

**ZADOVOLJSTVO KORISNIKA USLUGAMA PRUŽENIM U ZDRAVSTVENIM
USTANOVAMA - APOTEKAMA KOJE SU U PLANU MREŽE DRŽAVNIH
ZDRAVSTVENIH USTANOVA**
Pregled najvažnijih rezultata 2007.godine

Uvod

Ispitivanje zadovoljstva korisnika uslugama pruženim u apotekama obavljeno je 26.11.2007. godine u sklopu aktivnosti stalnog unapređenja kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama u Republici Srbiji. U prethodne dve godine učešće apotekarskih ustanova u ovim aktivnostima odvijalo se na dobrovoljnoj osnovi. U ispitivanju 2005. godine učestvovala su četiri ustanove, dok je 2006. godine poziv za učestvovanje upućen svim apotekarskim ustanovama i odazvalo se ukupno deset ustanova. Od prošle godine ove aktivnosti su obavezne i za apoteke kao zdravstvene ustanove koje su u planu mreže državnih ustanova. Apotekama u privatnom vlasništvu je upućen poziv da se, ukoliko žele, pridruže ovogodišnjem ispitivanju zadovoljstva korisnika. Ispitivanje zadovoljstva korisnika uslugom pruženom u apotekama sprovedeno je po metodologiji usaglašenoj u okviru Nacionalne radne grupe za unapređenje kvaliteta.

Pregled najvažnijih rezultata

Ispitivanje je sprovedeno u 29 zdravstvenih ustanova-Apoteka sa cele teritorije Republike Srbije. Rezultati na nacionalnom nivou su obrađeni i prikazani za 28 ZU-Apoteka (izostavljeni su podaci ZU Apoteke «Gornji Milanovac» zbog odstupanja od metodologije jer je zadovoljstvo korisnika mereno po istoj metodologiji, ali drugog datuma, te su rezultati iz ove ustanove obrađeni zasebno i nisu ušli u obradu ukupnih rezultata na nacionalnom nivou).

Odabir apoteka u sastavu ZU- Apoteke vršen je slučajnim uzorkom i to tako, da je broj apoteka u kojima se vršilo ispitivanje predstavljao 15% od ukupnog broja apoteka u sastavu ZU-Apoteka. Obuhvaćena je jednodnevna populacija svih korisnika u odabranim apotekama. Odziv korisnika u apotekama je bio 64%. Broj popunjenih i obrađenih upitnika iznosio je nešto više od deset hiljada - 10675.

Sociodemografske karakteristike pokazuju da je profil pacijenta/korisnika usluge apoteke ostao isti kao i prethodnih godina: to je najčešće osoba ženskog pola, prosečnih godina - 47, udata, srednjeg obrazovanja, osrednjeg materijalnog položaja. U velikoj većini pacijenti-korisnici usluga posećuju apoteku 6 i više puta u toku godine (72,68%).

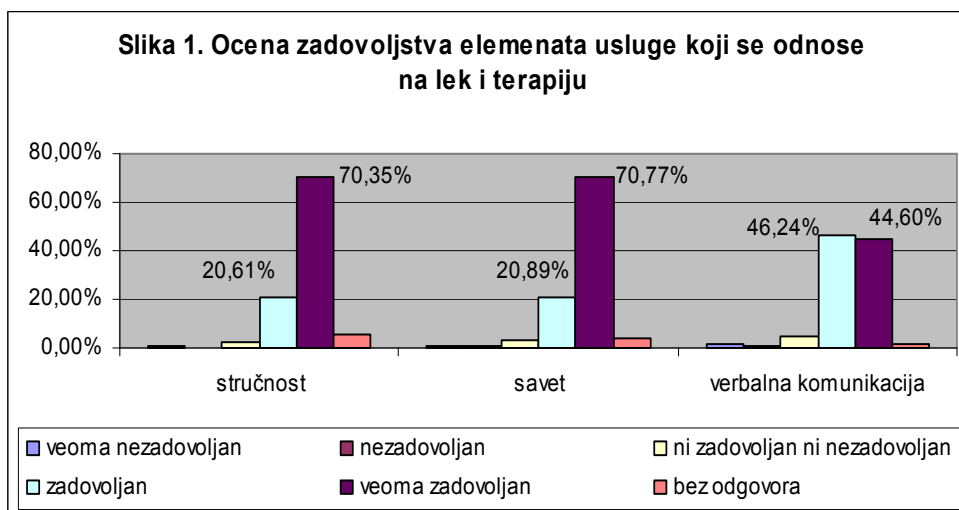
Podaci iz ove godine nam pokazuju da je organizacijom rada u apoteci, kao i stručnošću i ljubaznošću zadovoljno i veoma zadovoljno preko 85% ispitanika. Ni jedan komentar u prostoru ostavljenom za primedbe i pohvale nije bio negativan u pogledu stručnosti i ljubaznosti, čak naprotiv skoro svaka druga je bila pohvala. U ovom delu su primetne sugestije i komentari vezani za administrativni deo posla (npr. unos podataka u računar što dovodi do dužeg čekanja u apoteci, kao i za ostvarivanje pojedinih prava zdravstvenih osiguranika).

Organizacijom rada u apoteci je zadovoljno i veoma zadovoljno 86,29% ispitanika, a manje od 2% je nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih. Može se primetiti da je organizacija rada i dalje na visokom nivou, kao i prethodne godine, što se reflektuje i stalnim smanjenjem broja pacijenata/korisnika koji smatraju da dugo čekaju u apoteci (8,24% u 2007. godini).

Snabdevenost apoteke je dobro ocenjena i zadovoljstvo ovim elementom usluge tokom prethodne tri godine pokazuje trend rasta:

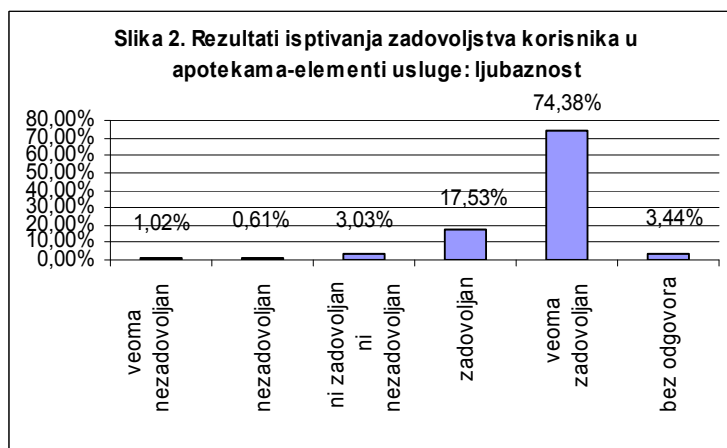
Zadovoljnih i veoma zadovoljnih	Godina
80,04 %	2005.
86,77%	2006.
87,28%	2007.

Elementi usluge koji se odnose na lek i terapiju pokazuju značajno visok nivo zadovoljstva pacijenata/korisnika, pri čemu se posebno ističe veliki procenat veoma zadovoljnih u pogledu stručnosti zaposlenih u apoteci (70,35) i saveta koje im oni pružaju (70,8%)(slika 1).

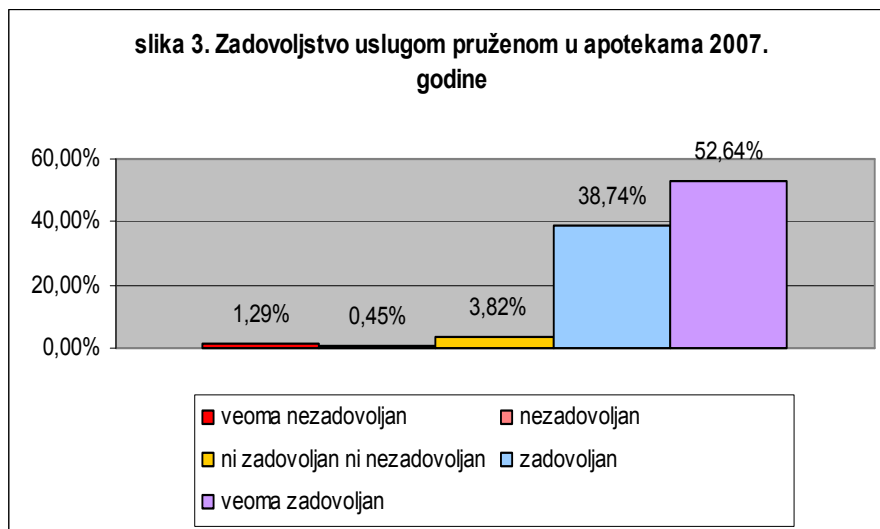


Dok sa jedne strane, verbalna komunikacija beleži porast u zadovoljstvu korisnika, sa druge strane pisana informacija apotekara na kutiji leka ostaje na približno istom nivou kao i prethodne godine (u 2007. godini 78,64% pacijenata smatraju da je informacija na kutijici o načinu upotrebe leka ispisana rukom apotekara čitka i jasna).

Ljubaznošću zaposlenih u apoteci je veoma zadovoljno i zadovoljno 91,91% ispitanika, a manje od 2% je nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih, pri čemu je ovo aspekt usluge koji beleži najviše zadovoljnih ispitanika (slika 2).



Ispitivanje zadovoljstva korisnika uslugom pruženom u apotekama je pokazalo značajno visoko zadovoljstvo korisnika. Na pitanje o opštem (ukupnom) zadovoljstvu, uz uzimanje u obzir svih navedenih aspekata usluge, 91,38% pacijenata-korisnika usluge je odgovorilo da su zadovoljni i veoma zadovoljni uslugom pruženom u apoteci (slika 3).



Umesto zaključka

Rezultati ovogodišnjeg ispitivanja zadovoljstva korisnika uslugama pruženim u apotekama pokazuju da je u svim ispitivanim elementima sve više veoma zadovoljnih ispitanika (značajan porast u odnosu na prošlu godinu), ali iako su procentualno malo zastupljeni, ima više i veoma nezadovoljnih ispitanika u poređenju sa prethodnom godinom. Ovo ukazuje na činjenicu da pacijenti/korisnici usluge sve više jasno izražavaju svoj stav i očekivanja i da ocenjuju usluge u skladu sa tim, što pred farmaceute, kao nosioce farmaceutske zdravstvene zaštite u apoteci stavlja dodatnu odgovornost da kontinuirano rade na unapređenju kvaliteta usluga u cilju unapređenja zdravlja i pozitivnih zdravstvenih ishoda građana Srbije.

Izveštaj pripremila: Sanja Jović, Apoteka „Beograd”
Datum: 08.02.2007.