



UNIVERZITET U BEOGRADU
FARMACEUTSKI FAKULTET

ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ
„ДР МИЛАН ЈОВАНОВИЋ БАТУТ“



CENTAR ZA RAZVOJ FARMACEUTSKE
I BIOHEMIJSKE PRAKSE

**ПРЕГЛЕД РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА
КОРИСНИКА У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА И
ПРИВАТНОЈ ПРАКСИ – АПОТЕКАМА, РЕПУБЛИКЕ
СРБИЈЕ 2016. ГОДИНЕ**

2017.

Извештај припремили:

Проф.др Љиљана Тасић

Дипл.фарм.спец. Јована Бркић

УВОД

Задовољство пацијената представља важан хуманистички исход задрсвтвених услуга/активности свих актера (Hasan et al., 2013). Задовољство пацијената представља евалуацију перформанси и као такво може послужити у сврху унапређења квалитета пружене здравствене заштите, за идентификовање потенцијалних елемента у оквиру фармацеутске здравствене заштите а који се могу унапредити, за процену нових фармацеутских услуга, као и за поређење апотека. Научни докази показују да промене идентификованих проблематичних области и последично повећање задовољства пацијената може бити, веома корисно и за пословне резултате апотеке, зато што задовољни пациенти исказују лојалност према одређеној апотеци и промовишу је другим потенцијалним корисницима (Horvat & Kos, 2010). Задовољство пацијената није само индикатор квалитета пружене услуге, већ и предиктор понашања у вези са здрављем пацијената (Traverso & MacKeigan, 2005).

МЕТОД

Истраживање задовољства корисника у здравственим установама – апотекама (у даљем тексту апотека) примарне здравствене заштите спроведено је у току једног радног дана – 30. новембра 2016. године у апотекама у државном власништву, апотекама које се налазе у саставу домаћег здравља (у даљем тексту апотеке у саставу домаћег здравља) и у апотекама у приватном власништву. Одабир апотека/огранака/јединица за издавање готових лекова у оквиру установе у којима ће се спровести испитивање извршен је методом случајног узорка, а тако да број апотека/огранака/јединица за издавање готових лекова у којима се врши испитивање представља 15% од укупног броја у саставу установе. Анкета је обухватила једнодневну популацију свих корисника у одабраним апотекама/огранцима/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 2016. године“ у коме је детаљно објашњен начин спровођења истраживања и унос података у Excel табеле. Податке су апотеке након обављеног истраживања доставиле Центру за развој фармацеутске и биохемијске праксе – Универзитет у Београду – Фармацеутски факултет где је вршена контрола и унос у централну електронску базу података. Обрада

података је обављена у SPSS 22 софтверу. Примењене су методе дескриптивне статистике.

РЕЗУЛТАТИ

Резултате истраживања је доставило 295 апотека (31 у државном власништву, 31 у саставу домаћег здравља и 233 у приватном власништву). Из наведених здравствених установа у испитивању је учествовало 443 апотека/огранака/јединица за издавање готових лекова. У односу на претходну годину смањио се број апотека (за 23; 7,23%) који је доставио резултате истраживања. Процентуално највеће смањење броја достављених података је код апотека у државном власништву за 6 (16,2%) затим следе апотеке у саставу домаћег здравља за 3 (8,8%) и у приватном власништву за 14 (5,7%). Апотеке које су доставиле податке о спроведеном истраживању су следеће:

Апотеке у државном власништву: Суботица, Зрењанин, Сента, Вршац, Панчево, Сомбор, Врбас, Нови Сад, Сремска Митровица, Лозница, Шабац, Ваљево, Велика Плана, Смедерево, Смедеревска Паланка, Пожаревац, Крагујевац, Јагодина, Парагин, Зајечар, Ужице, Горњи Милановац, Чачак, Нови Пазар, Крушевац, Прокупље, Пирот, Лесковац, Косовска Митровица, Гњилане, Београд

Апотеке у саставу домаћег здравља: Житиште, Српска Црња, Нови Бечеј, Сечањ, Кањижа, Нови Кнегревац, Чока, Алибунар, Бела Црква, Ковин, Опово, Бач, Бачка Паланка, Бачки Петровац, Бечеј, Жабаљ, Србобран, Темерин, Тител, Инђија, Ириг, Пећинци, Рума, Стара Пазова, Рековац, Свилајнац, Ђуприја, Тутин, Дольевац, Бела Паланка, Завод за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова

Апотеке у приватном власништву: *Суботица*¹ – А.М. Pharm, Гален плус, Domus Pharma, Здравље-Бачка Топола, Здравље-Суботица, Пилула Плус, Pharmavit, Фармамед, Хигија-СУ; *Зрењанин* – Алба, Јовчић фарм, Semperivum, Танин, Cosmopharm; *Кикинда* – Ki-Pharm, Лекофарм, Неофарм, Стеса-Лек; *Панчево* – Алтеа, Здравље, Зингибер, Лек, Мелем, Миралек, Пандора; *Сомбор* – Златни лав, Ирис; *Нови Сад* – Belladonna, Бојана Лек, Вива, Викторија, Јанковић, Јања, Либра, M&P Duga, Медивал-Д, Медика нова, Новолек, Проф-Фарм, Феникс-Апотека, Флос, Код сунчаног сата, Џер; *Сремска Митровица* – Esculap, Iva Pharma, Лек, Невен, Thea; *Шабац* – Belladonna-Богатић, Гајић, Здравље, Иридис, Лекофарма, Медекс, Мелем, Мелиса, Neopharma, Невена, Тилиа; *Ваљево* – Атлић, Biopharm, Вегафарма, Новофарм; *Смедерево* – Здравље Плус, Мелем, Нена, Паланка Лек, Плана Л, Свети Сава, Filly Farm; *Пожаревац* – Алтеа, Геофарм-Свети Сава, Здравље, Селић, Тилиа, Ђирковић, Фармакон Шеки-Тилиа; *Крагујевац* – Здравље, Златни бор прим, Oto Medicalpharm, Pharma Plus, Tea, Tea Pharm, Фармалек, Хигија; *Јагодина* – Алоја, Avis Pharm, Veba

¹ Град представља седиште управног округа у коме се налази седиште апотеке

Pharm, Вељковић, Вива, Виола, Јупитер плус, МС-фарм, Pinus, Сунце-плус, Florapharm, Фармакон плус; **Бор** – Belladonna, Вељковић, Живковић, Зора, Обекс, Сана; **Зајечар** – Адонис, Medic pharm; **Ужице** – Belladonna, Вида, Деметра, Лек плус, Тања лек, Тилиа М, Трг; **Чачак** – Видаковић, Гален, Грал, Ива, Крсмановић, Медика, Nugia, Чантрак; **Краљево** – Беофарм, Биолек, Ђуровић, Јасфарм, Радосављевић, Симко Фарм, Тамарис, Тилиа, Nugia; **Крушићевац** – Анђела, Бобан Т; **Ниши** – Биолек, Вива, Вита Фарм, Дона фарм, Јовчић фармација, Mega Pharmacy, Melissa, Мирус, Nevenpharm, Пет-Сар Фарм, Фармакоп; **Пирот** – Антић, Belladonna medik, Снежана; **Лесковац** – Вива, Вива два, Eterna pharm Guberevac, Кукарева апотека, Zdravlјepharm, Јасмин-Фарм, Рајковић, Џунић; **Врање** – Анафарм, Додић, Ико, Лек, Nova Pharm, Pharma Medika, Санња Фарм, Свети Никола; **Прокупље** – Булевар, Ђорђевић, Лек, Липа; **Београд** – Агапе, Alba Graeca Pharm, Албатрос, Алмил Фарм, Бајфарм, Бела рада, Бену, Беолек, Бојана, Боквица, Ванафарм, Вива, Вива Б Плус, Вита, Вита Лонга Фарм, Vuk Pharm, Galen Pharm, Галена, Галена лаб, Диоика, ДХФ, Emily Pharm, Еугенија, Euromedic, Звончица лек, Иван, Ирис СМ, Ирис-М.С, Један, Jonex Pharm, JC, Козмофарм, Кумодраж II, Лаванда, Лек, Лена Фарм, Лептири, Lilly drogerie, Лора, Магистра Живановић, Мајана, Marex, Маринковић, Медика II, Милетић плус, Milla Pharm, Mobipharm, Молика, Монтива, Нада, Невен, Nibopharm, Ника лек, Никола Пашић, Nina Pharm, Нобел, Omni Pharm, Орлеан Плус, Пет Плус, Puls Pharm, Раденковић, Sing Pharm, Срећковић, Тажд Фарм, Family Pharm, Фармаком, Фарманеа.

Од запослених у апотекама којима је подељен упитник, 15964 га је попунило, а одзив испитаника износи 34,8% (табела 1). Број корисника који је учествовао у истраживању се смањио односу 2015. годину за чак 5242, али се наспрот томе одзив испитаника повећао за 1,3%. Највећи број упитника су попунили корисници апотека у приватном власништву (10210 а са друге стране одзив испитаника био најнижи у овим апотекама 28,3%) (табела 1).

Табела 1. Одзив корисника апотека, Србија, 2016.

	Број попуњених упитника	Број пацијената који је одbio да учествује у анкети	Број пацијената на дан истраживања	Одзив корисника апотека (%)
Државном власништву	4345	2390	6735	64,5
У саставу домова здравља	1409	1590	2999	47,0
Приватном власништву	10210	26018	36124	28,3
Укупно	15964	29998	45858	34,8

Укупно 57,5% особа женског пола је попунило упитник. Просечна старост испитаника износила је $48,82 \pm 15,95$ година. Мало више од половине корисника апотеке је са средњим образовањем (53,1%). Готово половина испитаника (45,7%) је проценила свој материјални положај као осредњи. У табелама 2, 3, 4 и 5 су приказане социо-демографске карактеристике испитаника.

Табела 2. Дистрибуција одговора корисника апотека према полу, у процентима, Србија, 2016.

	Пол	
	Мушки	Женски
Државном власништву	42,0	58,0
У саставу домова здравља	42,2	57,8
Приватном власништву	42,8	57,2

Табела 3. Дистрибуција одговора корисника апотека према старости, Србија, 2016.

	Просечне године старости
Државном власништву	$50,89 \pm 15,78$
У саставу домова здравља	$48,67 \pm 15,44$
Приватном власништву	$47,99 \pm 16,02$

Табела 4. Дистрибуција одговора корисника апотека према школској спреми, у процентима, Србија, 2016.

	Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа	Виша и висока школа
Државном власништву	3,1	14,4	53,1	29,4
У саставу домова здравља	3,3	15,1	54,3	27,2
Приватном власништву	1,4	10,2	52,9	35,4

Табела 5. Дистрибуција одговора корисника апотека према самопроцени материјалног стања, у процентима, Србија, 2016.

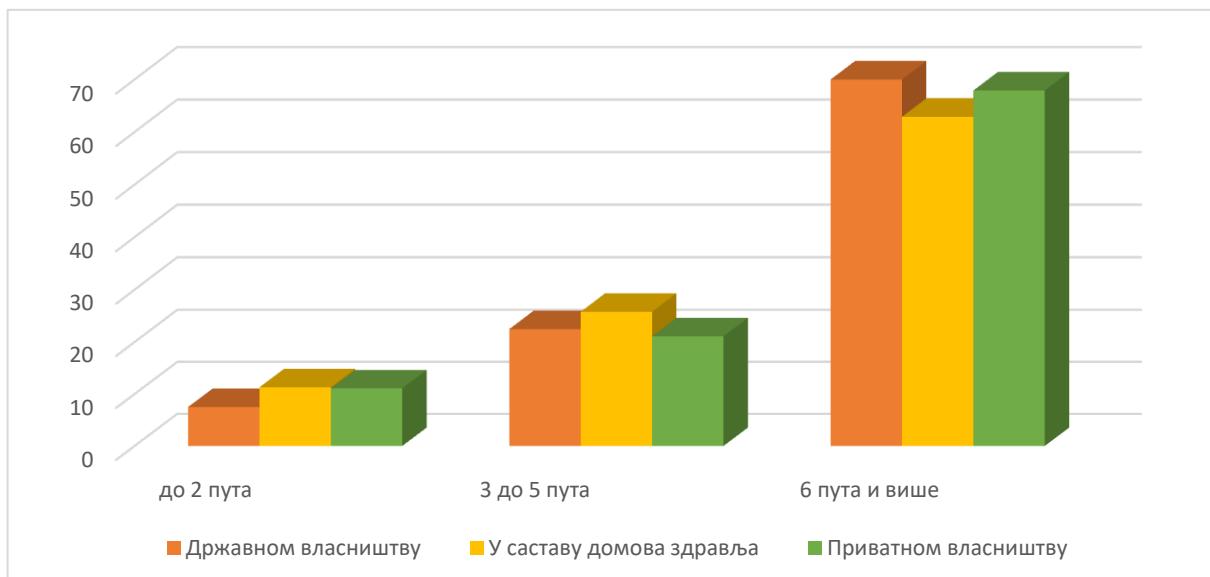
	Веома лош	Лош	Осредњи	Добар	Веома добар
--	-----------	-----	---------	-------	-------------

Државном власништву	5,7	15,7	45,0	27,1	6,5
У саставу домова здравља	4,5	14,2	47,3	28,1	5,8
Приватном власништву	3,5	13,7	45,7	30,2	6,9

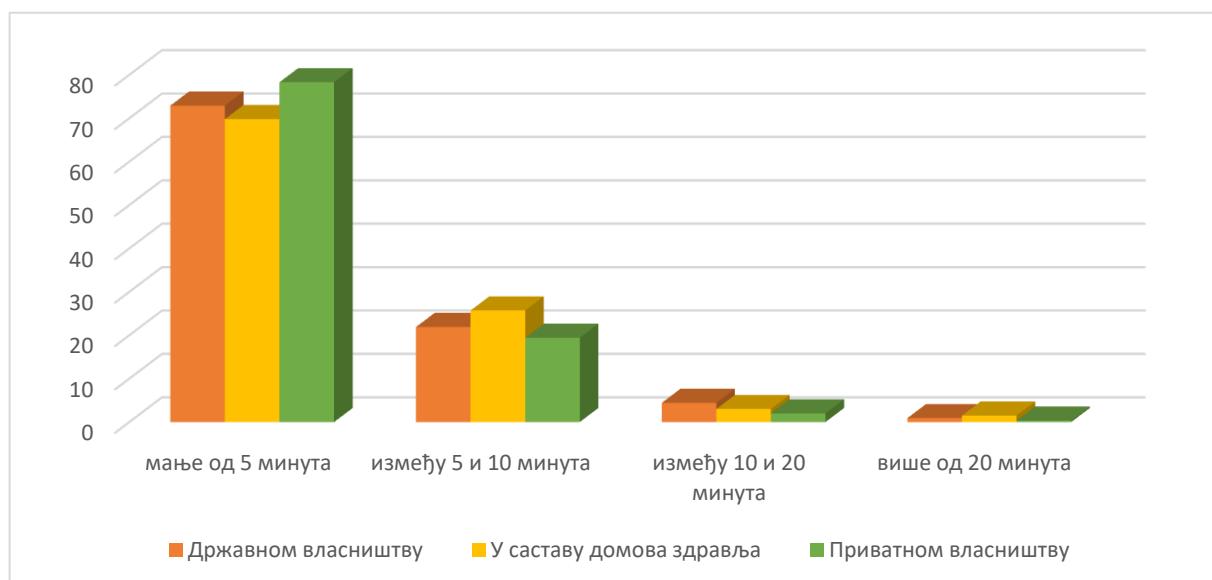
Мало више од две трећине корисника је посетило апотеку 6 и више пута у протеклих дванаест месеци (68,0%), што је за 2,4% мање у односу на претходну годину. Дистрибуција одговора корисника према броју посете апотеке протеклих дванаест месеци је приказана у графикону 1.

Графикон 1. Дистрибуција одговора корисника апотека према броју посете апотеке у последњих 12 месеци, у процентима, Србија, 2016

Већина корисника када посети апотеку у циљу преузимања лекова прописаних на рецепт не чека у реду дуже од 5 минута (76,1%). Процент корисника апотеке који чека мање до 5 минута у реду се константно повећава од 2013. године (у 2013. години је износио 68,2%, у 2014. години 70,7%, у 2015. години 71,7% и у 2016. години 76,1%). Корисници апотека у саставу домова здравља су исказали да најдуже чекају у реду, 1,5% њих чека дуже од 20 минута (графикон 2).

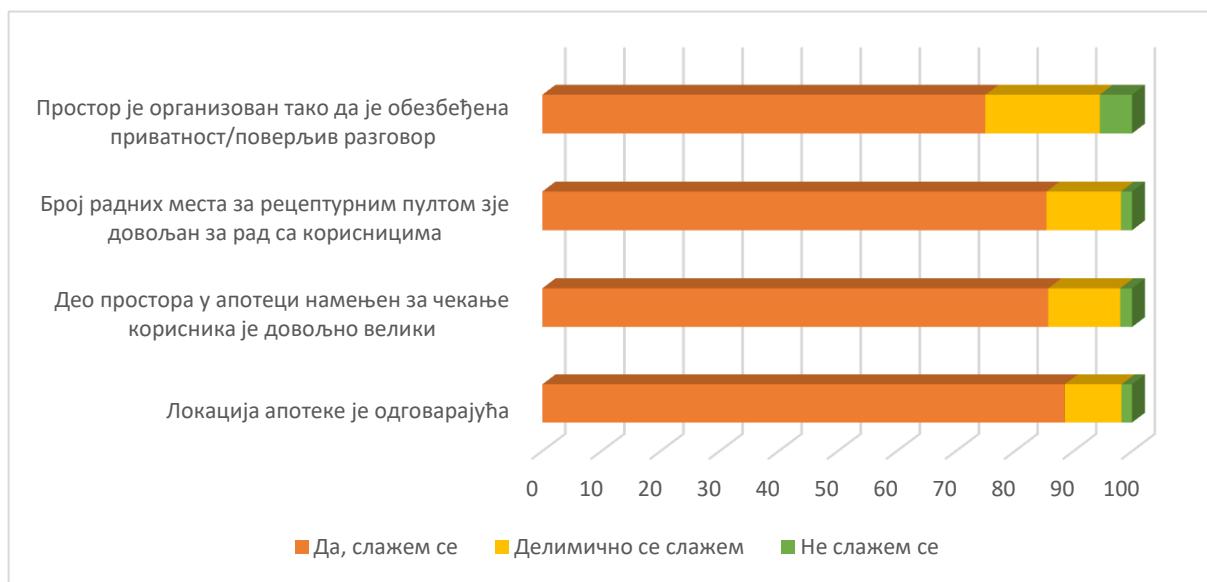


Графикон 2. Дистрибуција одговора корисника апотека према дужини чекања у реду при преузимању лекова прописаних на рецепт, у процентима, Србија, 2016.



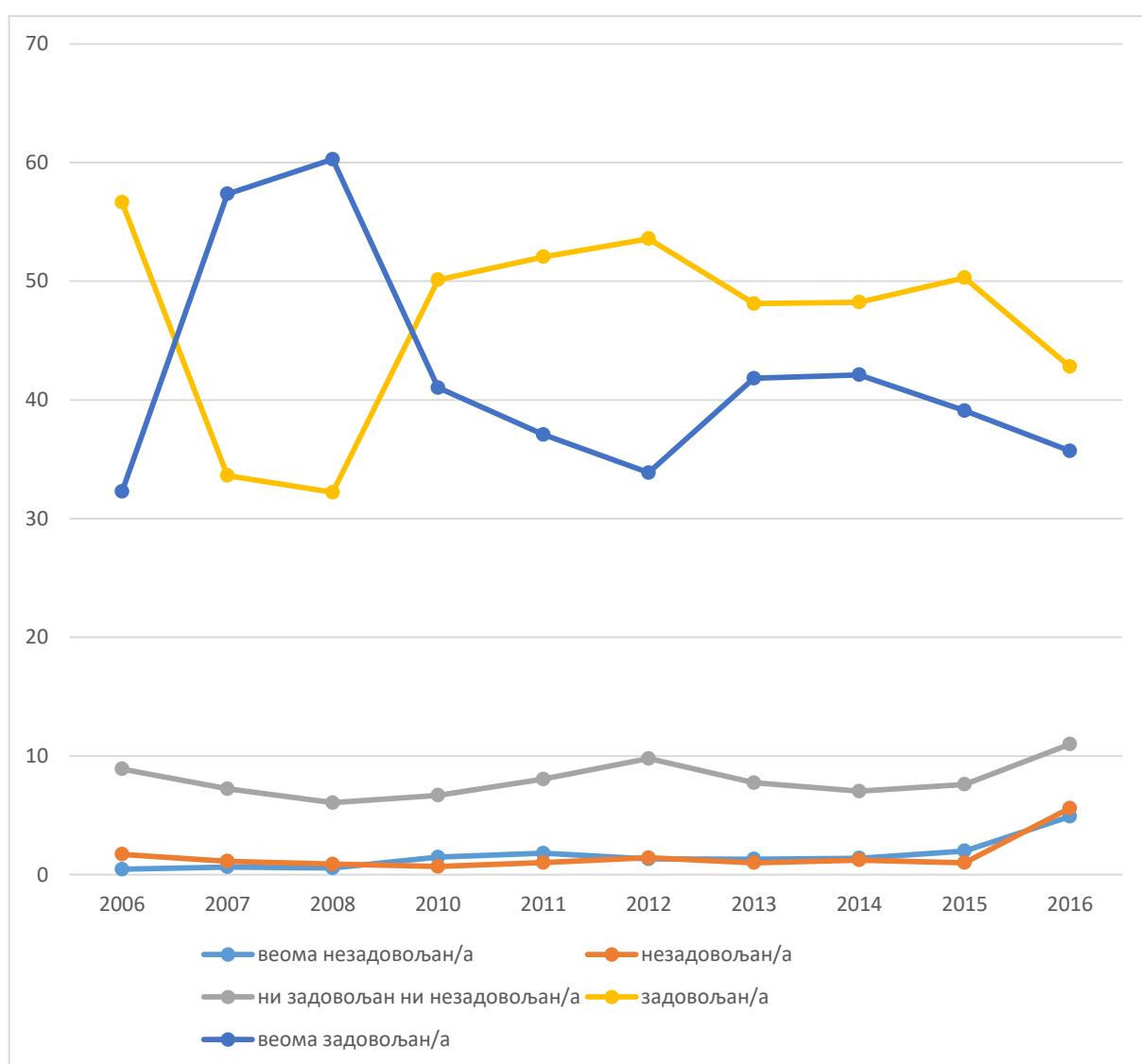
Више од две трећине корисника (75,0%) се слаже са тврђњом да је простор у апотеци организован тако да је обезбеђена приватност пацијената. Од укупног броја корисника 85,7% сматра да је део у апотеци намењен за чекање пацијената одговарајуће величине, а 85,4% да у апотеци има довољан број радних места за рецептуром за рад са пациентима. Локација апотеке не одговара малом броју корисника (1,8%) (графикон 3). У односу на претходну годину испитаници су исказали мало већи степен задовољства изузев за тврђњу да им локација апотеке одговара (0,1% више испитаника у односу на 2015. годину се није слагало са тврђњом да им локација апотеке одговара).

Графикон 3. Дистрибуција одговора корисника апотека према мишљењу о одређеним карактеристикама апотеке, у процентима, Србија, 2016.



Средња оцена задовољства корисника по питању снабдевености апотеке износи 4,29 и благо се смањила у односу на прошлу годину (за 0,07). Као и претходне две године, најзадовољнији су били корисници апотека у приватном власништву (просечна оцена 4,49), а најнездовољнији корисници апотека у саставу домова здравља (3,73). Удео корисника апотека у саставу домова здравља који су били нездовољни и веома нездовољни снабдевеношћу апотеке је порастао у односу на прошлу годину (за 8,8%), као и у апотекама у приватном власништву 0,5%. У графикону 4 је приказана дистрибуција одговора корисника апотека у државном власништву по питању снебдевености апотека у периоду од 2005. до 2016. године и уочава се да је ове године највећи проценат нездовољних..

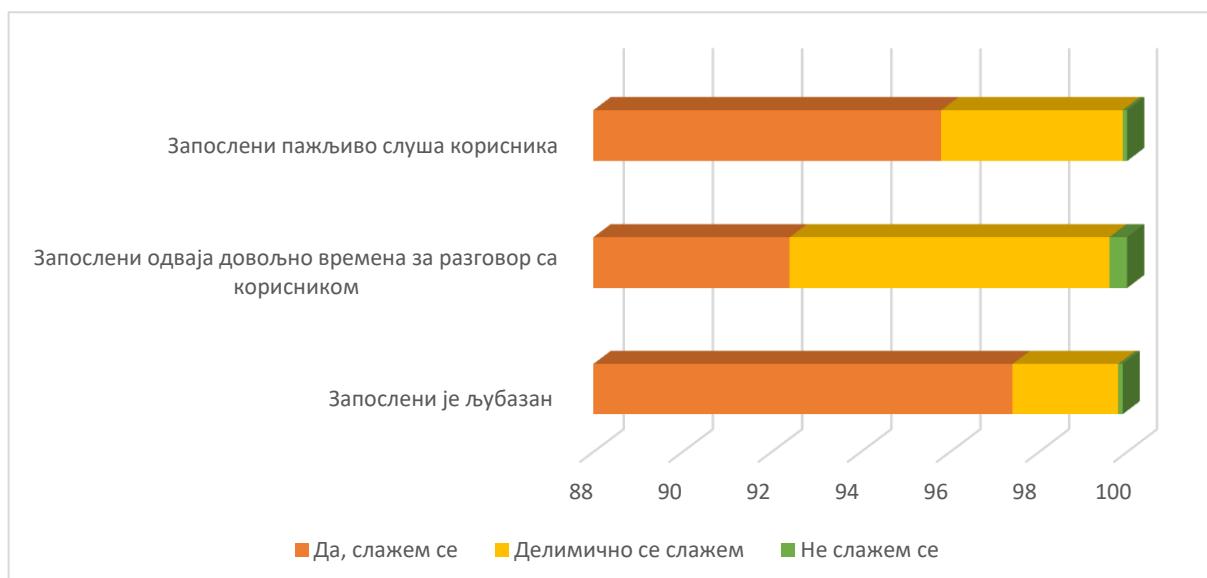
Графикон 4. Дистрибуција одговора корисника апотека у државном власништву по питању снебдевености апотека, у процентима, Србија, 2006–2016.



Више од деведесет процената корисника се слагало са изјавама које су се односиле на карактеристике запослених у апотеци. Мали удео корисника (0,2%) сматра

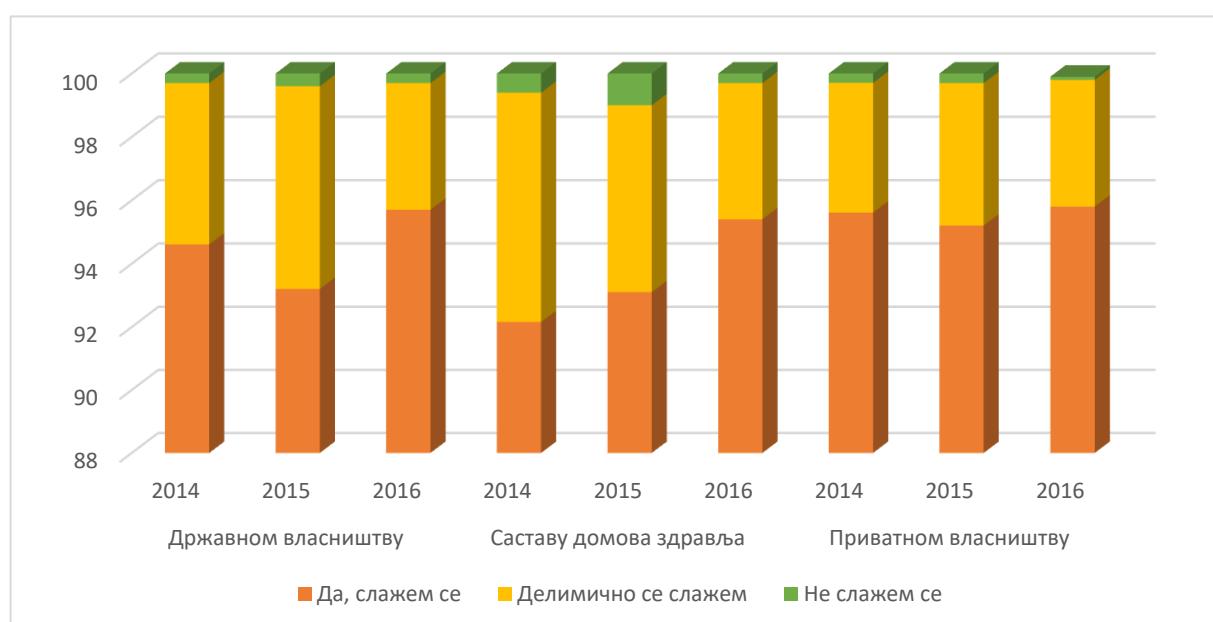
да их запослени не слуша пажљиво, а 0,4% корисника сматра да запослени не одваја доволно времена за разговор са њима; 0,1% корисника сматра да запослени није љубазан у комуникацији са њима (графикон 5).

Графикон 5. Дистрибуција одговора корисника апотека, њихово мишљење о одређеним карактеристикама запослених у апотеци, у процентима, Србија, 2016.



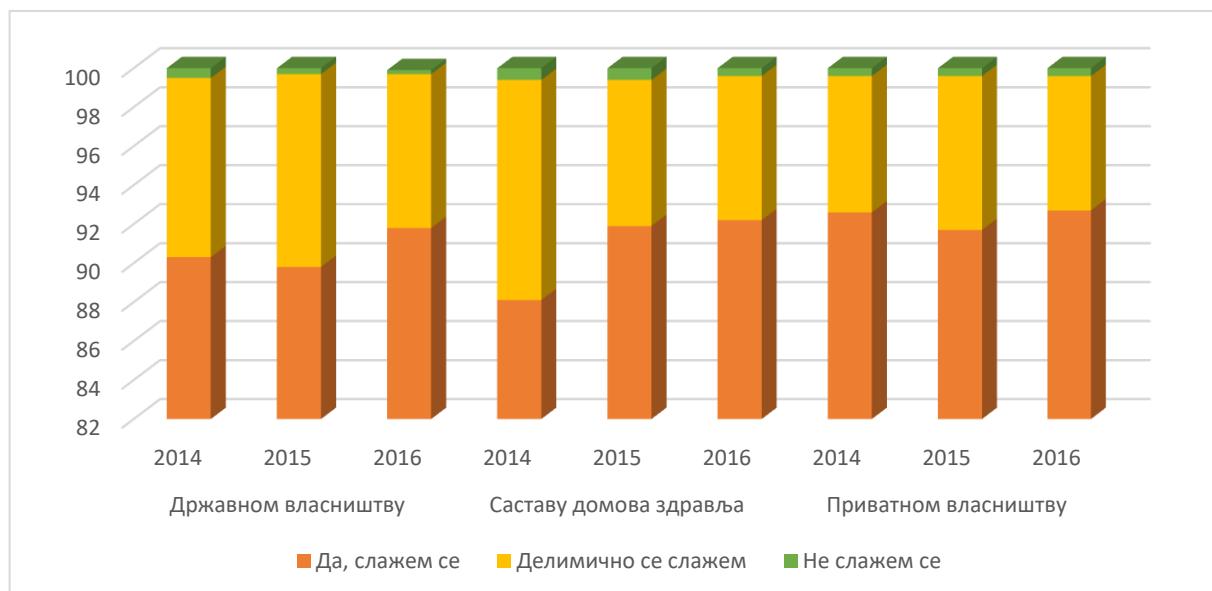
Проценат корисника који се слаже са изјавом да их *фармацеут пажљиво слуша* се повећао у односу на претходне две године у свим апотекама (у државном власништву, у саставу домова здравља и у приватном власништву) (графикон 6).

Графикон 6. Резултати степена сагласности корисника апотека са изјавом да их запослени пажљиво слуша, у процентима, Србија, 2014–2016.



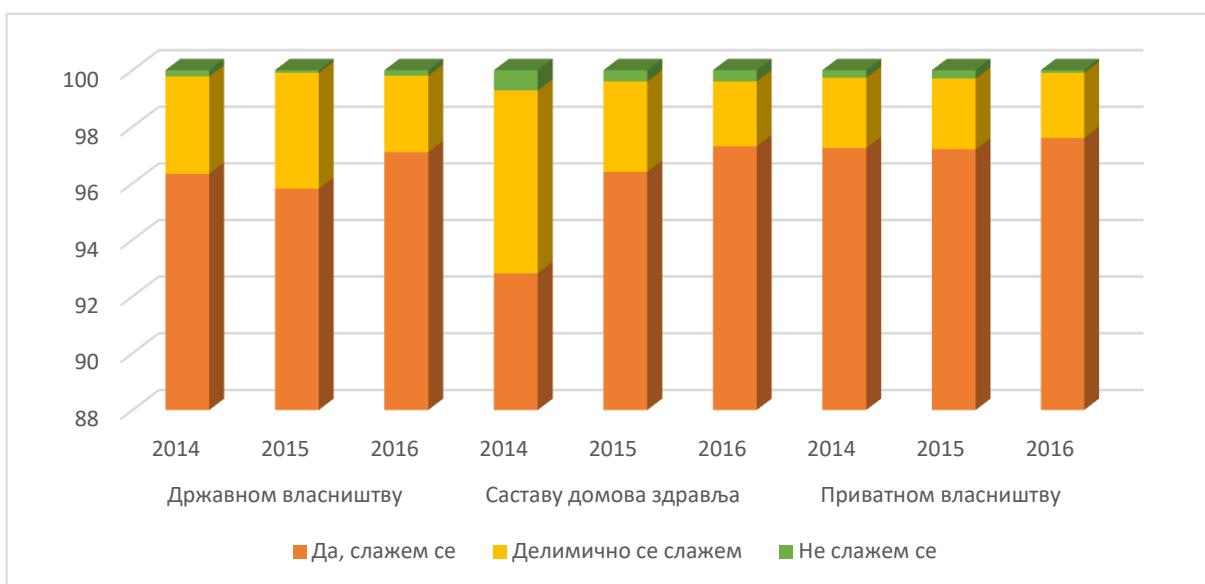
У свим апотекама (у државном власништву, у саставу домаова здравља и у приватном власништву) се у односу на претходне две године повећао удео корисника који се слаже са изјавом да запослени има *доволно времена за разговор* (графикон 7).

Графикон 7. Резултати степена сагласности корисника апотека са изјавом да запослени одваја довольно времена за разговор са њима, у процентима, Србија, 2014–2016.



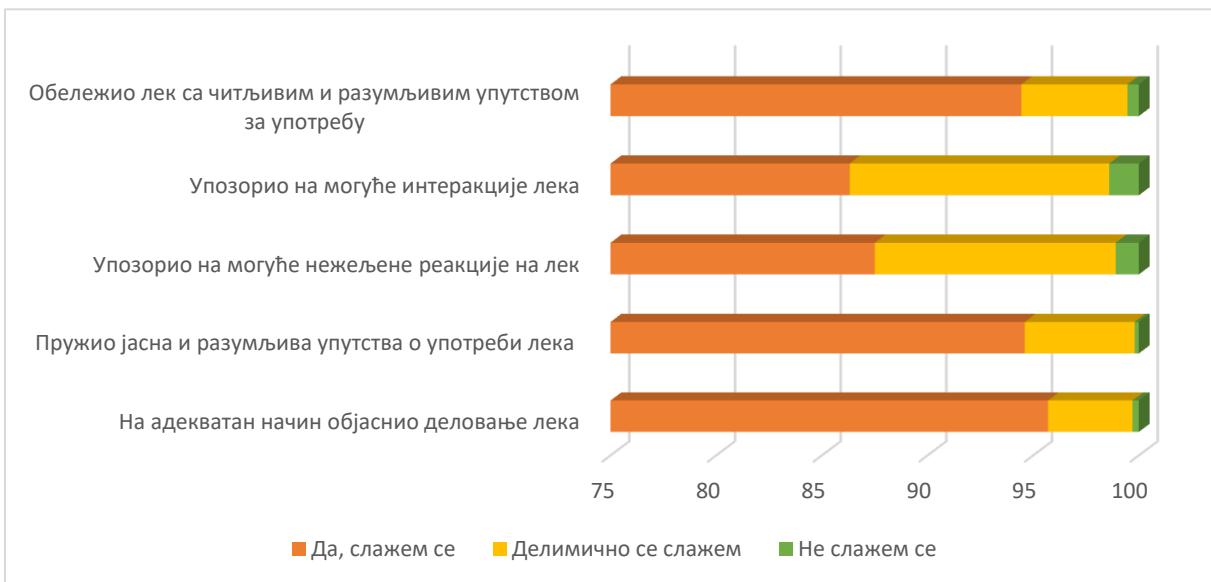
Проценат корисника који се слаже са изјавом да је запослени љубазан се повећао у односу на претходне две године у свим апотекама (у државном власништву, у саставу домова здравља и у приватном власништву) (графикон 8).

Графикон 8. Резултати степена сагласности корисника апотека са изјавом да је запослени љубазан, у процентима, Србија, 2014–2016.



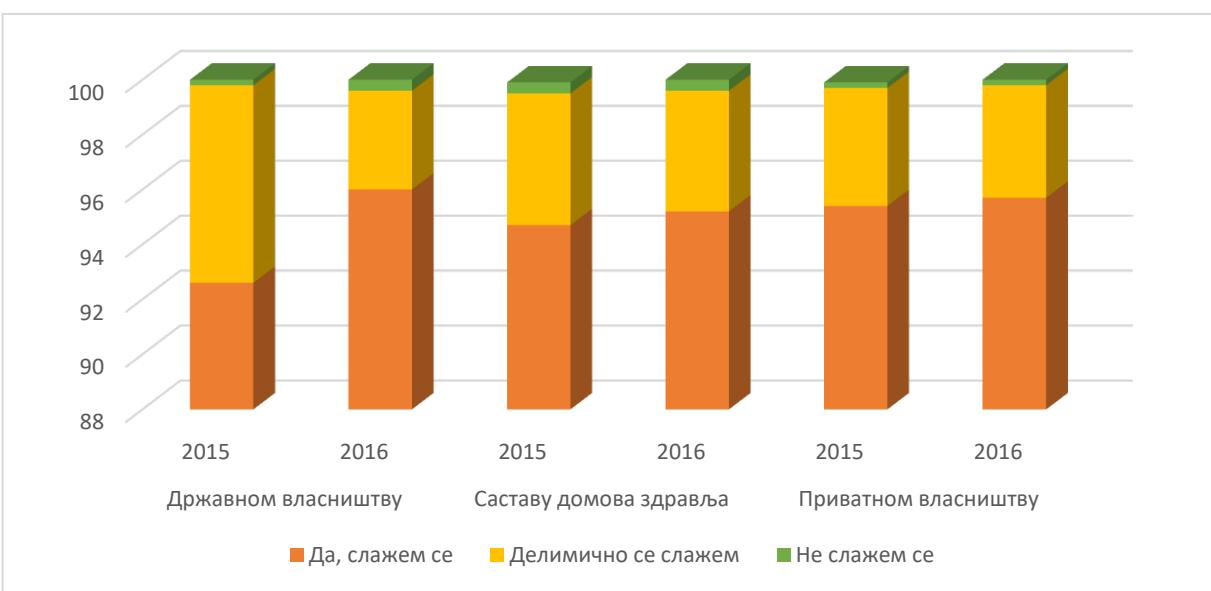
Корисници су исказали и степен слагања са различитим елементима процеса услуге издавања лекова на рецепт. Елементи услуге са којима се није сложио део корисника (2,5%) се односи на елемент 'запослени у апотеци их је упозорио на могуће нежељене реакције на лек, а 3,7% корисника се није сложило код елемента услуге 'запослени у апотеци је их упозорио на интеракције са другим лековима или храном'. Преко деведесет процената корисника се сложило са осталим елементима процеса услуге који се односе на деловање и употребу лекова: запослени им је на адекватан начин објаснио деловање лека или проверио да ли они то већ знају (95,7%); пружио јасна и разумљива упутства о употреби лека или проверио да ли они то већ знају (94,6%); и обележио лек читљивим и разумљивим упутством за употребу (94,4%) (графикон 9). Резултати степена слагања са елементима процеса услуге у 2016. години су исти/веома слични као и у испитивању проведеном 2015 (видети графиконе 10,11,12,13, и 14).

Графикон 9. Дистрибуција одговора корисника апотека према мишљењу о одређеним елементима услуге пружене у апотеци при издавању лекова на рецепт, у процентима, Србија, 2016.



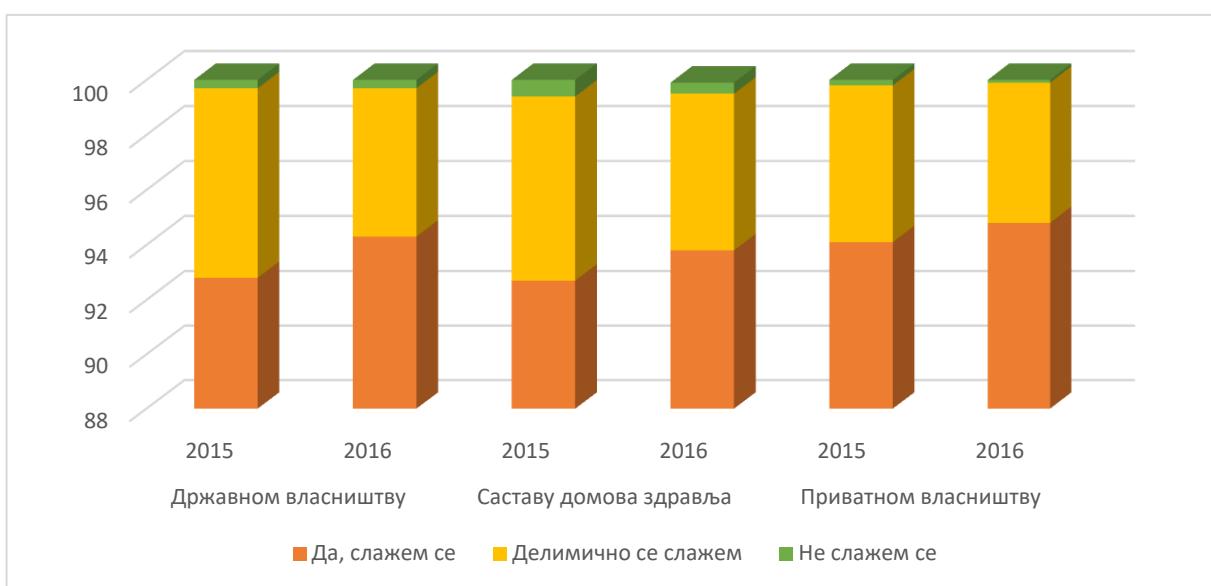
У свим апотекама (у државном власништву, у саставу домаћег здравља и у приватном власништву) се у односу на претходну годину повећао удео корисника који се слаже са изјавом да им је запослен на адекватан начин објаснио деловање лека или проверио да ли они то већ знају (графикон 10).

Графикон 10. Резултати степена сагласности корисника апотека са изјавом да је запослени на адекватан начин објаснио деловање лека или проверио да ли они то већ знају, у процентима, Србија, 2015–2016.



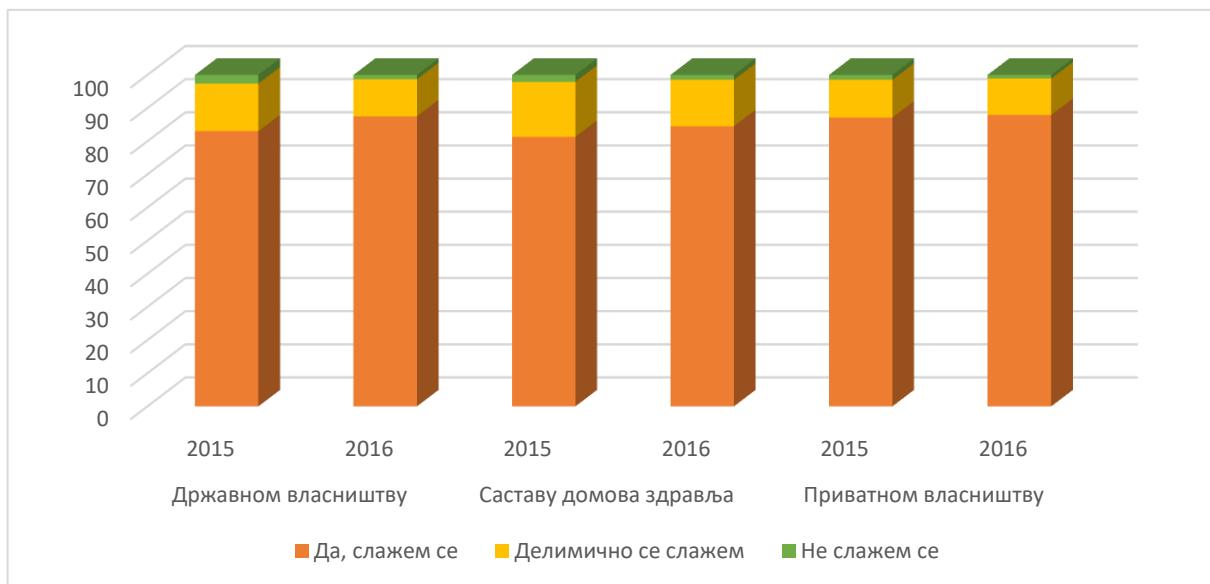
Удео корисника који сматра да им је запослени у апотеци пружио јасна и разумљива упутства о употреби лека или проверио да ли они то већ знају се у односу на 2015. годину повећао у свим апотекама (у државном власништву, у саставу домова здравља и у приватном власништву) (графикон 11).

Графикон 11. Резултати степена сагласности корисника апотека са изјавом да им је запослени у апотеци пружио јасна и разумљива упутства о употреби лека или проверио да ли они то већ знају, у процентима, Србија, 2015–2016.



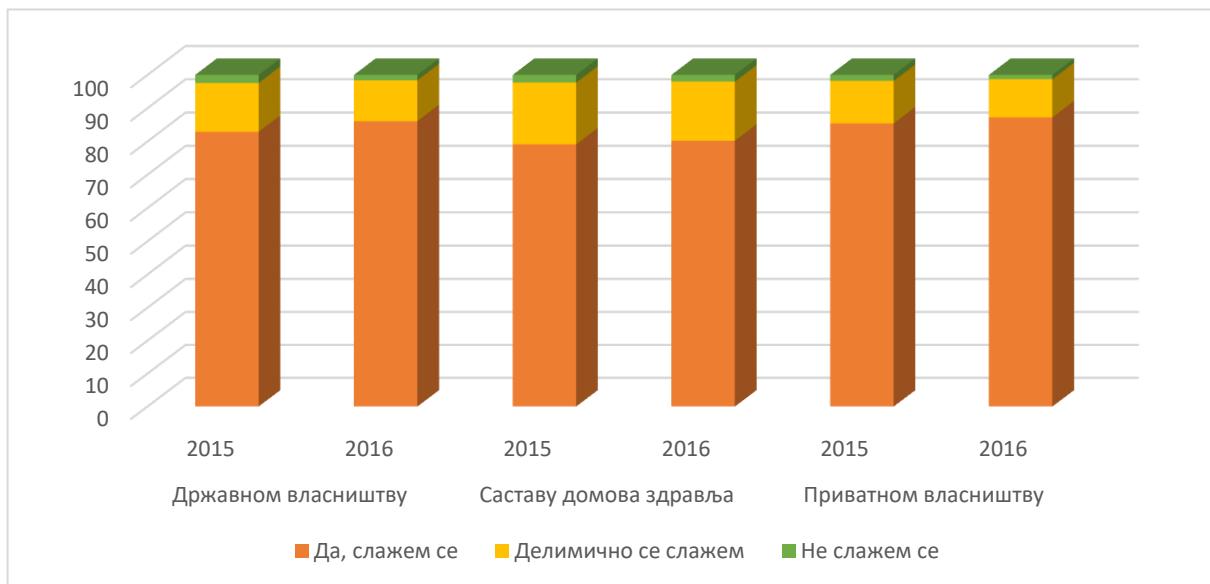
У свим апотекама (у државном власништву, у саставу домаова здравља и у приватном власништву) се у односу на 2015. годину повећао удео корисника који се слаже са изјавом да их је запослени у апотеци упозорио на могуће нежељене реакције на лек (графикон 12).

Графикон 12. Резултати степена сагласности корисника апотека са изјавом да их је запослени у апотеци упозорио на могуће нежељене реакције на лек, у процентима, Србија, 2015–2016.



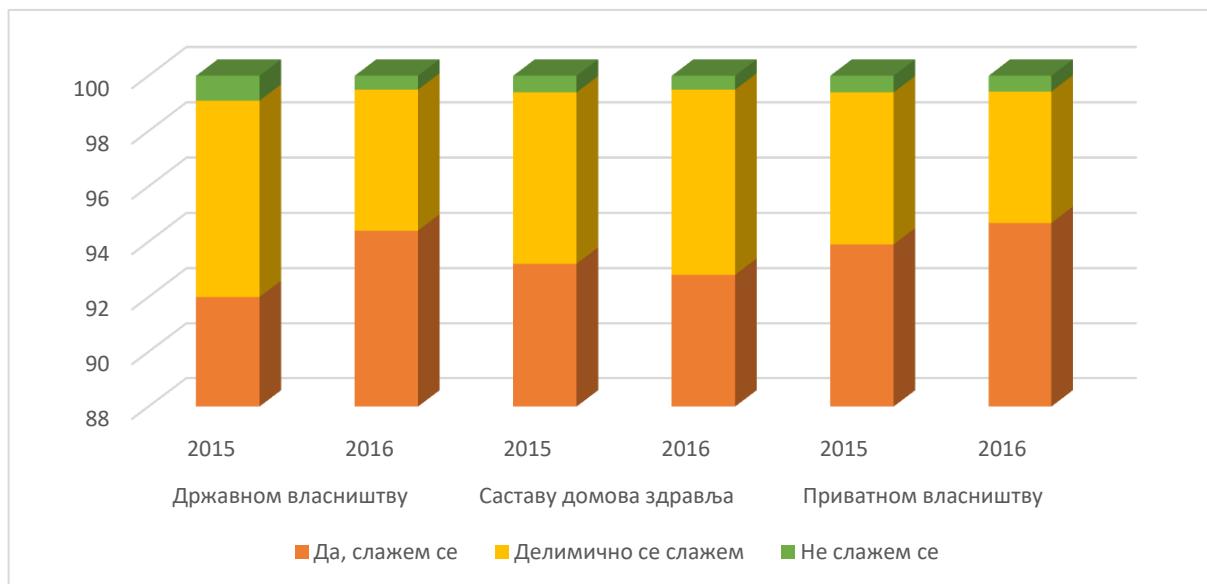
Процент корисника који се слаже са изјавом да их је запослени у апотеци упозорио на интеракције са другим лековима или храном се повећао у свим апотекама у односу на 2015. годину (графикон 13).

Графикон 13. Резултати степена сагласности корисника апотека са изјавом да их је запослени у апотеци упозорио на интеракције са другим лековима или храном, у проценатах, Србија, 2015–2016.



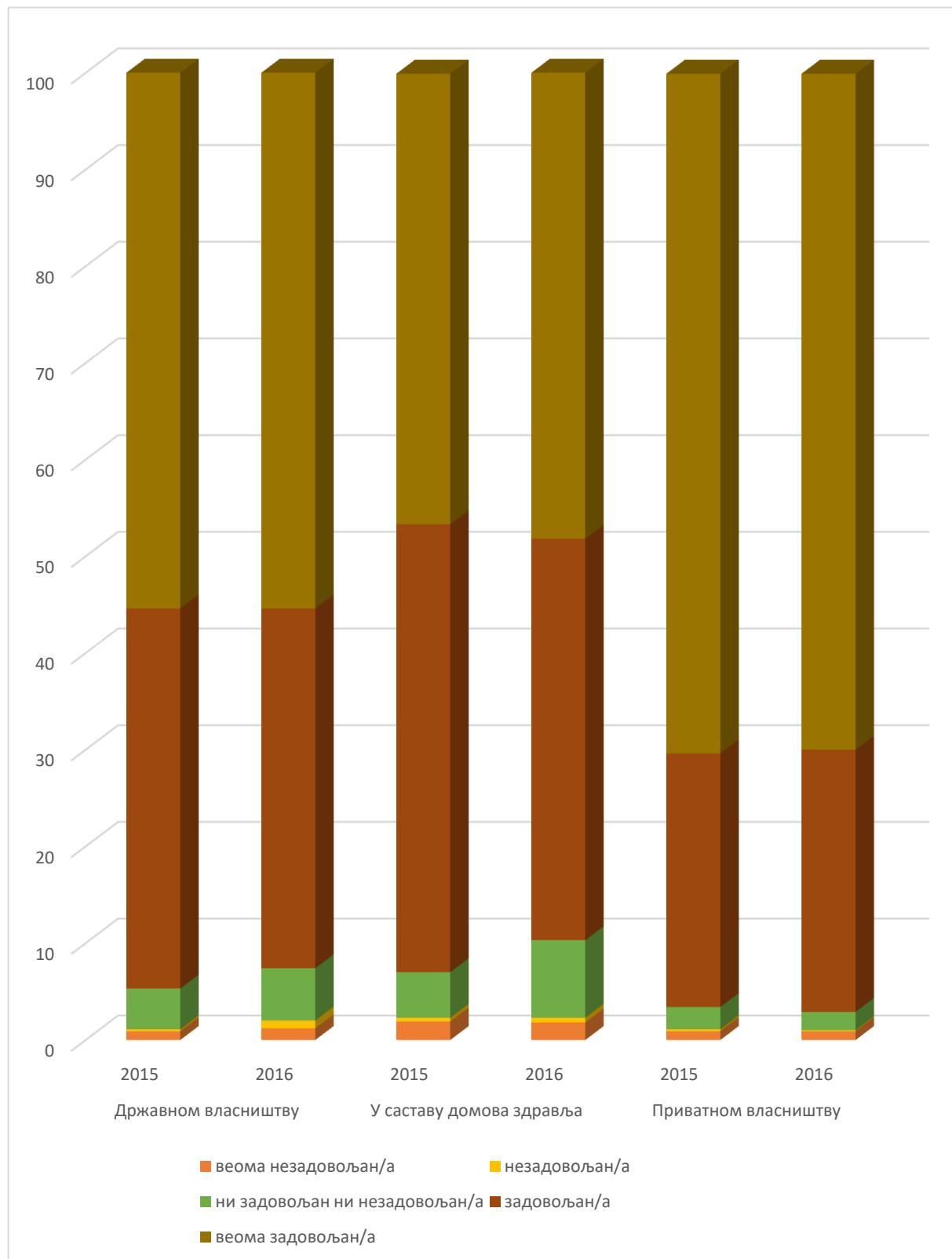
Удео корисника апотеке који је сагласан са изјавом да је запослени у аптеци обележио лек читљивим и разумљивим упутством за употребу се смањио у аптекама у саставу домова здравља, а повећао у аптекама у државном власништву и у приватном власништву (графикон 14).

Графикон 14. Резултати степена сагласности корисника аптеке са изјавом да је запослени у аптеци обележио лек читљивим и разумљивим упутством за употребу, у процентима, Србија, 2015–2016.



Просечна оцена општег (свеукупног) задовољства корисника фармацеутском услугом пруженом у аптеци износила је 4,57 и готово је идентична прошлогодишњој оцени (повећала се за 0,01). Као и претходне године највећи проценат веома задовољних корисника је у аптекама у приватном власништву (69,9%), а веома нездовољних корисника је у аптекама у саставу домова здравља (1,8%) (графикон 15). У односу на претходну годину смањио се удео задовољних и веома задовољних корисника у аптекама у државном власништву (за 2,1% и износи 92,6%), као и у аптекама у саставу домова здравља (за 3,2% и износи 89,7%), а повећао у аптекама у приватном власништву (за 0,5% и износи 97,0%).

Графикон 15. Дистрибуција одговора корисника апотека према општем (свеукупном) задовољству, у процентима, Србија, 2015–2016.



ЗАКЉУЧАК

Корисници су исказали висок степен општег (свеукупног) задовољства услугом пруженом у апотеци. Као и у претходним годинама најзадовољнији су корисници услуга аптеака у приватном власништву, а најмање задовољни корисници услуга аптеака у саставу домова здравља. Оцене корисника по елеменатима процеса услуге издавања лекова на рецепт, код свих аптеака, се нису разликовали у 2016. години у односу на 2015. годину, што јасно говори о стандардизованом процесу рада.

Строжије процедуре за набавку лекова које пролазе апотеке у државном власништву као и апотеке у саставу домова здравља доводе до тога да су оне када се ради о снабдевености лековима онемогућене да буду флексибилне, односно конкурентне. Стога је у константном порасту незадовољство корисника ових аптеака по питању њихове снабдевености. Изједначавање цене лекова на позитивној листи, уређење фармацеутског сектора доношењем системских решења (Закона, подзаконских аката) можемо очекивати побољшање у снабдевању, бољу доступност лекова те унапређење задовољства корисника фармацеутских услуга.

ЛИТЕРАТУРА

Hasan, S., Sulieman, H., Stewart, K., Chapman, C. B., Hasan, M. Y., & Kong, D. C. (2013). Assessing patient satisfaction with community pharmacy in the UAE using a newly-validated tool. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 9(6), 841-850.

Horvat, N., & Kos, M. (2010). Development and initial validation of a patient satisfaction with pharmacy performance questionnaire (PSPP-Q). *Evaluation & the health professions*, 33(2), 197-215.

Traverso, M. L., & MacKeigan, L. D. (2005). Instruments for measuring patient satisfaction with pharmacy services in the Spanish language. *Pharmacy World and Science*, 27(4), 281-284.

ПРИЛОГ

Упитник о задовољству корисника фармацеутском услугом пруженом у апотеци, дистрибуција одговора у валидним процентима, Србија, 2016.

**МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА
Републике Србије**



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



1. Пол:

Мушки	42,5
Женски	57,5

2. Просечне године старости: $48,94 \pm 15,95$

3. Завршена школа:

Незавршена основна школа	2,0
Основна школа	11,8
Средња школа	53,1

Виша и висока школа	33,1
---------------------	------

4. Како оцењујете материјални положај ваше породице?

Веома лош	4,2
Лош	14,3
Осредњи	45,7
Добар	29,2
Веома добар	6,7

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

До 2 пута	10,1
3 до 5 пута	21,9
6 пута и више	68,0

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

Не чекам дуже од 5 минута	76,1
Чекам између 5 и 10 минута	20,6
Чекам између 10 и 20 минута	2,7
Чекам преко 20 минута	0,6

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

	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
а) Локација апотеке ми одговара	88,5	9,7	1,8
б) Део простора у апотеци који је намењен за чекање пацијената/корисника је доволно велики	85,7	12,3	2
в) У апотеци има довољан број радних места за рецептурним пултом за рад са пациентима/корисницима	85,4	12,7	1,9
г) Простор у апотеци је организован тако да ми је обезбеђена приватност/поверљив разговор	75	19,5	5,6

8. Како оцењујете снабдевеност апотеке?

Веома незадовољан/а	2,8
Незадовољан/а	2,4
Ни задовољан ни незадовољан/а	6,9
Задовољан/а	39,1
Веома задовољан/а	48,9

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

	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
а) Био/ла љубазан/а у комуникацији са мном	97,4	2,4	0,1
б) Провео/ла довољно времена у разговору са мном	92,4	7,2	0,4
в) Пажљиво ме слушао/ла	95,8	4,1	0,2

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

	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
а) На адекватан начин објаснио/ла деловање лека (или проверио/ла да ли то већ знам)	95,7	4,0	0,3
б) Пружио/ла јасна и разумљива упутства како да употребљавам мој лек (или проверио/ла да ли то већ знам)	94,6	5,2	0,2
в) Упозорио/ла ме на могуће нежељене реакције на лек/ове које употребљавам	87,5	11,4	1,2
г) Упозорио/ла ме на могуће интеракције лека/ова које употребљавам (лек са другим леком или лек са храном)	86,3	12,3	1,4
д) Обележио мој/е лек/ове са читљивим и разумљивим писаним упутством за употребу	94,4	5,0	0,5

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

Веома незадовољан/а	1,1
Незадовољан/а	0,3
Ни задовољан ни незадовољан/а	3,4

Задовољан/а	31,2
Веома задовољан/а	64,1