да су од стране запослених упозорени на могуће интеракције између лекова или лека и хране, у апотекама у приватном власништву (86,9%), а док је у апотекама у државном власништву (86,5%) и апотекама у оквиру домова здравља (84,6%). Статистички значајна разлика није постојала у одговорима у односу на тип апотеке ($p = 0,091$).

Проценат задовољних испитаника да су од стране запослених добили разумљиво писано упутство о употреби лека/лекова у апотекама при дому здравља је најмањи (90,5%), а у апотекама у државном и приватном власништву проценат задовољних испитаника је исти

(91,6%). Статистички значајна разлика је постојала у одговорима у односу на тип апотеке ($p=0,014$).

Узимајући у обзир сва питања на која су испитаници одговарали, постављено им је питање да оцене опште задовољство. Највећи проценат испитаника (90,3%) је навео да је опште задовољство одлично.

На графицима 8, 9 и 10 приказани су резултати општег задовољства испитаника у сва три типа апотеке. Најзадовољнији су испитаници у апотекема у приватној својини (91,4%), док су најмање задовољни испитаници у апотекама при домовима здравља (82,1%).

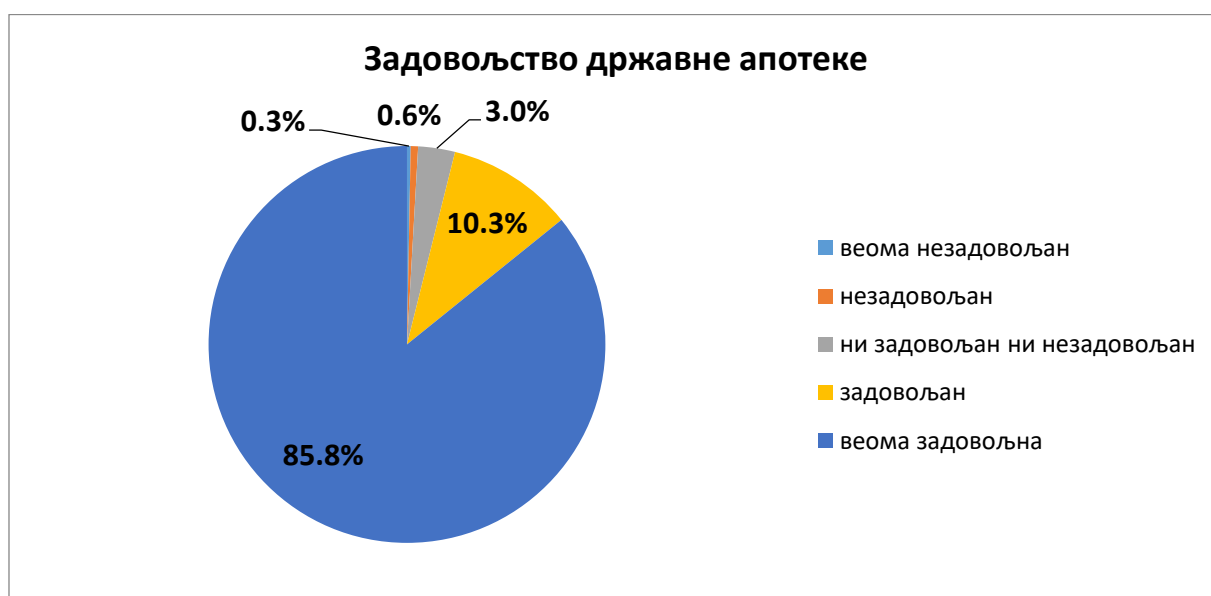


График 8: Процентуални приказ општег задовољства корисника пруженом услугом у апотекама у државном власништву

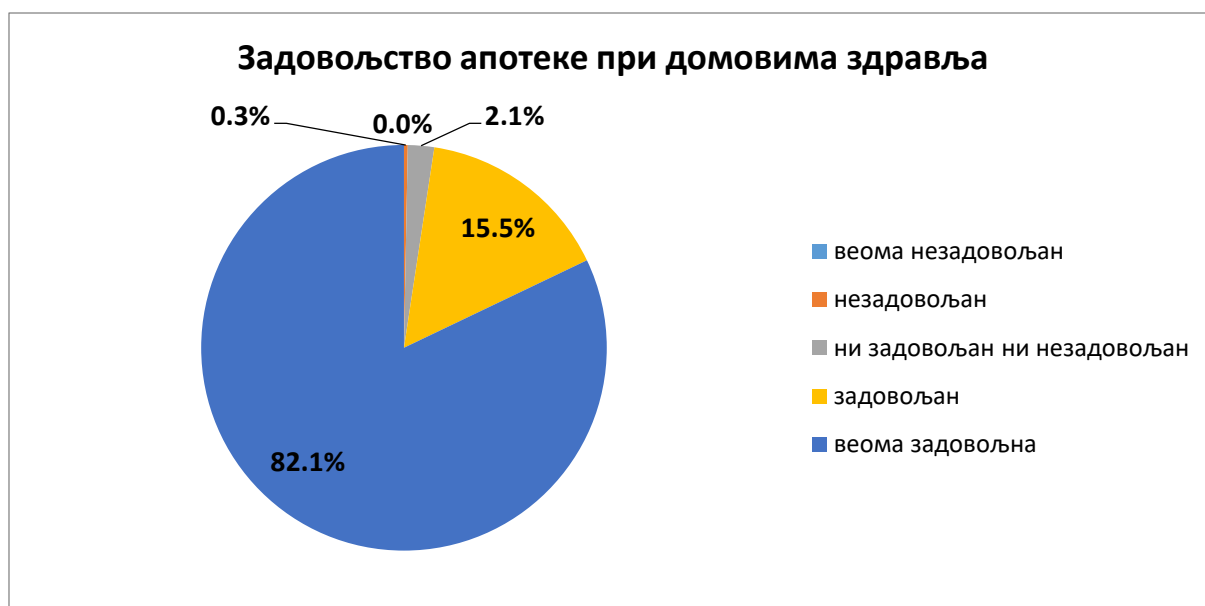


График 9: Процентуални приказ општег задовољства корисника пруженом услугом у апотекама при домовима здравља

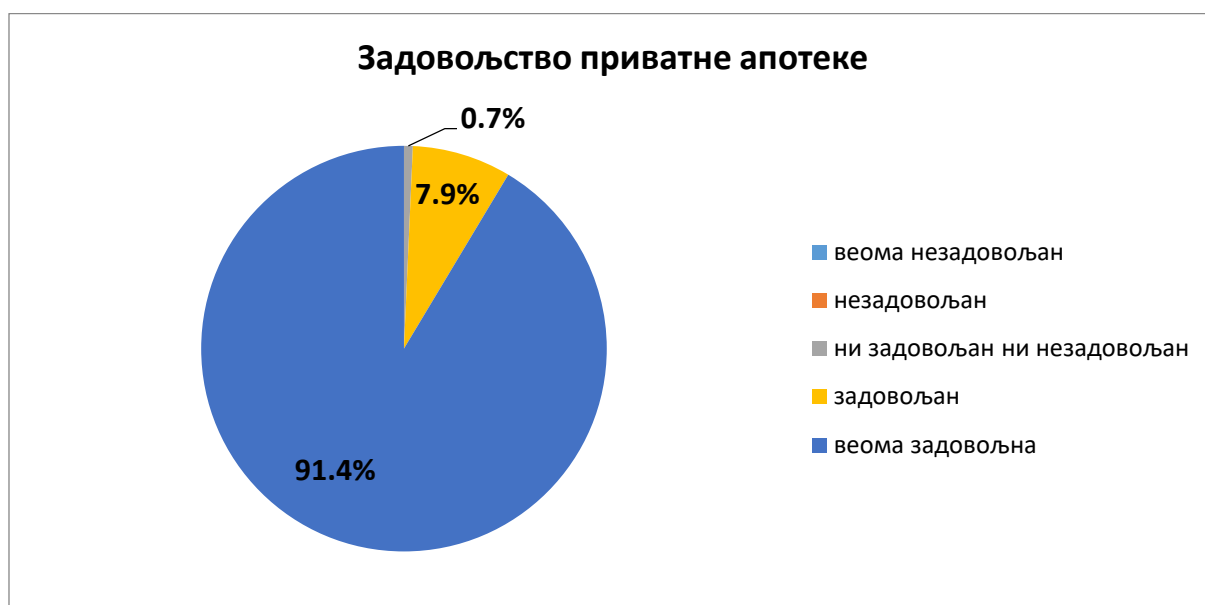


График 10: Процентуални приказ општег задовољства корисника пруженом услугом у апотекама у приватном власништву

4. ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕДЛОЗИ МЕРА

Свеукупно задовољство испитаника је одлично, као и претходних година, с тим што се задовољство испитаника у односу на тип апотеке разликује. За разлику од претходних пар година, где су испитаници који су корисници апотека при домовима здравља били најзадовољнији, 2024. године су испитаници корисници апотека у приватном власништву.

Што се тиче љубазности, времена и пажње које фармацеут посвети пацијенту корисници су веома задовољни овим услугама, али свакако да би се ово задовољство одржало неопходно је наставити континуирано улагање у едукације фармацеута, унапређење квалитета услуга у апотекама, развој програма за дигиталне алате који ће омогућити бољу интеракцију са корисницима.

Неопходно је да запослени у апотекама константно и активно слушају потребе и повратне информације својих корисника како би се прилагођавале и одржале висок ниво задовољства.

Чести коментари корисника односе се на унутрашњи изглед апотека, где препоручују мењање изгледа, поправке пода, замене полица. Такође, било је коментара и на број запосленог особља тј. фармацеута, да их је потребно више.

5.ЛИТЕРАТУРА

1. Yuliani RP, Muin F, Junaid Farrukh M, Pribadi P. Customer Satisfaction with Community Pharmacy Services and Its Determinant in Indonesia: A Cross-sectional Survey. *Journal of Management and Pharmacy Practice*. 2024;14(1):34-42.
2. Ilardo ML, Speciale A. The Community Pharmacist: Perceived Barriers and Patient-Centered Care Communication. *Int J Environ Res Public Health*. 2020 Jan 15;17(2):536. doi: 10.3390/ijerph17020536. PMID: 31952127; PMCID: PMC7013626.

ПРИЛОГ 1

Упитник о задовољству корисника фармацеутском услугом пруженом у апотеци, дистрибуција одговора у валидним процентима, Србија, 2024.

МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА
Републике Србије



ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ
„Др Милан Јовановић Батут“



1. Пол:

Мушки	40,6
Женски	59,4

2. Просечне године старости: 50,02±16,105

3. Завршена школа:

Незавршена основна школа	1,3
Основна школа	8,7
Средња школа	51,2
Виша и висока школа	38,8

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

Веома лош	1,7
Лош	7,5
Осредњи	36,2
Добар	43,3
Веома добар	11,3

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

Мање од 3 пута	10,8
3 до 5 пута	20,0
Више од 5 пута	69,2

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

Не чекам дуже од 5 минута	75,5
Чекам између 5 и 10 минута	20,7
Чекам између 10 и 20 минута	3,1
Чекам преко 20 минута	0,7

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	79,0	14,2	4,2	1,5	1,1
б) Део простора у апотеци који је намењен за чекање пацијената/корисника је довољно велики	75,2	17,4	4,9	1,6	0,9
в) У апотеци има довољан број радних места за рецептурним пултом за рад са пацијентима/корисницима	76,3	16,3	5,5	1,4	0,5
г) Простор у апотеци је организован тако да ми је обезбеђена приватност/поверљив разговор	71,5	17,6	7,3	2,5	1,1

8. Како оцењујете снабдевеност апотеке (%)?

Веома незадовољан/а	0,7
Незадовољан/а	1,0
Ни задовољан ни незадовољан/а	2,6
Задовољан/а	15,4
Веома задовољан/а	80,3

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	94,0	5,5	0,5	0	0
б) Провео/ла довољно времена у разговору са мном	90,6	8,3	1,1	0	0
в) Пажљиво ме слушао/ла	92,9	6,3	0,7	0,1	0

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)	92,3	6,9	0,8	0	0
б) Пружио/ла јасна и разумљива упутства како да употребљавам мој лек (или проверио/ла да ли то већ знам)	91,7	7,4	0,9	0	0
в) Упозорио/ла ме на могуће нежељене реакције на лек/ове које употребљавам	87,0	10,7	2,0	0,2	0,1
г) Упозорио/ла ме на могуће интеракције лека/ова које употребљавам (лек са другим леком или лек са храном)	86,7	10,9	1,9	0,3	0,2
д) Обележио мој/е лек/ове са читљивим и разумљивим писаним упутством за употребу	91,5	7,4	0,8	0,2	0,1

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

Веома незадовољан/а	0
Незадовољан/а	0,1
Ни задовољан ни незадовољан/а	1
Задовољан/а	8,6
Веома задовољан/а	90,3