КРЕИРАЊЕ ЕФИКАСНИХ КАНАЛА КОМУНИКАЦИЈЕ ПРЕМА СТАВОВИМА ФАРМАЦЕУТА И ТРЕНДОВИМА У АПОТЕКАРСКОМ СЕКТОРУ СРБИЈЕ

Светлана Стојков¹, Драгана Рајковић²

CREATING EFFICIENT CHANNELS OF COMMUNICATION TOWARDS PHARMACISTS' ATTITUDES AND TRENDS IN PHARMACIES IN SERBIA

Svetlana Stojkov, Dragana Rajković

Сажетак

Препознајући потребу фармацеута за актуелним информацијама на пољу науке, законских регулатива и активностима које спроводи, Фармацеутска комора Србије (ФКС) је покренула часопис Апотекарска пракса (АП) и званичну интернет страницу.

Истраживање је спроведено како би се утврдиле промене у преференцијама и ставовима фармацеута ка различитим каналима информисања, висина информисаности о одређеним садржајима часописа и веб-странице ФКС и одређене демографске промене у периоду 2008–2014. година. Подаци су прикупљени путем добровољне и анонимне онлајн анкете, спроведене у две временске тачке, 2008. и 2014. године.

Анкету је попунило око 12% чланова ФКС. Демографска структура испитаника у посматраном периоду се променила од доминантно средње (41–55 година старости), ка млађој популацији (25–40 година старости). Развој и ширење информационих технологија (ИТ), допринео је повећању доступности интернета на радном месту (са 8% на 54%) и кућним условима (са 73% на 91%), а број корисника интернета је повећан за 27%. Преферирани канали информисања у 2014. години су дигитални медији (преко 50%), док АП је остала на истом нивоу (преко 30%), као и праћење одређених садржаја са сајта ФКС. Фокус интересовања се мењао, али је остала висока заинтересованост за правну област и континуирану едукацију.

Summary

Recognising the need of pharmacists for current information in the field of science, legislation and conducted activities, The Pharmaceutical Chamber of the Republic of Serbia (FKS) has launched a magazine Pharmacy Practice (AP) and an official web page.

The research was conducted in order to determine the change in preferences and attitudes of pharmacists towards various channels of information, the level of awareness on certain contents of FKS's magazine and web page and specific demographic changes in the period 2008. – 2014. The data was collected through a voluntary and anonymous online survey on two occasions – in 2008. and 2014.

About 12% of the members of FKS participated in the survey. Demographic structure of the participants within the monitored period has shifted from predominantly middle aged (41-55) to younger population (25-40). Development and propagation of information technologies (IT) has led to the increase in accessibility of the Internet at workplace (from 8% to 54%) and at home (from 73% to 91%), and the number of Internet users has increased by 27%. Preferred channels of information in 2014. were the digital media (over 50%), while the AP stayed on the same level (over 30%), as did monitoring of certain contents on the FKS website. The focus of interests was changing, but interests in legislation and continuous education remained on a high level.

¹ Мр сц. спец. пх Светлана Стојков, директор, Фармацеутска комора Србије.

² Спец. пх Драгана Рајковић, самостални стручни сарадник, Фармацеутска комора Србије.

Резултати истраживања представљају основ даљих активности ФКС са циљем унапређења информисаности, односно остваривања ефективне комуникације са фармацеутима.

Кључне речи: Фармацеутска комора Србије, фармацеути, канали информисања, информисаност, ставови.

The results of the research represent the base for further FKS activities, with the aim to improve awareness, i.e. to achieve efficient communication with pharmacists.

Key words: The Pharmaceutical Chamber of the Republic of Serbia, pharmacists, channels of information, informed, attitudes.

УВОД

Динамичне и непрестане промене на пољу науке, друштва, здравља и потреба пацијената намећу велике изазове пред представнике здравствене струке. Један од највећих је стручно усавршавање прилагођено потребама становништва, захтевима законодавца и институцијама система,⁽¹⁾ као и добра информисаност која превазилази уско стручна знања. Образовање здравствених кадрова и континуирана едукација у виду целоживотног учења, је у фокусу интересовања највиших стручних ауторитета,⁽²⁻⁴⁾ и у већини земаља је системски уређена и обавезна. У Републици Србији, стручно усавршавање у виду континуиране едукације је законски регулисано и представља један од услова за добијање лиценце – дозволе за рад здравствених радника.⁽⁵⁾ Према Закону о здравственој заштити и Закону о Коморама,^(6, 7) поверене послове издавања, обнављања и одузимања лиценце обављају коморе здравствених радника, где спада и Фармацеутска комора Србије.

Препознајући потребу чланства за актуелним информацијама на пољу медицинских, а нарочито фармацеутских наука, измена законских регулатива, као и активностима које спроводи, Фармацеутска комора Србије (у наставку ФКС) је децембра 2001. године покренула часопис *Апотекарска пракса* (у наставку АП) и званичну интернет страницу⁽⁸⁾ У периоду од успостављања ових канала комуникације до данас, дошло је до бројних промена у фармацеутском сектору у Србији, а тиме и фокуса интересовања

чланства. У овом раду биће приказане промене у преференцијама ка различитим каналима информисања чланства, висина информисаности о одређеним садржајима АП и веб-странице ФКС, као и одређене демографске промене чланства у периоду 2008–2014. година.

МЕТОДОЛОГИЈА

Подаци су прикупљени путем онлајн анкете са сајта ФКС, у две тачке пресека, 2008. и 2014. године. Анкета је анонимна и добровољна, и осим питања о преферираним каналима информисања и њиховим садржајима, садржи и податке о старости испитаника и припадајућем огранку Коморе. У неким питањима било је могуће дати више од једног одговора. Подаци су изражени у процентима.

РЕЗУЛТАТИ

Анкету је 2008. године попунило 320 (12,8% чланства), а 2014. укупно 679 фармацеута (12,1%). Структура испитаника према припадајућим огранцима је уједначена, односно сваки огранак је заступљен преко 20%.

Табела 1. Структура испитаника по огранцима ФКС, у 2008. и 2014. години.

Структура испитаника по огранцима ФКС		
Огранак	2008.	2014.
Београд	30%	24%
Крагујевац	20%	28%
Војводина	25%	23%
Ниш	25%	25%

Анализа старосних група указује на промене у заступљености све три групе (прва група: 25–40 година старости, друга група 41–55, трећа група изнад 55 година). У истраживању 2008. године доминирала је друга група фармацеута (41–55) са 52% учешћа, док је у 2014. години највеће учешће имала прва, млађа група (25–40) са 58%. Најмање учешће у обе године имала је најстарија група, преко 55 година, али у 2014. години још ниже (7%) у односу на 2008. годину (12%), као што приказано на Графикону 1.

Графикон 1. Приказ старосне структуре испитаника, по групама, у 2008. и 2014. години.

Ради утврђивања одговарајућих канала информисања, требало је да испитаници дају одговор на питање који начин информисања им највише одговара, уз могућност давања више одговора. У 2008. години, само половина испитаника је одговорила на ово питање. Током посматраног периода, ставови су се битно променили: у 2014. години, сајт и мејл преферира преко 50% испитаника (сајт 57%, мејл 56%), док је 2008. године доминирао часопис АП (34%), који се на приближно истом нивоу задржао и у 2014. години. Такође, подаци говоре и да испитаницима у 2014. години више одговара информисање путем телефона, него у ранијем периоду, што се може уочити на Графикону 2.

Графикон 2. Приказ одговора о преферираним начинима информисања у 2008. и 2014. години.

На питање о приступачности интернета, испитаници су дали значајно различите одговоре у две временске тачке: од 71%, колико је испитаника користило интернет 2008. године, до 98% у 2014. години. Његова доступност се такође мења, тако да са посла има приступ преко половине испитаника у 2014. години (54%), што је значајан пораст у односу на 8% у 2008. години. Доминантно место приступа интернету у 2008. и 2014. години је кућа (73% и 91%), као што се види на Графикону 3.

Графикон 3: Приказ доступности интернету у 2008. и 2014. години.

Анализа праћења садржаја веб-странице Фармацеутске коморе показала је да је тек нешто више од половине испитаника прочитало предлог документа Добра апотекарска пракса, у обе тачке пресека број читалаца се креће око 55%, док је број испитаника који су прочитали Етички кодекс порастао после 2008. године са 68% на 79% у 2014. Нови документ „Национални

оквир за процену и развој компетенција фармацеута у примарној здравственој заштити“ прочитало је 52% испитаника.

Ставови и мишљења испитаника о садржају информација које ФКС пружа, као и о недостајућим информацијама, били су следећи: испитаници су у 2008. години истакли заинтересованост за област континуиране едукације (44%) и правну област (28%), коју истичу и у 2014. години (38%), док је област едукације на 24%. Притом, у обе фазе истраживања, врло мали проценат испитаника (око 5%) сматра да је упознато са важећом законском регулативом, док 51% (2008), односно 39% (2014) испитаника, сматра да је њихова упознатост веома површна.

Табела 2. Ставови испитаника о упознатости са важећом законском регулативом у области здравства у 2008. и 2014. години.

Колико сте упознати са важећом регулативом у области здравства?	2008	2014
У потпуности	4%	5%
Довољно	43%	52%
Веома површно	51%	39%
Не знам ништа о томе	2%	3%

Према одговорима и ставовима испитаника, у обе године истраживања часопис „Апотекарска пракса“ је остао на подједнаком нивоу читаности и задовољства садржајем: преко половине анкетираних сматра да АП омогућава да се прате дешавања у струци, 39% сматра да то није оно што им је потребно, док је проценат оних који га не читају незнатно порастао у 2014. години (за 3%).

ДИСКУСИЈА

Фармацеутска комора Србије основана је 1997. године, пре него што је постала обавезна према законској регулативи.^(6, 7) У организационој структури је чине четири огранка: Београд, Крагујевац, Војводина и Ниш. Временом су се старосна структура и број чланова значајно променили, на шта

је битно утицало повећање броја високообразовних установа које генеришу дипломиране фармацеуте – магистре фармације (у наставку фармацеути). Ова чињеница значајно је утицала на пораст броја представника професије фармацеута⁽⁹⁾, као и на промену старосне структуре чланства која се препознаје и у овом истраживању. Доминантан број учесника истраживања у 2014. години били су фармацеути чија је старост до 40 година, док је учешће испитаника између 41 и 55 година старости значајно мање у односу на 2008. годину, чак за 18%. Такође, пао је и број учесника старости преко 55 година, те је у 2014. износио свега 7%.

Нове генерације фармацеута донеле су и нове ставове и навике у начинима и преферираним каналима информисања, што је евидентно у спроведеној анкети: број испитаника који преферирају електронске медије (сајт, мејл) у 2014. је више од половине (57% сајт, односно 56% мејл), док су се вредности за ове канале информисања у 2008. кретали од 0% (мејл) до 13% (сајт). Талас информационих технологија утицао је и на неопходну опрему у апотекама – рачунаре и приступ интернету.

Обезбеђивање актуелних информација на пољу фармације и других дисциплина, брза размена података, као и пословање са већином привредних и других субјеката, односно потреба за ефективном комуникацијом, препознати су у апотекарском сектору, што се рефлектовало и порастом доступности интернета на радном месту са 8% у 2008. години на 54% у 2014. години. Уочава се и већа доступност интернета у кућним условима, где је приступ са 73% у 2008. порастао на 91% у 2014. години. Сходно томе, број испитаника који не користе интернет од 2008. (29%) драстично пада у следећој тачки мерења – у 2014. години, и износи само 2%.

Ипак, и поред низа предности које доносе дигитални медији (брзина, доступност, актуелност информација), часопис АП се одржао на подједнаком нивоу читаности и након шест година. Његов садржај и

структура су се временом мењали према захтевима читалаца, као и спроведеног истраживања. Ставови испитаника по питању садржаја часописа се нису значајно променили, и у посматраном периоду 39% анкетираних сматра да АП „није још увек оно што им је потребно“, док преко половине анкетираних (59% у 2008, 55% у 2014. години) сматра да часопис омогућава да прате шта се дешава у струци. Број испитаника који не читају часопис незнатно је порастао, са 2% на 5%. Пратећи ставове чланства и приближавајући се њиховим потребама, ФКС је већ током 2014. године обезбедила и електронску форму часописа, чије је прво издање изашло у новембру 2014. године.⁽¹⁰⁾

Комуникација путем телефона је од 2008. до 2014. године код испитаника добила вишеструко већи значај са повећањем са 2% на 8%, што, такође, можемо повезати са напредним технологијама као што су мобилни телефонски апарати, чија доступност и мултимедијалне могућности дају додатну предност у преносу информација. У 2014. години ФКС је установила и слање информација чланству путем СМС-а.

Током посматраног периода (2008–2014. година) пословни амбијент у апотекарском сектору је значајно измењен, што је пратила и измена дела законске регулативе и подзаконских аката. Анкета је показала да је чланство свесно потребе за информисањем у овој области и да показује растућу заинтересованост за регулативу, са 28% у 2008. на 38% у 2014. години. Наиме, исто истраживање је показало да је висок проценат анкетираних проценио да је веома површно упознат са важећом регулативом из области здравства: 52% у 2008, 39% у 2014. години. Садржај АП и сајт ФКС су ажурно пратили промене законске регулативе и извештавали чланство. И поред спроведених активности, око 3% испитаника 2014. процењује да не зна ништа о тој области.

Учесници анкете су показали велику заинтересованост за област континуиране едукације (у наставку КЕ), која је од 2007. године законски регулисана.^(5–7) Водећи се резултатима анкете, односно потребама за едукативним програмима које су чланови исказали, као и у циљу обезбеђивања квалитетних и разноврсних едукативних садржаја, ФКС је почетком 2010. године омогућила Виртуелну школу образовања (ВШО), доступну и бесплатну за све чланове. Теме, структура и врсте програма мењали су се током посматраног периода.⁽¹¹⁾

Пратећи промене у потребама фармацеута, односно праксе која се спроводи у апотекама, органи Коморе доносе и документа од стратешког значаја за фармацеутску професију и њен развој: Етички кодекс фармацеута,⁽¹²⁾ документ Добре апотекарске праксе,⁽¹³⁾ Национални документ за развој и процену компетенција фармацеута у примарној здравственој заштити.⁽¹⁴⁾ Документи су постављени на сајт ФКС, а упознатост чланства са њиховим садржајем је варијала током периода 2008–2014. година.

Предлог документа Стандарди добре апотекарске праксе, који је утврдила Скупштина ФКС, прочитало је свега око 55% испитаника у обе тачке мерења, док је Етички кодекс, који представља један од најбитнијих докумената здравствених професија, као и Платформу удруживања и деловања фармацеутске професије, прочитало је мање од 80% испитаника у 2014. години. Ови подаци захтевају повећање заинтересованости чланства за круцијалне документе струке, односно ФКС треба да обезбеди ефикасније активности у повећању свести о значају добре апотекарске праксе као принципа етичког кодекса фармацеута.

Заинтересованост за Национални оквир компетенција је нешто већа, поготову ако се узме у обзир да је документ постављен на сајт ФКС почетком 2014. године, а већ у другој половини исте године га је прочитало више од половине учесника истраживања

(52%). Усвајањем овог документа ФКС је омогућила да фармацеути у Србији имају први у југоисточној Европи национални оквир за евалуацију и развој компетенција у складу са светским стандардима.^(2-4, 15) Имајући у виду да се оквир компетенција базира и на добрим праксама у апотекама и на поштовању етичких принципа, његовом применом можемо очекивати и пораст интересовања за претходне документе.

ЗАКЉУЧАК

Фармацеутска комора Србије је најбројније професионално и регулаторно тело фармацеута у Републици Србији. Њена мисија је унапређивање апотекарског сектора Србије и заштите права и интереса

фармацеута и пацијената. Да би се то остварило потребна је добра информисаност и компетентност фармацеута. Истраживање које је спроведено, указује на промену старосног профила чланова, што је утицало на модификацију преферираних канала комуникације и садржаја, али не и значајно повећање читаности, односно исказане потребе за бољом информисаношћу и упознатомшћу са кључним документима које је утврдила фармацеутска струка. У циљу позитивних промена, ФКС је спровела бројне активности, којима треба додати интензивну афирмацију и промоцију постојећих канала информисања, као и подизање свести фармацеута о важности информисаности и унапређења компетентности.

ЛИТЕРАТУРА

1. Maitreemit P, Pongcharoensuk P, Kapol N, Armstrong E. Pharmacist perceptions of new competency standards. *Pharm Pract.* 2008; 6(3): 113–120.
2. Anderson C, Bates I, Beck D, et al. The WHO UNESCO FIP Pharmacy Education Taskforce. *Hum Resour Health.* June 5, 2009; 7: 45.
3. Anderson C, Bates I, Beck D, et al. FIP Pharmacy Education Taskforce – enabling concerted and collective global action. *Am J Pharm Educ.* 2008;H72(6): Article 127.
4. Naser Z. Alsharif, PharmD, Globalization of Pharmacy Education: What is Needed? MS, PhD *Am J Pharm Educ.* June 18, 2012; 76(5): 77.
5. Правилник о ближим условима за издавање, обнављање и одузимање лиценце члановима комора здравствених радника. *Сл. гласник РС*, бр.119/2007, 23/2009 и 40/2010.
6. Закон о здравственој заштити Републике Србије. *Сл. гласник РС*, бр. 107/2005, 72/2009 – др. закон, 88/2010, 99/2010, 57/2011, 119/2012, 45/2013 – др. закон и 93/2014.
7. Закон о коморама здравствених радника Србије коморама. *Сл. гласник РС*, бр.107/2005 и 99/2010.
8. Фармацеутска комора Србије. Доступно на: <http://www.farmkom.rs> (приступ: септембар, 2015)
9. Stojkov S. Organization of the pharmacy business in Serbia. Conference on the organization of pharmacy business in the CEE region. *Lekarniška zbornica Slovenije, Ljubljana, Slovenija.* 2015.
10. Фармацеутска комора Србије. Доступно на: http://www.farmkom.rs/images/stories/dokumenta/izdvajamo/apotekarska_praksa_online/apotekarska_praksa_o001.pdf (приступ: септембар, 2015).
11. Рајковић Д., Стојков С., Раичић Ј., Матијашевић А., Окичић А., Нишавић С., Радовановић Р., Стојкановић Ф., Петровић П. Анализа програма континуиране едукације у периоду

2009–13. VI конгрес фармацеута са међународним учешћем. Зборник сажетака, Београд, октобар 2014.

12. Етика и право у фармацији. Фармацеутска комора Србије. Београд, 2008.

13. Савез фармацеутских удружења. Добра апотекарска пракса. Доступно на: <http://www.farmacija.org/.../predlog-dap-20120302> [1], (приступ: октобар, 2015).

14. Фармацеутска комора Србије. Национални документ за процену компетенција фармацеута. Доступно на: www.farmkom.rs/index.php? (приступ: октобар, 2015).

15. Stojkov Rudinski S, Crnjanski T, Tadic I, Bates I, Mestrovic A. Evaluation of pharmacists competence in Serbia. 71st International Congress of FIP, Amsterdam, Netherlands, World Congress of Pharmacy and Pharmaceutical Sciences 2012.

Контакт: Мр сц. спец. пх Светлана Стојков, Фармацеутска комора Србије, директор, Београд, Мутапова 25, тел 0655544373, e-mail: svetlanastojkov22@gmail.com, direktor@farmkom.rs