



**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 2014. ГОДИНЕ**

2015.

Извештај припремили:

Проф.др Љиљана Тасић

Др Сци Марина Одаловић

Дипл.фарм.спец. Јована Бркић

УВОД

Задовољство корисника представља важан показатељ квалитета здравствених услуга (1). Оно је такође и хуманистички исход, који уз клиничке и економске исходе представља важну детерминанту успеха и одрживости здравствених услуга (2). Унапређење задовољства корисника је део интегрисаног плана унапређења квалитета у здравственим установама у Србији од 2012. године. Мерење задовољства корисника представља приступ за идентификовање и задовољење потреба корисника (3).

МЕТОД

Истраживање задовољства корисника у здравственим установама – апотекама је спроведено у току једног радног дана – 5.12.2014. у апотекама у државном власништву, апотекама које се налазе у саставу домова здравља (у даљем тексту апотеке у саставу домова здравља) и у апотекама у приватном власништву. Одабир апотека/огранака/јединица за издавање готових лекова у оквиру здравствене установе – апотеке у којима ће се спровести испитивање је извршен методом случајног узорка тако да број апотека/огранака/јединица за издавање готових лекова у којима се врши испитивање представља 15% од укупног броја у саставу здравствене установе – апотеке. Анкета је обухватила једнодневну популацију свих корисника у одабраним апотекама/ограницима/јединицама за издавање готових лекова. Као алат у истраживању коришћен је упитник. Особама одговорним на нивоу установе је пре почетка истраживања достављено стручно-методолошко упутство „Методологија испитивања задовољства корисника фармацеутском услугом пруженом у апотеци 2014. године“ у коме је детаљно објашњен начин спровођења истраживања и унос података у Excel табелу и у образац у Word-у који се односи на одзив корисника. Подаци су затим достављани Центру за развој фармацеутске и биохемијске праксе – Универзитет у Београду – Фармацеутски факултет где је вршена њихова контрола и унос у централну електронску базу података. Обрада података је обављена у SPSS 22 софтверу. Примењене су методе дескриптивне статистике. Истраживање задовољства корисника се у апотекама у саставу домова здравља и у апотекама у приватном власништву

спроводи тек од 2013. године, и стога су, углавном, резултати поређени само са претходном годином.

РЕЗУЛТАТИ

Резултате истраживања је доставило 217 здравствених установа – апотека (38 у државном власништву, 38 у саставу домова здравља и 141 у приватном власништву). Из претходно наведених здравствених установа – апотека (у даљем тексту апотека) у испитивању је учествовало 385 апотека/огранака/јединица за издавање готових лекова. У односу на претходну годину знатно се повећао број апотека који је доставио резултате истраживања (за 76; 53,9%), процентуално највеће повећање броја достављених података је код апотека у приватном власништву за 62 (78,5%), затим следе апотека у саставу домова здравља за 12 (46,2%). Број апотека у државном власништву које су доставиле резултате испитивања се незнатно повећао (за 2; 5,6%). Здравствене установе – апотеке које су доставиле податке о спроведеном истраживању су следеће:

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

Апотеке у саставу домова здравља: Бачка Топола, Мали Иђош, Житиште, Српска Црња, Нови Бечеј, Сечањ, Ада, Кањижа, Нови Кнежевац, Чока, Алибунар, Бела Црква, Ковин, Опово, Пландиште, Апатин, Бач, Бачка Паланка, Бачки Петровац, Беочин, Бечеј, Жабал, Србобран, Темерин, Тител, Инђија, Ириг, Пећинци, Рума, Стара Пазова, Шид, Деспотовац, Рековац, Свилајнац, Ћуприја, Тутин, Дољевац, Бела Паланка

Апотеке у приватном власништву: *Суботица*¹ – Гален плус, Санафарм, Фармамед; *Зрењанин* – Cosmopharm ZU, Sempervivum; *Кикинда* – Стеса-Лек; *Панчево* – Евелин, Код сунчаног сата, Миралек, Пандора, Фармекс Апотеке; *Сомбор* – Випера, Златни лав, Еликсир ДН; *Нови Сад* – Belladonna, Биофарм, Бојана Лек, Вива, Јанковић, Лаурус, Мелем, Новолек, Проф-Фарм, Феникс-Апотека, Флос, Хигија; *Сремска Митровица* – Цвејић; *Шабац* – Belladonna, Здравље, Иридис, Камичак, Лекофарма, Медекс, Мелем, Мелиса, Рајић, Тија-Фарм, Цавић; *Ваљево* – Виорфарм, Вегафарма; *Смедерево* – Зен, Паланка Лек; *Пожаревац* – Алтеа, Беладона, Нана, Селић, Шеки-Тилиа; *Крагујевац* –

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

Здравље, Нана+, Oto Medicalpharm, Pharma Plus, Tea, Центар; **Јагодина** – Алоја, Belladonna, Вива, МС-фарм, Невен, Сунце Плус, Florapharm; **Бор** – Belladonna, Живковић, Обекс, Сана; **Ужице** – Арсић, Лек плус, Хигија; **Чачак** – Видаковић, Neven Pharm, Крсмановић; **Краљево** – Neopharma, Нугија – Краљево, Нугија – Нови Пазар; **Ниш** – Вива, Дона фарм, Левел фармација, Медифарм, Mega Pharmасу, Невен, Nevenpharm, Фармакоп, Чаир Пebra; **Пирот** – Althaea, Антић, Belladonna medik, Снежана; **Лесковац** – Здравље, Живот, Медика, Фармаком, Џунић; **Врање** – Манасијевић Елизабета; **Прокупље** – Дентал; **Београд** – Агапе, Alba Graeca Pharm, Alitora Pharma, Бајфарм, Бену, Боквица, Вита Лонга Фарм, Вива, Вива Б Плус, Вита, Galen Pharm, Дрен Фарма-Апотека, ДХФ, Е-фарм, Emily Pharm, Евгениа, Eugomedic, Игњатовић, Иван, Иванчић и син Фармација, ИН Апотека Јуричић, К-pharma, Крајина, Кумодраж II, Лаурус, Лептир, Lilly drogerie, Ливада, Лора, Магистра Живановић, Мајана, Milla Pharm, Милетић плус, Молика, Multi Pharmасија, Нада, Нана Лек, Оаза здравља, Орлеан Плус, Orthoaid, R Pharm, С-Фарм, Sing Pharm, Срећковић, Станковић, Тајм Фарм, Фарманеа, Westpharm

Укупно је 18474 упитника попуњено, а одзив корисника аптека износи 40,3%. Број корисника који је учествовао у истраживању се повећао у односу на 2013. годину за 12,4% што је и очекивано јер се повећао број аптека које су доставиле резултате истраживања. Међутим, одзив испитаника се смањио за 9,7% у односу на претходну годину. Највећи број упитника су попунили корисници аптека у приватном власништву (43,9%), иако је одзив испитаника био најнижи у овим апотекама и износи свега 31,4% (табела 1).

Табела 1. Одзив корисника аптека Србија, 2014.

	Број попуњених упитника	Број пацијената који је одбио да учествује у анкети	Број пацијената на дан истраживања	Одзив корисника аптека (%)
Државном власништву	8079	7051	15130	53,4
У саставу домова здравља	2278	2567	4845	47,0
Приватном власништву	8117	17709	25826	31,4
Укупно	18474	27327	45801	40,3

Од укупног броја корисника аптеке, 57,5% су биле жене. Просечна старост испитаника је износила $48,7 \pm 16,0$ година. Мало више од половине корисника аптеке је са средњим образовањем (52,7%). Готово половина испитаника (45,2%) је проценила

свој материјални положај као осредњи. У табелама 2, 3, 4 и 5 су приказане социо-демографске карактеристике испитаника.

Табела 2. Дистрибуција корисника апотека према полу, у процентима, Србија, 2014.

	Пол	
	Мушки	Женски
Државном власништву	44,2	55,8
У саставу домова здравља	42,2	57,8
Приватном власништву	41,0	59,0

Табела 3. Дистрибуција корисника апотека према старости, Србија, 2014.

	Просечне године старости
Државном власништву	49,4±16,2
У саставу домова здравља	49,8±15,6
Приватном власништву	47,8±15,8

Табела 4. Дистрибуција корисника апотека према школској спреми, у процентима, Србија, 2014.

	Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа	Виша и висока школа
Државном власништву	3,0	14,6	53,3	29,1
У саставу домова здравља	4,0	19,1	55,5	21,5
Приватном власништву	1,5	9,9	51,4	37,2

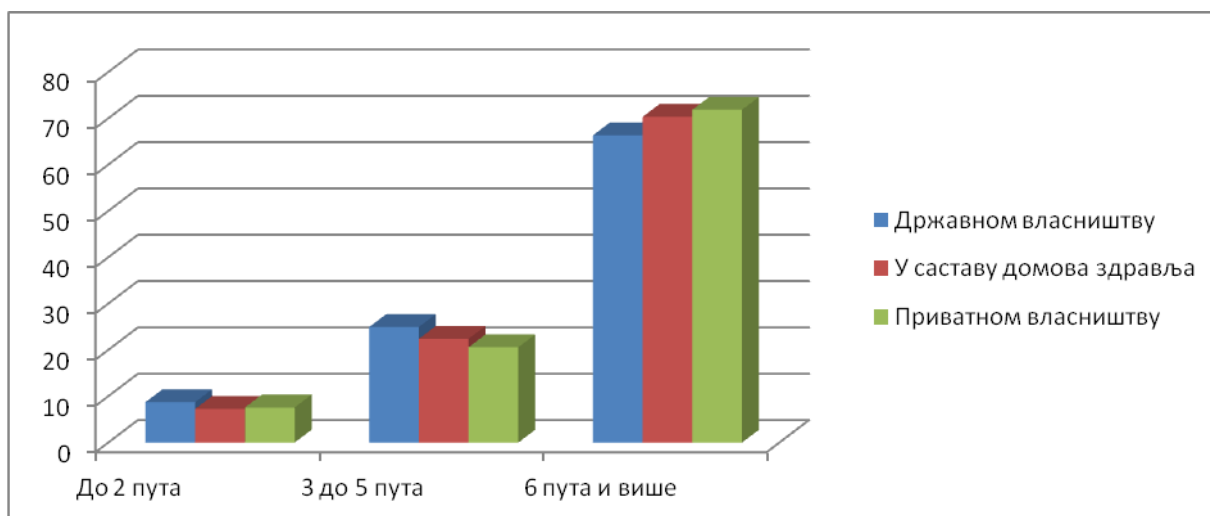
Табела 5. Дистрибуција одговора корисника апотека према самопроцени материјалног стања, у процентима, Србија, 2014.

	Веома лош	Лош	Осредњи	Добар	Веома добар
Државном власништву	5,4	16,4	44,5	26,9	6,8
У саставу домова здравља	7,0	19,9	42,6	24,6	5,8

Приватном власништву	3,3	13,8	46,5	29,7	6,7
----------------------	-----	------	------	------	-----

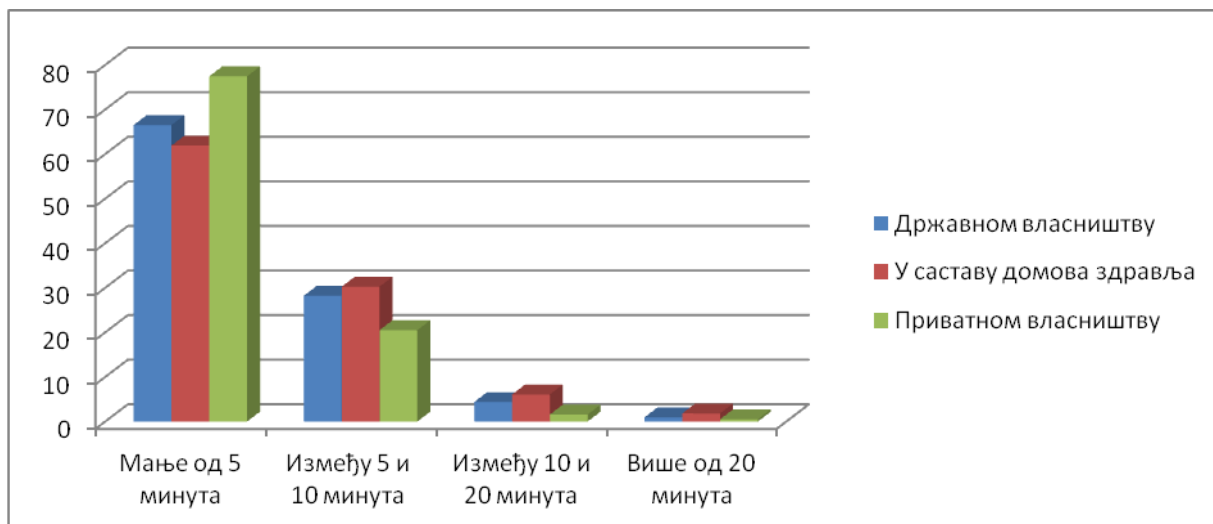
Више од две трећине корисника је посетило апотеку 6 и више пута у протеклих дванаест месеци (69,2%), што је за 3,3% мање у односу на претходну годину. Дистрибуција одговора корисника према броју посета апотеке протеклих дванаест месеци је приказана у графикону 1.

Графикон 1. Дистрибуција одговора корисника апотека према броју посета апотеке у последњих 12 месеци, у процентима, Србија, 2014.



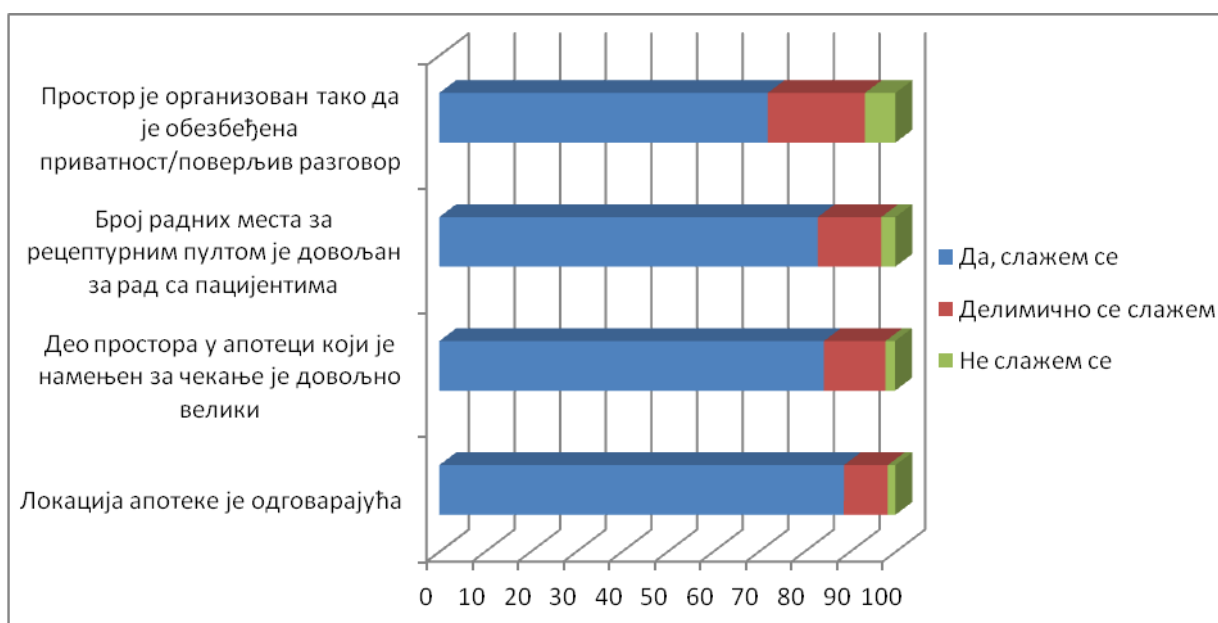
Већина корисника када посети апотеку у циљу преузимања лекова прописаних на рецепт не чека у реду дуже од 5 минута (70,7%), што је за 2,5% више у односу на 2013. годину. Корисници апотека у саставу домова здравља су исказали да најдуже чекају у реду, 1,8% њих чека дуже од 20 минута (графикон 2).

Графикон 2. Дистрибуција одговора корисника апотека према дужини чекања у реду при преузимању лекова прописаних на рецепт, у процентима, Србија, 2014.



Мало више од две трећине корисника (72,0%) се слаже са тврдњом да је простор у апотеци организован тако да је обезбеђена приватност пацијената. Од укупног броја корисника 84,3% сматра да је део у апотеци намењен за чекање пацијената одговарајуће величине, а 83,0% да у апотеци има довољан број радних места за рецептуром за рад са пацијентима. Локација апотеке не одговара малом броју корисника (1,7%) (графикон 3).

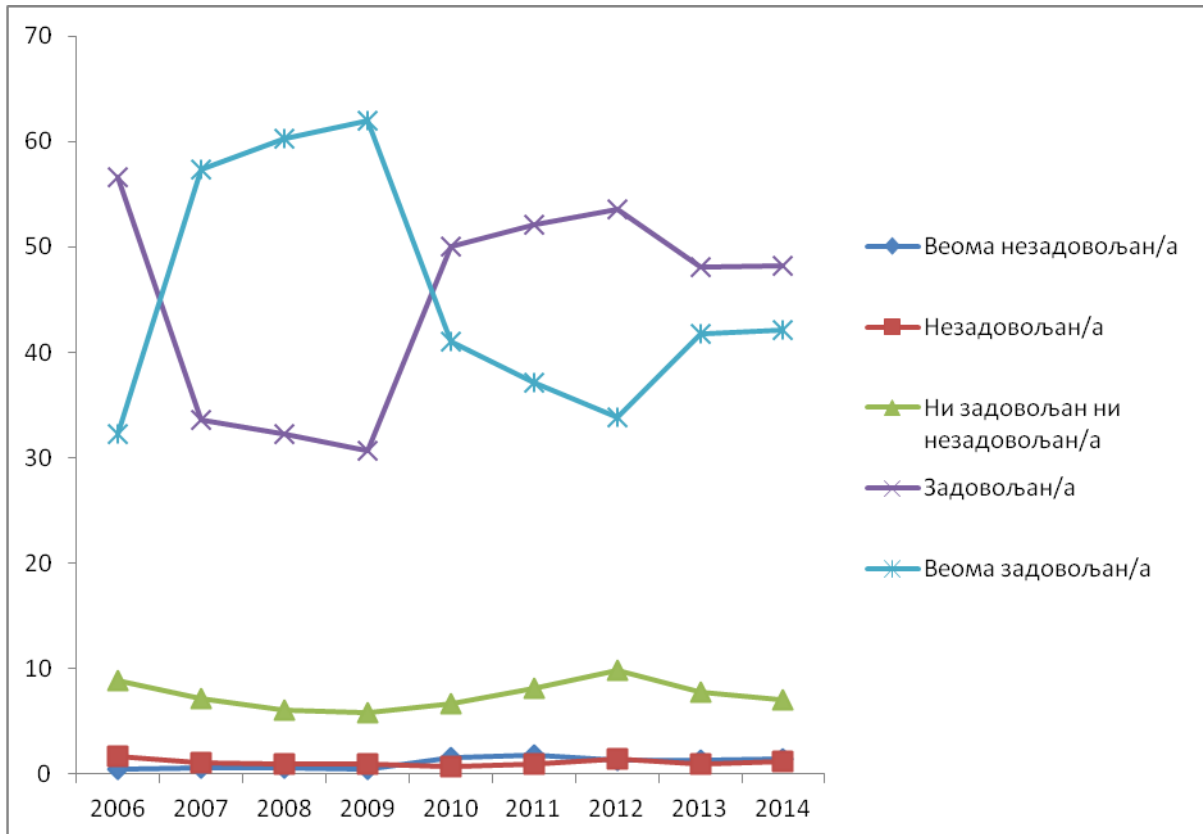
Графикон 3. Дистрибуција одговора корисника аптека према мишљењу о одређеним карактеристикама апотеке, у процентима, Србија, 2014.



Средња оцена задовољства корисника по питању снабдевености апотеке је 4,33. Најзадовољнији су били корисници аптека у приватном власништву (просечна оцена 4,48), а најнезадовољнији корисници аптека у саставу домова здравља (3,97). Удео

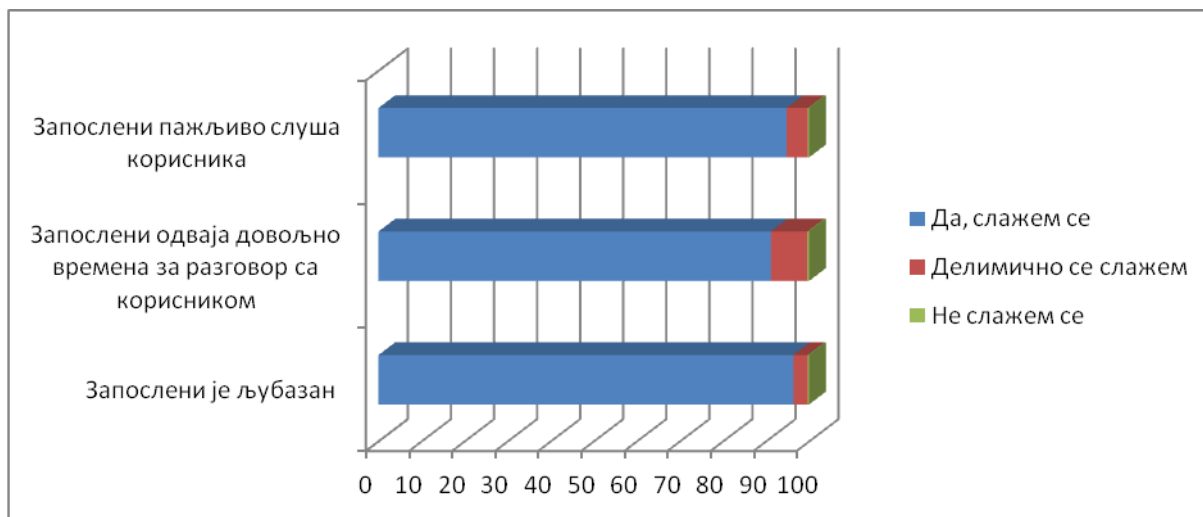
корисника апотека у саставу домова здравља који су били задовољни и веома задовољни снабдевношћу апотеке је значајно порастао у односу на 2013. годину (за 15,6%). У графикону 4 је приказана дистрибуција одговора корисника апотека у државном власништву по питању снабдевености апотека у периоду од 2005. до 2014. године.

Графикон 4. Дистрибуција одговора корисника апотека у државном власништву по питању снабдевености апотека, у процентима, Србија, 2005–2014.



Више од деведесет процената корисника се слагало са изјавама које су се односиле на карактеристике запослених у апотеци. Мали удео корисника, 0,3% сматра да их запослени не слуша пажљиво, 0,5% да запослени не одваја довољно времена за разговор са њима и 0,3% да запослени није љубазан у комуникацији са њима (графикон 5).

Графикон 5. Дистрибуција одговора корисника апотека према мишљењу о одређеним карактеристикама запослених у апотеци, у процентима, Србија, 2014.



У табелама 6, 7 и 8 је приказана дистрибуција одговора корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама завислених у апотеци 2013. и 2014. години.

Табела 6. Резултати степена сагласности корисника апотека са изјавом да их завислени пажљиво слуша, у процентима, Србија, 2013–2014.

	Државном власништву		Саставу домова здравља		Приватном власништву	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Да, слажем се	95,4	94,6	91,2	92,2	97,6	95,6
Делимично се слажем	3,9	5,1	7,7	7,2	2,2	4,1
Не слажем се	0,7	0,3	1,1	0,6	0,1	0,3

Табела 7. Резултати степена сагласности корисника апотека са изјавом да завислени одваја довољно времена за разговор са њима, у процентима, Србија, 2013–2014.

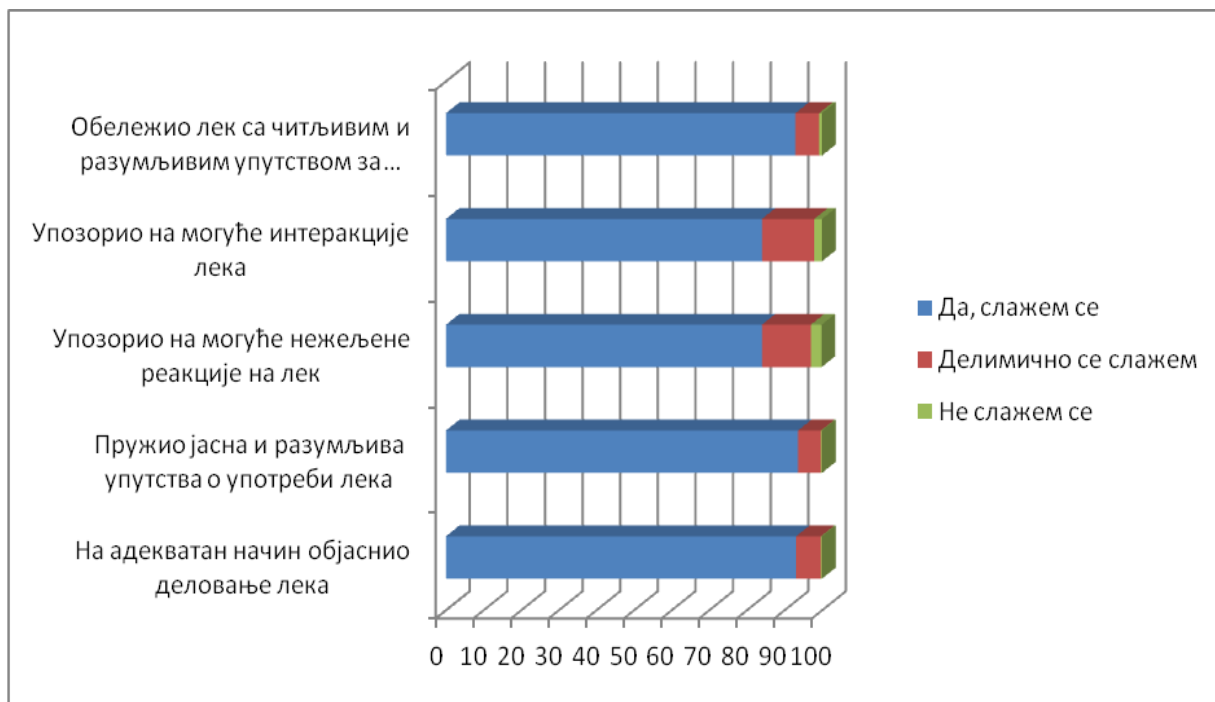
	Државном власништву		Саставу домова здравља		Приватном власништву	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Да, слажем се	91,4	90,3	87,9	88,1	94,9	92,6
Делимично се слажем	8,0	9,2	11,0	11,3	5,0	7,0
Не слажем се	0,6	0,5	1,1	0,6	0,1	0,4

Табела 8. Резултати степена сагласности корисника апотека са изјавом да је завислени љубазан, у процентима, Србија, 2013–2014.

	Државном власништву		Саставу домова здравља		Приватном власништву	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Да, слажем се	97,1	96,3	94,4	92,8	98,7	97,2
Делимично се слажем	2,5	3,4	4,8	6,5	1,2	2,5
Не слажем се	0,3	0,2	0,8	0,7	0,1	0,3

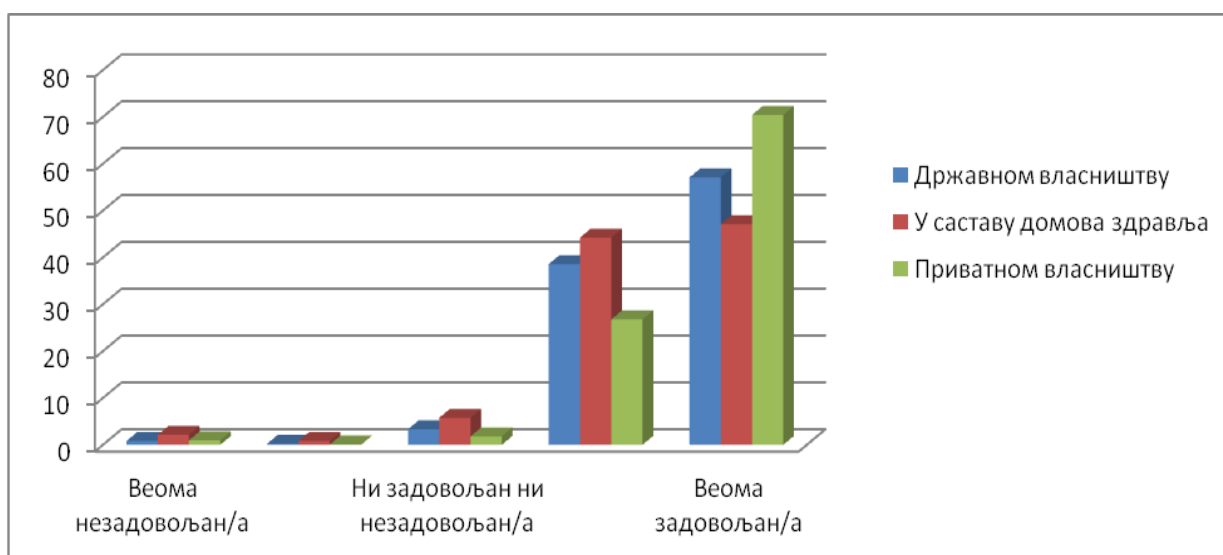
Корисници су исказали и слагање са различитим аспектима услуге пружене при издавању лекова на рецепт. Аспекти услуге са којима се сложио најмањи број корисника су следеће: запослени у апотеци их је упозорио на могуће нежељене реакције на лек (84,0%) и упозорио их је на интеракције са другим лековима или храном (84,0%). Преко деведесет процената корисника се сложило са осталим аспектима 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 (93,1%); пружио јасна и разумљива упутства о употреби лека или проверио да ли они то већ знају (93,6%); и обележио лек читљивим и разумљивим упутством за употребу (92,9%) (графикон 6). Када се посматрају различити аспекти услуге, уочава се да се као и претходне године највећи проценат корисника сложио са изјавом да им је запослени пружио јасна и разумљива упутства о употреби лека или проверио да ли они то већ знају. У односу на 2013. годину благо се повећао удео корисника (за 0,1%) који се слаже са тврдњом да им је запослени на адекватан начин објаснио деловање лека или проверио да ли они већ то знају.

Графикон 6. Дистрибуција одговора корисника апотека према мишљењу о одређеним карактеристикама услуге пружене у апотеци при издавању лекова на рецепт, у процентима, Србија, 2014.



Просечна оцена општег задовољства корисника фармацеутском услугом пруженом у апотеци износила је 4,55. Као и претходне године највећи проценат веома задовољних корисника је у апотекама у приватном власништву (70,4%), а веома незадовољних у апотекама у саставу домова здравља (2,1%) (графикон 7).

Графикон 7. Дистрибуција одговора корисника апотека према општем задовољству, у процентима, Србија, 2014.



ЗАКЉУЧАК

Корисници су исказали висок степен општег задовољства услугом пруженом у апотеци. Најзадовољнији су корисници апотека у приватном власништву. Најмање задовољни су корисници апотека у саставу домова здравља, иако је код њих приметан извештај помак. Благо смањење задовољства корисника услуга апотека у државном власништву је у аспекту који се односи на снабдевеност.

Особе одговорне за организацију у оквиру апотека, треба да резултате добијене у овом испитивању искористе и за потребе своје установе, како би детектовали своје слабости, унапредили услуге, привукли нове и задржали постојеће кориснике, а самим тим себи обезбедили добру позицију на тржишту.

ЛИТЕРАТУРА

1. AlGhurair SA, Simpson SH, Guirguis LM. What elements of the patient–pharmacist relationship are associated with patient satisfaction? Patient preference and adherence. 2012;6:663.
2. Sakharkar P, Bounthavong M, Hirsch JD, Morello CM, Chen TC, Law AV. Development and validation of PSPSQ 2.0 measuring patient satisfaction with pharmacist services. Research in Social and Administrative Pharmacy. 2014.
3. Khudair IF, Raza SA. Measuring patients' satisfaction with pharmaceutical services at a public hospital in Qatar. International journal of health care quality assurance. 2013;26(5):398-419.

ПРИЛОГ

Упитник о задовољству корисника фармацеутском услугом пруженом у апотеци, дистрибуција одговора у процентима, Србија, 2014.

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: 48,7

3. Завршена школа:

Незавршена основна школа	2,5
Основна школа	13,1
Средња школа	52,7
Виша и висока школа	31,7

4. Како оцењујете материјални положај ваше породице?

Веома лош	4,6
Лош	15,7
Осредњи	45,2
Добар	27,9
Веома добар	6,6

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

До 2 пута	8,0
3 до 5 пута	22,7
6 пута и више	69,2

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

Не чекам дуже од 5 минута	70,7
Чекам између 5 и 10 минута	25,1
Чекам између 10 и 20 минута	3,3
Чекам преко 20 минута	0,8

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

	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Локација апотеке ми одговара	88,7	9,6	1,7
б) Део простора у апотеци који је намењен за чекање пацијената/корисника је довољно велики	84,3	13,5	2,1
в) У апотеци има довољан број радних места за рецептурним пултом за рад са пацијентима/корисницима	83,0	13,9	3,1
г) Простор у апотеци је организован тако да ми је обезбеђена приватност/поверљив разговор	72,0	21,3	6,7

8. Како оцењујете снабдевеност апотеке?

Веома незадовољан/а	1,5
Незадовољан/а	1,0
Ни задовољан ни незадовољан/а	6,3
Задовољан/а	45,5
Веома задовољан/а	45,7

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

	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Био/ла љубазан/а у комуникацији са мном	96,3	3,4	0,3

б) Провео/ла довољно времена у разговору са мном	91,1	8,5	0,5
в) Пажљиво ме слушао/ла	94,8	4,9	0,3

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

	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) На адекватан начин објаснио/ла деловање лека (или проверио/ла да ли то већ знам)	93,1	6,6	0,3
б) Пружио/ла јасна и разумљива упутства како да употребљавам мој лек (или проверио/ла да ли то већ знам)	93,6	6,1	0,3
в) Упозорио/ла ме на могуће нежељене реакције на лек/ове које употребљавам	84,0	13,0	2,9
г) Упозорио/ла ме на могуће интеракције лека/ова које употребљавам (лек са другим леком или лек са храном)	84,0	13,9	2,1
д) Обележио мој/е лек/ове са читљивим и разумљивим писаним упутством за употребу	92,9	6,3	0,8

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

Веома незадовољан/а	1,0
Незадовољан/а	0,2
Ни задовољан ни незадовољан/а	2,9
Задовољан/а	34,1
Веома задовољан/а	61,7