

## MERENJE NIVOVA ZADOVOLJSTVA LEKARA I FARMACEUTA MEĐUSOBNOM PROFESIONALNOM SARADNJOM

Gordana Švonja Parezanović  
Medicinska škola "7. April", Novi Sad

## MEASURING LEVELS OF SATISFACTION OF PHYSICIANS AND PHARMACISTS FROM THEIR INTERPROFESSIONAL COOPERATION

Gordana Švonja Parezanovic  
School of Nursing "7. April", Novi Sad, Serbia

### SAŽETAK

*Cilj.* Zdravstveni sistem je veoma složen, a ishod lečenja pacijenata zavisi od zdravstvenih radnika iz više disciplina od kojih se zahteva da međusobno saraduju. Cilj ovog istraživanja bio je da se proceni stepen zadovoljstva profesionalnom saradnjom između farmaceuta i lekara, uz analizu vrste zaposlenja, pola i godina iskustva.

*Metode.* Istraživanje je sprovedeno anonimnim anketnim upitnikom na teritoriji Novog Sada tokom februara 2013. godine. Anketirano je ukupno 112 farmaceuta i lekara. Zadovoljstvo međusobnom saradnjom procenjivalo se skalom od 1 do 5.

*Rezultati.* Ukupna ocena zadovoljstva saradnjom između farmaceuta i lekara iznosi 3,68. Ocena zadovoljstva lekara u saradnji sa farmaceutima iznosi 3,75, a farmaceuta 3,58. Najnezadovoljniji saradnjom su farmaceuti zaposleni u državnim apotekama, koji su svoje zadovoljstvo ocenili ocenom 3,12, a najzadovoljniji lekari koji rade u privatnoj praksi ocenom 4,33.

*Zaključak.* Na osnovu celokupnih prikupljenih podataka može se zaključiti da je potrebno poboljšati saradnju između lekara i farmaceuta, što bi dovelo do veće motivacije zaposlenih, a time i do poboljšanja zdravstvene zaštite pacijenta.

**Ključne reči:** lekari; farmaceuti; ponašanje u saradnji.

### ABSTRACT

*Objective.* The health care system is a very complex system and patient care depends on various health care providers' need to cooperate. The objective of this research is to evaluate the degree of satisfaction from professional cooperation between physicians and pharmacists, along with the analysis of work place, gender and years of experience of the subjects.

*Methods.* The research was done by an anonymous questionnaire on the territory of Novi Sad during February 2013. In total, there were 112 physicians and pharmacists surveyed. The satisfaction obtained from mutual cooperation was graded from 1 to 5.

*Results.* The total satisfaction score between physicians and pharmacists is 3.68. The level of satisfaction of doctors' cooperation with pharmacists is 3.78 and it is 3.58 of pharmacists. The most unsatisfied with the cooperation are the pharmacists that work in state-owned pharmacies, who rated their satisfaction with a score of 3.12, and the most satisfied physicians are the ones that have their own practice with a score of 4.33.

*Conclusion.* Based on the total gathered data it can be concluded that it is necessary to improve the cooperation between physicians and pharmacists, which would lead to greater employee motivation, and in itself it would improve the health protection of patients.

**Key words:** physicians; pharmacists; cooperative behaviour.

### UVOD

Zdravstveni sistem je veoma složen, a ishod lečenja zavisi od zdravstvenih radnika iz više disciplina koji treba da odražavaju brigu za dobrobit, dostojanstvo i zdravlje svakog čoveka. Zbog toga se od zdravstvenih radnika zahteva da međusobno saraduju i dopunjuju se pružajući maksimalnu zdravstvenu zaštitu pacijentima (1, 2). Uspešnom komunikacijom u ovom odnosu obezbeđuje se optimalno lečenje i unapređuje zdravstvena zaštita pacijenta (3).

Odnos lekar–farmaceut oduvek je bio ambivalentan i nestabilan. Kada se uvođenjem odredbi Salernskog edikta 1240. godine zajedničko stablo medicine i farmacije

razdvojilo u dve zasebne grane, apotekari su preuzeli monopol nad trgovinom lekovima. Sve do početka XX veka postojali su rivalitet i konkurencija između lekara i apotekara (4, 5). Danas, su uloga i međusobni odnosi lekara i farmaceuta mnogo zahtevniji, ne samo kada je reč o pacijentima nego i o celokupnom sistemu zdravstva. Farmaceuti i lekari ne smeju da budu rivali, već moraju da budu partneri u radu jer savremenu zdravstvenu zaštitu karakteriše timski rad (6). Profesionalni odnos lekara i farmaceuta treba da se zasniva na korektnosti, iskrenosti, poštovanju i razmeni iskustava, a da se pri tome međusobno ne umanjuje ugled nijedne profesije, što doprinosi uspešnosti zdravstvene usluge (7).

Ovakav odnos omogućava da briga o pacijentu bude potpunija, uspešnost terapije veća, a mogućnost greške svedena na minimum. Ovaj vid saradnje predstavlja i preduslov dobre apotekarske prakse (DAP), koja uključuje međusobno poverenje između lekara i farmaceuta po svim pitanjima u vezi sa farmakoterapijom (8). Unapređenje odnosa saradnje između lekara i farmaceuta u razvijenim zemljama je jedan od ključnih zadataka zdravstvene organizacije (9, 10). Da bi se unapredila saradnja, treba izvršiti merenje zadovoljstva saradnjom kod zdravstvenih radnika i proceniti stanje profesionalnog odnosa farmaceuta i lekara (11, 12).

Cilj ovog istraživanja bio je da se proceni zadovoljstvo međusobnom profesionalnom saradnjom farmaceuta i lekara, te utvrdi povezanost mesta zaposlenja, pola i godina radnog iskustva sa nivoom zadovoljstva. Jedan od ciljeva bio je i da se saznaju želje ispitanika, kao i potreba za unapređenjem saradnje.

## ISPITANICI I METODE

Istraživanje je sprovedeno anonimnim anketnim upitnikom na teritoriji Novog Sada u obliku studije preseka, u februaru 2013, prema metodologiji koja je u skladu sa sličnim studijama u ovoj oblasti (5, 7, 10, 11). Procenat odgovora na sprovedenu anketu je 68%, od toga 5% anketiranih nije odgovorilo na sva pitanja, dok su odgovori farmaceuta činili 83%. Kao instrument istraživanja korišćen je upitnik posebno dizajniran za ovu studiju. Anketni upitnik se sastojao iz dva dela. Prvi deo upitnika obuhvatao je opšte podatke (pol, broj godina, godine iskustva u zdravstvu, vrsta zaposlenja), a drugi deo pitanja o zadovoljstvu međusobnom saradnjom. Anketirani su lekari i farmaceuti zaposleni na teritoriji Novog Sada. Zadovoljstvo međusobnom saradnjom procenjivalo se Likertovom skalom od 1 do 5 (1 – potpuno sam nezadovoljan, 5 – potpuno sam zadovoljan). Pri obradi i analizi podataka korišćene su metode deskriptivne statistike, a potom su se razlike dobijenih vrednosti procenjivala  $\chi^2$ -testom.

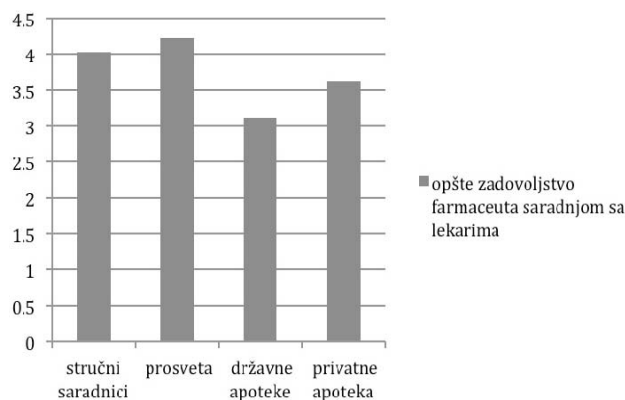
## REZULTATI

Ukupno je ispitano 112 ispitanika, od toga 52 (46%) farmaceuta i 60 (54%) lekara čije su demografske karakteristike prikazane u tabeli 1. Među ispitanicima je bilo više žena – 78%. U odnosu na ukupne godine staža najviše su zastupljeni ispitanici sa 10–20 godina radnog staža u struci. Ispitanici, farmaceuti i lekari, svrstani su u po četiri grupe u zavisnosti od mesta centralnog zaposlenja.

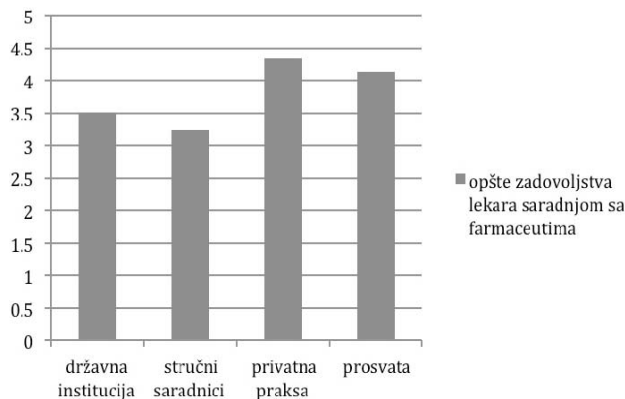
Ukupna ocena zadovoljstva saradnjom između farmaceuta i lekara svih ispitanika iznosi 3,68. Ocena zadovoljstva lekara u saradnji sa farmaceutima iznosi 3,75, a farmaceuta u saradnji sa lekarima 3,58. Primenom neparametrijskih testova ustanovljeno je da postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu saradnjom kod

Tabela 1. Demografske karakteristike ispitanika

Karakteristike	Vrednost
Dob (godine)	39 ± 15,9
Muškarci	25 (22)
Žene	87 (78)
<b>Zaposlenje</b>	
Farmaceuti	
Državne apoteke	17 (33)
Privatne apoteke	19 (37)
Prosveta	8 (15)
Stručni saradnici	8 (15)
Lekari	
Privatna praksa	15 (25)
Prosveta	9 (15)
Državne institucije	23 (38)
Stručni saradnici	13 (22)
<b>Godine iskustva</b>	
> 5	13 (11)
5–10	21 (19)
10–20	67 (60)
> 20	11 (10)



Slika 1. Odnos opšteg zadovoljstva farmaceuta saradnjom sa lekarima



Slika 2. Odnos opšteg zadovoljstva lekara saradnjom sa farmaceutima

lekara i kod farmaceuta. Lekari su zadovoljniji saradnjom sa farmaceutima ( $\chi^2=28,708$ ,  $df = 16$ ,  $p<0,05$ ). Odnos zadovoljstava saradnjom kod farmaceuta prikazan je slikom 1. Najnezadovoljniji saradnjom su farmaceuti zaposleni u državnim apotekama, koji su svoje zadovoljstvo ocenili ocenom 3,12, a najzadovoljniji su farmaceuti koji rade u prosveti koji su ocenili ocenom 4,22.

Odnos zadovoljstava saradnjom kod lekara prikazan je slikom 2. Od lekara najnezadovoljniji su oni koji rade kao stručni saradnici – ocena 3,23, a najzadovoljniji lekari koji rade u privatnoj praksi – 4,33. Primenom neparametrijskih testova ustanovljeno je da postoji statistički visoko značajna razlika u zadovoljstvu saradnjom i godinama iskustva. Naime, ispitanici sa radnim stažom u struci do 5 godina zadovoljniji su saradnjom nego ispitanici koji imaju više od 20 godina radnog staža ( $\chi^2=30,099$ ,  $df=12$ ,  $p<0,05$ ). Ocnom 5 zadovoljstvo saradnjom je ocenilo samo 8% ispitanika, od toga 84% lekara.

Potrebno da se poboljša saradnja između ovih medicinskih radnika ima 87% ispitanika, dok su najveću želju za poboljšanjem saradnje iskazali farmaceuti zaposleni u državnim apotekama. Konfliktne situacije u saradnji s farmaceutima tj. lekarima imalo je 42% ispitanika.

## DISKUSIJA

Na osnovu prikupljenih podataka zaključuje se da su lekari zadovoljniji saradnjom sa farmaceutima, nego farmaceuti saradnjom sa lekarima. Najnezadovoljniji su farmaceuti zaposleni u državnim apotekama. Sa povećanjem godina iskustva u struci zadovoljstvo saradnjom opada, što je izraženije kod farmaceuta. Ne postoji značajna razlika u nivou zadovoljstva između muških i ženskih ispitanika. Prosečna ocena zadovoljstva je vrlo dobar, što ukazuje na potrebu unapređenja saradnje. Optimistično je da je većina ispitanika pokazala želju za poboljšanjem saradnje.

Većina dosadašnjih istraživanja u Srbiji o saradnji medicinskih radnika bavila se saradnjom lekara i medicinskih sestara. Ne postoji nijedno dostupno istraživanje koje se bavi saradnjom farmaceuta i lekara. U razvijenim zemljama postoje mnoga istraživanja o ovoj temi. Kao merni instrument obično se koristi upitnik PPCI (Pharmacist/Physician Collaborative Index), koji je nastao iz potrebe da se napravi adekvatan merni instrument koji bi merio nivo međusobne saradnje farmaceuta i lekara i ukazao na njihovu angažovanost u saradnji (13, 14). Jedno od istraživanja, koje je rađeno u Ajovi, ukazalo je na vrstu problema u saradnji, što je dovelo do bolje saradnje farmaceuta i lekara, a samim tim i razvoja primarne zdravstvene zaštite, i ukazalo na korisnost ovakvih vrsta merenja (15).

Rezultati ovog istraživanja ukazuju na to da u Srbiji farmaceuti i lekari nisu potpuno zadovoljni međusobnom saradnjom, kao i na to gde je saradnja problematična. Sledeći korak ka poboljšanju saradnje treba da bude izrada

mernog instrumenta po uzoru na PPCI, što bi moglo da unapredi saradnju ovih medicinskih radnika.

## LITERATURA

1. Teasdale GM. Quality in healthcare and the quest for improvement. *Scot Med J* 2008; 53: 3–6.
2. Reeves S, Perrier L, Goldman J, Freeth D, Zwarenstein M. Interprofessional education: effects on professional practice and health care outcomes. *Cochrane Database Syst Rev* 2013; 28: 3. CD002213.
3. Bosch-Capblanch X, Abba K, Prictor M, Garner P. Contracts between patients and healthcare practitioners for improving patients' adherence to treatment, prevention and health promotion activities. *Cochrane Database Syst Rev* 2007; 2: CD004808.
4. Walker KM. *Patients and doctors*. Harmondsworth: PenguinBooks Ltd., 1957.
5. Parojčić D, Stupar D, Stupar M. Profesionalni odnos farmaceuta i lekara od 13. do 20. veka – etički i stručni aspekt. *Timočki medicinski glasnik* 2004; 29: 118–26.
6. Bolja primarna zdravstvena zaštita za sve nas – smernice zdravstvene politike za jačanje sistema primarne zdravstvene zaštite u Srbiji od 2010. do 2015. godine. Beograd: Ministarstvo zdravlja Republike Srbije, 2010.
7. Wijesinghe PR, Jayakody RL, De A Seneviratne R. An assessment of the compliance with good pharmacy practice in an urban and rural district in Sri Lanka. *Pharmacoepidemiol Drug Saf* 2007; 16: 197–206.
8. Standardi dobre apotekarske prakse. Nacrt verzija 2. Beograd: Farmaceutska komora Srbije, 2007. ([http://www.farmacija.org/dokumenti/STANDARDI\\_DAP-NACRT\\_ver\\_2.pdf](http://www.farmacija.org/dokumenti/STANDARDI_DAP-NACRT_ver_2.pdf)).
9. The World health report 2006– working together for health. Geneva: World Health Organisation, 2006.
10. Blalock SJ, Roberts AW, Lauffenburger JC, Thompson T, O'Connor SK. The effect of community pharmacy-based interventions on patient health outcomes: a systematic review. *Med Care Res Rev* 2013; 70: 235–66.
11. Brock KA, Doucette WR. Collaborative working relationships between pharmacists and physicians: an exploratory study. *J Am Pharm Assoc* (2003) 2004; 44: 358–65.
12. Shelton PJ. *Measuring and improving patient satisfaction*. Gaithersburg: Aspen Publishers, 2000.
13. Snyder ME, Zillich AJ, Primack BA, et al. Exploring successful community pharmacist-physician collaborative working relationships using mixed methods. *Res Social Adm Pharm* 2010; 6: 307–23.
14. Zillich AJ, Milchak JL, Carter BL, Doucette WR. Utility of a questionnaire to measure physician-pharmacist collaborative relationships. *J Am Pharm Assoc* (2003) 2006; 46: 453–8.