



ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ
„ДР МИЛАН ЈОВАНОВИЋ БАТУТ“



UNIVERZITET U BEOGRADU
FARMACEUTSKI FAKULTET



CENTAR ZA RAZVOJ FARMACEUTSKE
I BIOHEMIJSKE PRAKSE

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

2019.

Извештај припремили:

Проф. др Ивана Тадић

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

УВОД

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

МЕТОД

Истраживање задовољства корисника у здравственим установама – апотекама (у даљем тексту апотека) примарне здравствене заштите спроведено је у току једног радног дана – **29. новембра 2018.** године у апотекама у државном власништву, апотекама које се налазе у саставу домаћа здравља (у даљем тексту апотеке у саставу домаћа 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 2018. године“ у коме је детаљно објашњен начин спровођења истраживања и унос података у Excel табеле. Податке су апотеке након обављеног истраживања доставиле Фармацеутском факултету – Универзитета у Београду, а Центар за развој фармацеутске и биохемијске праксе и Катедра за социјалну фармацију и фармацеутско законодавство су прикупили податке, извршили контролу и сачинили извештај. Обрада података је обављена у SPSS 22 софтверу (SPSS 22.0 for Windows, SPSS Inc., Chicago, IL, USA). Дескриптивна

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

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

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

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

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

¹ Град представља седиште апотеке

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

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

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

*резултати у укупном узорку

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

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

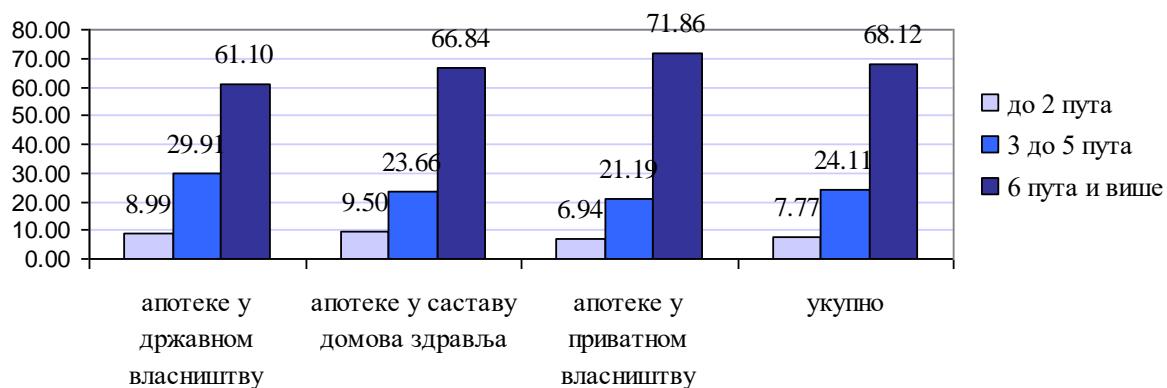
Апотеке у Карактеристике	Државном власништву	Саставу домаћа здравља	Приватном власништву	Укупно *
Пол	41,70/58,15	41,59/58,83	41,71/58,29	41,73/58,30
Женски / мушки (%)				
Просечна старост испитаника ($\bar{x} \pm Sd$)	$50,31 \pm 15,93$	$48,15 \pm 15,61$	$49,46 \pm 16,04$	$49,64 \pm 15,98$
Степен образовања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

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

*резултати у укупном узорку

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

Приказ броја посете по апотекама

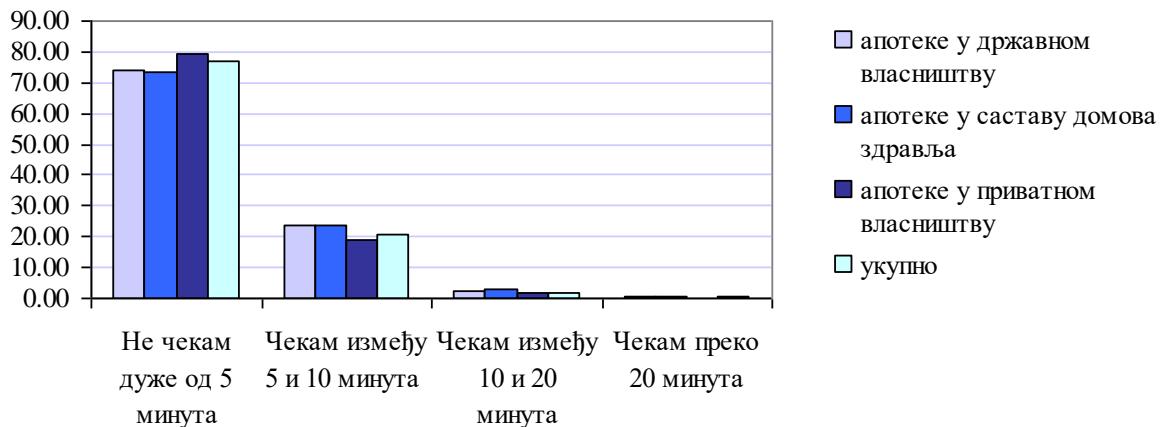


*резултати у узорку појединачног типа апотеке

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

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

Дужина чекања у реду при преузимању лекова прописаних на лекарски рецепт



*резултати у узорку појединачног типа апотеке

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

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

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

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

*резултати у узорку појединачног типа апотеке

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

приватном власништву (75,08%). Разлике у ставовима на другој, трећој и четвртој тврдњи у односу на тип апотеке статистички нису значајне (за другу: Chi-square = 0,57; p>0,05; за трећу: Chi-square = 1,99; p>0,05; за четврту: Chi-square = 2,35; p>0,05). Задовољство корисника је само у ставу локација апотеке одговара пациентима (89,8%) било веће у односу на 2017. годину. Остали ставови су генерално нижи у односу на 2017. годину када су процентуалне вредности износиле за ставове: простор у апотеци организован тако да је обезбеђена приватност пацијената (88,8%), део у апотеци намењен за чекање пацијената одговарајуће величине (77,7%) и у апотеци има довољан број радних места за рецептуром за рад са пациентима (86,2%).

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

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

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

2010	1,45	0,67	6,59	49,35	40,40	- / 1,54
2011	1,78	1,00	7,94	51,34	36,57	- / 1,37
2012	1,31	1,41	9,69	53,04	33,53	- / 1,02
2013	1,84	1,32	7,73	46,06	42,21	- / 0,85
2014	1,45	0,96	6,28	45,18	45,37	- / 0,76
2015	1,39	0,85	6,25	43,07	47,75	- / 0,69
2016	2,8	2,4	6,9	39,1	48,9	-
2017	1,23	0,58	3,86	37,60	56,32	- / 0,42
2018	1.65	0.68	5.67	43.69	48.31	-

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

Љубазност у комуникацији са корисницима

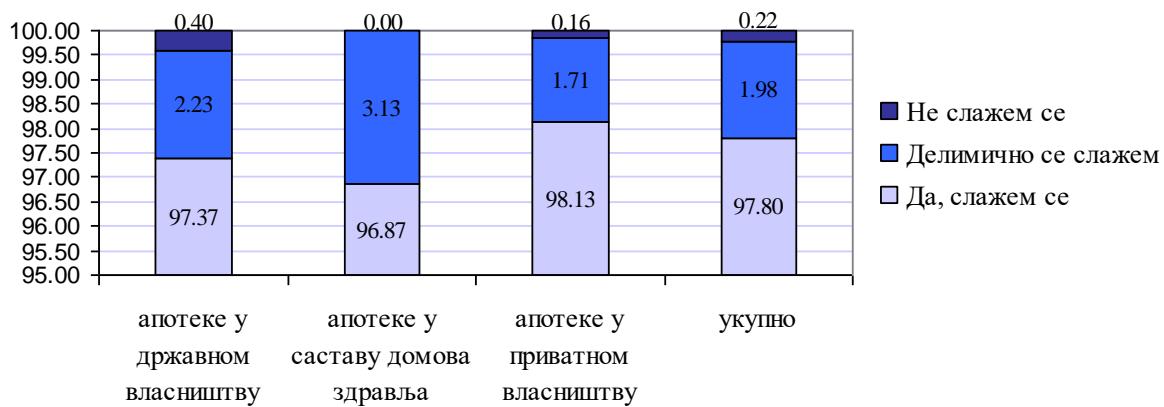


График 3. Процентуални приказ ставова испитаника у слагању да су фармацеути били љубазни у комуникацији са њима

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

Задовољство корисника дужином времена проведеног у разговору са фармацеутом

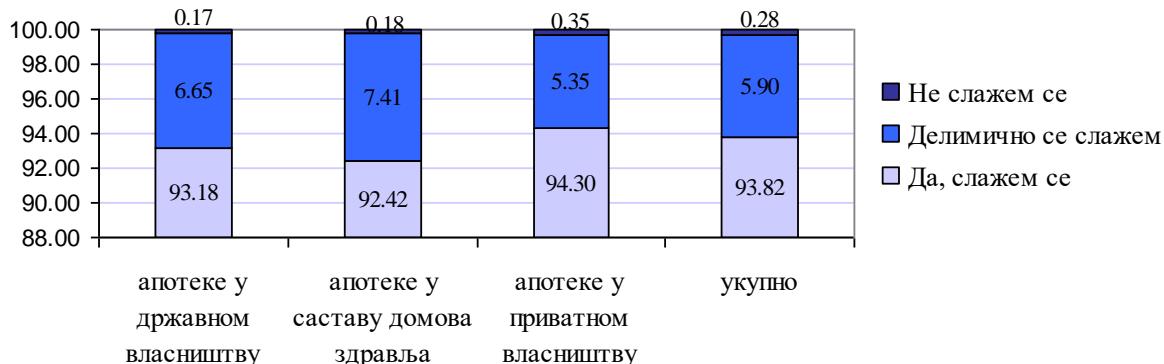


График 4. Процентуални приказ ставова испитаника у слагању са изјавом да су задовољни дужином временског периода трајања разговора са фармацеутом

Задовољство пажњом са којом их је слушао фармацеут

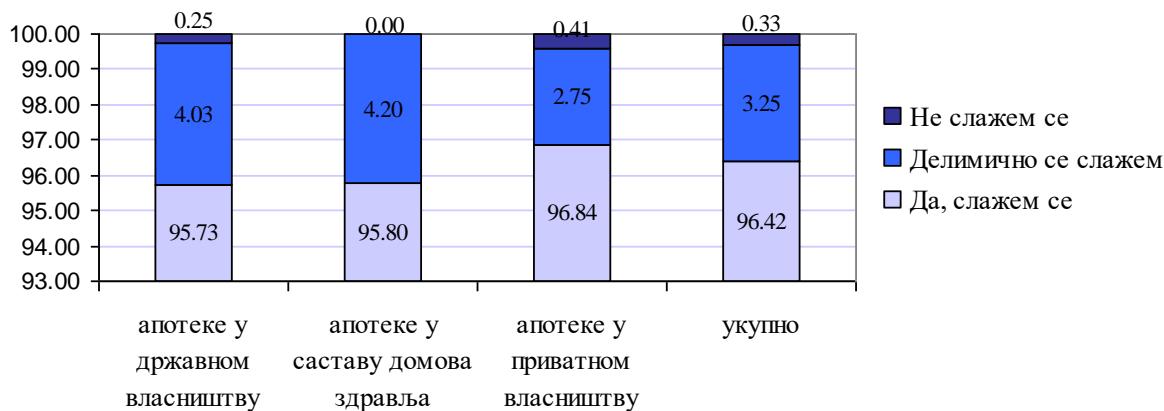


График 5. Процентуални приказ ставова испитаника у слагању са изјавом да су задовољни пажњом са којом их је слушао фармацеут

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

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

Ставови корисника по питању адекватног објашњења о деловању лека

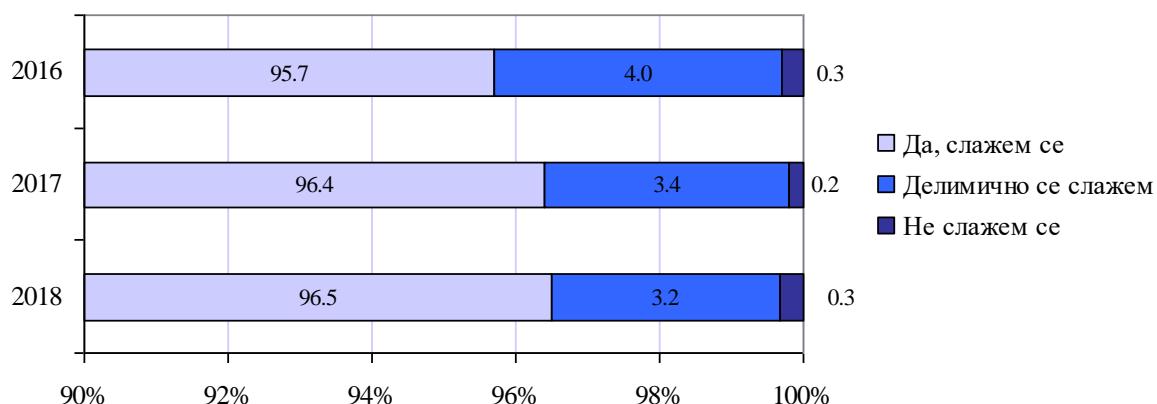


График 6. Задовољство корисника по питању адекватног објашњења о деловању лека

Ставови корисника по питању јасних и разумљивих упутства о употреби лека

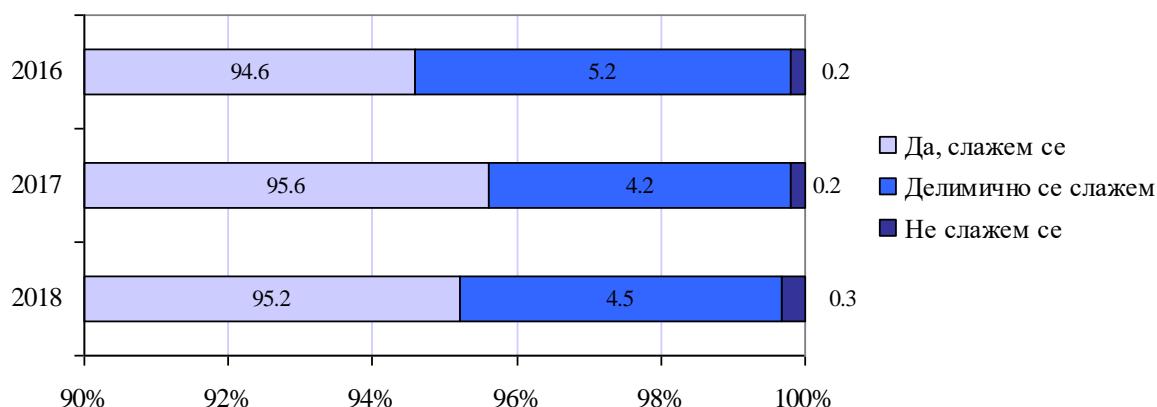


График 7. Задовољство корисника по питању јасних и разумљивих упутства о употреби лека

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

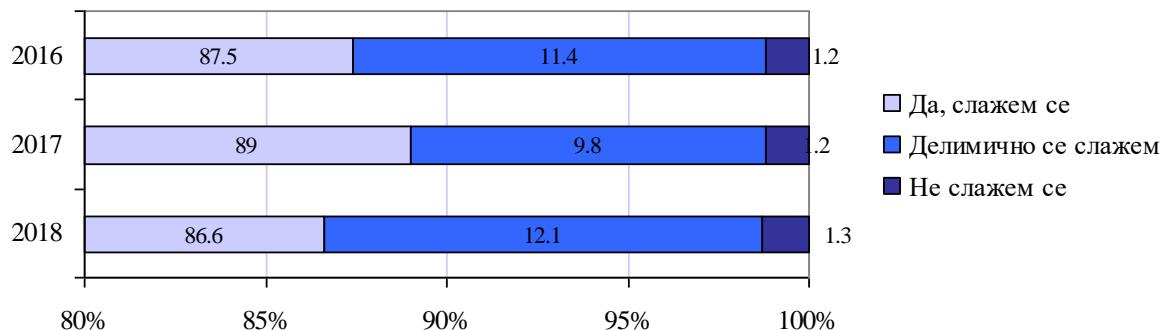
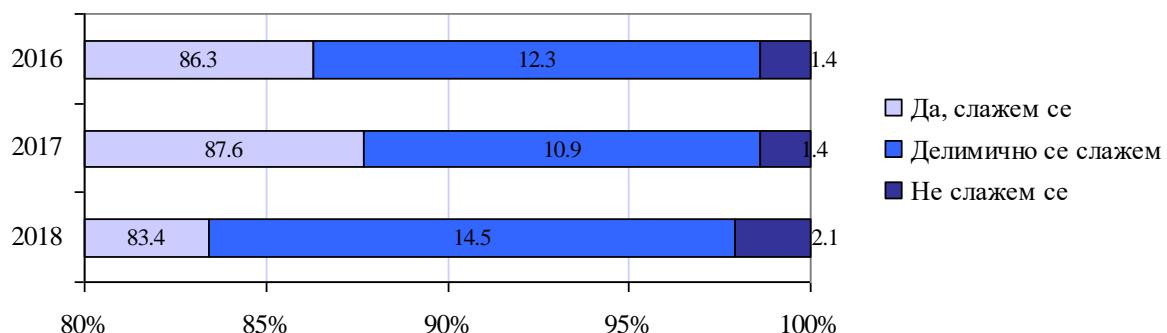


График 8. Задовољство корисника по питању упозорења о нежељеним реакцијама на лек/ове

Ставови корисника по питању упозорења на могуће интеракције лека/ова



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

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

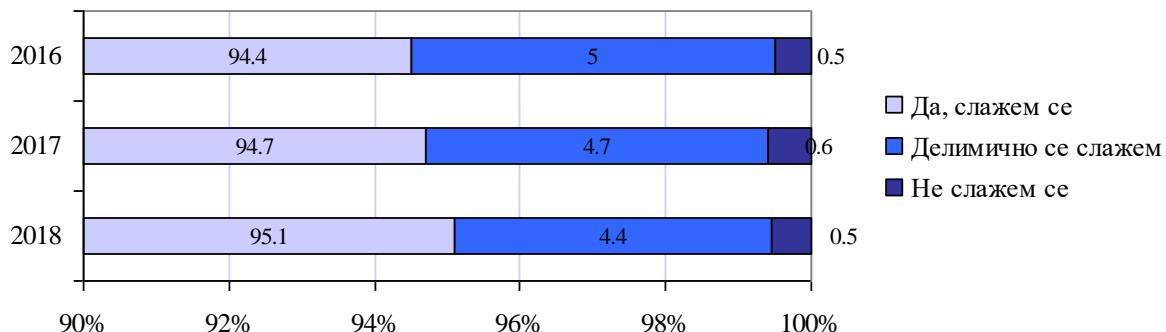


График 10. Задовољство корисника по питању разумљивог писаног обележавања лека/ова о његовој употреби

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

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

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

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

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

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

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

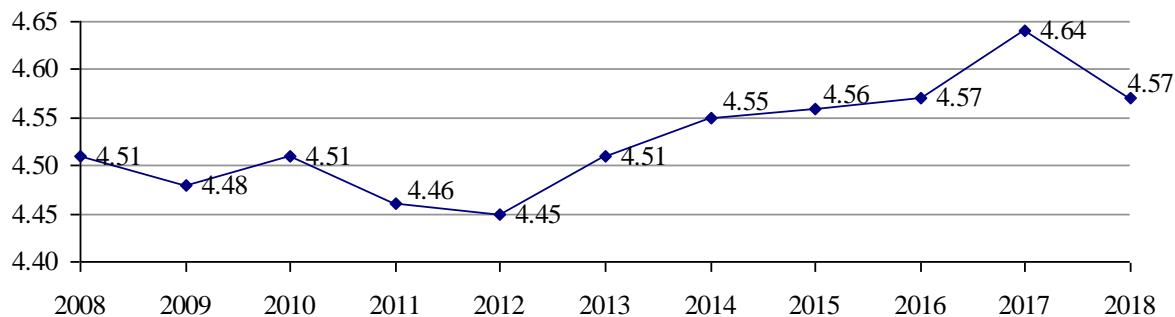


График 11. Приказ средњих вредности задовољства корисника пруженом услугом у апотеци за период 2008-2017

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

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

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

Средње вредности задовољства корисника пруженом услугом у аптеци у односу на тип аптеке у 2018. години



График 12. Средње вредности задовољства корисника пруженом услугом у аптеци у односу на тип аптеке у 2018. години

ЗАКЉУЧАК

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

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

Већина услуга које се пружају у аптекама су стандардизоване, о чему говоре ијако слични ставови испитаника.

ЛИТЕРАТУРА

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

- moderation and customer satisfaction in Sari hospitals. *Electronic Physician* (ISSN: 2008-5842). 2017; 9(6): 4474-8. DOI: <http://dx.doi.org/10.19082/4474>.
3. Maryam Y, Hamed A, Marzieh J. The impact of the customer relationship management on organizational productivity, customer trust and satisfaction by using the structural equation model: A study in the Iranian hospitals. *Journal of Education and Health Promotion*. 2017; 6 (1):6-6.
 4. Traverso M. L., MacKeigan L. D. Instruments for measuring patient satisfaction with pharmacy services in the Spanish language. *Pharmacy World and Science*. 2005; 27(4): 281-4.

ПРИЛОГ

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

МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА
Републике Србије



ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ
„Др Милан Јовановић Батут“



1. Пол:

Мушки	41,70
Женски	58,30

2. Просечне године старости: $49,64 \pm 15,98$

3. Завршена школа:

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

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

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

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

До 2 пута	7,77
3 до 5 пута	24,11

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

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

Не чекам дуже од 5 минута	77,11
Чекам између 5 и 10 минута	20,58
Чекам између 10 и 20 минута	1,98
Чекам преко 20 минута	0,33

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

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

8. Како оцењујете снабдевеност апотеке (%)?

Веома нездовољан/а	1.65
Нездовољан/а	0.68
Ни задовољан ни нездовољан/а	5.67
Задовољан/а	43.69
Веома задовољан/а	48.31

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	97,80	1,98	0,22
б) Провео/ла доволно времена у разговору са мном	93,82	5,90	0,28

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

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

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

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

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