



ФАКУЛТЕТ

ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ
„ДР МИЛАН ЈОВАНОВИЋ БАТУТ“



УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ
ФАРМАЦЕУТСКИ



CENTAR ZA RAZVOJ FARMACEUTSKE
I BIOHEMIJSKE PRAKSE

ПРЕГЛЕД РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА И ПРИВАТНОЈ ПРАКСИ – АПОТЕКАМА, РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ 2021. ГОДИНЕ

Београд, 2022.

Издавач:

Универзитет у Београду – Фармацеутски факултет

Аутор:

Дипл. фарм. мед. биохем. спец. Андријана Милошевић Георгиев ¹

¹ Катедра за социјалну фармацију и фармацеутско законодавство

² Центар за развој фармацеутске и биохемијске праксе

Е-издање

САДРЖАЈ

1. УВОД	4
2. МЕТОД	7
3. РЕЗУЛТАТИ.....	8
4. ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕДЛОЗИ МЕРА.....	20
5. ЛИТЕРАТУРА.....	21
ПРИЛОГ 1.....	22

1. УВОД

SARS-CoV2 је вирус који је изазвао *COVID-19* епидемију 2019. године у Кини, касније и светску пандемију током 2020. године. *SARS-CoV2* спада у бета корона вирусе и изазивач је тешког акутног респираторног синдрома. Први пут се појавио заражавајући релативно мали број људи у новембру 2019. године, а први велики кластер појавио се у Вухану у Кини у децембру 2019. Претпоставља се да је пореклом из слепих мишева и панголина, а постоји више теорија о томе како је прешао са ових животиња на људе [1]. Првобитна теорија била је да је *SARS-CoV2* прешао са животиња на људе услед конзумације недовољно термички обрађеног меса слепог миша на једном од отворених маркета у Вухану. Међутим, ова теорија је убрзо после тога била пољуљана сумњом да је ова врста корона вируса можда настала као биолошко оружје у лабораторији у Кини, као и још многим другим теоријама [2].

Светска здравствена организација (СЗО) је 11. марта 2020. године прогласила ковид-19 пандемију [3]. Током целе ове године сви нивои друштвеног функционисања су претрпели огромне промене на свим нивоима, али најочљивије и најнепосредније промене погодили су највише здравствени систем. Како су здравствени радници носиоци здравственог система, СЗО, медији и други одали су признање лекаrima и медицинским сестрама за херојске напоре у првој линији одбране, док су апотекари ретко помињани [4].

Током пандемије *COVID-19*, фармацеути широм света су били кључни и пружали су прву линију здравствене заштите сваког дана, на свим нивоима здравствене заштите тј. укључујући и болнице, клинике, државне (јавне) апотеке и апотеке у приватној пракси. Њихов допринос огледао се у томе што су обезбеђивали адекватне терапијске третмане и снабдевеност пацијената лековима у веома отежаним условима [4,5].

Одговорност и улога фармацеута у јавним апотекама на свакодневном нивоу је да: обезбеде адекватно снабдевање лекова и медицинским средствима, пруже информације и раде на едукацији становништва, обезбеде саветовање и подршку пацијентима и здравственим радницима, промовишу превенцију болести и контролу инфекције и одговорно врше процену ризика од инфекције *SARS-CoV-2* уз рано откривање и упућивање у одговарајућу здравствену установу [3].

Због велике заступљености апотека како код нас тако и у већини земаља, фармацеути су најприступачнији здравствени радници и најчешће први контакт пацијента и здравственог система, што важи и у ситуацији када наступи епидемија/пандемија. Фармацеути имају кључну улогу у препознавању симптома болести, као и њихове тежине и даљем спровђењу лечења.

Главна одговорност фармацеута током пандемије била је да обезбеде информације о лековима за здравствене раднике као и саветовање пацијената. Такође, њихова улога је значајна у пружању здравствене заштите и праћењу пацијената са хроничним болестима, доприносећи квалитетној употреби лекова током пандемије и хроничних ситуација.

Као потенцијално решење за спречавање разбољевања од респираторне инфекције изазване овим вирусом, отпочет је покушај креирања вакцине против *COVID-19*. Овај подухват је био веома, сложен и мукотрпан и на њему је радило преко 40 лабораторија на свету. Захваљујући хитности ситуације и задовољавајућим финансијским ресурсима, ова истраживања су дала позитивне резултате и за употребу је одобрено неколико вакцина [6]. Вакцинација здравствених радника у Републици Србији отпочета је већ на крају исте те године, у децембру 2020. године, а вакцинација ширег становништва Републике Србије била је могућа од 24. марта 2021. године [7], првобитно само вакцином произвођача компаније *Pfizer - BioNTech*. Од тада је за вакцинацију становништва у Републици Србији одобрено још четири друге вакцине: *Sputnik V*, *Sinopharm COVID-19*, *AstraZeneca COVID-19* и *Moderna COVID-19*.

Важно је нагласити још једну веома битну улогу фармацеута, а то је информисање и пружање увида пацијентима у информативни материјал (интернет сајтови/странице, постери, летке..) који је написан од стране стручних удружења и организација. Ова улога је била кључна, како би се вакцинација популације што ефикасније спровела а пандемија што пре окончала.

Управо овај ефикасан одговор високог нивоа пружања фармацеутске здравствене заштите није се догодио случајно, већ је резултат вишедеценијског труда да се фармацеути у здравственом систему посматрају као део интердисциплинарних тимова како би се пацијенту обезбедила правовремена и права терапија [5].

Доступан је велики број студија које истражују улогу фармацеута током пандемије *COVID-19*. Спроведене су различите интервенције у комуникацији у више окружења. Све студије су евидентирале активности фармацеута, пре свега у пружању информација о лековима и саветовању пацијената. Ипак, неопходна су будућа истраживања која ће детаљније описати и проценити ефекте интервенција фармацеута како би се унапредиле њихове праксе током ове или неке будуће пандемије [3].

Упитници представљају важан алат за унапређење здравствених услуга, побољшање квалитета услуга у апотекама и постизање бољих здравствених исхода за пацијенте. Пандемија *COVID-19* је указала на неопходност континуираног рада на јачању здравственог система и унапређењу здравствених услуга широм света [4].

2. МЕТОД

Истраживање задовољства корисника у апотекарским установама примарне здравствене заштите спроведено је у децембру 2021. године у апотекама у државном власништву, у апотекама у приватном власништву и апотекама домова здравља. Истраживање је спроведено у трајању од једног/два радна дана и то од 7-20 часова, тј. до краја радног времена. Апотекарске установе саме су одлучивале да ли ће истраживање спроводити током једног или два дана у зависности од ситуације. 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. Због врло тешке епидемиолошке ситуације, седишта апотекарских установа одлучивала су према својој методологији које ће јединице укључити у истраживање. Апотекарске установе биле су у обавези да доставе списак изабраних јединица које ће чинити узорак, координатору испитивања Фармацеутском факултету Универзитета у Београду – Катедри за социјалну фармацију и фармацеутско законодавство. Анкета је обухватила 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 2021. 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 софтверу. 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 категоријских 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 82 апотеке (10 државних, 66 приватних и 6 апотека при домовима здравља). У односу на прошлу годину повећан је број апотека који се одазвао истраживању. Одзив апотека у државном власништву се смањио (са 12 на 10), а одзив апотека у приватном власништву се повећао (са 38 на 66). У односу на 2020. годину где у истраживању нису учествовале апотеке у саставу домова здравља, због пандемије, 2021. године је учествовало 6 апотека при домовима здравља.

Апотеке које су доставиле податке о спроведеном истраживању су следеће:

Апотеке у државном власништву: Београд, Чачак, Косовска Митровица, Крагујевац, Ниш, Параћин, Пожаревац, Сремска Митровица, Врбас, Зајечар.

Апотеке у приватном власништву: Београд – Бајфарм, Altiora Pharm, Еугениа, Иванчић и син Фармација, Лековита, Лекино Брдо, Lilly, Мента, Нада, Omni pharm, Dr Max, Ива, Медика 2, Милетић плус, Вива, MaNi Pharm, Milla Pharm, Орлеан плус, Срећковић, Живковић; Нови Сад - Мента Мед, Хигија Триполски, Цер, Флос, Viva NS, Здравље плус; Лесковац - Ана Фарм, Богданфарм, Милифарм, Рајковић; Суботица – Фармамед, Pr A.M.-Pharm, Фарма ЕЛ, Гален Плус, Хигија-СУ, Пилула Плус; Чачак - Хигија; Јагодина – Belladonna, Jelena Pharm, Дрен; Врање – Додић, Анафарм, Хигија Фарм; Пожаревац – Импулс, Млавафарм, Здравље; Пирот – Belladonna, Ирена-ТХ; Крагујевац - Pharma Plus, Нугија; Краљево – Радосављевић, Тамарис, Нугија; Ниш – Melissa, Фармакоп; Панчево – Пандора; Прокупље – Ђорђевић; Смедерево - Nena Pharm, Паланка Лек; Шабац – Џавић, Невена; Ужице – Трг; Ваљево - Вегафарм, BioPharm, Молика; Зрењанин – Алба.

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

Број корисника који је учествовао у истраживању је већи, али незнатно у односу на 2020. годину (2020. године је укупан број испитаника био 4310, док је 2021. године број испитаника био 4821). Највећи одзив корисника био је у апотекама у државном власништву (36,8%), 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 2021. годину

Апотеке у	Број попуњених упитника*	Број пацијената на дан истраживања	Одзив корисника апотека* (%)
државном власништву	1408	3826	36,8%
приватном власништву	3150	10922	28,8%
при домовима здравља	263	1227	21,4%
Укупно	4821	15975	30,2%

*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 (58,6%). Просечна старост износила је $48,63 \pm 15,851$ година. Највећи број корисника апотеке има средње образовање (52,2%), а са вишом и високом школом је нешто мањи проценат корисника (36,6%). Свој материјални положај као осредњи проценило је највише испитаника (40,6%), а затим следи проценат испитаника који се определио за одговор добар материјални положај (39,3%). У табели 2. приказане су социо-демографске карактеристике испитаника у односу на тип апотеке.

Табела 2: Социо-демографске карактеристике испитаника у 2021. години

Апотеке у Карактеристике	Државном власништву	Приватном власништву	Домовима здравља	Укупно*
Пол мушки / женски (%)	40,6/59,4	42,0/58,0	38,1/61,9	41,4/58,6
Просечна старост – испитаника ($\bar{X} \pm \text{СД}$)	51,21 $\pm$ 16,051	47,52 $\pm$ 15,703	48,57 $\pm$ 15,029	48,63 $\pm$ 15,851
Степен образовања (%)				
непотпуна основна школа	1,3	0,6	2,7	0,9
основна школа	9,4	10,3	14,9	10,3
средња школа	54,5	50,8	56,7	52,2
виша и висока школа	34,8	38,3	25,7	36,6

Материјални положај (%)				
веома лош	2,3	1,4	1,5	1,7
лош	8,7	10,0	6,5	9,5
осредњи	37,7	41,2	49,4	40,6
добар	42,8	38,1	35,0	39,3
веома добар	8,5	9,2	7,6	8,9

*резултати у укупном узорку

Можемо приметити да корисници у највећем проценту апотеке посећују више од 5 пута у току протеклих 12 месеци, а такође су овакви резултати били и претходних година (69,6% у 2021. години; 76,10% у 2020. години; 73,3% у 2019. години, 68,1% у 2018. години, 68,9% у 2017. години, 68,0% у 2016. години, а 70,4% у 2015. години). Од 2015. године процент испитаника који посећује апотеке 5 пута или више, највећи је 2020. године. 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 2021. години

Апотеке	Државне	Приватне	Домови	Укупно
Број посета	апотеке	апотеке	здравља	
Мање од 3 пута	10,9%	7,8%	15,6%	9,1%
3-5 пута	19,3%	22,2%	22,1%	21,3%
Више од 5 пута	69,8%	70,0%	62,2%	69,6%

Већина корисника када посети апотеку у циљу преузимања лекова прописаних на рецепт не чека у реду дуже од 5 минута (72,8%). У 2021. години је проценат корисника који не чека дуже од 5 минута скоро исти као 2020. године, али у односу на проценат корисника у претходне четири године овај проценат се смањио. Проценат корисника апотеке који чекају између 5 и 10 минута у реду износи 24,5%, а најмање се чека преко 20 минута (0,5%). На графику 1 је приказана процентуална заступљеност корисника који не чекају дуже од 5 минута у реду за преузимање лека за период од 2013. године до 2021. године.



График 1. Проценат корисника апотеке који чека мање од 5 минута у реду у циљу преузимања лекова прописаних на рецепт за период 2013 – 2021. година

Одговори корисника који су попунили анкету по питању дужине чекања у апотеци у односу на тип апотеке можемо видети у Табели 4.

Табела 4. Дужина чекања у ред за преузимање лекова који се издају на рецепт у односу на тип апотеке за 2021. годину

Тип апотеке	не чекам дуже од 5 минута	чекам између 5 и 10 минута	чекам између 10 и 20 минута	чекам преко 20 минута
Апотеке у државном власништву	78,5	18,1	2,4	1,0
Апотеке у приватном власништву	70,6	26,9	2,1	0,4
Апотеке при дому здравља	67,7	28,9	2,3	1,1
Укупно	72,8	24,5	2,2	0,5

*подаци су приказани у процентима

Одређене карактеристике апотека могу такође да утичу на задовољство корисника, што се може видети у табели 5.

Табела 5: Дистрибуција одговора корисника апотека према мишљењу о одређеним карактеристикама апотеке за 2021. 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 (Д)					
Приватном власништву (П)					
Дом здравља (ДЗ)					
Укупно (У)					
Д	Веома незадовољан	6,4	6,6	6,5	6,0
П		0,9	1,1	1,3	2,2
ДЗ		0	0	0	0
У		2,5	2,6	2,7	3,2
Д	Незадовољан	3,3	1,7	2,2	2,3
П		1,4	0,6	1,5	1,8
ДЗ		0,4	0	1,5	1,9
У		1,9	0,9	1,7	1,9
Д	Ни задовољан ни незадовољан	4,4	5,2	3,3	4,2
П		3,5	4,8	5,5	6,3
ДЗ		2,7	4,6	3,5	3,8
У		3,7	4,9	4,8	5,6
Д	Задовољан	12,5	14,9	15,7	17,2
П		13,2	19,2	16,2	15,2
ДЗ		13,5	18,0	14,2	15,4
У		13,0	17,9	16,0	15,8
Д	Веома задовољан	73,4	71,6	72,3	70,3
П		81,0	74,3	75,5	74,5
ДЗ		83,4	77,4	80,8	78,9
У		78,9	73,7	74,8	73,5

*резултати у узорку појединачног типа апотеке

Као у претходној години и у 2021. години највећи проценат корисника је веома задовољан са локацијом апотеке (78,9%), и то највише код апотека које се налазе у склопу дома здравља (83,4%). Разлике у ставовима на ову тврдњу у односу на тип апотеке статистички јесу значајне (Chi-square = 156,561; $p < 0,001$). Значајно већи проценат веома незадовољних корисника локацијом апотеке је у апотекама у државном власништву (75,4% наспрам апотека у приватном власништву 24,6%). Да је део простора који је намењен чекању корисника довољно велик, одговорило је 73,7%

испитаника, а највише испитаника је веома задовољно са овом изјавом у апотекама при дому здравља (77,4%), а највише испитаника је веома незадовољно у апотекама у државном власништву (6,6%). Разлике у ставовима на ову тврдњу у односу на тип апотеке статистички јесу значајне (Chi-square = 145,194; $p < 0,001$). Слична је ситуација у задовољству корисника као и локацијом апотеке. Корисници у апотекама у државном власништву су у највећем проценту веома незадовољни (73,4%), у односу на апотеке у приватном власништву (26,6%) и домовима здравља (0%).

Према мишљењу корисника довољан број радних места за рецептурним пултом највише има у апотекама при дому здравља (80,8%), а најмање у апотекама у државном власништву (72,3%). Разлике у ставовима за ову тврдњу јесу статистички значајне у односу на тип апотеке (Chi-square = 119,072; $p < 0,001$). Приватност односно поверљивост највише је обезбеђена у апотекама при домовима здравља (78,9%) а најмање у апотекама у државном власништву (70,3%). Разлике у ставовима на четвртој тврдњи у односу на тип апотеке статистички јесу значајне (Chi-square = 67,077; $p < 0,001$).

Средња оцена задовољства корисника по питању снабдевености апотеке је нешто већа у односу на прошлу годину и износи $4,80 \pm 0,459$ (2020. године износила је 4,64, а 2019. године износила је 4,40). У апотекама у приватном власништву оцена задовољства је $4,84 \pm 0,398$, у апотекама у државном власништву $4,73 \pm 0,571$, а у апотекама у оквиру домова здравља $4,80 \pm 0,421$.

Поцентуални одговори корисника о задовољству снабдевености апотека за период од 2005. до 2021. године. приказани су у табели 6. До 2013. године приказано је задовољство корисника овом услугом само за апотеке у државном власништву, јер се у том периоду пратило задовољство корисника само у апотекама у државном власништву. Од 2013. године у статистичку обраду укључене су и апотеке у саставу домова здравља као и апотеке у приватном власништву. За 2020. годину приказано је задовољство кроз државне и приватне апотеке, апотеке у саставу домова здравља нису биле укључене.

Табела 6: Резултати испитивања задовољства корисника у апотекама-елементи услуге: снабдевеност у периоду 2005-2021. године

снабдевеност апотеке						
Година испитивања	веома незадовољан	незадовољан	ни задовољан ни незадовољан	задовољан	веома задовољан	Погрешан унос / без одговора
2005	0,79	2,75	10,39	56,77	23,27	- / 6,03
2006	0,44	1,68	8,69	55,26	31,51	- / 2,43
2007	0,62	1,09	6,94	32,26	55,02	0,03 / 4,05
2008	0,54	0,85	5,81	30,85	57,73	0,01 / 4,21
2009	0,45	1,01	5,58	29,79	60,16	0,02 / 2,98
2010	1,45	0,67	6,59	49,35	40,40	- / 1,54
2011	1,78	1,00	7,94	51,34	36,57	- / 1,37
2012	1,31	1,41	9,69	53,04	33,53	- / 1,02
2013	1,84	1,32	7,73	46,06	42,21	- / 0,85
2014	1,45	0,96	6,28	45,18	45,37	- / 0,76
2015	1,39	0,85	6,25	43,07	47,75	- / 0,69
2016	2,8	2,4	6,9	39,1	48,9	-
2017	1,23	0,58	3,86	37,60	56,32	- / 0,42
2018	1.65	0.68	5.67	43.69	48.31	-
2019	1,5	1,0	4,8	41,8	50,9	-
2020	0,4	0,2	2,7	28,1	68,6	-/0,5
2021	0,2	0,1	1,3	15,9	82,5	

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 (слагање је било у преко 75% на све три изјаве), што се може видети на графицима 3, 4 и 5.

Статистички значајне разлике у задовољству корисника у односу на тип апотеке за ова три питања није постојало.

Љубазност у комуникацији са корисницима

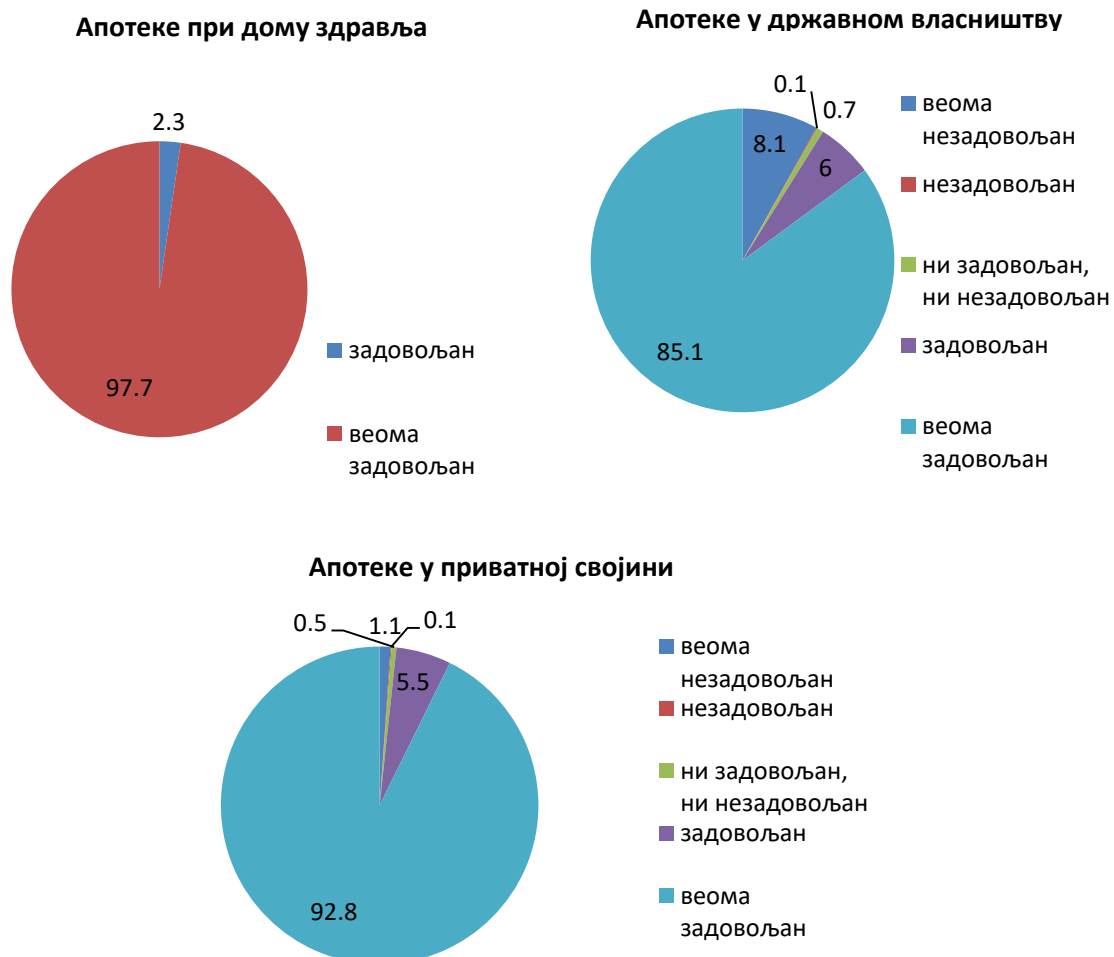


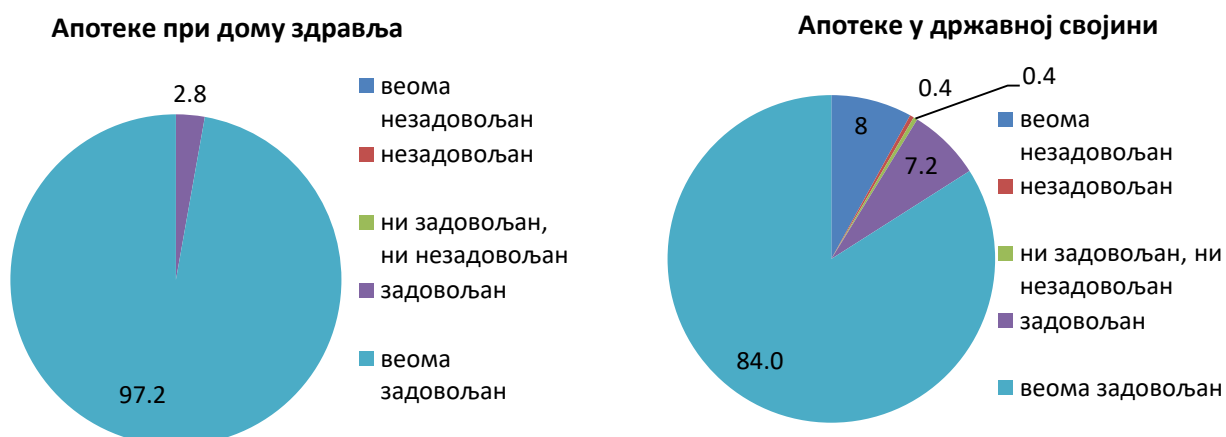
График 2 . Процентуални приказ ставова испитаника у слагању са изјавом да су фармацеути били љубазни у комуникацији са њима

Задовољство дужином временског трајања разговора са фармацеутом



График 3 . Процентуални приказ ставова испитаника у слагању са изјавом да су задовољни дужином временског периода трајања разговора са фармацеутом

Задовољство са којом пажњом их је слушао фармацеут



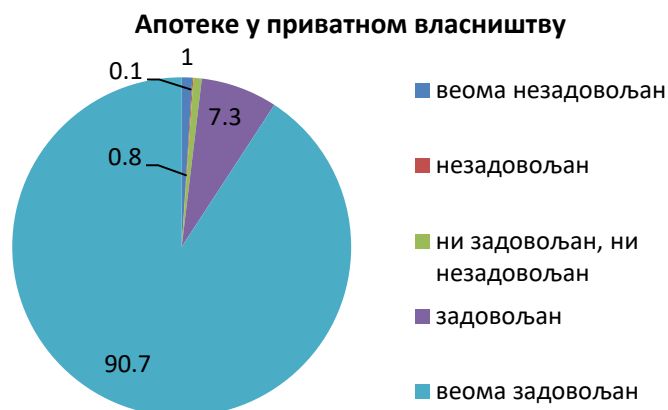


График 4 . Процентуални приказ ставова испитаника у слагању са изјавом да су задовољни пажњом са којом их је слушао фармацеут

Кроз испитивање задовољства пацијената/корисника анализиране су и услуге давања адекватних савета о употреби лекова како оних који се издају на рецепт, тако и оних који се не издају на рецепт. Задовољство корисника пружањем најзначајнијих услуга фармацеута у апотекама приликом издавања лека на рецепт приказано је у Табели 7.

Табела 7. 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)	3.2	0.1	0.6	8.2	87.9
пружио/ла јасна и разумљива упутства како да употребљавам мој лек (или проверио/ла да ли то већ знам)	3.0	0.3	0.7	8.3	87.7
упозорио/ла ме на могуће нежељене реакције на лек/ове које употребљавам	2.8	1.1	2.1	11.8	82.2
упозорио/ла ме на могуће интеракције лека/ова које употребљавам (лек са другим леком или лек са храном)	2.6	1.4	2.0	11.7	82.3

обележио мој/е лек/ове са читљивим и разумљивим писаним упутством за употребу	2.8	0.4	0.8	7.0	89.0
--	-----	-----	-----	-----	------

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 2020. години пацијенти/корисници су најмање задовољни сегментом упозорио/ла ме на могуће нежељене реакције на лек/ове које употребљавам (71,2%), такође и 2021. године највећи проценат испитаника је такође био најмање задовољан овом услугом (82,2%). Корисници су 2020. године били најзадовољнији елементом услуге: на адекватан начин објаснио/ла деловање лека (или проверио/ла да ли то већ знам) – 77,3%, док су 2021. године били најзадовољнији услугом: обележио моје лекове са читљивим и разумљивим писаним упутством за употребу (89%).

Проценат задовољних испитаника да им је запослени на адекватан начин објаснио деловање лека или проверио да ли они то већ знају је највећи у апотекама при дому здравља (95,3%), а најмање у апотекама у државном власништву (85,0%). У апотекама у приватном власништву тај проценат је износио 88,6%.

Највише испитаника је изјавило да су од запослених добили јасна и разумљива упутства како да употребљавају свој лек у апотекама при дому здравља (94,9%), а најмање у апотекама у државном власништву (82,7%). У апотекама у приватном власништву тај проценат је износио 89,4%.

У апотекама у приватном власништву 82,9% испитаника је оценило одлично услугу упозорења о нежељеним реакцијама на лек/ове, од стране запослених, у апотекама у државном власништву 79,3%, док је највише испитаника ову услугу оценило одлично у апотекама при дому здравља (88,7%).

Највише испитаника је највишом оценом оценило да су од стране запослених упозорени на могуће интеракције између лекова или лека и хране, у апотекама при дому здравља (88,3%), док је у апотекама у државном власништву (79,2%) и апотекама у приватном власништву (83,1%).

Проценат веома задовољних испитаника да су од стране запослених добили разумљиво писано упутство о употреби лека/лекова у апотекама при дому здравља је највећи (93,8%), а најмањи у апотекама у државном власништву (84,7%).

У 2021. години током које је још увек трајала COVID-19 пандемија 35,3% испитаника у апотекама у приватном власништву је изјавило да се на њих није односила услуга издавања лекова и саветовања у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19, док је овај проценат испитаника у апотекама при домовима здравља био приближан (34,5%), а у апотекама у државној својини проценат ових испитаника је износио 29,1%. Највише испитаника је у државним апотекама (61,6%) веома задовољно са услугом издавања лекова и саветовања у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19 док је то задовољство у приватним апотекама 57,7%, а у апотекама при дому здравља 60,9%.

Највећи проценат веома задовољних корисника је у апотекама при домовима здравља (93,8%), док веома незадовољних и незадовољних корисника готово да нема ни у једном типу апотеке (Табела 8).

Табела 8: Процентуални приказ и просечна оцена општег задовољства корисника пруженом услугом у апотекама

Тип апотеке	апотеке у државном власништву	апотеке у приватном власништву	апотеке при дому здравља	укупно
Веома незадовољан/а (%)	0	0	0	0
Незадовољан/а (%)	0	0,1	0	0
Ни задовољан ни незадовољан/а (%)	1,0	0,8	0	0,8
Задовољан/а (%)	10,3	9,8	6,2	9,7
Веома задовољан/а (%)	88,7	89,3	93,8	89,5
Просечна оцена	4,88	4,89	4,94	4,89

4. ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕДЛОЗИ МЕРА

У истраживању задовољства корисника пруженом услугом фармацеута у апотеци, корисници су исказали висок степен свеукупног задовољства, што се може видети и по остављеним коментарима у делу упитника намењеном за ту сврху. Најзадовољнији корисници су, за разлику од прошлих година, корисници апотека при домовима здравља, док су најмање задовољни корисници апотека у државном власништву.

Узевши у обзир добијене податке, јасно је да побољшање квалитета услуга мора бити континуирани процес, како би се наставило са добијањем позитивних резултата из године у годину, ослањајући се на регуларна истраживања задовољства пацијената као основ за креирање ефикасних мера.

5. ЛИТЕРАТУРА

- (1) Ciotti M, Ciccozzi M, Terrinoni A, Jiang WC, Wang CB, Bernardini S. The COVID-19 pandemic. *Crit Rev Clin Lab Sci*. 2020;57(6):365-388. doi:10.1080/10408363.2020.1783198
- (2) Douglas, K. M. (2021). COVID-19 conspiracy theories. *Group Processes & Intergroup Relations*, 24(2), 270-275. <https://doi.org/10.1177/1368430220982068>
- (3) Visacri MB, Figueiredo IV, Lima TM. Role of pharmacist during the COVID-19 pandemic: A scoping review. *Res Social Adm Pharm*. 2021;17(1):1799-1806. doi:10.1016/j.sapharm.2020.07.003
- (4) Goff DA, Ashiru-Oredope D, Cairns KA, et al. Global contributions of pharmacists during the COVID-19 pandemic. *J Am Coll Clin Pharm*. 2020;3(8):1480-1492. doi:10.1002/jac5.1329
- (5) Abramowitz PW, Thompson KK, Cobaugh DJ. Pharmacists: Essential providers of COVID-19 care. *Am J Health Syst Pharm*. 2022;79(12):927-928. doi:10.1093/ajhp/zxac115
- (6) Thanh Le T, Andreadakis Z, Kumar A, et al. The COVID-19 vaccine development landscape. *Nat Rev Drug Discov*. 2020;19(5):305-306. doi:10.1038/d41573-020-00073-5
- (7) Vlada Republike Srbije. Počinje masovna vakcinacija stanovništva u Srbiji. Dostupno na: <https://www.srbija.gov.rs/vest/512811/pocinje-masovna-vakcinacija-stanovnistva-u-srbiji.php> . Datum pristupa: 11.01.2022.

ПРИЛОГ 1

Упитник о задовољству корисника фармацеутском услугом пруженом у апотеци, дистрибуција одговора у валидним процентима, Србија, 2021.

МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА
СРБИЈЕ
Јовановић Батут“ Републике Србије



ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
„Др Милан



1. Пол:

Мушки	41,4
Женски	58,6

2. Просечне године старости: 51,30±15,649

3. Завршена школа:

Незавршена основна школа	0,9
Основна школа	10,3
Средња школа	52,2
Виша и висока школа	36,6

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

Веома лош	1,7
Лош	9,5
Осредњи	40,6
Добар	39,3
Веома добар	8,9

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

До 2 пута	9,1
3 до 5 пута	21,3
6 пута и више	69,6

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

Не чекам дуже од 5 минута	72,8
Чекам између 5 и 10 минута	24,5
Чекам између 10 и 20 минута	2,2
Чекам преко 20 минута	0,5

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

	<i>Веома задовољан</i>	<i>Задовољ ан</i>	<i>Ни задово љан ни незадо вољан</i>	<i>Незадов ољан</i>	<i>Веома незадов ољан</i>
а) Локација апотеке ми одговара	78,9	13,0	3,7	1,9	2,5
б) Део простора у апотеци који је намењен за чекање пацијената/корисника је довољно велики	73,7	17,9	4,9	0,9	2,6
в) У апотеци има довољан број радних места за рецептурним пултом за рад са пацијентима/ корисницима	74,8	16,0	4,8	1,7	2,7
г) Простор у апотеци је организован тако да ми је обезбеђена приватност/поверљив разговор	73,5	15,8	5,6	1,9	3,2

8. Како оцењујете снабдевеност апотеке (%)?

Веома незадовољан/а	0,2
Незадовољан/а	0,1
Ни задовољан ни незадовољан/а	1,3
Задовољан/а	15,9
Веома задовољан/а	82,5

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	90,8	5,5	0,5	0,1	3,1
б) Провео/ла довољно времена у разговору са мном	86,7	9,3	0,9	0,6	2,6

в) Пажљиво ме слушао/ла	89,2	7,0	0,6	0,2	3,0
-------------------------	------	-----	-----	-----	-----

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)	87,9	8,2	0,6	0,1	3,2
б) Пружио/ла јасна и разумљива упутства како да употребљавам мој лек (или проверио/ла да ли то већ знам)	87,7	8,3	0,7	0,3	3,0
в) Упозорио/ла ме на могуће нежељене реакције на лек/ове које употребљавам	82,2	11,8	2,1	1,1	2,8
г) Упозорио/ла ме на могуће интеракције лека/ова које употребљавам (лек са другим леком или лек са храном)	82,3	11,7	2,0	1,4	2,6
д) Обележио мој/е лек/ове са читљивим и разумљивим писаним упутством за употребу	89,0	7,0	0,8	0,4	2,8

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

Веома незадовољан/а	0,0
Незадовољан/а	0,1
Ни задовољан ни незадовољан/а	0,7
Задовољан/а	6,7
Веома задовољан/а	59,0
Не односи се на мене	33,5

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

Веома незадовољан/а	0,0
Незадовољан/а	0,0
Ни задовољан ни незадовољан/а	0,8
Задовољан/а	9,7
Веома задовољан/а	89,5