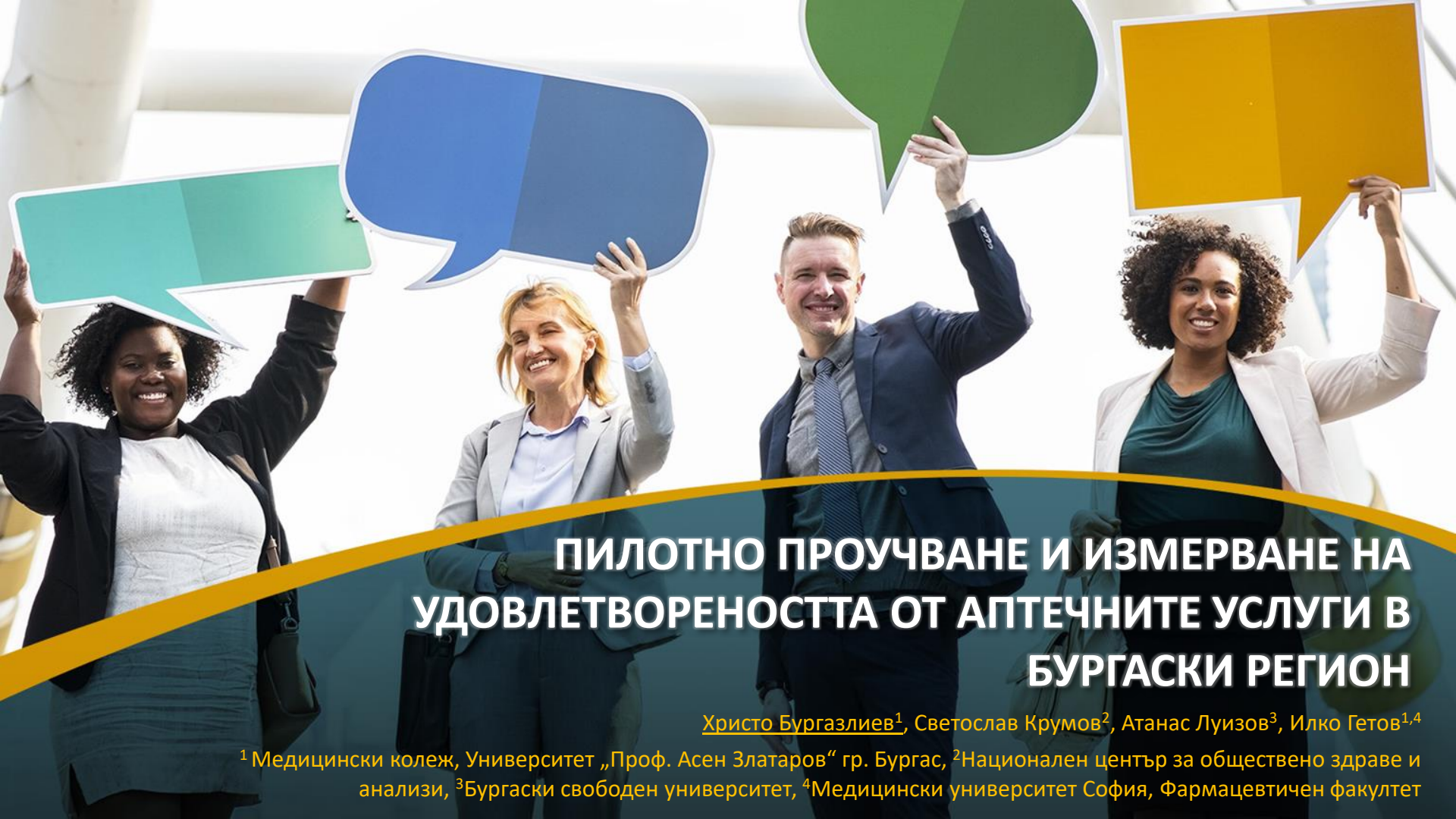


A photograph of four diverse business professionals (two women and two men) standing outdoors, smiling and holding up large, colorful speech bubble cutouts. The speech bubbles are green, blue, green, and yellow. A yellow curved banner is overlaid on the bottom half of the image, containing the title and authors.

ПИЛОТНО ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА ОТ АПТЕЧНИТЕ УСЛУГИ В БУРГАСКИ РЕГИОН

Христо Бургазчиев¹, Светослав Крумов², Атанас Луизов³, Илко Гетов^{1,4}

¹ Медицински колеж, Университет „Проф. Асен Златаров“ гр. Бургас, ² Национален център за обществено здраве и анализи, ³ Бургаски свободен университет, ⁴ Медицински университет София, Фармацевтичен факултет

I. Цел на изследването

Настоящото проучване има за цел да проучи и измери удовлетвореността на посетителите в аптеки за обслужване на граждани в Бургаския регион от предоставяните фармацевтични дейности и услуги, аптечно обслужване и очакванията за подобряването им.



II. Материал и методи

- ✓ Използван е методичен подход за непряка индивидуална анонимна анкета с анкетен фиш от предварително обучени анкетъори на терен (в **30 аптеки** на територията на Бургаски регион) в периода **01 май – 30 юни 2019 г.**
- ✓ Съвкупността включва само български граждани, навършили **18 г.**



1. Етапи на проучването

Подготвителен етап

- Преглед на литература и вторични данни;
- Поставяне на цел и задачи на проучването;
- Дефиниране на целевата съвкупност, определяне на типа и обема на извадката, избор на метод за събиране на първични данни;
- Разработване на въпроси и анкетен фиш.

Пробно проучване

- Тестване на анкетния фиш;
- Модификация на въпроси и скали.

Събиране на първични данни

- Инструктаж на анкетаторите;
- Събиране на данните;
- Контрол.

Анализ

- Кодиране на данните;
- Статистически анализ.

Изготвяне на доклад

- Текстово и графично представяне на резултатите.

2. Данни за извадката

Проучването обхваща **789** респондента на възраст **от 18 до 91 г.**

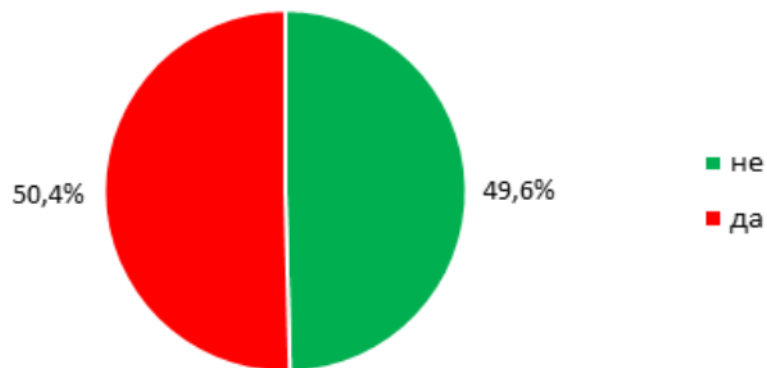
Основната част (**81.5%**) от респондентите са интервюирани в аптеки на територията на гр. Бургас, а в другите 4 населени места делът на респондентите е между **3.8%** и **5.8%** от извадката.

	n	%
Населено място		
Бургас	647	81.5
Айтос	41	5.2
Карнобат	30	3.8
Несебър	30	3.8
Созопол	46	5.8

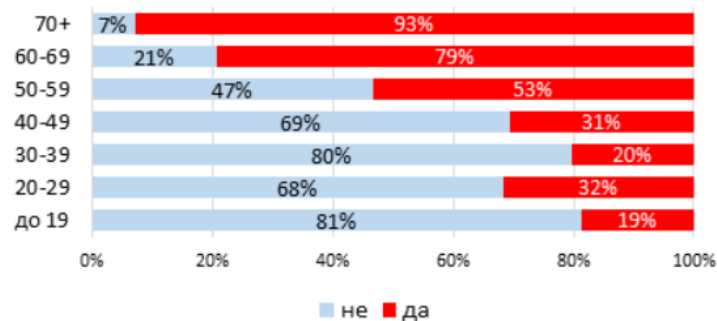
	n	%
Пол		
Мъже	312	39.4
Жени	479	60.6
Възраст		
до 19	16	2.0
20 - 29	104	13.2
30 - 39	147	18.6
40 - 49	137	17.4
50 - 59	122	15.5
60 - 69	136	17.2
над 69	127	16.1
Образование		
Основно	71	9.4
Средно	389	51.7
Висше	293	38.9
Месечни доходи		
до 560 лв.	223	32.5
над 560 лв. до 1000 лв.	317	46.1
над 1000 лв.	147	21.4
Местоживееене		
Столица	8	1.1
Голям град	535	72.5
Малък град	141	19.1
Село	54	7.3

2.1 Наличие на диагностицирано заболяване

Фиг. 2.1 Наличие на диагностицирано заболяване



Фиг. 2.2 Наличие на диагностицирано заболяване
в зависимост от възрастта



III. Характеристики на аптеките (1)

Персонал – обобщаващи характеристики

Персонал	Средно	Медиана	Мода	Стандартно отклонение
Магистър фармацевт	1.88	1.5	1.0	1.296
Помощник фармацевт	2.25	2.0	2.0	1.294
Други	0.92	1.0	1.0	0.929

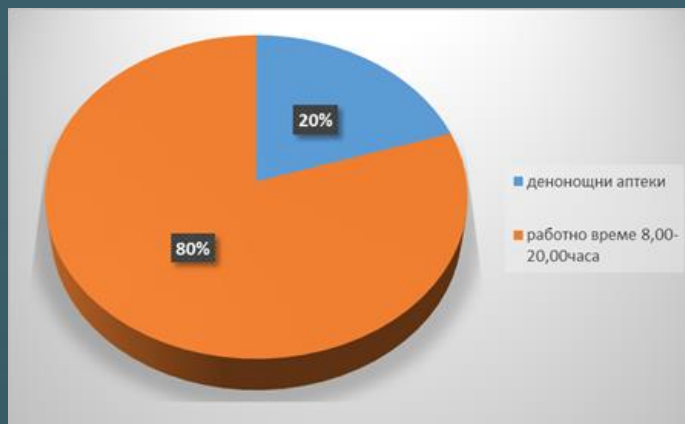
Помощник-фармацевти, работещи в аптеките

Брой помощник-фармацевти	%
0	4.2
1	20.8
2	50.0
3	4.2
4	12.5
5	8.3

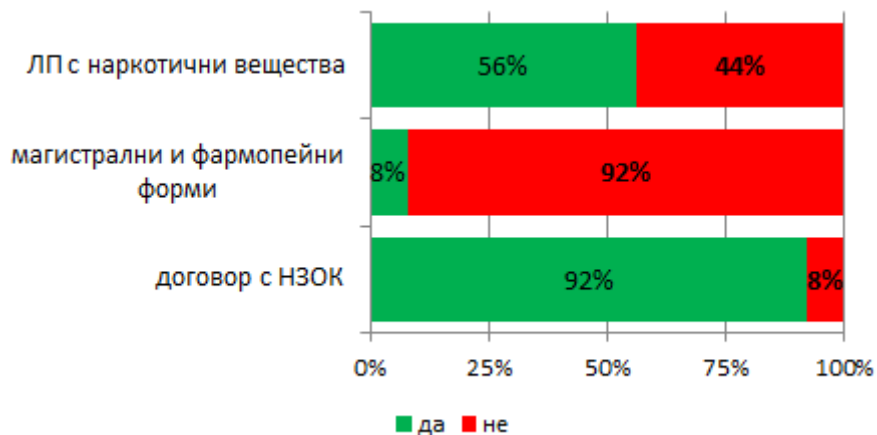
- ✓ В половината от аптеките попадащи в извадката работи **един магистър-фармацевт**.
- ✓ В 37.5% от аптеките работят по **двама магистър-фармацевти**.
- ✓ В 12.5% - работят по **пет магистър-фармацевти**.
- ✓ В половината от аптеките, броят на работещите **помощник-фармацевти е две**.

III. Характеристики на аптеките (2)

ФИГ. 1



ФИГ. 2



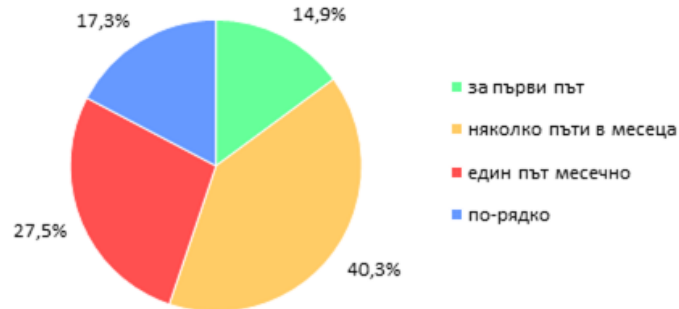
ФИГ. 3



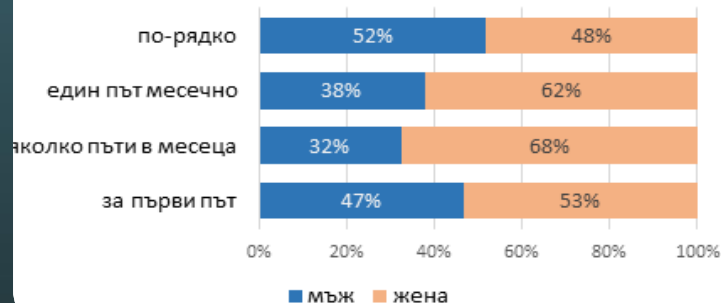
IV. Удовлетвореност от обслужването

4.1. Честота на посещение (1)

Фиг. 4.1 Честота на посещение на аптека (n=794)

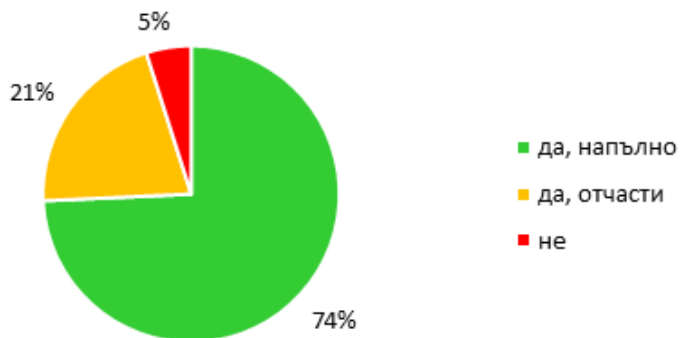


Фиг. 4.2 Честота на посещение на аптека в зависимост от пола



4.1. Честота на посещение (2)

Фиг. 4.3 Купихте ли това, за което посетихте
аптеката?



4.2. Значение на външния вид на аптеката

Значението на външния вид на аптеката е измерено със **7-степенна** Ликертова скала, като **0** означава „**никакво значение**“, а **6** – „**изключително значение**“.

Табл. 4.1 Значение на външния вид на аптеката – едномерно разпределение

Значение	n	Относителен дял (%)	Кумулативен дял (%)
0 – без значение	43	5.4	5.4
1	31	3.9	9.3
2	43	5.4	14.7
3	88	11.1	25.8
4	121	15.2	41.1
5	151	19.0	60.1
6 – от изключително значение	317	39.9	100.0

Удовлетвореността от обслужването е измерена, чрез **11-степенна** Ликертова скала от **0** – „напълно неудовлетворен“ до **10** – „напълно удовлетворен“.

Ниска удовлетвореност (от 0 до 3)

Средна удовлетвореност (от 4 до 6)

Висока удовлетвореност (от 7 до 10)

Значение	n	Относителен дял (%)	Кумулативен дял (%)
0 – напълно неудовлетворен	1	0.1	0.1
1	13	1.6	1.7
2	7	0.9	2.6
3	15	1.9	4.5
4	13	1.6	6.2
5	31	3.9	10.1
6	22	2.8	12.8
7	38	4.8	17.6
8	90	11.3	29.0
9	123	15.5	44.5
10 – напълно удовлетворен	441	55.5	100.0

4.3. Удовлетвореност от обслужването (1)

Според възрастта

Най-висока удовлетвореност:

- групи между 60-69 години и над 70 години.

Най-ниска удовлетвореност:

- групи между 20-29 години.



Според доходите

Най-висока удовлетвореност:

- респонденти с доходи до 560 лв.

Най-ниска удовлетвореност:

- респонденти в най-високата доходна група.



4.3. Удовлетвореност от обслужването (2)

Според образованието



Основно



Средно



Висше



4.3. Удовлетвореност от обслужването (3)

Според местоживеенето

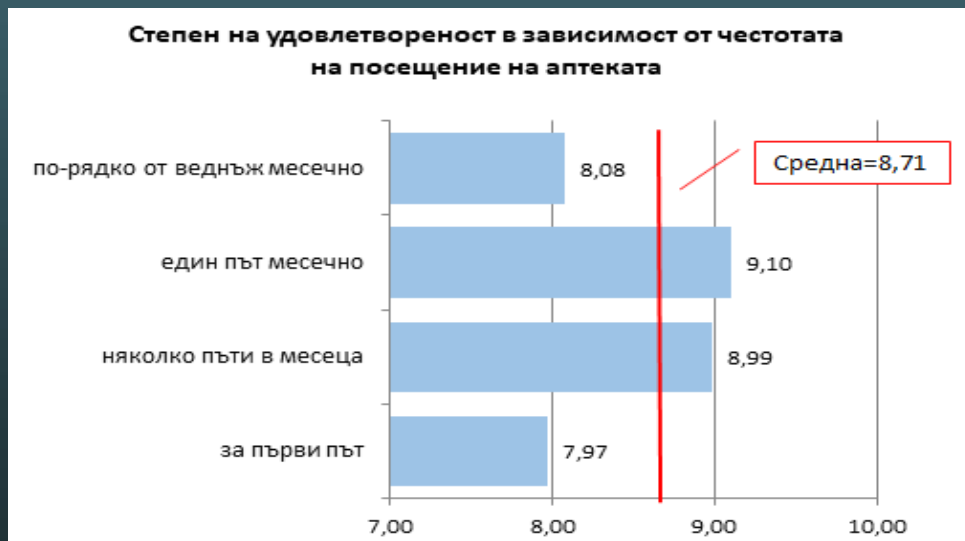
Най-висока удовлетвореност:

- групи живеещи в села и малки градове

Най-ниска удовлетвореност:

- групи живеещи в голям град.

Според честота на посещение





4.3. Удовлетвореност от обслужването (4)

Според предлаганите услуги

Висока удовлетвореност:

- респонденти посетили аптека без договор с НЗОК.

Ниска удовлетвореност:

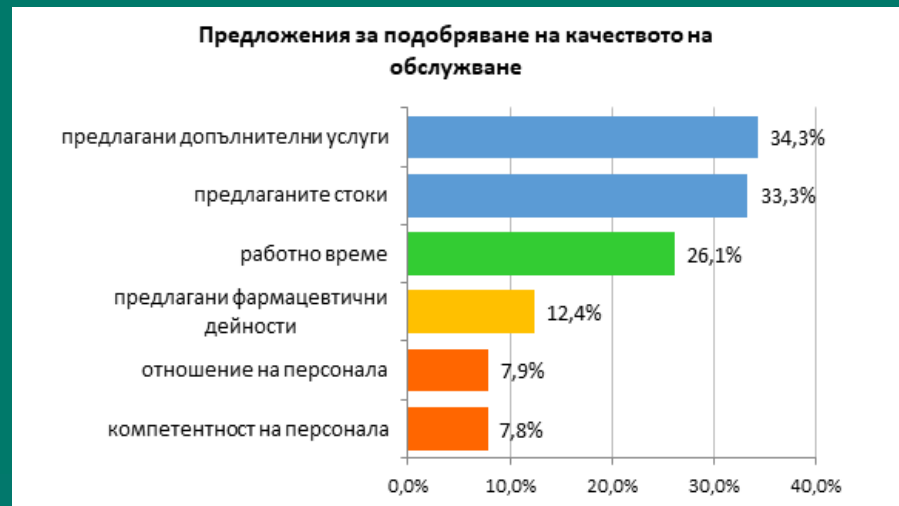
- респонденти посещаващи аптека, която има договор с НЗОК.

Според наличието на свързаност на аптеките

Аптеките, които са част от верига с повече от **4 аптеки**, постигат по-висока удовлетвореност в сравнение с аптеките, които са част от по-малка верига **(до 4 аптеки)**.

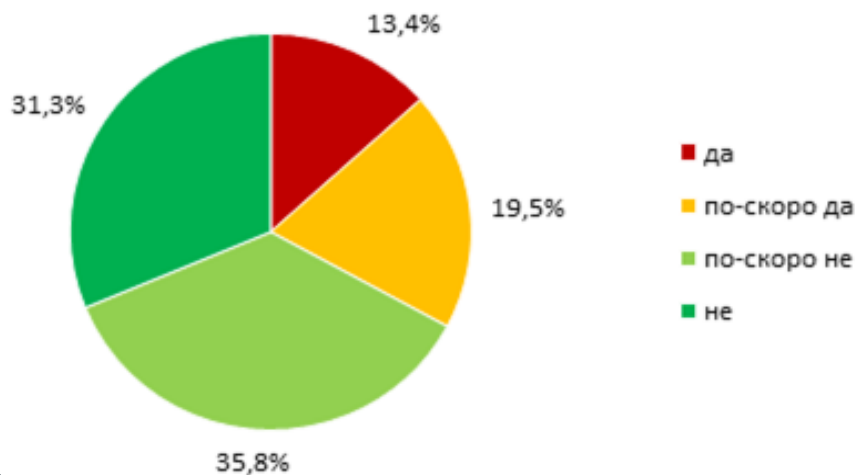
4.4. Предложения за подобряване на качеството на обслужване в аптеките

*Най-малко насоки за
подобрене,
респондентите виждат
в поведението на
обслужващите ги
магистър-фармацевти!*



V. Намерение за следващи посещения в аптеката

Намерение за посещение на друга аптека



2/3 от респондентите **не биха сменили** аптеката, която посещават обикновено.

Тези, които биха го направили категорично, са само **13.4%**.

В допълнение

Удовлетвореност според вида и броя на персонал в аптека

ВИСОКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ:

- При наличие на повече от 3 – ма маг.-фарм. в аптека.

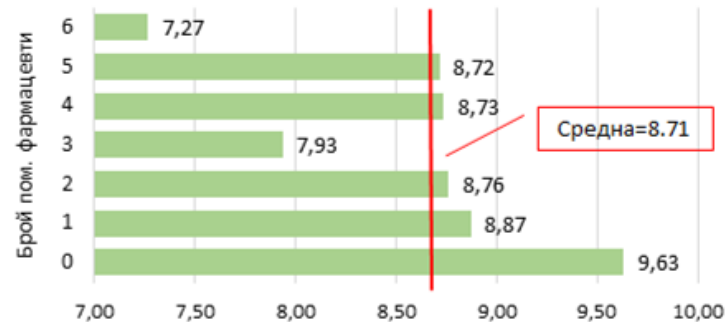
Удовлетвореност според броя на магистър-фармацевти



ВИСОКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ:

- При липса на помощник-фармацевти в аптека.

Удовлетвореност според броя на помощник-фармацевти

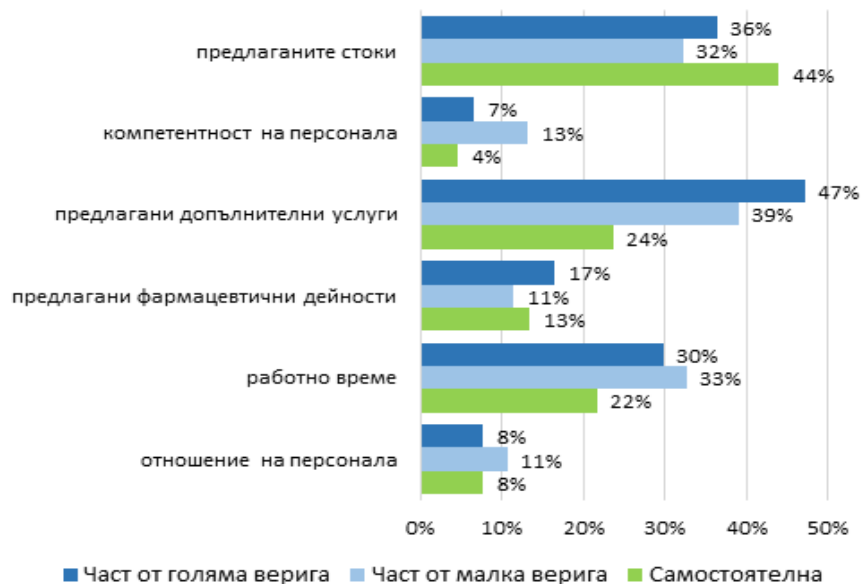


Удовлетвореност според вида на аптеката

ПРЕПОРЪКИ:

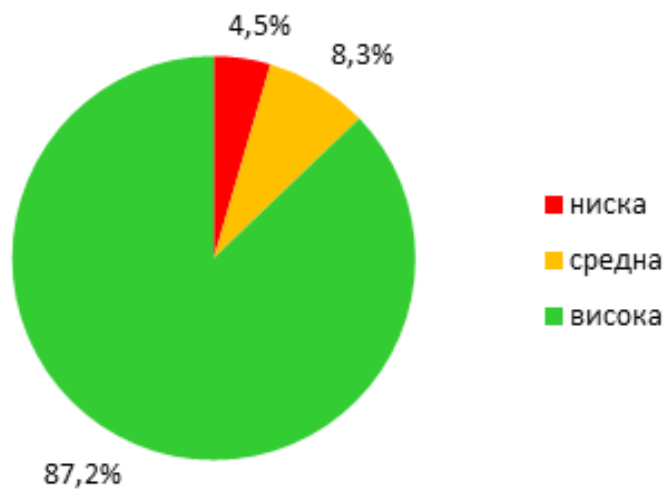
- ✓ подобряване на отношението на персонала;
- ✓ подобряване на работното време;
- ✓ подобряване на предлаганите фармацевтични услуги;
- ✓ подобряване на предлаганите допълнителни услуги;
- ✓ подобряване на компетентността на персонала;
- ✓ повече изисквания към предлаганите стоки се отчитат при самостоятелните аптеки.

Препоръки според типа на аптеката



В заключение

Степен на удовлетвореност



Въпроси?



ЗА КОНТАКТИ:

hristo.burgazliev.bs@gmail.com