



**ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ  
„ДР МИЛАН ЈОВАНОВИЋ БАТУТ”**



**ЦЕНТАР ЗА РАЗВОЈ  
ФАРМАЦЕУТСКЕ ПРАКСЕ**

**ПРЕГЛЕД РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА  
ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У  
ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА И  
ПРИВАТНОЈ ПРАКСИ - АПОТЕКАМА  
РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ 2013. ГОДИНЕ**

**Београд  
Фебруар 2014. године**

## УВОД

Испитивање задовољства корисника услугама пруженим у ЗУ-апотекама у државном власништву спроведено је по девети пут заредом, а по први пут ова врста истраживања спроведена је у апотекама које се налазе у саставу домова здравља, као и у апотекама у приватном власништву. Истраживање је спроведено у оквиру активности сталног унапређења квалитета рада у здравственим установама у Републици Србији. Испитивање задовољства корисника у апотекама је обављено 27.11.2013. године, по методологији усаглашеној у оквиру рада Републичке стручне комисије за стално унапређење квалитета. У истраживању су коришћене базе података Института за јавно здравље Републике Србије „Др Милан Јовановић Батут“, а учествовало је 36 ЗУ – аптека у државном власништву, 26 аптека које се налазе у саставу домова здравља и 79 аптека у приватном власништву.

## ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА

Апотеке које су доставиле податке о спроведеном истраживању задовољства запослених су:

**ЗУ – Апотеке у државном власништву (I):** Апотеке Аранђеловац, Београд, Бор, Бујановац, Ваљево, Велика Плана, Врање, Врбас, Вршац, Горњи Милановац, Зајечар, Зрењанин, Јагодина, Кикинда, Крагујевац, Краљево, Крушевац, Лесковац, Лозница, Ниш, Нови Пазар, Нови Сад, Панчево, Параћин, Пирот, Пожаревац, Прокупље, Сента, Смедерево, Смедеревска Паланка, Сомбор, Сремска Митровица, Суботица, Ужице, Чачак, Шабац.

**Апотеке које се налазе у саставу домова здравља (II):** Дом здравља Др Јанош Хаџи - Бачка Топола, Дом здравља Др Мартон Шандор - Мали Иђош, Дом здравља - Српска Црња, Дом здравља Нови Бечеј, Дом здравља – Алибунар, Дом здравља - Бела Црква, Дом здравља – Ковин, Дом здравља – Опово, Дом здравља - Бачки Петровац, Дом здравља Др Душан Савић-Дода – Беочин, Дом здравља – Рума, Дом здравља Драган Фундук – Пећинци, Дом здравља Рековац, Дом здравља Ћуприја, Дом здравља - Бела Паланка, Дом здравља – Ада, Дом здравља – Кањижа, Дом здравља - Нови Кнежевац, Дом здравља – Апатин, Дом здравља 1.Октобар – Пландиште, Дом здравља – Тител, Дом здравља – Жабаљ, Дом здравља – Бечеј, Дом здравља Др Ђорђе Бастић – Србобран, Дом здравља – Свилајнац, 333 МУП.

**Апотеке (ЗУ - аптеке и приватна пракса) у приватном власништву (III):** **Суботица** – Санафарм; **Зрењанин** – Семпервивум; **Кикинда** – Стеса-лек; **Панчево** – Фармекс аптеке, Код сунчаног сата, Миралек, Пандора; **Сомбор** – Маркони, Златни лав, Випера, Лекфарм; **Нови Сад** – Јанковић, Вива, Здравље плус, Мелем, Проффарм, Феникс аптека; **Шабац** – Лекофарма, Мелем, Мелиса, Здравље, Belladonna, Клење, Медекс; **Ваљево** – Biopharm; **Смедерево** – Паланка лек; **Пожаревац** – Селић, Нана, Шеки-Тилиа; **Крагујевац** – ОТО Medicalpharm, Теа, Здравље, Центар; **Јагодина** – Сунце плус, Florapharm, Алоја, Вива, МС-фарм; **Бор** – Живковић, Обекс; **Ужице** – Хигија; **Чачак** – Neven-pharm, Крсмановић; **Краљево** - Nugia, Neopharma, **Ниш** – Фармакоп, Левел фармација, Невен, Чаир-Пebra, Вива, Mega Pharmacy; **Пирот** – Антић; **Лесковац** – Апотекарска установа Џунић, Здравље; **Београд** – Оаза здравља, Lilly Drogerie, Бабовић Медика, Alba Graeca Pharm, Multi pharmacia, Вива, Euromedic, Бајфарм, Emily pharm, Милетић плус, Орлеан плус, Felix, Нада, Лора, Medica Bg, Кумодраж 2, Magna Pharma, ДХФ, Ника лек, К-pharma, С-фарм, Formasana Pharm, Вита Лонга Фарм, Altiora Pharma.

Одабир аптека у саставу ЗУ-Апотеке вршен је случајним узорком аптека које су радиле у том периоду, тако да је број аптека у којима се вршило испитивање представљао 15% од

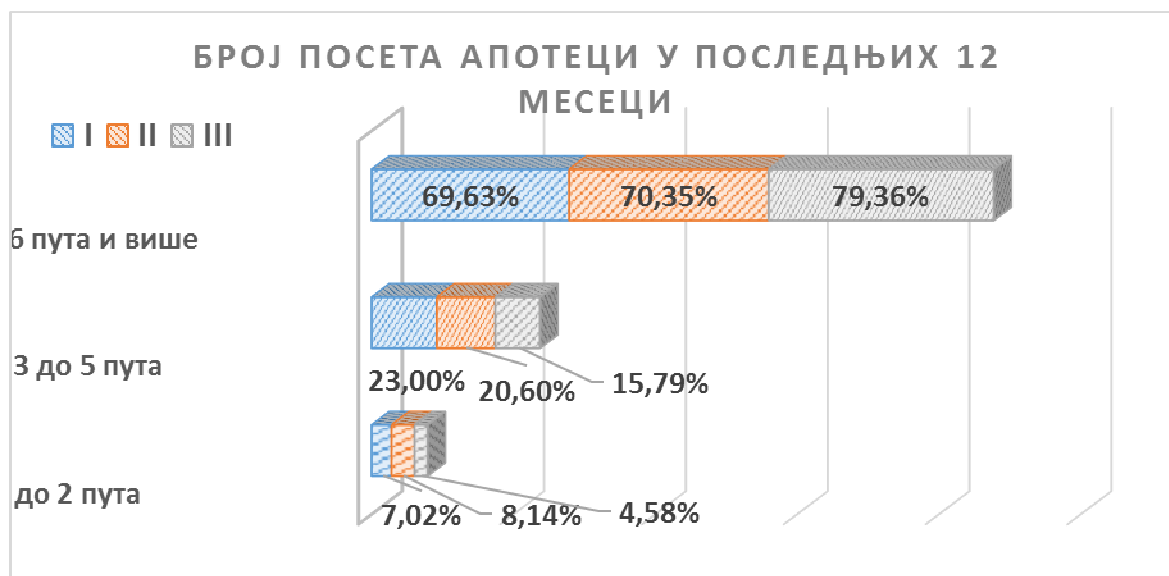
укупног броја апотека у саставу апотека (изузетак су биле апотеке у оквиру домова здравља, које су истраживање спровеле само у по једној апотеци – централној апотеци). Обухваћена је једнодневна популација свих корисника у одабраним апотекама. Резултати на националном нивоу обрађени су за све установе које су доставиле податке. Завршном обрадом и приказом резултата обухваћен је 16441 упитник. Одзив корисника у апотекама је био 50%. Укупан број корисника који су посетили апотеке на дан спровођења испитивања, као и број корисника који је прихватио/одбио да учествује у анкетирању приказан је у табели 1.

**Табела 1. Одзив испитаника**

Тип апотеке	Број попуњених упитника	Број пацијената који је одбио учествовање	Укупан број пацијената	Број анкетираних апотека
I	9919	6727	16646	120
II	1757	1619	3376	26
III	4763	8093	12856	102
Укупно	16439	16439	32878	248

Социодемографске карактеристике показују да је профил пацијента-корисника услуге апотеке следећи: особа женског пола (56,52% - I-54,49; II-59,19; III-59,75), просечних година старости – 48 (I-48,31; II-47,82; III-48,03), средњег образовања (54,47% - I-54,05; II-57,77; III-54,13), осредњег материјалног положаја (47,68% - I-47,26; II-49,57; III-47,87).

На питање колико су често посећивали апотеку у протеклој години, највећи број испитаника одговорио је више од шест пута (72,53%) (график 1).



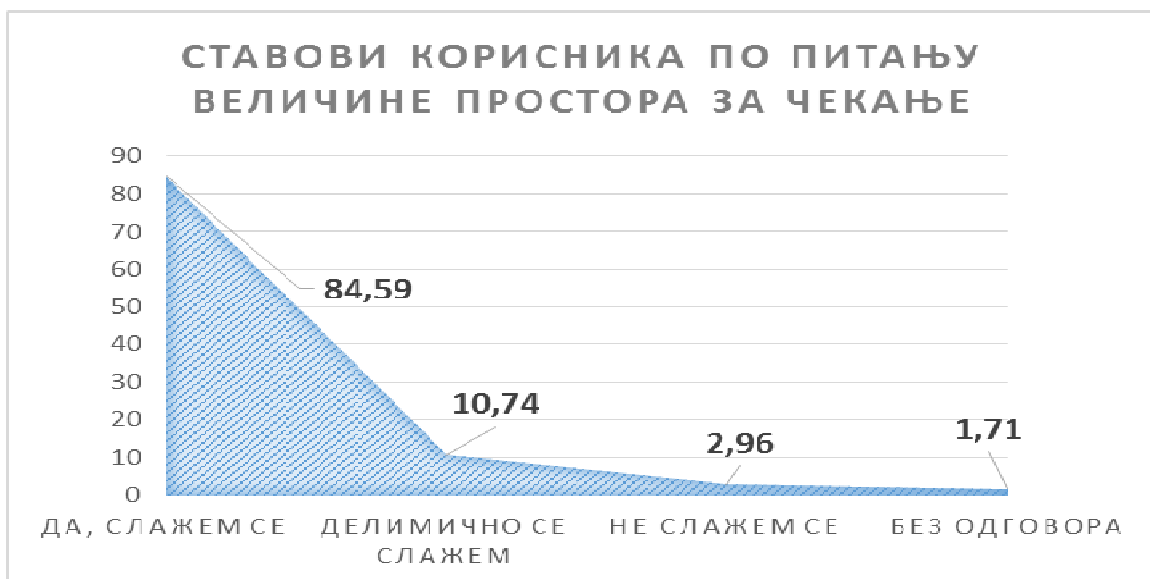
**График 1. Резултати испитивања задовољства корисника у апотекама-посета апотекама у последњих 12 месеци**

Процент испитаника који је изјавио да не чека дуже од 5 минута на преузимање лекова који се издају на рецепт био је 67,86% (график 2а). На питање задовољства корисника локацијом апотека, највећи проценат испитаника (90,96%) је изјавио да им у потпуности одговара локација апотеке, а 6,84% да им делимично одговара локација.



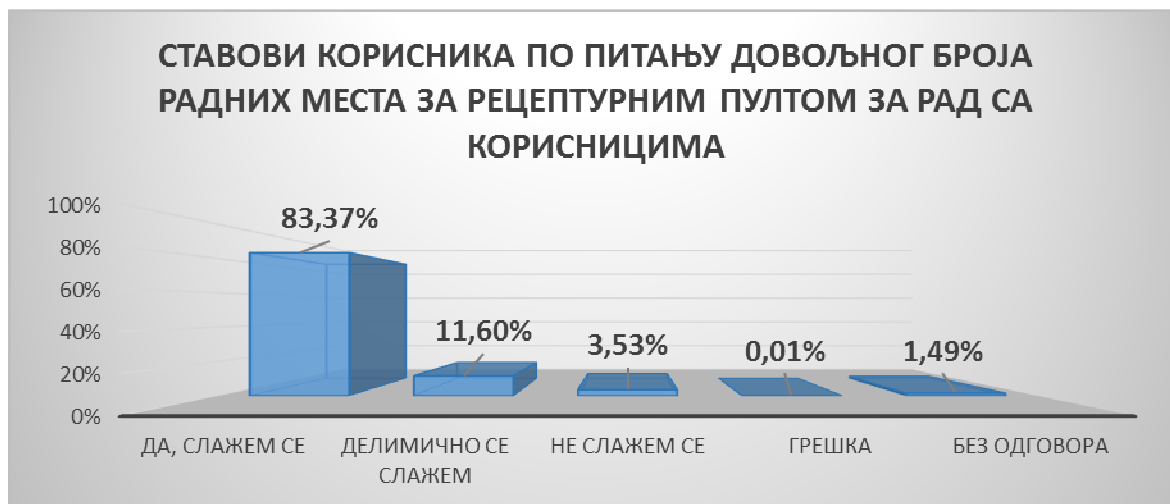
**График 2. Дужина чекања у реду при преузимању лекова прописаних на рецепт у 2013. години (а-укупно за све апотеке; б-за ЗУ-апотеке у државном власништву; в-апотеке у саставу домова здравља; г-апотеке у приватном власништву)**

Испитивано је и задовољство корисника просторном организацијом апотеке (величина простора намењена корисницима за чекање, број радних места за рецептурним пултом за рад са корисницима, обезбеђеним простором за поверљив разговор). Што се тиче питања о величини простора намењеном корисницима за чекање, 95,33% (I-94,75; II-92,31; III-97,64) испитаника је сагласно у потпуности или је делимично сагласно да је овакав простор довољно велики, а 2,96% (I-3,69; II-4,10; III-1,03) уопште није сагласно са овом изјавом (график 3).



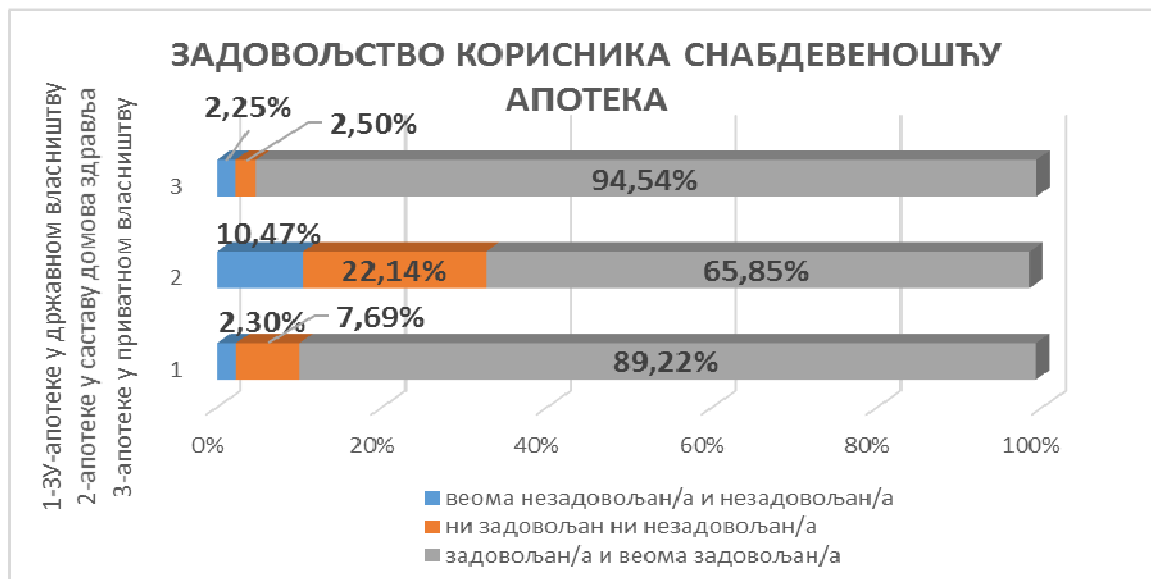
**График 3. Ставови корисника: величина простора намењена за чекање корисника је довољно велика**

Преко 80% испитаника се изјаснило да се углавном слажу да има довољан број радних места за рецептурним пултом за рад са корисницима (I-82,85; II-75,30; III-87,42), што је приказано на графику 4. Слични резултати су добијени и по питању да ли је простор у апотеци организован тако да обезбеђује приватност/поверљив разговор. Процентуално изражено највеће задовољство обезбеђеном приватношћу показало се код апотека у приватном власништву (I-70,54; II-59,93; III-76,65).



**График 4. Ставови корисника: у апотеци има довољан број радних места за рецептурним пултом за рад са пацијентима/ корисницима**

Снабдевеност апотеке је као и код већине питања, по изјавама корисника, најбоља у апотекама у приватном власништву, а најмање задовољавајућа у апотекама које се налазе у саставу домова здравља (график 5).



**График 5. Задовољство корисника по питању снабдевености апотека**

У табели 2 приказани су резултати испитивања задовољства корисника елементом услуге: снабдевеност апотеке у периоду 2005-2013. године. Приказани резултати су само за 3У-апотеке у државном власништву.

**Табела 2. Резултати испитивања задовољства корисника у апотекама-елементи услуге: снабдевеност у периоду 2005-2013. година**

снабдевеност апотеке									
	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)
веома незадовољан	0,79	0,44	0,62	0,54	0,45	1,45	1,78	1,31	1,30
незадовољан	2,75	1,68	1,09	0,85	1,01	0,67	1,00	1,41	1,00
ни задовољан	10,39	8,69	6,94	5,81	5,58	6,59	7,94	9,69	7,69
ни незадовољан									
задовољан	56,77	55,26	32,26	30,85	29,79	49,35	51,34	53,04	47,74
веома задовољан	23,27	31,51	55,02	57,73	60,16	40,40	36,57	33,53	41,49
погрешан унос	/	/	0,03	0,01	0,02	/	/	/	/
без одговора	6,03	2,43	4,05	4,21	2,98	1,54	1,37	1,02	0,79

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, довољно посвећеног времена за разговор и технику пажљивог слушања приликом комуникације са пацијентима/корисницима (табела 3). Преко 90% испитаника се изјаснило да је потпуно сагласно са изјавом да запослени у апотекама на љубазан начин комуницирају са корисницима (I-95,39; II-90,78; III-96,01). Нешто је нижи проценат задовољних корисника у вези са временом проведеним у разговору између корисника и запослених (I-86,78; II-79,91; III-88,85).

**Табела 3. Међусобни однос пацијената/корисника и запослених у апотекама у 2013. години**

Тип апотеке	био/ла љубазан/а у комуникацији са мном			провео/ла довољно времена у разговору са мном			пажљиво ме слушао/ла		
	I	II	III	I	II	III	I	II	III
да, слажем се	95,39%	90,78%	96,01%	86,78%	79,91%	88,85%	91,17%	83,55%	92,50%
делимично се слажем	2,50%	4,61%	1,18%	7,58%	10,02%	4,64%	3,72%	7,06%	2,12%
не слажем се	0,33%	0,80%	0,08%	0,61%	0,97%	0,13%	0,65%	0,97%	0,10%
погрешан унос	0,06%	0,34%	0,19%	0,02%	0,06%	0,02%	0,02%	0,06%	0,00%
без одговора	1,71%	3,47%	2,54%	5,00%	9,05%	6,36%	4,45%	8,37%	5,27%

Кроз испитивање задовољства корисника анализирани 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 моје/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: пружио/ла јасна и разумљива упутства како да употребљавам мој лек (или проверио/ла да ли то већ знам) – 91,42%, а најмање задовољних корисника је елементом услуге: упозорио/ла ме на могуће нежељене реакције на лек/ове које употребљавам – 80,32%. На графику 6 приказано је задовољство корисника адекватним начином објашњења дејства лека.

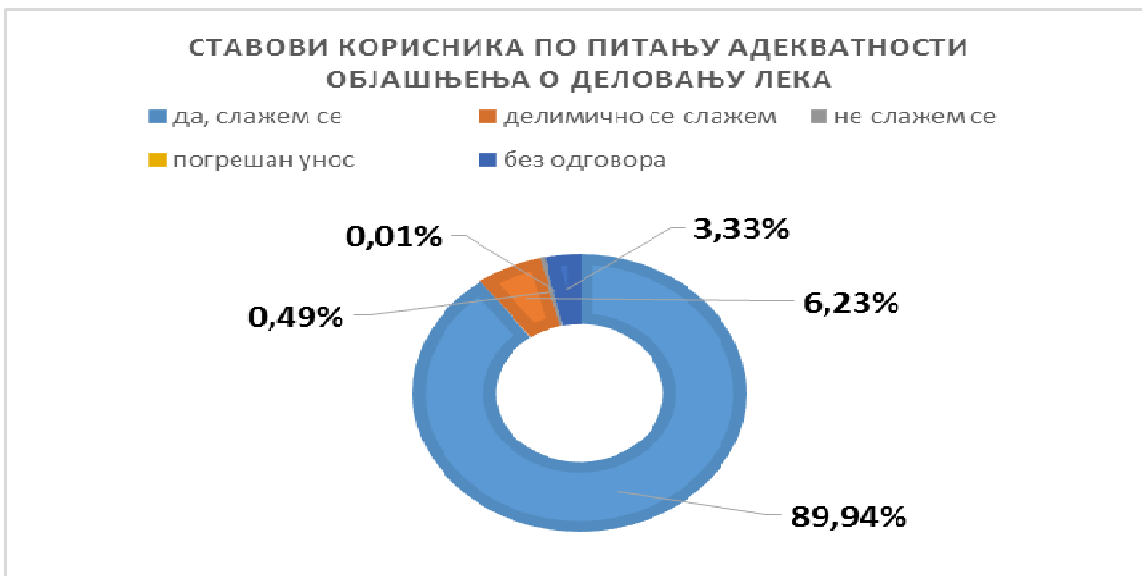


График 6. Задовољство корисника по питању адекватног објашњења о деловању лека

На основу општег питања о укупном задовољству корисника услугом пруженом у апотекама, број *веома незадовољних* највећи је у апотекама које су у саставу домова здравља, а највећи број *веома задовољних* је у апотекама које су у приватном власништву (график 7).

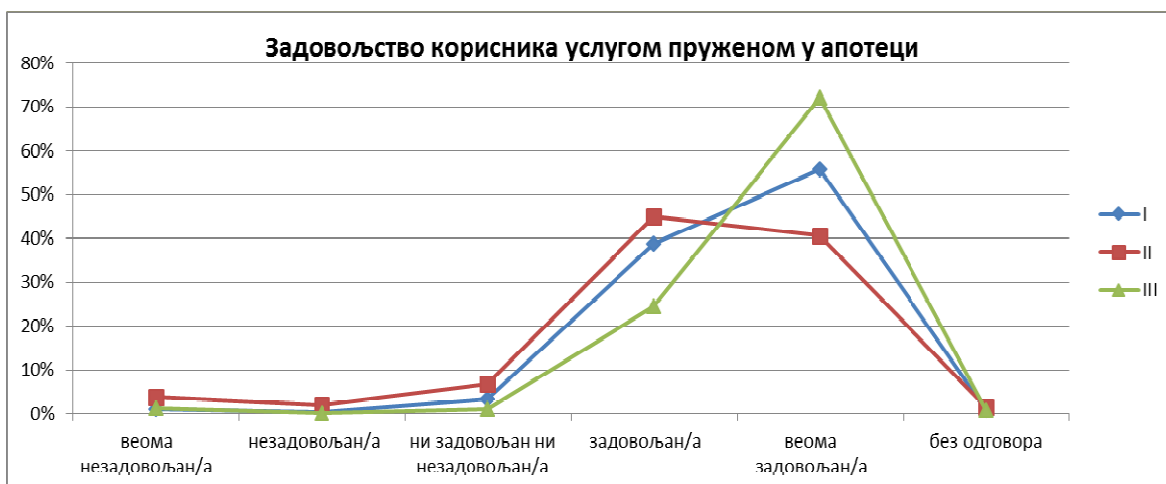


График 7. Резултати испитивања задовољства корисника услугама пруженим у апотекама у 2013. години

## ЗАКЉУЧАК

Анализом приспелих података о задовољству корисника можемо уочити повећање процента задовољних корисника у готово свим питањима када посматрамо ЗУ-апотеке у државном власништву. Једино питање где се смањило проценат задовољних корисника је код изјаве да приликом издавања односно продаје лека на основу рецепта лекара, фармацеут/киња је на адекватан начин објаснио/ла деловање лека (или проверио/ла да ли то већ зна корисник). Како су апотеке у оквиру домова здравља и апотеке у приватном власништву по први пут радиле ову врсту истраживања, немогуће је поредити њихове резултате са претходном годином.

Извештај припремили:  
Проф. др Љиљана Тасић

дипл. фарм. мед. биох. Андријана Милошевић Георгиев  
Универзитет у Београду - Фармацеутски факултет  
Датум: 14.02.2014.