

Задовољство корисника
услугама и радом апотека –
основ за унапређење
квалитета и безбедности

Сања Јовић

-
- 13. децембар 2011. - испитивање задовољства корисника услугама пруженим у апотекама - седми пут
 - 34 ЗУА које се налазе у оквиру плана мреже државних здравствених установа
 - Одабир апотека у саставу ЗУА - случајним узорком, 15% од укупног броја апотека у саставу ЗУА
 - једнодневна популација свих корисника у одабраним апотекама

-
- Завршном обрадом и приказом резултата обухваћене су тридесет и три установе (сви осим Апотеке Панчево)
 - 9178 упитника
 - Одзив корисника у апотекама је био 66,01 %

Социодемографске карактеристике

- профил пацијента-корисника услуге апотеке остао исти као и претходних година
- најчешће особа женског пола (55,77%), просечних година - 50, средњег образовања, осредњег материјалног положаја

Учесталост посете апотекама

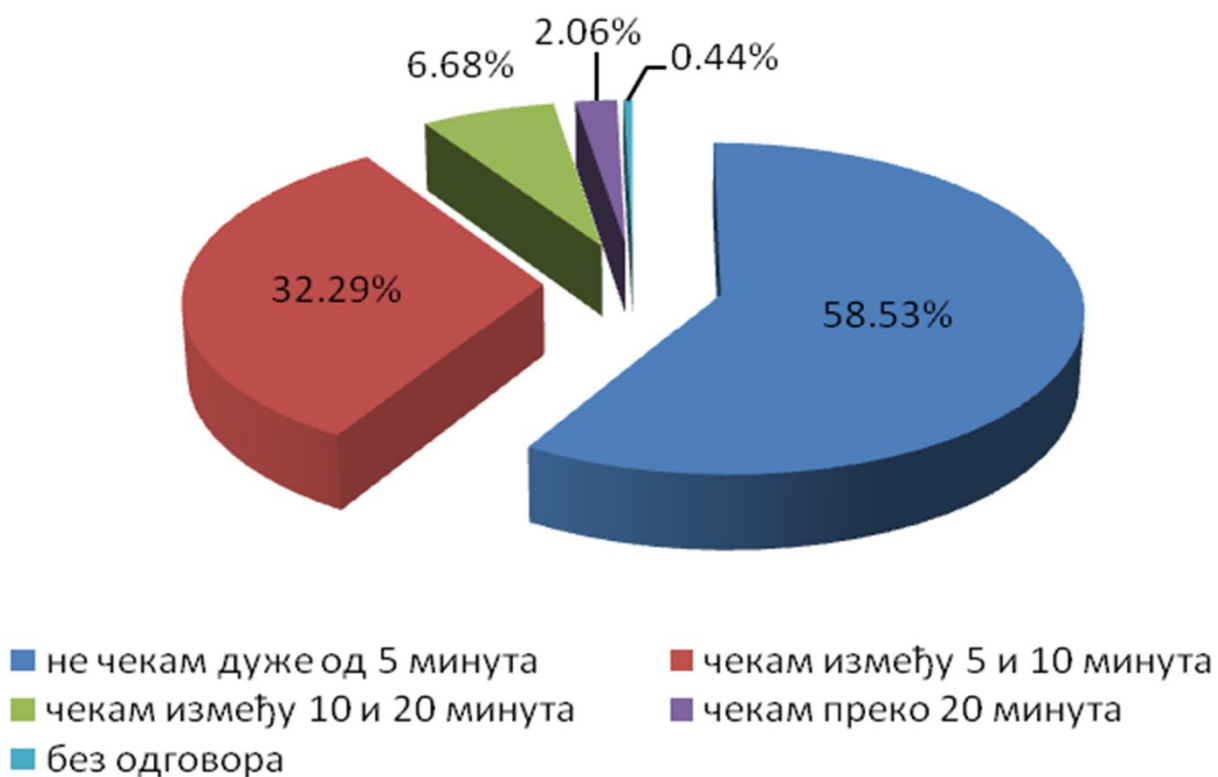
Табела 1. Резултати испитивања задовољства корисника у апотекама -посета апотекама у последњих 12 месеци за период 2005-2011. године

Колико сте пута посетили апотеку у последњих 12 месеци:							
Број посета	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
до 2 пута	6,74%	7,31%	7,52%	6,52%	6,23%	8,52%	8,61%
3 до 5 пута	19,94%	20,37%	19,28%	17,71%	17,78%	21,97%	22,04%
6 пута и више	72,60%	72,11%	72,68%	75,16%	75,20%	68,94%	68,74%
погрешан унос	/	/	0,07%	0,05%	0,06%	0,06%	0,07%
без одговора	0,70%	0,21%	0,44%	0,55%	0,73%	0,51%	0,54%

- нејвећи број испитаника апотеку посећују више од шест пута, али проценат се смањιο у односу на претходне године, а повећава се проценат корисника који посећују апотеку 3 - 5 пута

Дужина чекања

Слика 1. Дужина чекања у реду, при посети апотеци у циљу преузимања лекова прописаних на рецепт



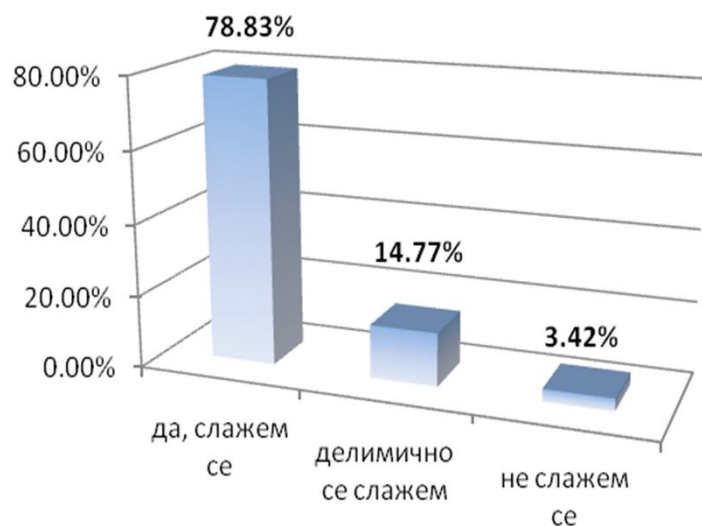
2010. године 61,12% није чекао дуже од 5 минута

Локација апотеке

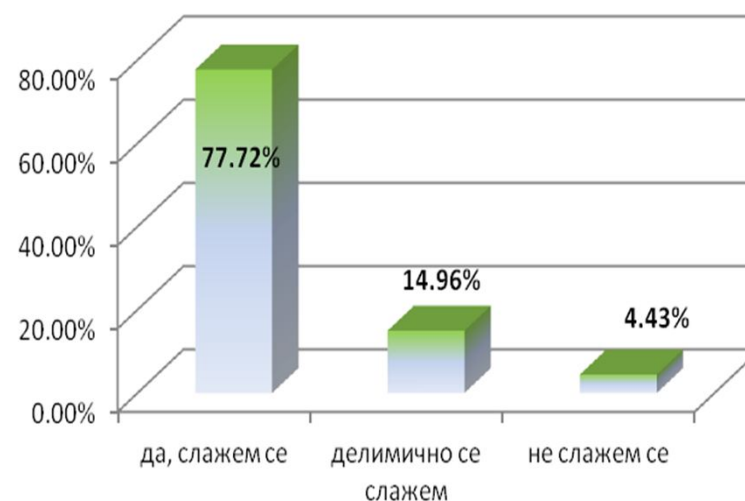
- На питање задовољства корисника локацијом апотека, највећи проценат испитаника (89,69%) је изјавио да им у потпуности одговара локација апотеке, а 7,21% да им делимично одговара локација.

Просторна организација апотеке

Слика 2. део простора у апотеци који је намењен за чекање пацијената/корисника је довољно велики



Слика 3. У апотеци има довољан број радних места за рецептурним пултом за рад са пацијентима/корисницима



- Што се тиче питања о обезбеђеном простору за поверљив разговор 85,06% испитаника се слаже у потпуности или делимично се слаже да је овакав простор обезбеђен, а 10,52% се уопште не слаже са овом изјавом

Снабдевеност апотеке

**Табела 2. Резултати испитивања задовољства корисника у апотекама
елементи услуге: снабдевеност у периоду 2005-2011. год.**

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

Снабдевеност апотеке је добро оцењена и задовољство овим елементом

услуге је континуирано расло до 2009. године, а затим бележи пад:

% задовољних и веома задовољних је 80,04 - 86,77 - 87,28 - 88,58 - 89,95 - 89,75 - 87,91
током 2005--2011. године

Међусобни однос пацијената-корисника и запослених у апотекама

- 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.
- Преко 80% испитаника се изјаснило да се потпуно слаже са овим изјавама и то редом:
 - љубазност - 92,73% (2010. 94,00%)
 - посвећено време за разговор - 82,81% (2010. 83,71%)
 - пажљиво слушање - 86,55% (2010. 88,16%)

Аспекти услуге приликом издавања лекова на рецепт

■ Резултати по питањима:

Фармацеут је

- на адекватан начин објаснио/ла деловање лека - **91,38%** (2010. 92,52%)
- пружио/ла јасна и разумљива упутства како да употребљавам мој лек - **89,96%** (2010. 91,31%)
- упозорио/ла ме на могуће нежељене реакције на лек/ове које употребљавам - **80,10%** (2010. 81,13%)
- упозорио/ла ме на могуће интеракције лека/ова које употребљавам - **79,42%** (2010. 80,40%)
- обележио мој/е лек/ове са читљивим и разумљивим писаним упутством за употребу - **87,65%** (2010. 89,95%)

Задовољство корисника услугом



- На основу општег питања о укупном задовољству корисника услугом пруженом у апотекама, незнатно се повећао број незадовољних (2010 - 1,21%, а 2011 – 1,55%), а смањио се број веома задовољних у односу на 2010. годину (2010 - 57,26% и 2011 – 54,28%) али се може рећи да је и ове године исказано значајно високо задовољство корисника: 92,66% задовољних и веома задовољних

Резиме

- Задовољство корисника у погледу дужине чекања се смањило у односу на 2010. годину
- Порастао је број испитаника који су задовољни бројем радних места за рецептурним пултом и обезбеђеношћу приватности за разговор
- током периода 2005-2009. године задовољство корисника снабдевеношћу апотеке је континуирано расло, а од 2010.год бележимо постепени пад задовољства корисника.
- у испитивању обављеном 2011. године, највећи проценат веома задовољних испитаника у односу на све елементе услуге, показује елемент љубазност запослених у комуникацији са пацијентима-корисницима 92,73%

Поглед унапред-мере за унапређење

Организационе мере:

- дужина чекања у апотеци
- снабдевеност

Однос ка корисницима

- Посветити довољно времена и слушати

Интервенције фармацеута и безбедност:

- нежељене реакције и интеракције