

**ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ  
РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА  
ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У ДРЖАВНИМ  
ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА – АПОТЕКАМА  
РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ 2008. ГОДИНЕ**

**Београд  
Фебруар 2009. године**

## УВОД

Испитивање задовољства корисника услугама пруженим у апотекама спроведено је четврту годину за редом у склопу активности сталног унапређења квалитета рада у здравственим установама у Републици Србији. Као и претходне године, учествовало је свих 29 здравствених установа - Апотека које се налазе у плану мреже државних здравствених установа (у испитивању 2005. године учествовале су четири установе, док се 2006. године одазвало десет установа). Испитивање задовољства корисника у апотекама је обављено 26.11.2008. године по методологији усаглашеној у оквиру рада Националне радне групе за унапређење квалитета.

## ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА

Резултати на националном нивоу су обрађени и приказани за 29 ЗУ-Апотека са целе територије Републике Србије. Одабир апотека у саставу ЗУ-Апотеке вршен је случајним узорком тако да је број апотека у којима се вршило испитивање представљао 15% од укупног броја апотека у саставу ЗУ-Апотеке. Обухваћена је једнодневна популација свих корисника у одабраним апотекама. Одзив корисника у апотекама је био 60%. Број попуњених и обрађених упитника износио је 9216.

Социодемографске карактеристике показују да је профил пацијента-корисника услуге апотеке остао исти као и претходних година: то је најчешће особа женског пола, просечних година - 49, удата, средњег образовања, осредњег материјалног положаја.

Задовољство *оперативним* елементима процеса услуге (дужина чекања, организација рада, снабдевеност апотеке) показује раст у 2008. години у односу на претходни период. Организацијом рада у апотеци је задовољно и веома задовољно 88,98% испитаника, а 1,61% је незадовољних и веома незадовољних. Организација рада је утицала и на стално смањење броја пацијената-корисника који сматрају да дуго чекају у апотеци (7,73% у 2008. години). Напредак у овој области још сликовитије показује податак да је у испитивању 2005. године 50,89% испитаника сматрало да време чекања у апотеци није дуго у односу на 67,29% испитаника са истим мишљењем у 2008. години (порад од 16,40% у четворогодишњем периоду).

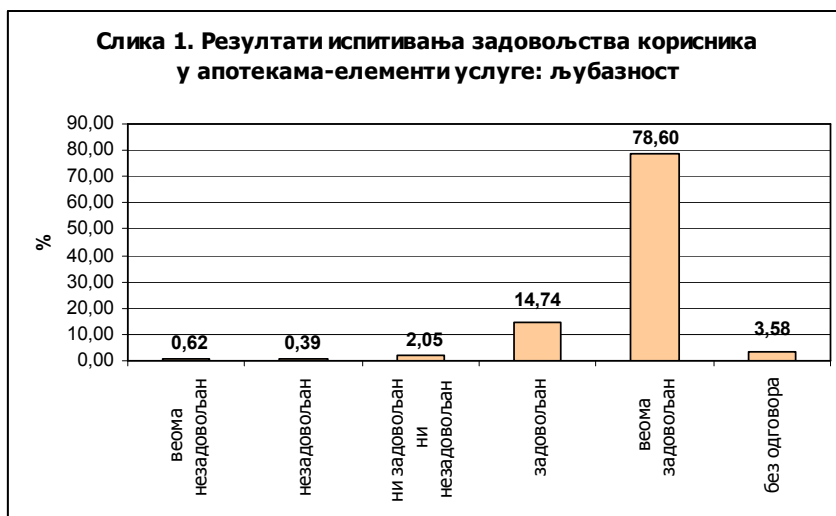
Снабдевеност апотеке је добро оцењена и задовољство овим елементом услуге континуирано расте: проценат задовољних и веома задовољних је 80,04 - 86,77 - 87,28 - 88,58% током 2005-2006-2007-2008. године (табела 1).

**Табела 1. Резултати испитивања задовољства корисника у апотекама-елементи услуге: снабдевеност у периоду 2005-2008. година**

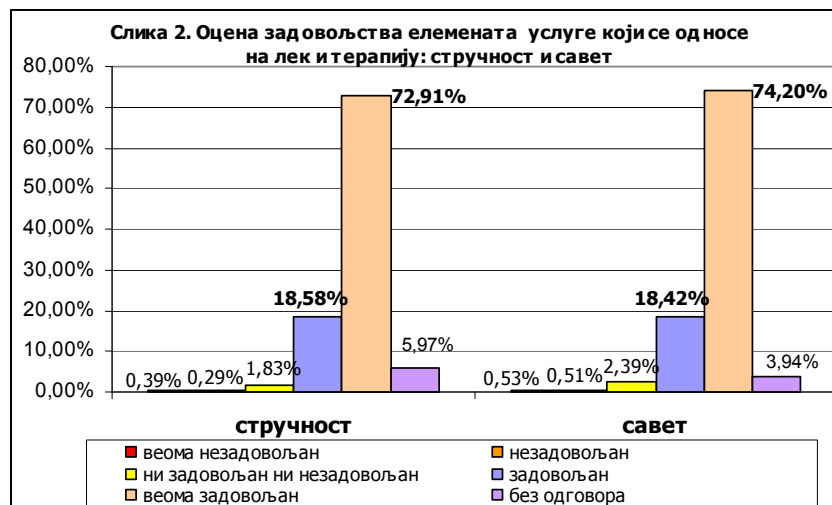
Задовољство корисника	2005. год.	2006. год.	2007. год.	2008. год.
веома незадовољан	0,79%	0,44%	0,62%	0,54%
незадовољан	2,75%	1,68%	1,09%	0,85%
ни задовољан ни незадовољан	10,39%	8,69%	6,94%	5,81%
задовољан	56,77%	55,26%	32,26%	30,85%
веома задовољан	23,27%	31,51%	55,02%	57,73%
погрешан унос	/	/	0,03%	0,01%
без одговора	6,03%	2,43%	4,05%	4,21%

Међусобни однос пацијената-корисника и запослених у апотекама је такође унапређен. Пацијенти-корисници су ове године задовољнији у односу на претходни период аспектама услуге који се односе на поверење и наклоност (број посета, могућност поверљивог разговора, љубазност), као и елементима фармацеутске здравствене заштите који се односе на лек и терапију (писана информација апотекара, вештина вербалне комуникације, савет, стручност).

Већина испитаника су стални пацијенти-корисници услуга апотека што се види из тога да је 75,16% њих одговорило да су апотеку посетили шест и више пута у току последњих дванаест месеци. Оцену да су задовољни и веома задовољни могућношћу поверљивог разговора у апотеци дало је 84% корисника (порад од приближно 11% у односу на 2005. годину). Љубазност је као и сваке године најбоље оцењена (93,34%) и истовремено има и највећи проценат веома задовољних испитаника (слика 1) у односу на све остале оцењиване елементе услуге.

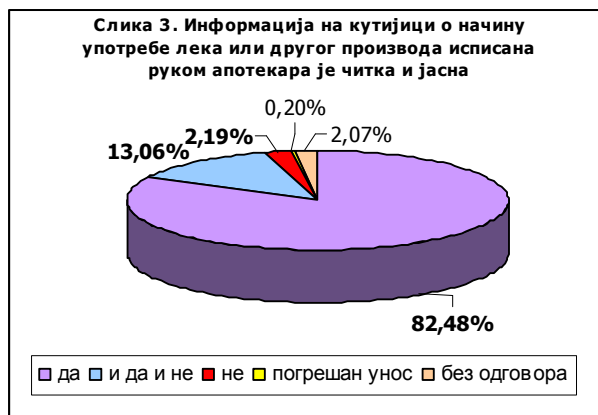


Елементи услуге који се односе на лек и терапију показују значајно висок ниво задовољства пацијената-корисника (слика 2, 3 и 4).

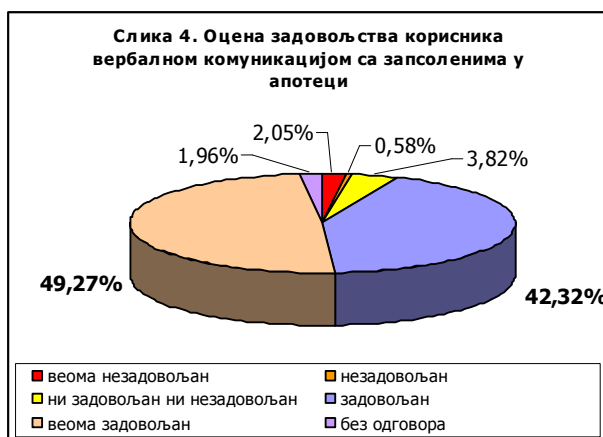


Посебно се истиче велики проценат веома задовољних у погледу стручности запослених у апотеци (72,91%) и савета које им они пружају (74,20%). Такође у простору остављеном за примедбе и похвале, коментари су углавном били

позитивни и похвални у погледу стручности запослених, добрих савета и љубазности.



Вербална комуникација бележи континуирано благи пораст у задовољству корисника током година, а са друге стране јасноћа писане информације апотекара на кутији лека после благог пада у 2007. за 1% ове године поново расте за око 4% (у 2007. години 78,64% пацијената сматра да је информација на кутијици о начину употребе лека исписана руком апотекара читка и јасна наспрам 82,48% испитаника у 2008. години).



Испитивање задовољства корисника услугом пруженом у апотекама је и ове године показало значајно високо задовољство корисника. На питање о општем (укупном) задовољству, уз узимање у обзир свих наведених аспеката услуге, 93,59% пацијената-корисника услуге је одговорило да су задовољни и веома задовољни услугом пруженом у апотеци (табела 2).

**Табела 2. Задовољство корисника услугом пруженом у апотекама у периоду 2005-2008. година**

Задовољство корисника	2005. год.	2006. год.	2007. год.	2008. год.
веома незадовољан	1,80%	1,69%	1,29%	1,33%
незадовољан	0,81%	0,58%	0,45%	0,37%
ни задовољан ни незадовољан	6,16%	4,73%	3,82%	2,98%
задовољан	49,46%	44,91%	38,74%	35,92%
веома задовољан	39,93%	47,32%	52,64%	57,67%
погрешан унос	/	/	0,01%	/
без одговора	1,83%	0,77%	3,04%	1,73%

## **ЗАКЉУЧАК**

Резултати овогодишњег испитивања задовољства корисника услугама пруженим у апотекама показују да је у свим испитиваним елементима дошло до пораста задовољства корисника. Задовољство корисника услугом пруженом у апотекама континуирано расте у периоду 2005-2008. година уз померање из осталих група у групу веома задовољних корисника. Побољшана је оперативност апотеке (дужина чекања, организација рада, снабдевеност апотеке) где се посебно истиче податак да све више пацијената сматра да чекање у апотеци није дуго (пораст од 16,40% у 2008. у односу на 2005. годину). Љубазност, стручност и пружање савета је највише утицало на пораст задовољства пацијената-корисника. Резултати овогодишњег испитивања задовољства корисника услугама пруженим у апотекама обавезују да се ниво квалитета услуге и даље одржава тј. побољшава уз појачану одговорност носилаца фармацеутске здравствене заштите да раде на промоцији здравља и превенцији болести на добробит пацијената-корисника и друштва у целини.

### **Извештај припремили:**

дипл. фарм. спец. Сања Јовић, Апотека „Београд”

Проф. др Љиљана Тасић, Фармацеутски факултет Универзитета у Београду

дипл. инг. Дејана Поповић, Апотека “Београд”

**Датум:** 06.02.2009.