



**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 2017. ГОДИНЕ**

2018.

Извештај припремили:

Проф. др Љиљана Тасић

Дипл. фарм. мед. биох. спец. Андријана Милошевић Георгиев

САДРЖАЈ:

1. Увод.....	1
2. Метод.....	1
3. Резултати.....	2
4. Закључак.....	15
5. Литература.....	16
6. Прилог: Упитник о задовољству корисника фармацеутском услугом пруженом у апотеци, дистрибуција одговора у валидним процентима, Србија 2017.....	17

УВОД

Квалитет услуге обично одређује корисник, а задовољство корисника представља индикатор правца у ком се треба развијати услуга или производ (*Feng-Han Lin et al., 2017*). Задовољство корисника произилази из поређења очекивања корисника са обављеном услугом (*Zienolabedin Rahmani et al., 2017*). У новим пословним процесима, руководиоци у главне циљеве организације постављају постизање задовољства корисника, свесни да њихов успех зависи од задовољства корисника (*Yaghoubi et al., 2017*). Бројни извештаји показују да ће квалитет неге и задовољство корисника у наредним годинама имати значајан утицај на здравље (*Yaghoubi et al., 2017*). Задовољство пацијената није само индикатор квалитета пружене услуге, већ и предиктор понашања у вези са здрављем пацијената (*Traverso & MacKeigan, 2005*).

МЕТОД

Истраживање задовољства корисника у здравственим установама – апотекама (у даљем тексту апотека) примарне здравствене заштите спроведено је у току једног радног дана – 29. новембра 2017. године 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 установе у којима ће се спровести испитивање извршен је 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 установе. Анкета је обухватила једнодневну 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 2017. године” у коме је детаљно објашњен начин спровођења истраживања и унос података у *Excel* табеле. Након обављеног истраживања, апотеке су податке доставиле Фармацеутском факултету Универзитета у Београду, а Центар за развој фармацеутске и биохемијске праксе и Катедра за социјалну фармацију и фармацеутско законодавство су прикупили

податке, извршили контролу и сачинили извештај. Обрада података је обављена у SPSS 22 софтверу (*SPSS 22.0 for Windows, SPSS Inc., Chicago, IL, USA*). 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 категоричких варијабли које проистичу из социо-демографских карактеристика испитаника, тестирана је применом Пеарсоновог χ^2 теста.

РЕЗУЛТАТИ

Резултате истраживања је доставило 136 апотека (19 у државном власништву, 12 у саставу домова здравља и 105 у приватном власништву). Уочава се значајно смањење одзива апотека које су учествовале у истраживању. У односу на претходну годину, одзив апотека је за 159 мањи (105 приватних апотека, 19 апотека у саставу домова здравља и 12 апотека у државном власништву). Апотеке које су доставиле податке о спроведеном истраживању су следеће:

Апотеке у државном власништву: Суботица, Зрењанин, Сента, Вршац, Сомбор, Врбас, Сремска Митровица, Лозница, Ваљево, Велика Плана, Смедерево, Пожаревац, Крагујевац, Зајечар, Чачак, Пирот, Београд, Ниш, Краљево.

Апотеке у саставу домова здравља: Чока, Алибунар, Бела Црква, Опово, Бач, Бачка Паланка, Бачки Петровац, Жабал, Темерин, Пећинци, Стара Пазова, Тутин.

Апотеке у приватном власништву: Суботица¹ – Гален плус, Пилула Плус, Хигија-СУ; Зрењанин – Алба, Sempervivum; Панчево – Код сунчаног сата, Лек, Мелем, Пандора; Сомбор – Златни лав, Ирис; Нови Сад – Belladonna, Биљана Л, Јанковић, Медика нова, Флос, Цер; Сремска Митровица – Бела ружа; Шабац – Иридис, Мелем, Мелиса; Ваљево – Атлић, Biopharm; Смедерево – Nena Pharm, Плана Л; Пожаревац – Здравље, Селић, Шеки-Тилиа; Крагујевац – Здравље, Златни бор прим, Oto Medicalpharm, Pharma Plus; Јагодина – Алоја, Avis Pharm, Вељковић, Виола, Вива, Јупитер плус, МС-фарм, Сунце-плус, Florapharm, Фармакон плус; Бор – Belladonna, Обекс, Сана; Ужице – Трг, Деметра; Чачак – Гален, Грал, Крсмановић; Краљево –

¹ Град представља седиште апотеке.

Радосављевић, Симко Фарм, Тамарис; **Крушевац** – Анђела; **Ниш** – Биолек, Вива, Вита Фарм, Мирус, Пет-Сар Фарм, Фармакоп, Ремедиа; **Пирот** – Антић; **Лесковац** – Вива плус, Фармаком, Цунић; **Врање** – Анафарм, Додић, Ико, Лек, Nova Pharm, Сања Фарм; **Прокупље** – Булевар, Ђорђевић, Липа; **Београд** – Alba Graeca Pharm, Алмил Фарм, Altiora pharm Бајфарм, Бену, Вита Лонга Фарм, Вива, Vuk Pharm, Галена лаб, ДХФ, Emily Pharm, Euromedic, Кумодраж II, Лаванда, Лек, Lilly drogerie, Лора, Мајана, Медика II, Милетић плус, Milla Pharm, Молика, Монтива, Nibopharm, Omni Pharm, Орлеан Плус, Пет Плус, Puls Pharm, Раденковић, Срећковић, Фарманеа.

Од укупног броја корисника на дан истраживања (26.213), 38,5% се одазвало истраживању. Иако се број корисника који је учествовао у истраживању знатно смањио у односу на 2016. годину (5862), одзив испитаника се повећао за 3,7%. Највећи одзив корисника забележен је у апотекама у државном власништву (53,1%), док је најмањи одзив у апотекама у приватном власништву (33,9%). У апотекама у приватном власништву добијен је највећи број упитника попуњених од стране корисника (6635), што је приказано у табели 1.

Табела 1. Одзив корисника апотека у истраживању задовољства корисника за 2017. годину

Апотеке у	Број попуњених упитника	Број пацијената који је одбио да учествује у анкети	Број пацијената на дан истраживања	Одзив корисника апотека (%)
Државном власништву	2904	2567	5471	53,1
Саставу домова здравља	563	596	1159	48,6
Приватном власништву	6635	12948	19583	33,9
Укупно	10102	16111	26213	38,5

*резултати у укупном узорку

Укупно 61,4% особа женског пола је попунило упитник. Просечна старост испитаника износила је $49,33 \pm 16,01$ година. Мало више од половине корисника апотеке је са средњим образовањем (51,7%), а највише испитаника (44,2%) је проценило свој материјални положај као осредњи. У табели 2 приказане су социо-демографске карактеристике испитаника у односу на тип апотеке.

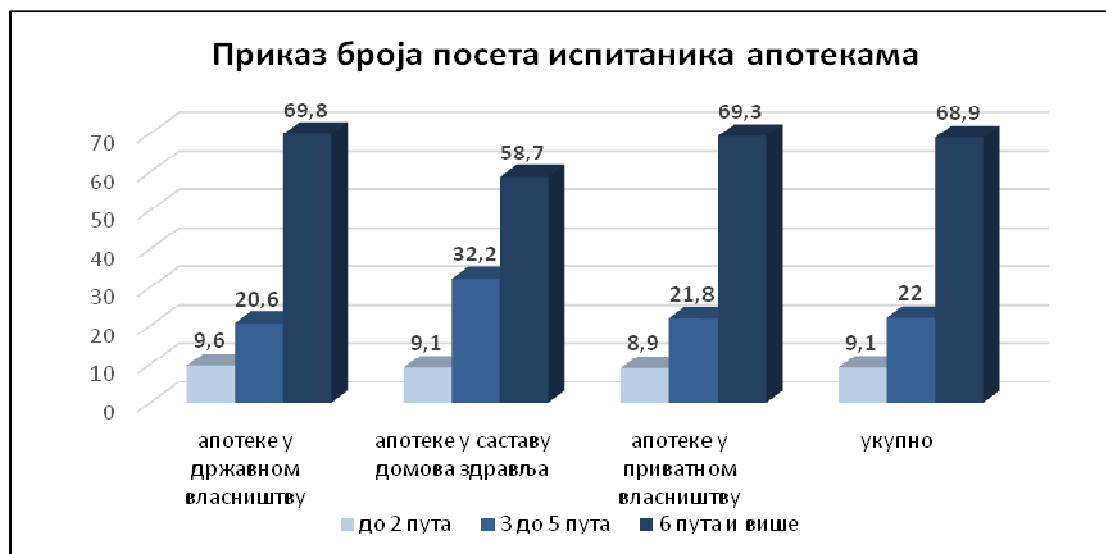
Табела 2. Социо-демографске карактеристике испитаника у 2017. години

Апотеке у карактеристике	Државном власништву	Саставу домога здравља	Приватном власништву	Укупно
Пол Женски / мушки (%)	16,9/11,4	3,4/2,2	41,1/25	61,4/38,6
Просечна старост испитаника ($\bar{x} \pm Sd$)	51,15 \pm 15,85	48,43 \pm 15,81	48,63 \pm 16,04	49,33 \pm 16,01
<u>Степен образовања (%)</u> незавршена основна школа	0,6	0,2	0,5	1,3
основна школа	4,2	1,0	6,0	11,2
средња школа	15,4	2,9	33,4	51,7
виша и висока школа	8,5	1,5	25,8	35,8
<u>Материјални положај (%)</u> веома лош	1,4	0,2	1,9	3,5
лош	3,6	0,5	7,0	11,1
осредњи	13,1	2,3	28,8	44,2
добар	8,7	2,1	23,1	33,9
веома добар	1,8	0,4	5,1	7,3

*резултати у укупном узорку

Слично као и прошлих година испитаници су одговорили да су током протеклих 12 месеци, шест или више пута посетили апотеку (68,9% у 2017. години, 68,0% у 2016. години, а 70,4% у 2015. години). Дистрибуција одговора корисника према броју посета апотеке протеклих дванаест месеци је приказана на графикону 1.

Графикон 1. Процентуални приказ одговора корисника апотека према броју посета апотека у 2017. години



*резултати у узорку појединачног типа апотеке

Већина корисника када посети апотеку у циљу преузимања лекова прописаних на рецепт не чека у реду дуже од 5 минута (79,9%). Процент корисника апотеке који чека мање од 5 минута у реду се константно повећава од 2013. године (у 2013. години је износио 68,2%, у 2014. години 70,7%, у 2015. години 71,7%, у 2016. години 76,1%). Највише корисника се изјаснило да чека преко 20 минута у реду у апотекама у саставу домова здравља 0,6% (графикон 2).

Графикон 2. Дистрибуција одговора корисника апотека према дужини чекања у реду при преузимању лекова прописаних на рецепт за 2017. годину



*резултати у узорку појединачног типа апотеке

Приликом изјашњавања о слагању/неслагању са одређеним тврдњама, добијени су резултати који су приказани у табели 3.

Табела 3. Дистрибуција одговора корисника апотека према мишљењу о одређеним карактеристикама апотеке за 2017. годину, приказана у процентима

Апотека у:		Локација апотеке ми одговара	Део простора у апотеци који је намењен за чекање пацијенага/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)	Саставу домова здравља (ДЗ)				
Д	Да, слажем се	89,7	90,2	87,5	77,3
ДЗ		90,9	82,6	78,8	69,4
П		89,8	88,7	86,3	78,5
У		89,8	88,8	86,2	77,7
Д	Делимично се слажем	8,5	8,7	10,5	18,8
ДЗ		8,0	14	17,1	21,5
П		8,7	10,1	11,8	16,8
У		8,6	9,9	11,7	17,6
Д	Не слажем се	1,8	1	2,0	3,9

ДЗ		1,1	3,4	4,1	9,1
П		1,5	1,2	1,9	4,7
У		1,6	1,3	2,1	4,7

*результати у узорку појединачног типа апотеке

Највећи проценат корисника се сложио да им одговара локација апотеке (89,8%), и то највише код апотека у саставу домова здравља (90,9%). Разлике у ставовима на ову тврдњу у односу на тип апотеке статистички нису значајне. Да је део простора који је намењен чекању корисника довољно велик, одговорило је 88,8% испитаника, а највише испитаника се са овом изјавом не слаже у апотекама у саставу домова здравља (3,4%). Према мишљењу корисника довољан број радних места за рецептурним пултом највише има у апотекама у државној својини (87,5%), а приватност односно поверљивост највише је обезбеђена у апотекама у приватном власништву (78,5%). За сва три последња става постоји статистички значајна разлика у односу на тип апотеке ($p < 0,001$). Задовољство корисника је у свим ставовима веће у односу на 2016. годину: локација апотеке одговара (1,3%), простор у апотеци организован тако да је обезбеђена приватност пацијената (2,7%), део у апотеци намењен за чекање пацијената одговарајуће величине (3,1%) и у апотеци има довољан број радних места за рецептуром за рад са пацијентима (0,8%).

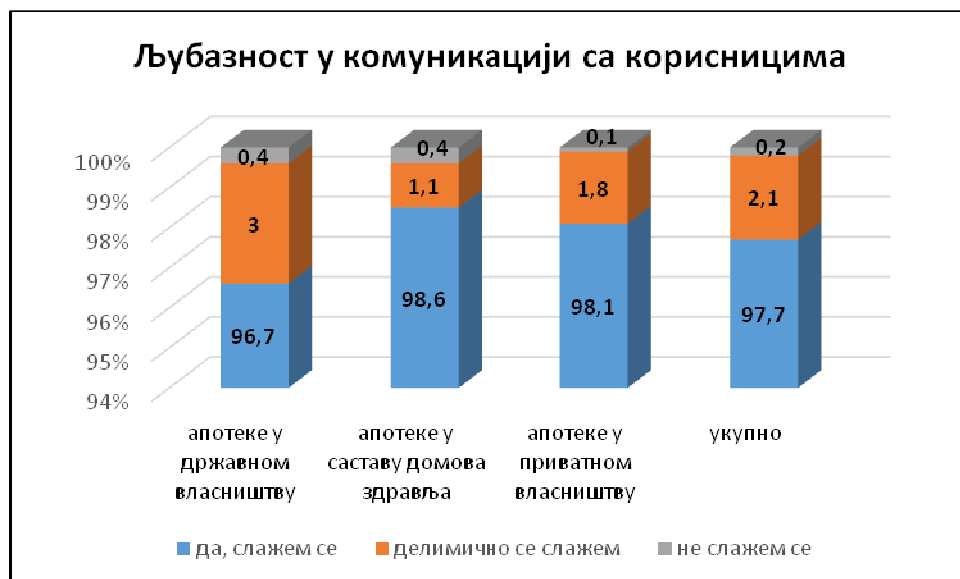
Средња оцена задовољства корисника по питању снабдевености апотеке износи 4,48 и повећала се у односу на прошлу годину (за 0,2). Као и претходних година, најзадовољнији су били корисници апотека у приватном власништву (просечна оцена 4,58), у апотекама у државном власништву (4,35), а најнезадовољнији корисници апотека у саставу домова здравља (3,98). У табели 4 приказани су процентуални одговори корисника о задовољству снабдевношћу апотека за период од 2005. до 2017. До 2013. године приказано је задовољство корисника овом услугом само за апотеке у државном власништву, а од 2013. у статистичку обраду укључене су и апотеке у саставу домова здравља, као и апотеке у приватном власништву.

Табела 4. Резултати испитивања задовољства корисника у апотекама – елементи услуге: снабдевеност у периоду 2005–2017. 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	

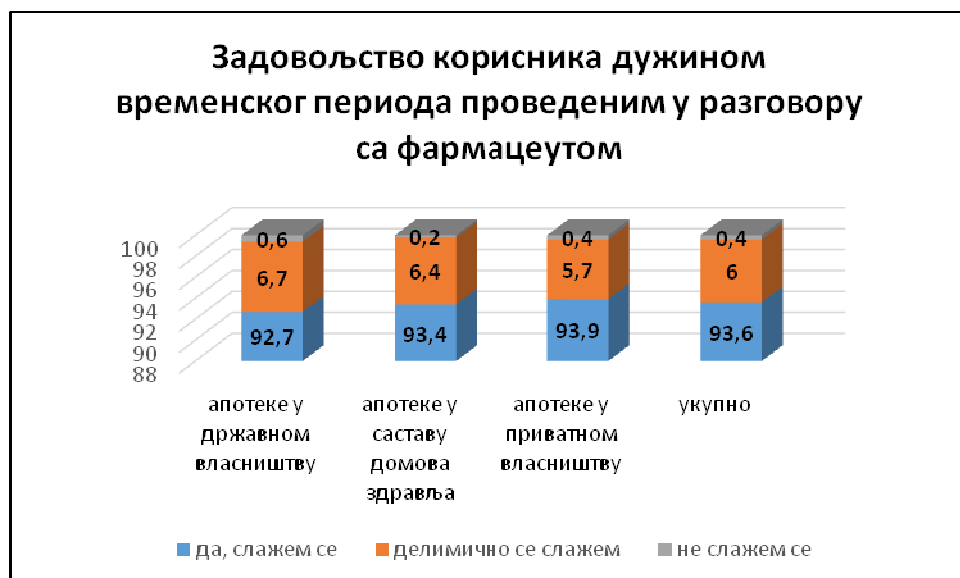
Међусобни однос пацијената/корисника и запослених у апотекама је такође анализиран. Пацијенти/корисници су задовољни елементима фармацеутске здравствене услуге који се односе на љубазност приликом комуникације са њима, довољно посвећеног времена за разговор и технику пажљивог слушања приликом комуникације са пацијентима/корисницима (слагање је било у преко 96% на све три изјаве), што се може видети на графиконима 3, 4 и 5.

Графикон 3. Процентуални приказ ставова испитаника у слагању са изјавом да су фармацеути били љубазни у комуникацији са њима

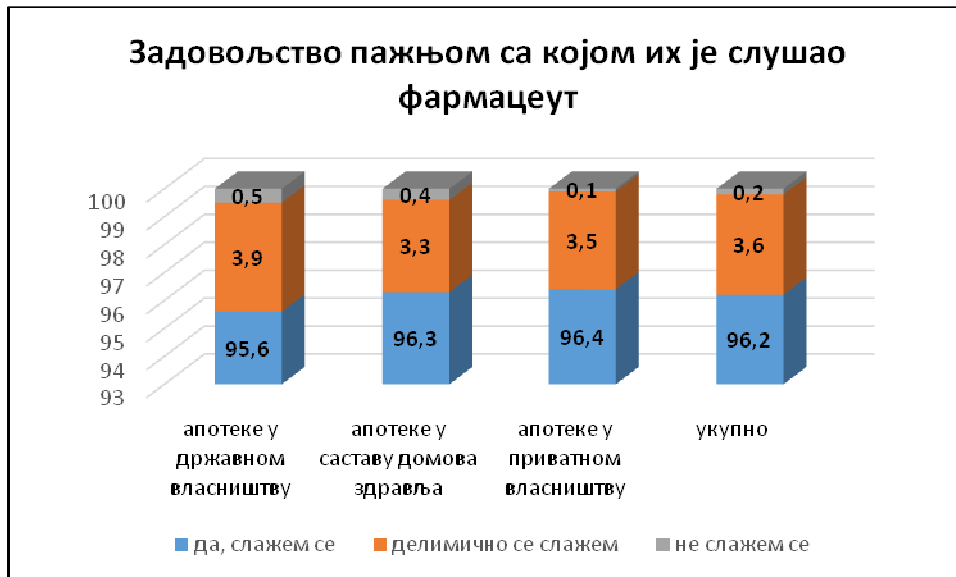


На графиконима 4 и 5 приказано је задовољство корисника дужином временског периода проведеним у разговору са фармацеутом и пажњом са којом их је слушао фармацеут.

Графикон 4. Процентуални приказ ставова испитаника у слагању са изјавом да су задовољни дужином временског периода трајања разговора са фармацеутом

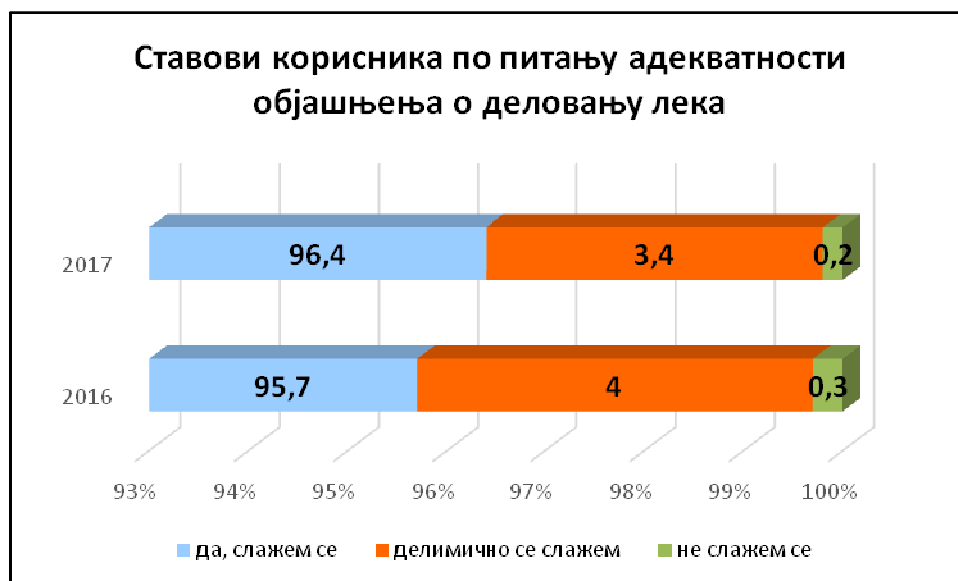


Графикон 5. Процентуални приказ ставова испитаника у слагању са изјавом да су задовољни пажњом са којом их је слушао фармацеут



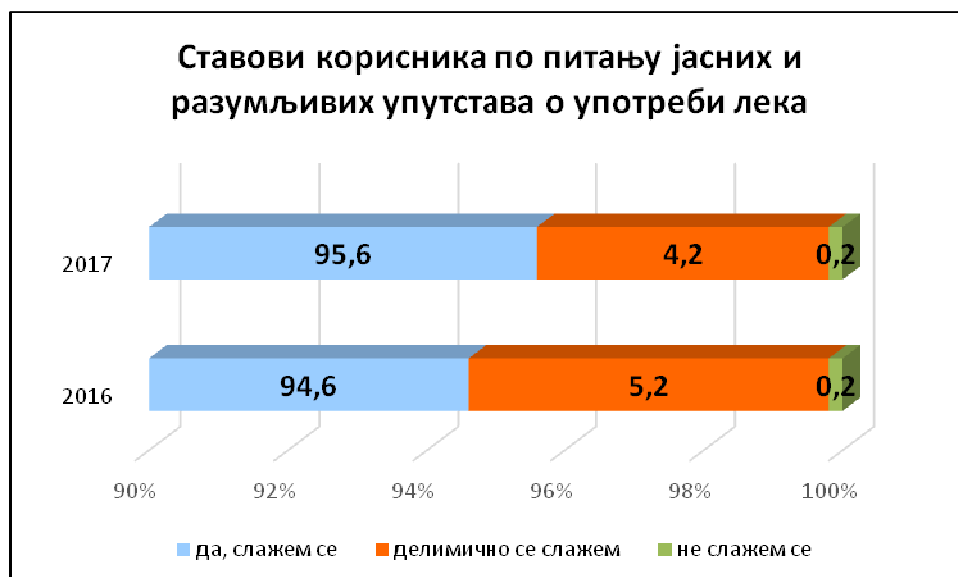
Кроз испитивање задовољства корисника анализирани су услуге фармацеута у апотекама, а везано за услуге приликом издавања лекова на рецепт. Анализирани су питања редом: да ли је на адекватан начин објаснио/ла деловање лека, пружио/ла јасна и разумљива упутства како да употребљавам мој лек, упозорио/ла 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. Добијени резултати јасно показују задовољство испитаника свим елементима услуга. Корисници су најзадовољнији елементом услуге: на адекватан начин објаснио/ла деловање лека (или проверио/ла да ли то већ знам) – 96,4%, а најмање задовољних корисника је елементом услуге: упозорио/ла ме на могуће интеракције лека/ова које употребљавам – 87,6%. Ови резултати приказани су на графиконима 6, 7, 8, 9 и 10.

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



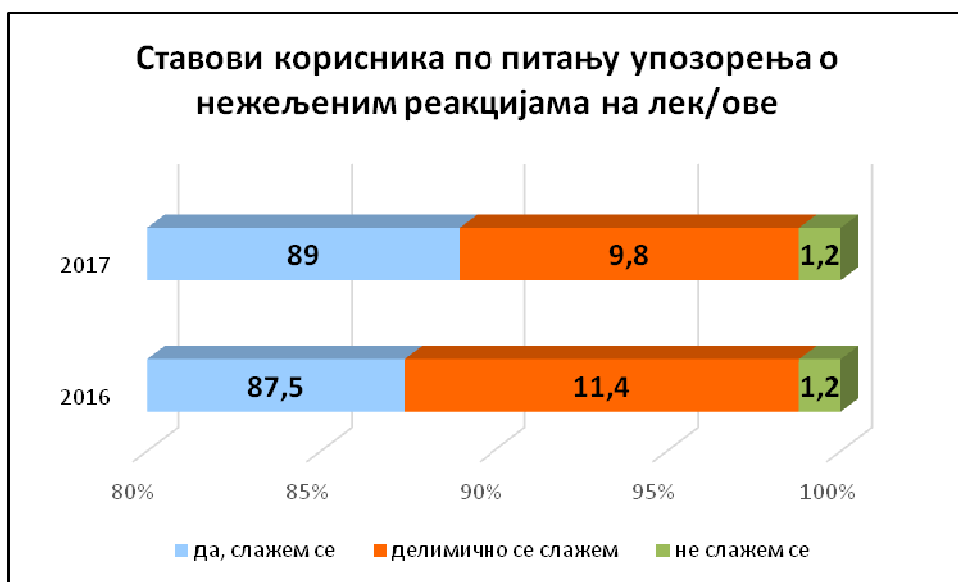
Највише испитаника се слаже са изјавом да им је запослени на адекватан начин објаснио деловање лека или проверио да ли они то већ знају у апотекама у приватном власништву (96,8%), а најмање у апотекама у државном власништву (95,5%).

Графикон 7. Задовољство корисника по питању јасних и разумљивих упутстава о употреби лека



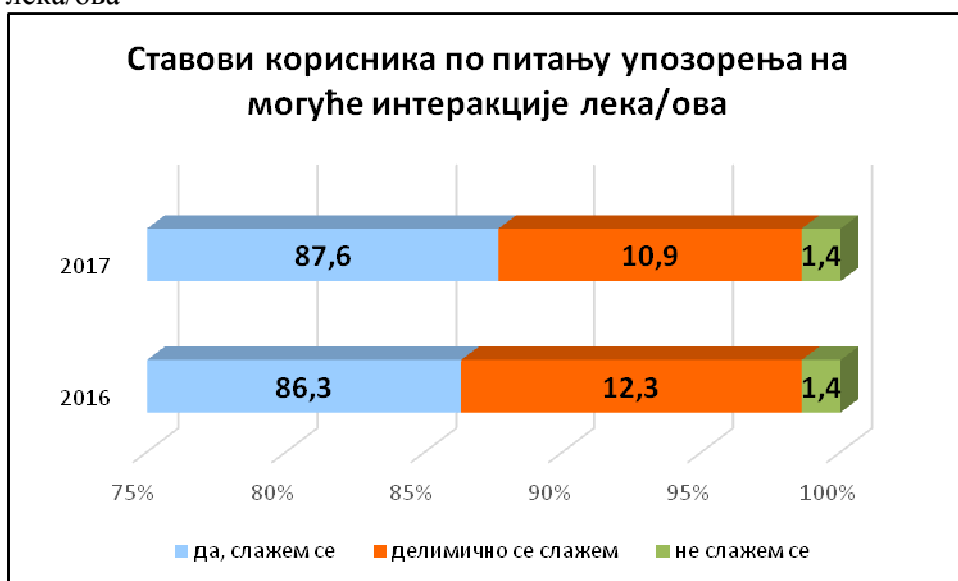
Највише испитаника се слаже са изјавом да су од запослених добили јасна и разумљива упутства како да употребљавају свој лек, у апотекама у приватном власништву (96,1%), а најмање у апотекама у саставу домова здравља (93,5%).

Графикон 8. Задовољство корисника по питању упозорења о нежељеним реакцијама на лек/ове



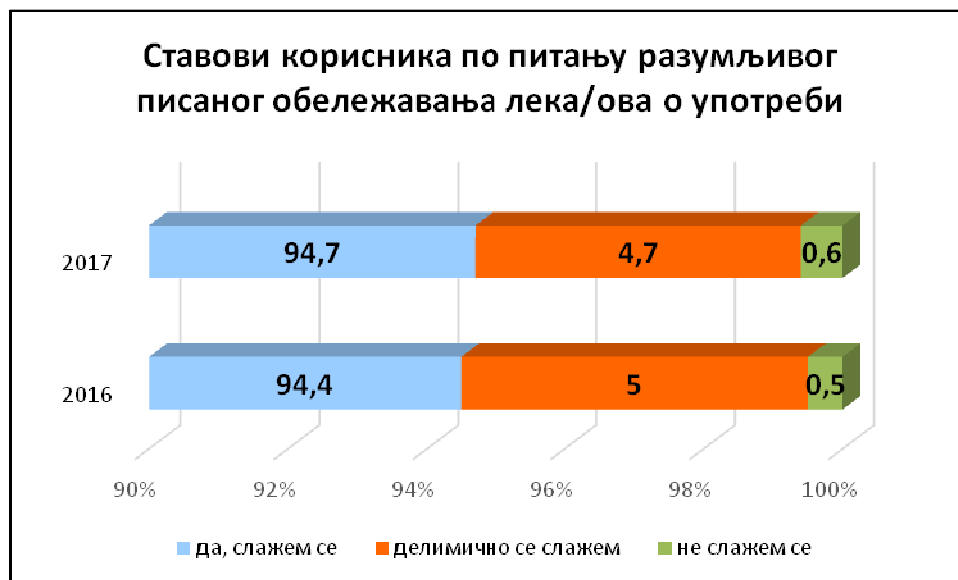
Највише испитаника се слаже са изјавом да су од стране запослених упозорени о нежељеним реакцијама на лек/ове, у апотекама у приватном власништву (90,4%), а најмање у апотекама у саставу домова здравља (78,2%).

Графикон 9. Задовољство корисника по питању упозорења на могуће интеракције лека/ова



Највише испитаника се слаже са изјавом да су од стране запослених упозорени на могуће интеракције између лекова или лека и хране, у апотекама у приватном власништву (89,2%), а најмање у апотекама у саставу домова здравља (71,3%).

Графикон 10. Задовољство корисника по питању разумљивог писаног обележавања лека/ова о његовој употреби



Највише испитаника се слаже са изјавом да су од стране запослених добили разумљиво писано упутство о употреби лека/лекова, у апотекама у приватном власништву (95,3%), а најмање у апотекама у саставу домова здравља (88,8%).

Елементи услуге са којима се није сложио део корисника (1,4%) се односи на следеће: „запослени у апотеци је их упозорио на интеракције са другим лековима или храном” и „запослени у апотеци их је упозорио на могуће нежељене реакције на лек” (1, 2). Преко деведесет процената корисника се сложило са осталим елементима процеса 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 (96,4%); пружио јасна и разумљива упутства о употреби лека или проверио да ли они то већ знају (95,6%); обележио лек читљивим и разумљивим упутством за употребу (94,7%). Резултати степена слагања са елементима процеса услуге у 2017. години са 2016. годином приказани су на графиконима 6–10.

Просечна оцена општег (свеукупног) задовољства корисника фармацеутском услугом пруженом у апотеци износила је 4,64 и највиша је од 2008. године, од када се прати овај показатељ (графикон 11).

Графикон 11. Приказ средњих вредности задовољства корисника пруженом услугом у апотеци за период 2008–2017.

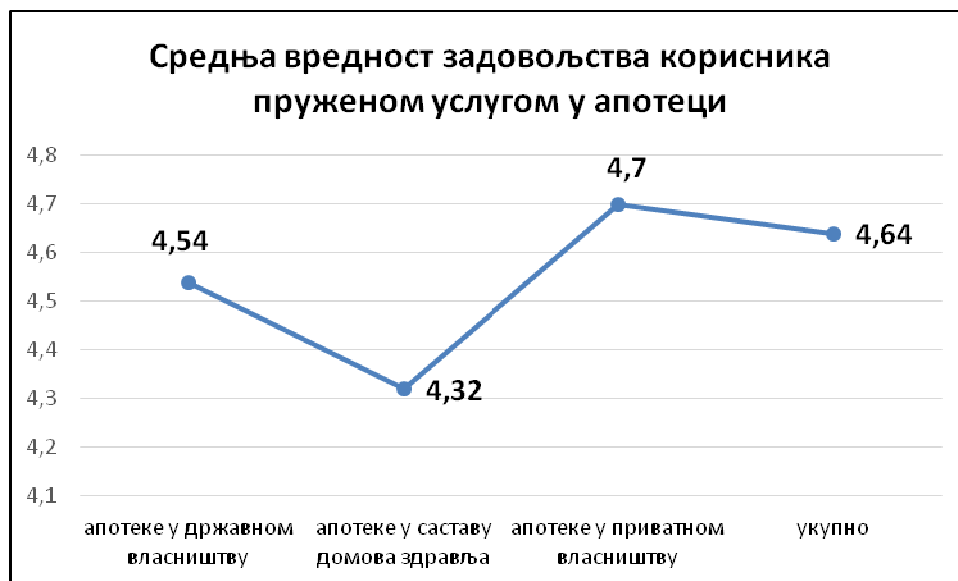


Као и претходних година највећи проценат веома задовољних корисника је у апотекама у приватном власништву (76,7%), али и проценат веома незадовољних корисника је највиши у апотекама у приватном власништву (1,6%) (табела 5 и графикон 12).

Табела 5. Процентуални приказ општег задовољства корисника пруженом услугом у апотекама

Опште задовољство корисника пруженом услугом у апотеци					
Тип апотеке	веома незадовољан	незадовољан	ни задовољан ни незадовољан	задовољан	веома задовољан
Апотека у државном власништву	1	0,2	2	36,6	60,1
Апотека у саставу дома здравља	1,1	0,4	4,5	54	40,1
Апотека у приватном власништву	1,6	0,2	1,5	20,1	76,7
Укупно	1,4	0,2	1,8	26,7	69,9

Графикон 12. Средње вредности задовољства корисника пруженом услугом у апотеци у односу на тип апотеке у 2017. години



ЗАКЉУЧАК

Корисници су исказали висок степен општег (свеукупног) задовољства услугом пруженом у апотеци. Као и у претходним годинама најзадовољнији су корисници услуга апотека у приватном власништву, а најмање задовољни корисници услуга апотека у саставу домова здравља.

Иако су процедуре за набавку лекова кроз које пролазе апотеке у државном власништву, као и апотеке у саставу домова здравља устаљене већ пар година, ипак је и даље присутно мање задовољство корисника када се ради о снабдевености лековима, јер такви процеси им не дозвољавају флексибилност, па самим тим и конкурентност у односу на апотеке у приватном власништву.

Већина услуга које се пружају у апотекама су стандардизоване, о чему говоре и јако слични ставови испитаника.

ЛИТЕРАТУРА

1. Lin F-H, Tsai S-B, Lee Y-C, Hsiao C-F, Zhou J, Wang J, et al. Kano's model and customer satisfaction. *Empirical research on PLoS ONE* 12(9): e0183888: 2017. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0183888>
2. Rahmani Z, Ranjbar M, Asgar Nadi Gara A, Heidari gorji MA. The study of the relationship between value creation and customer loyalty with the role of trust moderation and customer satisfaction in Sari hospitals. *Electronic Physician* (ISSN: 2008-5842). 2017; 9(6): 4474-8. DOI: <http://dx.doi.org/10.19082/4474>.
3. Maryam Y, Hamed A, Marzieh J. The impact of the customer relationship management on organizational productivity, customer trust and satisfaction by using the structural equation model: A study in the Iranian hospitals. *Journal of Education and Health Promotion*. 2017; 6 (1):6-6.
4. Traverso M. L., MacKeigan L. D. Instruments for measuring patient satisfaction with pharmacy services in the Spanish language. *Pharmacy World and Science*. 2005; 27(4): 281-4.

ПРИЛОГ

Упитник о задовољству корисника фармацеутском услугом пруженом у апотеци, дистрибуција одговора у валидним процентима, Србија, 2017.

МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА
Републике Србије



ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ
„Др Милан Јовановић Батуг”



1. Пол:

Мушки	38,6
Женски	61,4

2. Просечне године старости: 49,33±16,01

3. Завршена школа:

Незавршена основна школа	1,3
Основна школа	11,2
Средња школа	51,8
Виша и висока школа	35,8

4. Како оцењујете материјални положај ваше породице?

Веома лош	3,5
Лош	11,1
Осредњи	44,2
Добар	33,9
Веома добар	7,3

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

До 2 пута	9,1
3 до 5 пута	22
6 пута и више	68,9

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

Не чекам дуже од 5 минута	79,9
Чекам између 5 и 10 минута	17,3
Чекам између 10 и 20 минута	2,3
Чекам преко 20 минута	0,4

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	89,8	8,6	1,6
б) Део простора у апотеци који је намењен за чекање пацијената/корисника је довољно велики	88,8	9,9	1,3
в) У апотеци има довољан број радних места за рецептурним пултом за рад са пацијентима/корисницима	86,2	11,7	2,1
г) Простор у апотеци је организован тако да ми је обезбеђена приватност/поверљив разговор	77,7	17,6	4,7

8. Како оцењујете снабдевеност апотеке?

Веома незадовољан/а	1,2
Незадовољан/а	0,6
Ни задовољан ни незадовољан/а	3,9
Задовољан/а	37,8
Веома задовољан/а	56,6

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	97,7	2,1	0,2
б) Провео/ла довољно времена у разговору са мном	93,6	6	0,4
в) Пажљиво ме слушао/ла	96,2	3,6	0,2

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)	96,4	3,4	0,2
б) Пружио/ла јасна и разумљива упутства како да употребљавам мој лек (или проверио/ла да ли то већ знам)	95,6	4,2	0,2
в) Упозорио/ла ме на могуће нежељене реакције на лек/ове које употребљавам	89,0	9,8	1,2
г) Упозорио/ла ме на могуће интеракције лека/ова које употребљавам (лек са другим леком или лек са храном)	87,6	10,9	1,4
д) Обележио мој/е лек/ове са читљивим и разумљивим писаним упутством за употребу	94,7	4,7	0,6

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

Веома незадовољан/а	1,4
Незадовољан/а	0,2
Ни задовољан ни незадовољан/а	1,8
Задовољан/а	26,7
Веома задовољан/а	69,9