

**UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
FARMACEUTICKÁ FAKULTA V HRADCI KRÁLOVÉ**

Katedra sociální a klinické farmacie

K otázce pracovní spokojenosti lékárníků

On the question of pharmacist's worksatisfaction

DIPLOMOVÁ PRÁCE

**Vedoucí diplomové práce:
PhDr. Vladimír Fabera, CSc.**

Hradec Králové, 2007

Darina Pšurná

Poděkování věnuji vedoucímu mé diplomové práce,
PhDr. Vladimíru Faberovi, CSc., za jeho trpělivost, ochotu a
vstřícnost při přípravě této práce.

OBSAH

I.Úvod.....	4
II.Teoretická část.....	5
1. Pracovní náplň lékárníka.....	5
1.1. Lékárenská výdejní činnost.....	6
1.2. Psychologie vztahu mezi lékárníkem a pacientem.....	7
1.3. Psychologie zdravotníka.....	8
1.4. Psychologie a farmacie	8
2. Pracovní prostředí.....	9
2.1. Požadavky na pracovní prostředí.....	9
2.2. Provozní a dispoziční požadavky na zařízení prostředí v lékárnách.....	10
2.3. Interiér a psychika člověka.....	11
2.4. Pracovní vztahy.....	11
2.5. Pracovní doba.....	13
2.6. Hodnocení pracovníků.....	13
3. Pracovní spokojenost.....	15
3.1. Teorie pracovní spokojenosti.....	17
3.2. Vnější faktory.....	17
3.3. Vnitřní faktory.....	19
4. Stres.....	20
4.1. Stres zdravotníků.....	23
4.2. Stresory.....	23
4.3. Příznaky stresového stavu.....	24
4.4. Práce a stres.....	24
4.4.1. Faktory pracovního stresu.....	25
4.4.2. Faktory soukromého stresu.....	25
4.5. Prevence stresu.....	26
4.6. Zvládnutí stresu.....	26
III.Empirická část	28
1. Cíl práce a předpoklady.....	28
2. Popis použité metody a charakteristika sledovaného souboru....	28
3. Výsledky.....	32
4. Diskuse.....	65
IV. Závěr.....	67
V. Použitá literatura.....	68
VI. Použité zkratky	70

I. ÚVOD

Úkolem této diplomové práce bylo zpracování částečně řízených rozhovorů, které studenti farmaceutické fakulty v Hradci Králové odevzdávali po prvním ročníku v letech 2002-2003 po absolvování čtrnáctidenní praxe v lékárně se záměrem zmapovat spokojenost lékárníků popř. laborantek na pracovišti.

Respondenti odpovídali na konkrétní otázky týkajících se spokojenosti na pracovišti i v soukromí. Z poskytnutých odpovědí si lze vytvořit celkový pohled na stav současné lékárenské profese.

Toto téma diplomové práce jsem si vybrala proto, že je dle mého názoru v dnešní době velmi aktuální vzhledem ke stále zvyšující se konkurenci mezi lékárnami a mnohdy i upřednostňování ekonomického hlediska před potřebou pacienta. Zajímalo mne také, zda – li jsou velké rozdíly mezi jednotlivými regiony týkající se výše zmíněných problémů, anebo je to fenomén celoplošný.

Dále jsem se chtěla blíže seznámit s faktory, které různým způsobem ovlivňují míru spokojenosti či nespokojenosti pracovníků lékáren a s případnými možnostmi směřujícími k odstranění negativních faktorů či zavedení aspektů pozitivně působících na pracovní proces do praxe.

Na tomto tématu mě zaujala i metoda částečně řízeného rozhovoru, kdy se jednotliví zaměstnanci lékáren mohli na daná témata předem připravit a své odpovědi lépe promyslet, čímž se dle mého názoru zvýšila důvěryhodnost odpovědí a tím i celé této práce.

II. TEORETICKÁ ČÁST

1. Pracovní náplň lékárníka

Základní činností lékárníka je vždy a všude poskytnout při výdeji léků potřebné informace nejen o přesném způsobu užití daného léku, ale dle své úvahy a potřeby o eventuálních vedlejších účincích, interakcích s jinými léky, interakcích s potravou, příp. o způsobu uchovávání v domácích podmínkách.

Celá tato široká tématická oblast, která je základní a prvořadá ve zdravotně výchovné práci farmaceutů, závisí na důkladné odborné erudici a na metodicky a psychologicky správném postupu při informování nemocných, v duchu koncepce klinické farmacie.

Do odborné tématiky práce farmaceutů ve zdravotní výchově zařazujeme dále celou oblast zneužívání léků, travy úmyslné či neúmyslné, samoléčení, doping, zbytečné skladování léků a nehospodárné zacházení s léky. /6, 52/

Farmaceuti zajišťují úkoly vyžadující VŠ farmaceutické studium při výrobě, výdeji, skladování a kontrole léčiv, konzultační a vzdělávací činnosti, při řízení a organizaci služby a při speciálních laboratorních pracích. V lékárnách přijímají lékařské předpisy a posuzují je, zda odpovídají příslušným nařízením, vyrábějí léčivé přípravky a vydávají léky na předpis lékaře. Řídí a kontrolují práci spolupracovníků a vedou je k soustavnému zlepšování jejich činností. /19, 176/

Od farmaceuta se vyžaduje, aby byl svědomitý až úzkostlivý, odpovědný ve své práci, musí vykonávat své povolání s maximální pozorností a mít lidský vztah k pacientům. Je nezbytně nutné, aby se farmaceut i nadále vzdělával. /19, 194-195/

Ve farmacii nelze od vlastní odborné činnosti odloučit veřejnou činnost lékárníka a jeho výchovné působení na pacienty. /19, 281/

Zdravotní výchova je mnohostranná vzdělávací a výchovná činnost, zaměřená na utváření odpovědného jednání člověka se zřetelem na podporu, zachování, popř. opětovné ziskání zdraví a pracovní výkonnosti. Je to vědecká disciplína, která aplikuje poznatky řady oborů, z čehož plyne, že má víceoborový charakter.

Cílem zdravotně výchovné činnosti je přesvědčit pacienty, aby přijali a dodržovali zásady zdravého způsobu života, aby uváženě a rozumně užívali zdravotnických služeb, a aby se sami snažili zlepšit svůj zdravotní stav, životní a pracovní prostředí. /23, 261-262/

Zdravotní uvědomění je definováno jako soubor faktorů, které se vytvářejí v rámci obecné vzdělanosti, výchovy, kultury. Spočívají především ve znalostech a vědomostech o zdravém způsobu života a o nebezpečích, která jej ohrožují. Důležitým prvkem je také důvěra v lékařskou vědu atd. /23, 263/

Lékárník by měl být vybaven jednak vědecky ověřenými znalostmi a jednak disponovat neméně kvalitními poznatkami z oblasti aplikované zdravotnické psychologie. Jestliže chce, aby jeho jednání bylo dostatečně účinné, musí jej přizpůsobit osobnostním charakteristikám a životní situaci pacienta. Osobností je každý člověk se všemi jeho vlastnostmi, schopnostmi a rysy, které jsou pro něho příznačné a projevují se v jeho chování. /4, 3-4/

1.1. Lékárenská výdejní činnost: lékárenská výdejní činnost, atž už se jedná o výdej na předpisy nebo o prodej, nemůže a nesmí být ztotožňována s obchodním působením. Lék nelze chápat jako zboží a je třeba s ním manipulovat jako s prostředkem ovlivňujícím zdraví člověka. /3, 5/. Lékárník, jakožto člen zdravotnického týmu a jako odborník v oblasti léků, má možnost předat své vědomosti ve prospěch nemocného. Je na

lékárníkovi, aby vhodně informoval pacienta o léčích, které má užívat. Lékárna tedy nesmí být chápána jako místo pouhého pasivního výdeje léčiv, neboť je poslední institucí, kde se pacient setkává se zdravotníkem a tato skutečnost přímo vybízí k ovlivnění pacientovy psychiky. Hlavní složkou interakce lékárníka s pacientem je nejen verbální komunikace, jejímž úkolem musí být vyčerpávající, ale i vhodná informace o vydávaném léku. Svým působením musí lékárník podpořit důvěru pacienta v lék. /3, 12-13/

K základním pravidlům výdejní činnosti patří dostatečná informovanost pacienta, klidné a důstojné jednání lékárníka, pochopení pacientovy životní situace a s tím související empatie. /3, 22/

Cílem správné farmakoterapie je zajistit, aby se správný lék vydával správnému pacientovi, ve správnou dobu, ve správném množství a lékové formě daným aplikačním způsobem a docílit správnou odpověď orgm.

Správná farmakoterapie vychází z bezchybné preskripce. /22, 12/

1.2. Psychologie vztahu mezi lékárníkem a pacientem:

meziosobní konání začíná vzbuzením potřeb zúčastněných osob. V případě pacienta dochází ke zjištění defektu na zdraví a potřeba odstranit tuto anomálii. Pacient vstupuje do interakce se zdravotníky a očekává, že mu bude věnována maximální péče. Důležitým faktorem pro nabytí opětovného zdraví je důvěra ve zdravotnický personál, terapii a léky. / 3, 18/. Lékárník má poskytnout pacientovi adekvátní informace o léku. Interpersonální vztahy nesmí postrádat etickou stránku. /3, 20-21/

Je pochopitelné, že v běžném provozu, kdy se setkání s pacientem odehrává v krátkém časovém úseku, není možné provést analýzu pacientovy osobnosti, ale farmaceut by se měl snažit pacientovi co nejvíce přiblížit a porozumět jeho potřebě. I v případě takto krátkého kontaktu mezi zdravotníkem a návštěvníkem lékárny farmaceut uplatní vědomý a

intuitivní postřeh, v němž se snaží o analýzu pacienta a zároveň si o něm utvoří jistý obraz jeho osobnosti. /4, 5/

Co se týče komunikace farmaceuta s pacientem, měl by lékárník umět pasivně i aktivně naslouchat, klást relevantní otázky, stimulovat pacienta k rozhovoru a shrnout vše řečené. /4, 9/

1.3. Psychologie zdravotníka: zdravotník, který je teprve na prahu svého povolání, mívá většinou po citové stránce k psychologii nemocného blíže než zdravotník rutinovaný. Přispívá k tomu i motivace, která vede mladé lidi ke studiu zdravotnických oborů. Zvláště ti, kteří byli přivedeni ke zdravotnické profesionální orientaci soucitem, mohou prožívat při setkání se zdravotnickým prostředím jisté zklamání. Humánní vztah zdravotníka k nemocnému má být ohleduplný, citlivý, chápavý a šetrný. Vyrovnaná osobnost zdravotníka je pro nemocného souborem harmonizujících zevních podnětů podílejících se na jeho uzdravení. Zdravotníkovi prospěje, dovede-li se vžít do situace nemocného, což mu také umožní naplnit své zdravotnické poslání. /7, 164-165/

Od zdravotníka se očekává, že bude spolu s objektivním nálezem považovat i subjektivní prožívání za reálného činitele, že se bude snažit jej poznat, pochopit, zvážit a využít ke spolupráci nemocného při léčbě. /4, 7/

1.4. Psychologie a farmacie: základním pojítkem mezi oběma disciplínami je biopsychosociální model člověka, který předpokládá, že všechny somatické a psychické nemoci v sobě zahrnují biologické, psychologické a sociální aspekty, jimž musí být věnována náležitá pozornost, chceme-li, aby byla léčba úspěšná. Farmacie se řadí spolu s dalšími zdravotnickými obory mezi pomáhající povolání, ve kterém sehrává důležitou úlohu kvalita vztahu mezi zdravotníkem a klientem. /4, 1/

2. Pracovní prostředí

Pracující člověk stráví téměř polovinu svého života na pracovišti, nepočítáme-li nezbytný spánek. Druhou část prožívá člověk v kruhu rodiny, přátel, v kulturních a sportovních zařízeních. Je přirozené, že při vykonávání pracovní i mimopracovní činnosti působí na člověka celá řada faktorů, které ovlivňují jeho záměrnou činnost kladně nebo záporně – tato okolnost se nazývá interakce nebo-li vzájemné působení osobnosti a prostředí. Z toho vyplývá, že úprava pracovních podmínek a pracovního prostředí je dílčí součástí komplexní racionalizace výrobního procesu. Pracovní prostředí ve výrobním procesu působí na smyslové orgány pracovníka podněty, které pracovník dle svých vědomostí a zkušeností přijímá a třídí na informace pro danou práci potřebné a nepotřebné. Kvalita pracovního prostředí umožňuje jednak snazší příjem informací, jednak tím současně méně zatěžuje příslušné receptory. /26, 5/

Často se hovoří o tzv. Syndromu nemocných budov, jestliže nám vnitřní prostředí těchto objektů po zdravotní stránce nevyhovuje – uživatelé trpí bolestmi hlavy a další příznaky jsou většinou shodné s příznaky nachlazení. Tento syndrom se vyskytuje především v moderních budovách, mnohem méně ve staré zástavbě. /8, 12/

2.1. Požadavky na pracovní prostředí: na každého zaměstnance, který se trvale zdržuje na pracovišti, musí připadnout vzdušný prostor o obsahu 13 m^3 a volná podlahová plocha nejméně 2 m^2 . Dle druhu výrobních pochodů je třeba vzdušný prostor a podlahovou výměru zvětšit.

V letním období musí být okna na ochranu proti nepříznivým účinkům světla, zejména proti oslnění, vhodně zacloňována, např. žaluziemi, roletami, záclonami apod. Jejich čištění se má provádět třikrát až čtyřikrát do roka dle povahy pracoviště.

Další faktory, které významně působí na psychiku člověka a přispívají ke zvýšení pracovního výkonu, jsou faktory estetické. Vzhled

pracovišť lze dále zlepšit barevnou, květinovou, výtvarnou úpravou, výtvarným řešením vstupních a shromažďovacích prostorů.

Zaměstnavatel může dle povahy pracoviště barevně vyřešit prostory a stroje. Barevné řešení má význam estetický, signalizující a ochranný. Barvy působí na psychickou stránku člověka a vyvolávají různé dojmy. Některé barvy vyvolávají dojem chladu nebo tepla, jiné vzrušují nebo uklidňují. Tyto poznatky využívané v praxi přispívají ke spokojenosti, pohodě na pracovištích, ke zvyšování pracovního výkonu a k odstraňování rizik ve vztahu k bezpečnosti práce. Jako bezpečnostní barvy se nejčastěji používají žlutá, oranžová, červená, zelená, modrá. / 9, 182-183/

Psychologickou problematiku pracovního prostředí lze rozvrhnout do tří okruhů:

1/ účelný provoz a režim, jež zahrnuje kvalitní základní péči, pořádek a čistotu

2/sociální klima, které je určováno úrovní práce personálu a harmonií meziosobních vztahů. Do této problematiky je také zahrnut fenomén chování pacienta

3/ materiální stránka vypovídá o kulturní úrovni pracovníků

Léčba prostředím vychází především z odstranění rušivých vlivů a vytvoření co nejvíce vlivů kladných. /7, 178-179/

2.2. Provozní a dispoziční požadavky na zařízení prostor lékárny:

lékárny: lékárna tvoří jeden uzavíratelný celek, který se člení na hlavní a vedlejší místnosti, hygienické zařízení, komunikace a technické příslušenství. Samozřejmě se uspořádání všech typů místností liší dle typu lékárny.

K hlavním místnostem řadíme čekárnu, expedici léků na předpis, výdej léků bez předpisu, výdej na žádanky, přípravnu léků a žádanek, galenickou laboratoř, umývárnu, pracovnu vedoucího lékárníka a místnosti pro uchovávání léčiv.

Do vedlejších místností zahrnujeme příjem léků, sklad nečistých obalů, sklad léčiv, sklad zdravotnických potřeb, sklad laboratorních chemikálií, sklad drog, sklad hořlavin, minerálních vod, obalů, pomocného materiálu, vratných obalů, odpadků, archiv, kancelář a inspekční pokoj.

Mezi hygienická zařízení patří denní místnost, šatny pracovníků, umývárna se sprchou, záchody, úklidová komora a sklad.

Ke komunikačním prostorám patří všechny prostory užívané pro vodorovné a svislé spojení. Každý stavební typ lékárny musí mít minimálně tři vstupy: vstup pro pacienta, pro pracovníky lékárny a pro příjem materiálu.

Technické zařízení se vyskytuje pouze u těch lékáren, které jsou umístěny v samostatném objektu a náleží k nim např. kotelná, úpravna vody, strojovny a rozvodny. /23, 72-78/

2.3. *Interiér a psychika člověka:* psychické mikroklima je pojem pro psychické účinky některých agens – složek mikroklimatu – a dalších složek životního prostředí společně působících na člověka. Psychické mikroklima může nejenom spoluvytvářet fyzický stav člověka, ale dokonce překrývat pocity fyzické pohody nebo diskomfortu. Psychickým mikroklimatem je spoluvytvářen pocit pohody člověka. / do složek mikroklimatu patří např. barevnost, prostornost, vlhkost, odery, teplota, jedovaté plyny atd./ /8, 211/

Působení jednotlivých složek prostředí na psychiku člověka je dvojí: specifické pro každou složku a nespecifické, tj. stejné pro všechny složky. /8, 220/

2.4. *Pracovní vztahy:* při jakémkoliv kontaktu člověka s jiným, při jakékoliv lidské činnosti se mezi lidmi vytvářejí vztahy, které mohou mít širokou škálu kvality, od vyloženě pozitivních až k vyloženě negativním vztahům. Je samozřejmé, že vztahy mezi lidmi vznikají i v souvislosti s vykonáváním práce. Přitom může jít o neformální vztahy

příležitostné povahy, odrázející mnohdy charakteristiky osobnosti účastníků, ale i vztahy formální – upravované nejrůznějšími pravidly, platnými buď pouze v rámci určité pracovní skupiny či v rámci organizace, nebo platnými celostátně či dokonce s mezinárodní působností.

Pracovní vztahy, jejich kvalita, vytvářejí rámec významně ovlivňující dosahování podnikových cílů i pracovních a životních cílů jednotlivých pracovníků. Korektní, harmonické, uspokojivé pracovní a mezilidské vztahy vytvářejí produktivní klima, které má velmi pozitivní vliv na individuální, kolektivní i celopodnikový výkon. Příznivě se odrázejí ve spokojenosti pracovníků a přispívají ke sladování individuálních a podnikových zájmů.

Při vytváření zdravých pracovních vztahů se uplatňují zejména následující zásady: striktní dodržování zákonů, respektování odborů jako partnera zaměstnavatele, respektování zaměstnance jako rovnoprávného partnera zaměstnavatele, užívání detailních smluv, realizace slušné a spravedlivé politiky ve všech směrech pracovní činnosti a jejího vedení, zlepšování stylu vedení, důraz na formování osobnosti člověka, vytváření příznivých pracovních podmínek, kvalitní informovanost zaměstnanců o podnikových záležitostech, péče o sociální rozvoj zaměstnanců, důsledné postihování za projevy diskriminace a v neposlední řadě vytváření žádoucích mezilidských vztahů. /14, 281-284/

K vytvoření zdravých pracovních vztahů v organizaci významně přispívá, jestliže jsou dána všem účastníkům určitá pravidla. Tato pravidla nalezneme v zákoníku práce. /14, 292/

Doprovodným jevem všech mezilidských vztahů, včetně vztahů pracovních, jsou konflikty. Mezi zdroje konfliktů mohou patřit tyto: sociální chování jednotlivců, nedorozumění, nedostatky personální práce, styl vedení, změny organizace práce, kvalita pracovních podmínek a příčiny nacházející se mimo podnik.

Jedním z nejefektivnějších nástrojů prevence konfliktů a vytváření zdravých pracovních vztahů je fungující systém komunikace. Je nezbytné, aby tato komunikace byla otevřená jak v sestupné, tak ve vzestupné linii.
/14, 295-298/

2.5. Pracovní doba: determinuje časovou využitelnost pracovníka, ale i jeho volný čas, tedy jeho životní způsob a životní úroveň. Zároveň ovlivňuje uspokojování jeho mimopracovních potřeb, jeho zdraví a reprodukci jeho pracovních schopností.

Délku a rozvržení pracovní doby upravuje zákon. Pokud jde o délku pracovní doby, pak zákon stanovuje její maximální hodnoty zpravidla během dne a týdne, a to diferencovaně s ohledem na některé skupiny pracovníků nebo v závislosti na pracovním režimu. Také stanovuje maximální rozsah práce přes čas. Zákon upravuje i délku přestávek v práci a jejich rozvržení během pracovní doby, intervaly mezi jednotlivými směnami a délku nepřetržitého odpočinku jednou za týden. Totéž platí o práci v noci, o víkendu a ve svátcích. Pokud jde o pracovní režim, bývá určován povahou pracovního procesu, jeho přetržitosti či nepřetržitosti.

/14, 303-308/

Zákoník práce stanoví v § 83 pracovní dobu nejvýše 43 hodin týdně. Zaměstnavatel je povinen poskytnout zaměstnanci nejdéle po pěti hodinách nepřetržité práce pracovní přestávku na jídlo a oddech v trvání nejméně 30 minut. /9, 162 a 166/

2.6. Hodnocení pracovníků: je velmi důležitá personální činnost zabývající se zjišťováním toho, jak pracovník vykonává svou práci, sdělováním výsledků zjišťování a hledáním cest ke zlepšení. Moderní hodnocení pracovníků tedy představuje jednotu zjišťování, posuzování, úsilí o nápravu a stanovování úkolů týkajících se pracovního výkonu. Je považováno za velice účinný nástroj kontroly a usměrňování pracovníků. Lze rozlišit dvě podoby hodnocení pracovníků a to: neformální a formální

hodnocení. Neformální je průměrné hodnocení pracovníka jeho nadřízeným během vykonávání práce. Je determinováno situací daného okamžiku. Kdežto formální je většinou racionálnější a standardizované, je periodické, má pravidelný interval a jeho charakteristickými rysy jsou plánovitost a systematičnost.

Klíčovou roli u všech forem hodnocení pracovníků hraje jeho nadřízený. Hodnocení se může zaměřit buď na výsledky práce nebo na pracovní chování jednotlivce. Pokud se hodnocení zaměří na výsledky práce, bude operovat s charakteristikami jako jsou množství, kvalita, včasnost, náklady aj., což jsou charakteristiky měřitelné a objektivně zjistitelné. V případě, že se zaměří na pracovní chování pracovníka bude brána na zřetel iniciativa, rozvážnost, kritičnost, disciplinovanost, píle a např. ochota. V každém případě je třeba hodnocení na základě výsledků práce a hodnocení na základě pracovního chování pracovníka ještě doplnit hodnocením toho, do jaké míry pracovní schopnosti odpovídají formálním požadavkům pracovního místa daným jeho specifikací. /14, 166-170/

Mezi metody hodnocení pracovníků řadíme hodnocení dle stanovených cílů, hodnocení na základě plnění norem, volný popis vykonané práce podřízeného nadřízeným, hodnocení na základě kritických případů, hodnocení pomocí stupnice a další. /14, 179-183/

Zákon definuje plat jako peněžité plnění poskytované zaměstnavatelem zaměstnanci za vykonanou práci.

Platem se rozumí všechny složky platu upravené zákonem a prováděcími nařízeními vlády, tj. platový tarif, příplatek za vedení, za zastupování, za noční práci, za práci v sobotu a v neděli, hodnostní, zvláštní a osobní příplatek, příplatek za dělenou směnu, plat za práci přesčas a práci ve svátek. /9, 114/

3. Pracovní spokojenost

Spokojenost v práci je širší pojem, zahrnující všechny faktory, které působí v dané pracovní činnosti, počínající osobnostními kritérií, hodnotami a končící základními fyzikálními činiteli na pracovišti.

Úroveň spokojenosti je ovlivňována řadou faktorů, které nacházíme i mimo organizace a v mnohem s práci nesouvisí, ale jsou jejimi doprovodnými znaky. Spokojenost v určitém pojetí lze chápat jako celkovou hodnotu, ve které se odráží mnoho faktorů souvisejících s pracovní činností a s pracovními i mimopracovními podmínkami.

Všeobecně pojem spokojenost vyjadřuje určitou míru osobního vyrovnání se, osobního štěstí a často i míru osobního působení a zařazení ve společnosti. Spokojenost je jev, který se týká také sociálního prostředí a celé společnosti. Dospělý člověk má možnost v práci konané ve společnosti dosahovat úspěchu a určité míry spokojenosti.

Důležité je rozlišovat spokojenost celkovou a částečnou – tato je spjata s pracovními i mimopracovními faktory. Jestliže je spokojenost obrazem vztahu člověka k vlastnímu prostředí, spokojenost v práci je výrazem a vyjádřením vztahu pracujícího k jednotlivým faktorům pracoviště i k pracovišti jako celku. Globální hodnotu a míru vztahu k práci vyjadřuje právě celková spokojenost, která zahrnuje různé složky částečné spokojenosti. Oba dva tyto pojmy nelze chápat izolovaně, ale ve vzájemné lineární závislosti.

Mezi základní znaky pracovní spokojenosti patří vytrvalost a intenzita.

Vytrvalost je jedna z vlastností člověka, která se může pohybovat od maximální stability po maximální nestálost. Podstatou je, že vlivem mnoha proměnných se může spokojenost měnit. V tomto jevu mají své významné místo postoje k jednotlivým aspektům práce, ve větší nebo menší míře zasahující do celkové spokojenosti. Pracovní spokojenost je

plastickým jevem, který citlivě reaguje na aktuální vztah člověka k světu i jeho složkám. Přesto se ukazuje, že existuje určitá individuální rovina spokojenosti charakteristická pro každého jedince. Je žádoucí, aby spokojenosť neměla klesající tendenci, nevykazovala strnulosť, ale byla výrazem a vyjádřením pozitivního vztahu člověka ke stále novým a aktuálním podnětům, podmínkám i okolnostem, které život přináší.

Intenzita: se pohybuje od maximální spokojenosť po maximální nespokojenosť. Je zřejmé, že lidé se liší v míře dané spokojenosť. Je to také dynamická složka, přestože různé situace mohou spokojenosť v dané chvíli výrazně snížit nebo zvýšit.

Jiným znakem pracovní spokojenosť je její chápání jako nezávisle a závisle proměnné. V pozici nezávisle proměnné působí spokojenosť jako ovlivňovatel pracovního chování.

Rovina spokojenosť je bezpochyby významným činitelem v psychické sféře pracujícího člověka a vyjadřuje vztah člověka k okolí, podmínkám, lidem apod.

V pracovní sféře existují také faktory, které dokáží v psychice daného jedince formovat kladné nebo špatné postoje. Může to být jeden faktor nebo více činitelů najednou. Výsledkem toho – míru spokojenosť – si pracující člověk uvědomuje a důležitým aspektem této skutečnosti je fakt, že práce je pro daného jedince zdrojem kladných citových vztahů a člověk při nastupu na nové pracoviště právem očekává možnost dosáhnutí optimální míry spokojenosť.

Třetím závažným znakem spokojenosť v práci je vazba na jednotlivce jako součást jeho psych. života, a na druhé straně je i sociálním jevem. Práce je hlavní činností dospělého člověka a má významné postavení v jeho životě přinejmenším tím, že mu umožňuje uspokojit množství vlastních potřeb.

Pracovní spokojenost je mnohorozměrný sociální jev, který zahrnuje aspekty psychologické, ekonomické, sociologické, právní, organizační, pedagogické i zdravotní. /12, 14-21/

3.1. Teorie pracovní spokojenosti: měřítkem pro základní rozdelení je chápání pracovní spokojenosti jako jednorozměrné nebo dvourozměrné veličiny. Dle tohoto kritéria se teorie o pracovní spokojenosti dělí na jednofaktorovou a dvoufaktorovou.

Jednofaktorová teorie chápe pracovní spokojenost a nespokojenost jako kontinuum. V podstatě jde o jeden jev s krajními hodnotami, které jsou ve vzájemném poměru: snížením jednoho se zvyšuje hodnota druhého.

Dvoufaktorová teorie, která rozlišuje dva typy proměnných faktorů: vnitřní faktory nebo-li motivační a faktory vnější nebo-li hygienické. Základ této teorie spočívá v tom, že nepřítomnost některého z faktorů nepůsobí na druhý pól spokojenosti /např. plat způsobuje nespokojenost, ale nepřispívá ke spokojenosti/. /12, 27-29/

3.2. Vnější faktory: 1/ fyzikální prostředí: pracovní prostředí fyzikálního charakteru zahrnuje širokou paletu faktorů, které se navzájem prolínají a vytvářejí pracovní podmínky charakterizované vhodností, účelností a estetikou. Uvedené základní faktory výrazně přispívají k vytvoření vztahu k práci. Pracovní prostředí je podmiňujícím činitelem různých forem pracovního chování, ale i činitelem utváření pracovní spokojenosti a celkového začlenění pracovníka do práce..

2/ bezpečnost a hygiena práce: každá práce přináší riziko úrazů anebo onemocnění, které si člověk uvědomuje a zvažuje. Záleží na charakteru práce do jaké míry jsou tato rizika úrazu nebo onemocnění aktuální. Tyto tlaky a zátěže pracoviště se přenáší do psychické sféry pracovníka, což se v subjektivní rovině projevuje jako určitá míra nespokojenosti.

3/ druh, charakter práce: rozmanitost pracovních činností způsobuje různé zatěžování jednotlivých částí organismu. Práce se navzájem liší stupněm zatížení fyzického anebo psychického potenciálu člověka.

4/ finanční ohodnocení: je základní odměnou za práci a umožňuje pracujícímu uspokojovat širokou škálu potřeb. Často se chápe jako dominantní a rozhodující motivační vliv. Plat má svou univerzální hodnotu. Důležitou roli zde hraje nejen výška platu, ale také systém odměňování.

5/ sociální prostředí: zahrnuje mnoho aspektů spol. života. Vytváří důležitou a nepostradatelnou složku existence samotného člověka a má charakter jak užšího tak širšího prostředí.

Při procesu utváření a formování spokojenosti pracovníků má tento faktor významné postavení. Je tím prostředím, kde v dynamické formě probíhají různé procesy, které ovlivňují celou skupinu i její atmosféru a také působí na jednotlivé členy. Základní sociální prostředí pracujícího člověka vytváří pracovní skupina.

6/ vedoucí pracovník: je efektivnější tehdy, když si všímá potřeby, obliby a postojů svých podřízených a v rovnováze s optimální mírou spokojenosti vytváří podmínky pro efektivnost skupiny, a naopak, v efektivnosti vidí také jeden ze zdrojů uspokojení svých podřízených.

7/ objektivní osobní faktory: do této skup. faktorů řadíme zejména věk pracovníka, přičemž mladší pracovníci mají k nespokojenosti větší tendenci a s věkem jejich spokojenost roste. Dále zde patří délka zaměstnání v podniku a v tomto případě se lépe prokázala větší odpracovanost v daném podniku – kritickými se jeví první dva roky.

Rozdíly ve spokojenosti nacházíme i u mužů a žen, ale výsledky nejsou jednoznačné ani pro jedno pohlaví. Muži ve své práci preferují možnost osobního prosazení se a uplatnění, ale ženy vidí hlavní motivaci

v sociálních aspektech práce, jako je uznání, oblíbenost u spolupracovníků, dobré vztahy s vedoucím apod. /12, 123-154/

8/ rodinný stav: lze říci, že rodinný život přináší také z hlediska pracovní spokojenosti mnoho pozitivních prvků, které přispívají k celkové vyrovnanosti pracujícího člověka. U ženatých mužů hraje důležitou roli také skutečnost, že se cítí být zodpovědnými za zabezpečení rodiny a nedostatky v tomto směru mohou působit jako silný stresový faktor, mohou být dominantním zdrojem celkové nespokojenosti.

9/ charakter povolání: souvisí především s úrovní vzdělání. Povolání vyžadující vyšší vzdělání umožňuje vykonávat práci s vyšším společenským uznáním, což přináší také vyšší prestiž a tím pravděpodobně i vyšší spokojenost. Vzdělání není možné chápat jako izolovaný faktor, ale ve vzájemném vztahu s jinými objektivními osobními aspekty.

/12, 154-155/

3.3. *Vnitřní faktory*: patří zde 1/ složky osobnosti a spokojenost v práci: jde především o tři následující souvislosti:

- a/ souvislost mezi člověkem a přírodou
- b/ souvislost mezi člověkem a objekty jeho praktické a teoretické činnosti, na základě této skutečnosti ho lze chápat jako subjekt konání a poznání
- c/ souvislost mezi člověkem a společností, ve které člověk vystupuje jako jednotlivec a musí se chápat jako individualita

Osobnostní charakteristiky jednotlivce jsou významnou proměnnou, ovlivňující vztah, postoj k práci i celkové vyrovnaní se s touto základní a hlavní činností. Pracovní podmínky a jejich vliv na spokojenosť pracovníků jsou často závislé právě na úrovni a aktuálností osobních faktorů, které výrazně regulují činnost jednotlivých podmínek ve smyslu spokojenosť anebo nespokojenosť.

Mezi pracovníky jsou však rozdíly také z hlediska upřednostňování faktorů, přičemž může vzniknout několik alternativ: dominantní postavení

jednoho faktoru, vytvoření shluku faktorů, faktory jsou hierarchicky uspořádané apod.

Pokud analyzujeme složky osobnosti, které působí v pracovním procesu, není možné obejít úroveň schopnosti jednotlivců, jejich předpoklady vykonávat danou práci a plnit úlohy vyplývající z daného pracovního zařazení. Jsou to základní předpoklady nejen výkonnosti pracovníků, ale ve výsledku poukazují na jejich pracovní spokojenost.

2/ uspokojování potřeb ze strany vedoucího pracovníka /12, 157-170/

4. Stres

Pracovní zátěž nebo-li stres se dá charakterizovat jako stereotypní fyziologická reakce organismu na jakoukoliv zátěž kladenou na organismus. /21, 11/

Zátěž může být chápána také jako porušení rovnováhy mezi vnitřním stavem systému a jeho vnějším okolím. Stupeň zatížení je dán povahou a intenzitou působení vnějších vlivu a vlastnostmi zatěžovaného systému. /20, 149/

Hovoříme-li o stresu, je možno položit důraz na tu či onu jeho stránku nebo charakteristiku. Pak se lze setkat s poněkud odlišným chápáním tohoto pojmu: stresem se může rozumět celá těžká situace, podmínka, okolnost či nepříznivý faktor, odpověď organismu na stresory nebo celkový vnitřní stav.

Orgm. vystavený škodlivé stimulaci vytváří specifické nebo obecné adaptační odpovědi. Obecný adaptační syndrom či zátěžová odpověď je mnohosystémová, zahrnující nervové, humorální a metabolické mechanismy ve vzájemném působení. /20, 150/

Při studiu zátěže je nutno popsat tři druhy jevů: požadavky kladené na činnost, chování orgm. při činnosti a nároky těchto požadavků na vlastnosti organismu. Požadavky můžeme chápat jako dynamickou strukturu podnětů, která od orgm. vyžaduje nějakou aktivitu. Chování lze

v souvislosti se zátěžovými požadavky chápat ve dvojím smyslu: jednak jako integrovanou činnost celého orgm. zaměřenou k dosažení cílů a jednak jako činnost některého ze subsystému uvnitř orgm., jež je integrovanou činností aktivován. Vlastnosti jsou soubor všech charakteristik vztahujících se k uzpůsobenosti orgm. pro činnost. /20, 156-157/

Stres může být vyvolán různými vlivy – některé z nich mají negativní vliv na všechny lidi, jiné působí jen na určité osoby. Různí lidé reagují na tentýž stresor odlišně. Tentýž člověk se může dostat do stresu při působení jednoho stresoru, ale zůstat stresem téměř nedotčen při působení jiného. I když známe zcela přesné parametry stresoru, přece jen nejsme s to přesně určit druh a intenzitu reakce člověka tomuto stresoru vystaveného. K tomu, abychom mohli určit, jak se bude ve stresové situaci chovat, je třeba znát např. jeho motivaci. Je třeba znát jeho způsoby zvládání těžkých životních situací. Proto hovoříme o stresu jako o multifaktoriálním jevu, tj. o skutečnosti, která je určena velkým počtem činitelů.

Dle intenzity stresové reakce rozlišujeme hyperstres, což je stres překračující hranice adaptability - schopnosti vyrovnat se stresem, nebo naopak hypostres, tj. stres nedosahujících obvyklých tolerancí stresu, jak je tomu např. u tzv. ministresorů, plíživých negativních vlivů monotónnosti, nudy apod. Pro relativně nižší než hraniční úroveň stresu se užívá termín zátěž.

Dle kvality stresové reakce, tj. dle toho, jak stres působí na člověka, dělíme stres na negativní a pozitivní. Distres je používán pro nejnepříznivější stresové situace. Eustres je naopak kladně působící stres. /15, 10-12/

Stav psychické zátěže má za následek nadměrné vzrušení, na něž organismus odpovídá nejprve poplachovou reakcí, která po určité fázi rezistence přechází v pokus o adaptaci, a nepodaří-li se, ve vyčerpání.

Poplachová reakce vyvolává významné fyziologické změny: zvýšenou srdeční činnost a zvýšený krevní tlak, pokles teploty kůže a řadu hormonálních změn, které jsou doprovázeny emocemi neklidu, ohrožení a dalšími negativními pocitami podle povahy situace. /16, 40/

Poplachová reakce vzniká aktivováním sympatiku a současně se zvýší sekrece adrenalinu a noradrenalinu ze dřeně nadledvin. Obě reakce probíhají téměř současně, a proto se hovoří o systému sympato-adrenálním. Při poplachové reakci se aktivuje také kůra nadledvin, která produkuje zejména kortizol. Současně se při stresu zvyšuje hmotnost nadledvin a toto zvýšení je dáno zvětšením hmotnosti jejich kůry, což je vyvoláno zvýšenou produkcí adrenokortikotropinu /ACTH/, který vzniká v hypofýze. Díky kortizolu je výrazně zvýšena obranná schopnost organismu, ale zároveň snížena schopnost imunitní ochrany – charakteristický symptom poplachové reakce.

Zvýšená tvorba hormonů kůry a dřeně nadledvin vede k fázi rezistence, což je období, kdy je adaptace na stres maximální. Tato fáze vzniká při opakovém nebo trvalém působení stresu. Pro tuto fázi jsou charakteristické žaludeční a dvanácterníkové vředy.

Následuje fáze vyčerpání, kdy je míra získané rezistence nedostatečná. Může to být způsobeno nadměrnou intenzitou stresu nebo abnormálními adaptačními reakcemi.

Na základě těchto poznatků byla vytvořena koncepce obecného adaptačního syndromu - je to obecná na druhu stresu i na druhu živočišném nezávislá reakce organismu, která vede:

- 1/ k prvotnímu zvýšení schopnosti svalové práce
- 2/ k druhotnému úbytku bílkovin z tělesných tkání
- 3/ ke smrti organismu, když intenzita nebo trvání stresu přesahuje adaptační schopnosti organismu

4/ u citlivých jedinců a při prodlouženém stresu ke vzniku nemocí z adaptace, stresových nemocí /21, 19-23/

4.1. Stres zdravotníků: původ profesionálního stresu je multifaktoriální. Mezi hlavní faktory vyvolávající stres zdravotníků patří komunikace se značným množstvím lidí, kteří se ocitli v tísni. Dále pak ekonomické ohodnocení pracovní činnosti, které nemotivuje zdravotníky k lepšímu přístupu k pacientům ze strany humanistického principu a sdělovací prostředky, které si mnohdy upraví daný problém nežádoucím způsobem, aniž vezmou v úvahu dopad tohoto sdělení na nezdravotnickou veřejnost. Také je nutné zmínit se o hospodářské soutěži mezi jednotlivými zdravotníky, jíž jsou nuceni mnohokrát upřednostnit ekonomickou stránku před etikou jednání s pacientem./11, 9+122+127/

4.2. Stresory: jsou negativní vlivy působící ve stresových situacích, které mohou mít fyzickou nebo psychickou povahu. Kontakt se stresorem uvolňuje komplexní pochody v hypotalamu, kůře velkého mozku, retikulární formaci, v limbickém systému, autonomním nervovém systému a v endokrinních žlázách. Tato komplexní celková fyziologická reakce mobilizuje téměř okamžitě všechny v těle použitelné zdroje energie bez vědomé přípravy. /16, 41/

Rozlišujeme fyzikální a emocionální stresory. Mezi fyzikální se řadí např. jedy, znečištění vzduchu, elektrošoky, změny ročních období, viry, těhotenství, nechtěný sexuální styk apod. Do druhé skup. tzv. emocionálních stresorů patří zármutek, obavy, strach, nenávist, únava atd. Ministresory vyjadřují poměrně mírné podmínky vyvolávající stres např. dlouhodobě pocíťovaný nedostatek lásky. Makrostresory jsou děsivě působící, deptající vlivy. /15, 12-13/

Dále se stresory dělí na krátkodobě a dlouhodobě působící. Mezi krátkodobě působící patří např. bolest, vystavení nadměrnému chladu či teplu, vyrušení z činnosti, neúspěch při řešení určitého problému apod.

Mezi dlouhodobě působící stresory zahrnujeme např. svěření vysoce zodpovědných úkolů.

Lze také odlišovat zátěž a stres. Termín stres používá jen pro nadlimitní fázi zátěže.

Možno rozlišovat primární a sekundární stresory. Do první skup. řadí přímo na organismus působící vlivy. Do druhé skup. ty stresory, které kladou překážky do cesty určité činnosti – zákazy, narušení zóny apod.

/15, 25-26/

4.3. Příznaky stresového stavu: člověk prožívá obavy a strach, propadá se do pocitů bezmocnosti a beznaděje, cítí se ohrožen, mění se jeho frekvence a hloubka dechu, srdeční činnost a činnost nadledvinek. Člověk se straní druhých lidí, v jednání s nimi je nerudný, hovoří nesourodě a je agresivní. /15, 29/

4.4. Práce a stres: namáhavá fyzická práce může u netrénovaného jedince vyvolat poplachovou reakci. V dnešní době se začaly uplatňovat ty formy stresu, které nejsou spojeny s tělesnou námahou a nejvíce postihují lidi s vnímavostí ke stresové změně přeměny látek, tj. lidi se sedavým způsobem života, nedostatkem tělesné námahy, kuřáky, konzumenty alkoholu atd.

Důležitým faktorem vzniku stresu je nedostatečná kompenzace stresu fyzickou námahou. Navíc je dnešní doba komplikovaná těmito faktory:

1/ přetížení z informací, které je dáno rozvojem tisku, rozhlasu a TV a u duševně pracujících hlavně tím, že počet informací , které pro svou činnost potřebují, se každých deset let zdvojnásobuje. Jestliže jsou informace v jednotlivých skupinách navíc stresující, je zřejmé, že dochází k jevu zvanému úzkost z informačního přetížení.

2/ nedostatek jednoznačných příkazů k chování, který vystřídal doby politického neklidu a náboženských dogmat jistým morálním vakuem.

4.4.1. Faktory pracovního stresu:

- A/ příliš rychlý pracovní postup nebo zklamání z nepovýšení
- B/ příliš mnoho nebo příliš málo práce
- C/ změna pracovního prostředí nebo spolupracovníků
- D/ změna charakteru práce
- E/ nevyjasněné vztahy nadřízenosti
- F/ nepravidelná nebo dlouhá pracovní doba
- G/ nebezpečná práce

4.4.2. Faktory soukromého stresu :

- A/ nemoc rodinného příslušníka
- B/ problémy v manželství
- C/ snížení výkonnosti v důsledku stáří

Podle chování na pracovišti je možné rozpoznat osoby silněji ohrožené stresovými vlivy. Některé z projevů takového chování jsou např. podrážděnost, odmítání rad a pomoci, izolovanost od kolegů v práci, špatná pracovní morálka, ale taky workoholismus, změny ve vzhledu i chování, zvýšená spotřeba cigaret a alkoholu. Subjektivně můžeme stresovanost subjektivně rozpoznat dle pocitu napětí, poruch spánku, snížení chuti k jídlu, pocitu nedostatku energie, nerozhodnosti a dráždivosti.

K pracovnímu stresu dále také přispívá nevyhovující poloha těla, obava z dálkového cestování a noční směny.

K zvláštní kategorii pracovního stresu patří také pozice vedoucího pracovníka, u níž je největším stresorem pocit odpovědnosti a problémy s dodržováním termínů. Přetížení se projevuje zejména infarktem myokardu. /21, 31-36/

Mezi pojmy související s pracovním stresem řadíme také mobbing a bossing. Mobbing nebo-li psych. týrání je systematický, cílevědomý a

především opakovaný útok na určitou osobu. Využívá nadměrné kritičnosti, zesměšňování, drobných či větších intrik. Postižení nedostanou ani to, nač mají nárok, a jsou nejrůznějšími postupy na hranici legality nebo i za ni perzekvováni. Narušovány jsou sociální vztahy a zdraví jedince. Při mobbingu jsou zúčastněné strany ze stejné kategorie, čímž se liší od bossingu. Bossing nebo-li týrání ze strany šéfa je charakteristické zesměšňováním, přeceňováním nebo podceňováním podřízených.

/17, 30-31/

4.5. Prevence stresu: do hlavních aspektů prevence stresu patří především pravidelná strava, dostatek spánku, cvičení 1-2x týdně, omezení alkoholu a kouření, denní relaxace, sociální faktory – rozhovor s přáteli, pravidelná mimopracovní aktivita, nalezena rovnováha mezi schopnostmi a možnostmi a některé techniky jako jsou např. relaxace, jóga, autogenní trénink, transcendentální meditace.

Relaxace znamená uvolnění, povolení, uklidnění. K relaxaci slouží hudba, kniha nebo i činnost spojená s příjemnou fyzickou námahou /sport, zahradničení/. Jóga je původně hinduistický systém filozofické meditace, dnes se tento pojem chápe jako systém cviků a psychologických postupů k dosažení vyrovnanosti a duševní rovnováhy. Autogenní trénink je rozvinutou psychoterapeutickou metodou relaxace. Znamená cvičení sebe sama a cílem je soustředění se na tělesné pocity a uvolnění. Transcendentální meditací se rozumí hluboké zamýšlení, dosažení klidu a rovnováhy. Transcendentální znamená, že je duševno soustředěno na jevy stojící mimo smyslové vnímání. /21, 53-57/

4.6. Zvládnutí stresu: nebo-li coping je zvládnutí nebo zvládání působícího stresoru, tj. nasazení sil k boji se stresem, přičemž se uplatňuje hledisko jednoty osobnosti a jejího životního prostředí. Zvládnutí stresu je nejen záležitostí postižené osoby, jejích osobnostních vlastností, ale i jejího sociálního zázemí. Zvládnutí zahrnuje jak vnější tak vnitřní stresory.

Rozlišujeme 3 způsoby zvládnutí stresu: 1/ zaměření na změnu nebo odstranění vnějších podmínek vyvolávajících stres – instrumentální zvládnutí

2/ zaměření na změnu vnitřní, na eliminaci či reinterpretaci negativních emocí – emocionální zvládnutí

3/ zaměření na změnu významu situace pro jedince, na přehodnocení situace – zvládnutí zaměřeno na přecenění

/16, 41-42/

III. EMPIRICKÁ ČÁST

1. Cíl práce a předpoklady

Vzhledem k tomu, že díky malé informovanosti pacientů, se v dnešní době pohlíží na lékárnu jako na maloobchod, je důležité, aby se snažili nejen lékárníci ale také ostatní pracovníci lékárny mínění široké veřejnosti napravit jednak svým individuálním přístupem ke každému z pacientů a podáním maximálního množství informací o daných lécích, ale také pozitivním přístupem, empatií a v neposlední řadě příjemným expedičním prostředím, jehož součástí jsou dobré kolektivní vztahy na pracovišti.

Pro tyto všechny předpoklady je podmínkou, aby všichni pracovníci lékárny byli spokojeni nejen na pracovišti, ale také mimo něj. Celková spokojenosť daného pracovníka přispívá nejen ke kvalitní spolupráci a vzájemnému pochopení, ale také k zájmu o svou činnost, snahu pomoci pacientům a další motivaci třeba i k novým prvkům činnosti vybočujících z daného pracovního stereotypu.

2. Popis použité metody a charakteristika sledovaného souboru

Úkolem praktické části bylo vyhodnocení dotazníků, které studenti prvního ročníku /2002 – 2003/ na Faf UK HK zpracovali během povinné čtrnáctidenní praxe v lékárně.

Šetření bylo realizováno formou částečně řízeného rozhovoru, kdy se respondent vyjadřuje k předem připraveným oblastem sledování.

V těchto částečně řízených rozhovorech odpovídali pracovníci lékárny na otázky zaměřené především na jejich pracovní i osobní spokojenosť a z odpovědí lze usuzovat na jejich subjektivní postoj nejen k práci.

Tématické okruhy:

- 1/ Motivace volby lékárenské profese
- 2/ Činitelé pozitivně ovlivňující spokojenost s povoláním
- 3/ Činitelé negativně ovlivňující spokojenost s povoláním
- 4/ Činnosti důležité pro udržení duševní rovnováhy v pracovní době
i mimo ni
- 5/ Činnosti nejvíce stresující v pracovní době i mimo ni
- 6/ Vlastnosti úspěšného lékárníka
- 7/ Vlastnosti, které by neměl lékárník mít
- 8/ Časově nejnáročnější činnosti v průběhu pracovní doby
- 9/ Zájmové činnosti
- 10/ Kritéria hodnocení práce nadřízenými
- 11/ Míra spokojenosti dotazovaných s prac. podmínkami
- 12/ Možnosti zlepšení práce
- 13/ Možnosti vylepšení přípravy na povolání v rámci studia
- 14/ Opětovná volba tohoto povolání

Jednotlivé odpovědi dotazovaných jsem vyhodnotila na základě podobnosti a začlenila je do jednotlivých skupin. Z těchto podkladů jsem pak vytvořila tabulky a grafy pro lepší názornost a orientaci.

Celkem jsem zpracovala 205 částečně řízených rozhovorů, z čehož bylo 153 žen a 44 mužů s VŠ vzděláním a 8 žen, které absolvovaly střední školu. Dále jsem obě pohlaví roztrídila do tří dalších kategorií na základě věku. /viz tab. č. 1 a grafy č. 1, 2, 3, 4/

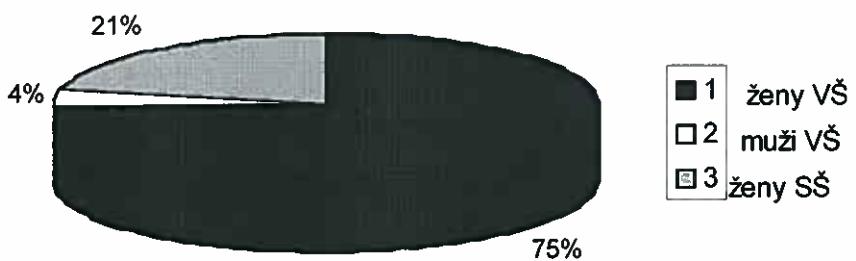
Tab. č. 1: rozdělení dotazovaných dle pohlaví, věku a stupně dokončeného vzdělání

	Do 30 let	31 – 50 let	Nad 51 let	Celkem
Ženy VŠ	40	98	15	153
Ženy SŠ	4	4	0	8
Muži VŠ	13	24	7	44

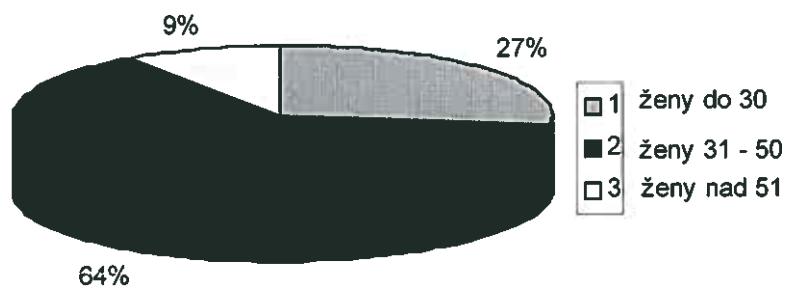
Graf č.1: rozdělení dotazovaných na muže a ženy



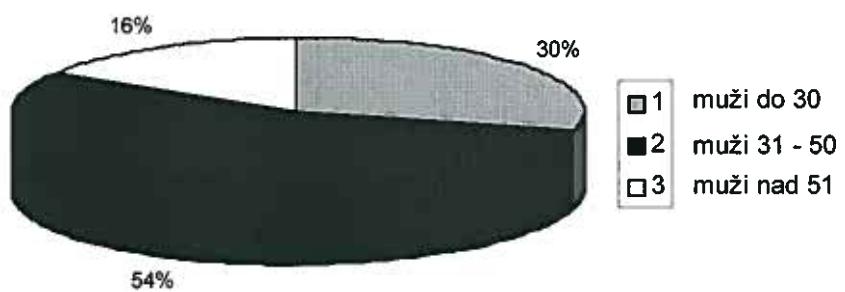
Graf č.2: rozdělení dotazovaných dle ukončeného stupně vzdělání



Graf č.3: rozdělení žen dle věku



Graf č.4: rozdělení mužů dle věku



3. Výsledky

Okruh č. 1: motivace volby lékárenské profese

Z tabulek vyplývá, že nejvíce byli dotazováni ovlivněni rodinou a na druhém místě je k volbě povolání vedla touha po studiu přírodních věd. Do kategorie ostatní jsem zařadila tyto aspekty: pokračování ve studiu ze SZŠ, perspektivní práce, snaha pomáhat lidem a např. čistotu lékárenského prostředí. /viz. tab. č. 2, graf č. 5/

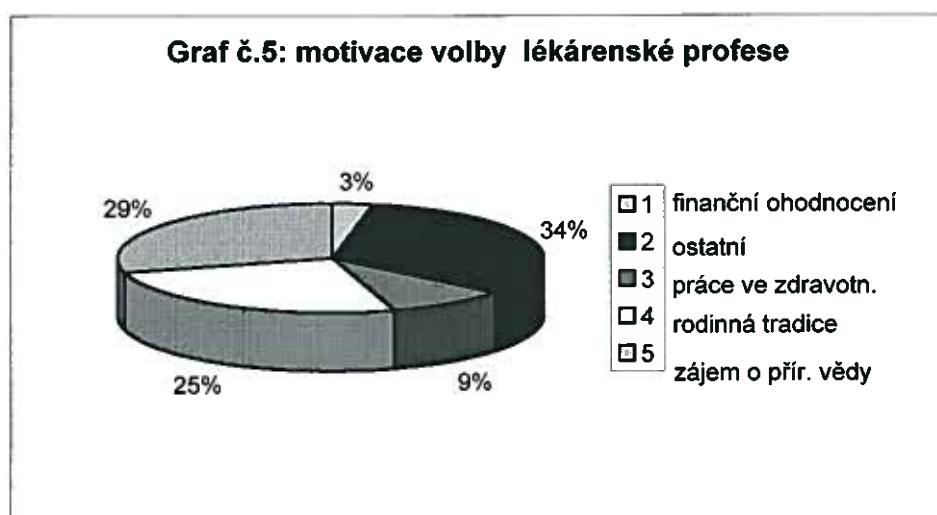
Domnívám se, že volba na základě rodinné tradice není z důvodu malého zájmu některých jedinců o farmaci nejlepším řešením a jednotliví uchazeči o toto studium by měli zvážit, zda-li opravdu chtějí toto povolání vykonávat a zda-li k tomu mají také potřebné vlastnosti, které jsou předpokladem pro toto zaměstnání.

Tab. č. 2: motivace volby lékárenské profese

Ženy VŠ	Do 30 let	31 – 50 let	Nad 51 let	Celkem
Finanční ohodnocení	3	3	0	6
Ostatní	13	30	10	53
Práce ve zdravotnictví	3	13	0	16
Rodinná tradice	5	29	1	35
Zájem o přír. vědy	16	23	4	43

Ženy SŠ	Do 30 let	31 – 50 let	Celkem
Finanční ohodnocení	0	0	0
Ostatní	0	1	1
Práce ve zdravotnictví	1	2	3
Rodinná tradice	1	0	1
Zájem o přír. vědy	2	1	3

Muži VŠ	Do 30 let	31 – 50 let	Nad 51 let	Celkem
Finanční ohodnocení	0	0	0	0
Ostatní	5	9	0	14
Práce ve zdravotnictví	0	0	0	0
Rodinná tradice	6	10	0	16
Zájem o přír. vědy	2	5	7	14



Okruh č. 2: činitelé pozitivně ovlivňující spokojenost s povoláním

Mezi nejčastější faktory pozitivně ovlivňující spokojenost s povoláním patří bezkonkurenčně možnost kontaktu s pacienty a snaha pomoci jim.

U mužů je to také výše platebního ohodnocení a u starších VŠ-žen práce v čistém a klidném prostředí. Do kategorie ostatních jsem zařadila aspekty jako je využití znalostí pro svou rodinu, různorodost činností v lékárně, možnost profesního růstu a seberealizace. /viz. tab. č. 3 /

Domnívám se, že snaha pomoci pacientovi a pochopit jeho momentální životní situaci patří k pilířům farmaceutické činnosti. Péče o zdraví pacienta by měla vždy předčít ekonomické stránky lékárny.

Co se týče výdělku zmiňovaném zejména muži, myslím si, že po ukončení studia mohou najít mimolékárenské uplatnění, které je z pohledu financí lukrativnější. Proto záleží především na samotném absolventovi v jaké oblasti se hodlá uplatnit.

Tab.č. 3: činitelé pozitivně ovlivňující spokojenost s povoláním

Ženy - VŠ	Do 30 let			31 – 50 let			Nad 51 let		
	1.	2.	3.	1.	2.	3.	1.	2.	3.
Čisté prostředí	1	0	3	3	5	6	0	3	2
Další vzdělávání	1	3	6	3	9	8	0	0	0
Finance	0	5	4	1	12	6	1	0	0
Ostatní	7	16	16	19	25	26	3	4	4
Pomoc lidem	13	7	1	36	9	6	5	2	2
Práce s lidmi	14	5	3	27	18	6	4	2	0
Pracovní doba	0	1	0	1	1	1	0	0	1
Spokojenost pac.	4	1	0	8	5	5	2	1	1
Nezodpověz. 2+3		2			14			3	
Nezodpovězeno 3			5			19			2

Ženy - SŠ	Do 30 let			31 – 50 let		
	1.	2.	3.	1.	2.	3.
Čisté prostředí	1	0	0	1	0	0
Další vzdělávání	1	0	0	0	0	0
Finance	0	0	1	0	0	1
Ostatní	0	2	1	1	3	1
Pomoc lidem	2	1	0	1	0	0
Práce s lidmi	0	0	1	1	1	0
Pracovní doba	0	0	0	0	0	0
Spokojenost pac.	0	0	0	0	0	0
Nezodpověz. 2+3		1				
Nezodpovězeno 3						2

Muži - VŠ	Do 30 let			31 – 50 let			Nad 51 let		
	1.	2.	3.	1.	2.	3.	1.	2.	3.
Čisté prostředí	0	0	3	0	0	2	0	0	1
Další vzdělávání	0	2	1	1	2	0	0	0	0
Finance	1	1	2	0	5	5	1	2	0
Ostatní	5	4	2	7	6	5	1	2	2
Pomoc lidem	2	1	1	5	3	2	3	0	1
Práce s lidmi	4	2	0	9	5	0	2	0	0
Pracovní doba	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Spokojenost pac.	1	1	0	2	1	2	0	0	0
Nezodpověz. 2+3		2	2		2	2		2	2
Nezodpovězeno 3			2			6			1

Okruh č. 3: činitelé negativně ovlivňující spokojenost s povoláním

Mezi aspekty znepříjemňující práci v lékárně patří především různá výše doplatků na léky a z toho vyplývající podrážděné jednání pacientů a následně také nekalá konkurence mezi jednotlivými lékárnami. Konkurenci uváděli především muži, zatímco ženám také vadí velké množství administrativy. Do kategorie ostatní, která je mimojiné velmi různorodá jsem zařadila tyto faktory: u žen jde o stres, rutinu, prodej drogově závislým a zejména nedostatečnou legislativu a komerčnost. Muži také poukazují na mezery ve zdravotnické politice. /viz. tab. č. 4/

Domnívám se, že otázka neustálého přeceňování léků jednak ze strany pojišťoven a jednak ze strany některých lékáren ve snaze přilákat více pacientů je i přes všechna opatření stále aktuální, na laickou veřejnost působí neseriózně a vrhá špatné světlo na farmacii jako celek.

Myslím si, že stres na pracovišti vzniká z časové tísně, špatného kolektivu a velké odpovědnosti kladené na farmaceuta po odborné i psychické stránce.

Tab. č. 4: činitelé negativně ovlivňující spokojenost s povoláním

Ženy - VŠ	Do 30 let			31 – 50 let			Nad 51 let		
	1.	2.	3.	1.	2.	3.	1.	2.	3.
Plat	0	1	1	1	0	0	0	0	0
Konflikty s lékaři	2	3	0	2	2	2	0	0	1
Konkurence lék.	2	1	2	2	1	7	0	0	1
Administrativa	3	3	0	6	6	3	2	0	0
Návštěvy dealerů	1	4	0	3	3	0	0	0	0
Neinform. pac. *	4	2	0	2	4	1	0	0	0
Nepříjemní pac.	14	1	4	12	9	8	1	2	1
Ostatní	10	11	15	40	38	28	6	5	3
Pracovní doba	0	0	0	0	2	1	2	0	0
Zodpovědnost	1	0	0	2	1	0	0	0	1
Prac. vytížení	2	1	2	8	6	2	2	0	0
Výše doplatků	1	8	3	20	10	4	0	1	0
Nezodpověz. 2+3		5	5		16	16		5	5
Nezodpověz. 3			8			25			1
Nezodpověz.							2	2	2

Ženy - SŠ	Do 30 let			31 – 50 let		
	1.	2.	3.	1.	2.	3.
Plat	0	1	1	0	0	0
Konflikty s lékaři	0	0	0		0	0
Konkurence lék.	0	0	0	0	0	0
Administrativa	0	0	0	0	0	0
Návštěvy dealerů	0	0	0	0	0	0
Neinform. pac.*	0	1	0	0	0	0
Nepříjemní pac.	2	0	0	2	0	0
Ostatní	1	2	1	0	0	0
Pracovní doba	1	0	1	0	2	0
Zodpovědnost	0	0	0	0	0	1
Prac. vytížení	0	0	0	1	0	0
Výše doplatků	0	0	0	0	1	0
Nezodpověz. 2+3						
Nezodpověz. 3			1			2
Nezodpověz.				1	1	1

Muži - VŠ	Do 30 let			31 – 50 let			Nad 51 let		
	1.	2.	3.	1.	2.	3.	1.	2.	3.
Plat	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Konflikty s lékaři	0	1	1	0	0	2	0	0	0
Konkurence lék.	0	0	2	2	1	2	0	0	1
Administrativy	1	1	0	1	0	1	1	0	
Návštěvy dealerů	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Neinform. pac.*	1	0	0	2	0	0	1	0	0
Nepříjemný pac.	5	0	2	4	1	0	1	1	0
Ostatní	3	9	3	9	7	4	4	4	3
Pracovní doba	1	0	0	1	2	0	0	0	0
Zodpovědnost	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prac. vytížení	1	0	0	2	0	0	0	0	0
Výše doplatků	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Nezodpověz. 2+3		1	1		6	6		2	2
Nezodpověz. 3			3			6			1
Nezodpověz.	1	1	1	3	3	3			

*pacienti díky své neinformovanosti považují farmaceuty za prodače

Okruh č. 4: činnosti důležité pro udržení duševní rovnováhy

A) v pracovní době

B) mimo pracovní dobu

Ad A) Mezi činitelé udržující duševní rovnováhu patří hlavně spokojenost pacientů, dobrá nálada a s tím spojená soudržnost kolektivu a dopolední přestávky na jídlo.

Do ostatních faktorů jsem zařadila tyto: platové ohodnocení, pracovní dobu a čisté pracovní prostředí. /viz. tab. č. 5, graf č. 6/

Domnívám se, že spokojenost pacienta patří k odměnám farmaceuta za dobře vykonanou práci a polední pauzy přispívají k relaxaci a nabytí nových sil do dalšího jednání s pacienty i dealery.

Přiměřené platové ohodnocení přispívá nejen ke zvýšení zájmu o práci, ale vede také ke spokojenosti farmaceuta, která se posléze projeví v jeho vystupování před pacienty, na které by měl lékárník působit vyrovnaně a ochotně.

Ad B) Mezi faktory udržující duševní rovnováhu mimo pracovní dobu patří rodinné zázemí, sport a relaxace. /viz. tab. č. 6, graf č. 7/

Dle mého názoru je klidné rodinné zázemí prioritou a neshody v něm se projeví také v lékárníkově chování týkajícího se pacientů i kolegů.

Vzhledem k tomu, že farmaceut má být profesionál, neměl by svými rodinnými problémy zatěžovat ani pacienty ani personál lékárny.

Tab. č. 5: činnosti důležité pro udržení duševní rovnováhy
A) v pracovní době

Ženy - VŠ	Do 30 let	31 – 50 let	Nad 51 let	Celkem
Spokojení pac.	0	9	2	11
Dobrý kolektiv	11	27	4	42
Čisté prostředí	1	3	4	8
Pauza na oběd	6	11	2	19
Rozmanité činn	2	6	0	8
Dobrá nálada	9	9	0	18
Práce s lidmi	1	2	0	3
Příprava IVLP	1	4	0	5
Vzdělávání	4	4	0	8
Ostatní	1	14	2	17
Nezodpovězeno	4	9	1	14

Ženy - SŠ	Do 30 let	31 – 50 let	Celkem
Spokojení pac.	2	0	2
Dobrý kolektiv	0	1	1
Čisté prostředí	0	1	1
Pauza na oběd	0	1	1
Rozmanité činn	0	0	0
Dobrá nálada	0	1	1
Práce s lidmi	0	0	0
Příprava IVLP	2	0	2
Vzdělávání	0	0	0
Ostatní	0	0	0
Nezodpovězeno	0	0	0

Muži - VŠ	Do 30 let	31 – 50 let	Nad 51 let	Celkem
Spokojení pac.	2	3	1	6
Dobrý kolektiv	1	6	1	8
Čisté prostředí	0	1	0	1
Pauza na oběd	4	3	1	8
Rozmanité činn.	2	5	0	7
Dobrá nálada	1	0	1	2
Práce s lidmi	2	0	0	2
Příprava IVLP	1	0	0	1
Vzdělávání	0	2	0	2
Ostatní	0	3	3	6
Nezodpovězeno	0	1	0	1

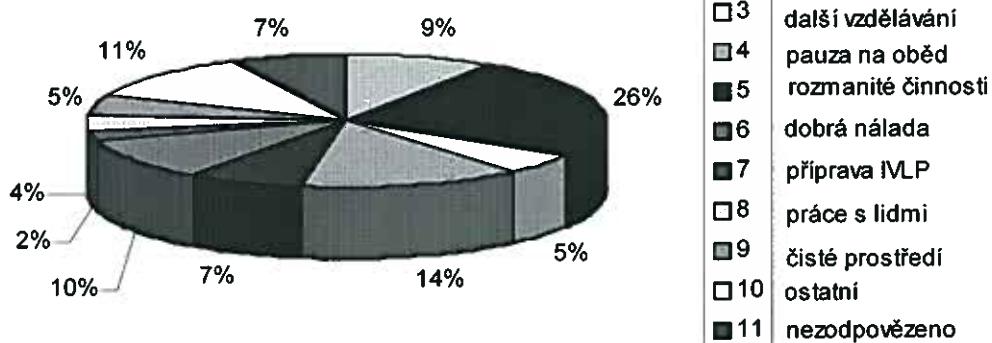
Tab č. 6: činnosti důležité pro udržení duševní rovnováhy
B) mimo prac. dobu

Ženy - VŠ	Do 30 let	31 – 50 let	Nad 51 let	Celkem
Rodinné zázemí	4	24	4	32
Sport	14	17	2	33
Záliby	2	11	1	14
Hudba	2	3	0	5
Ostatní	2	2	0	4
Relaxace	9	26	6	41
Nemá čas	1	0	0	1
Nezodpovězeno	2	5	1	8
Kultura	1	6	1	8
Přátelé	3	4	0	7

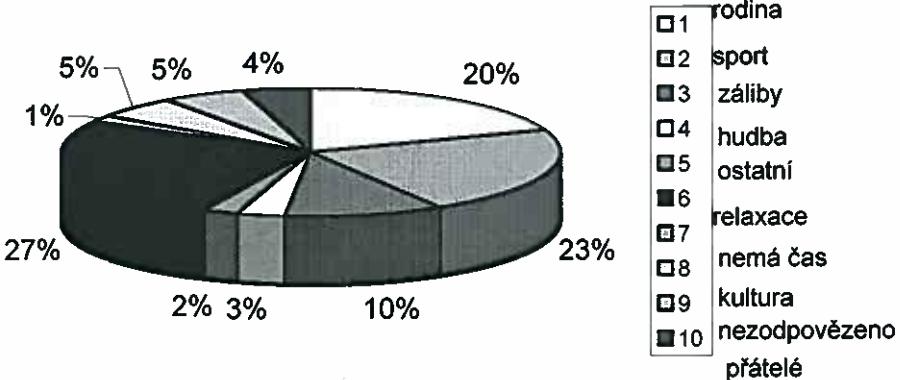
Ženy - SŠ	Do 30 let	31 – 50 let	Celkem
Rodinné zázemí	0	0	0
Sport	1	0	1
Záliby	0	1	1
Hudba	0	0	0
Ostatní	1	0	1
Relaxace	0	2	2
Nemá čas	0	0	0
Nezodpovězeno	0	0	0
Kultura	1	1	2
Přátelé	1	0	1

Muži - VŠ	Do 30 let	31 – 50 let	Nad 51 let	Celkem
Rodinné zázemí	3	5	0	8
Sport	6	3	2	11
Záliby	0	4	2	6
Hudba	0	1	0	1
Ostatní	0	0	0	0
Relaxace	3	6	2	11
Nemá čas	0	1	1	2
Nezodpovězeno	0	3	0	3
Kultura	0	1	0	1
Přátelé	1	0	0	1

Graf č.6: činnosti důležité pro udržení duševní rovnováhy v prac. dobu



Graf č.7: činnosti důležité pro udržení duševní rovnováhy mimo prac. dobu



Okruh č. 5: činnosti nejvíce stresující

A) v prac. době

B) mimo prac. dobu

Ad A) Mezi stresující činitelé v prac. době patří nedostatek času na expedici léků, jednání s nepříjemnými pacienty a problémy s PC. Do ostatních faktorů jsem zařadila zjišťování doplatků, nekolegialitu, návštěvy SÚKLU a špatnou legislativu. /viz. tab. č. 7, graf č. 8/

Domnívám se, že nedostatek času je opravdu jedním z hlavních stresorů na pracovišti, který je zodpovědný za nedostatečnou péči věnovanou pacientovi, ačkoliv je ve snaze lékárníka maximálně poučit pacienta o správném užití léků. Dle mého názoru měly zůstat zachovány dispenzační boxy, které umožňovaly důvěrnější komunikaci mezi lékárníkem a pacientem. Co se týče nepříjemných pacientů, tak si myslím, že zvládnutí těchto návštěvníků patří k úskalím každého zaměstnání, kde dochází ke komunikaci s lidmi a je na samotném lékárníkovi, jak tyto klienty zvládne s využitím svých zkušeností. Důležité je, aby pacient neodcházel z lékárny s pocitem nevraživosti lékárníka vůči jeho osobě.

Velmi aktuálním problémem v dnešní době je nekolegialita jednotlivých zdravotnických oborů a nedostatečná spolupráce lékárny s pojišťovnami i lékaři. Dochází k tomu na základě konkurence mezi jednotlivými institucemi za účelem vyšších výdělků nebo zvýšení prestiže inkriminovaných jedinců. Vyřešení tohoto problému však vyžaduje, aby se dané instituce uznávaly jako odborníci v dané oblasti.

Ad B) Dle tabulek je zřejmé, že důležitými stresujícími faktory mimo prac. dobu je nedostatek času, rodinné problémy, potíže s dopravou do zaměstnání a do ostatních patří domácí práce jako je uklízení, nakupování, dále pak únava a vyřizování různých záležitostí na úřadech.
/viz. tab. č. 8, graf č. 9/

Domnívám se, že nedostatek času je charakteristický pro všechna povolání, která vyžadují pravidelnou pracovní dobu a je jen na farmaceutovi, jak si zorganizuje svůj soukromý život. Totéž si myslím o dalších problémech uváděných respondenty. Dle mého názoru nejsou specifické pro samotnou farmacii. Co se týče rodinných problémů, tak je zřejmé, že by jimi lékárník jako profesionál neměl obtěžovat své spolupracovníky a svou pozornost by měl soustředit především na své pracovní povinnosti.

Tab. č. 7: činnosti nejvíce stresující A) v pracovní době

A Ženy - VŠ	Do 30 let	31- 50 let	Nad 51 let	Celkem
Spěch	7	24	9	39
Nepříjemní pac.	12	21	0	33
Problémy s PC	0	8	2	10
Dealeři	1	5	0	6
Administrativa	1	7	1	9
Špatný kolektiv	2	4	0	6
Epidemie	2	4	0	6
Ostatní	7	16	3	26
Nezodpovězeno	1	2	0	3
Nic nestresuje	1	4	0	5
Výše doplatků	6	3	0	9

ě

Ženy - SŠ	Do 30 let	31 – 50 let	Celkem
Spěch	1	1	2
Nepříjemní pac.	3	2	5
Problémy s PC	0	0	0
Dealeři	0	0	0
Administrativa	0	0	0
Špatný kolektiv	0	0	0
Epidemie	0	1	1
Ostatní	0	0	0
Nezodpovězeno	0	0	0
Nic nestresuje	0	0	0
Výše doplatků	0	0	0

Muži - VŠ	Do 30 let	31 – 50 let	Nad 51 let	Celkem
Spěch	2	2	0	4
Nepříjemní pac.	5	3	1	9
Problémy s PC	0	0	0	0
Dealerů	0	3	0	3
Administrativa	0	3	2	5
Špatný kolektiv	1	3	0	4
Epidemie	0	0	0	0
Ostatní	3	5	2	10
Nezodpovězeno	0	1	0	1
Nic nestresuje	2	0	1	3
Výše doplatků	0	4	1	5

Tab. č 8: činnosti nejvíce stresující

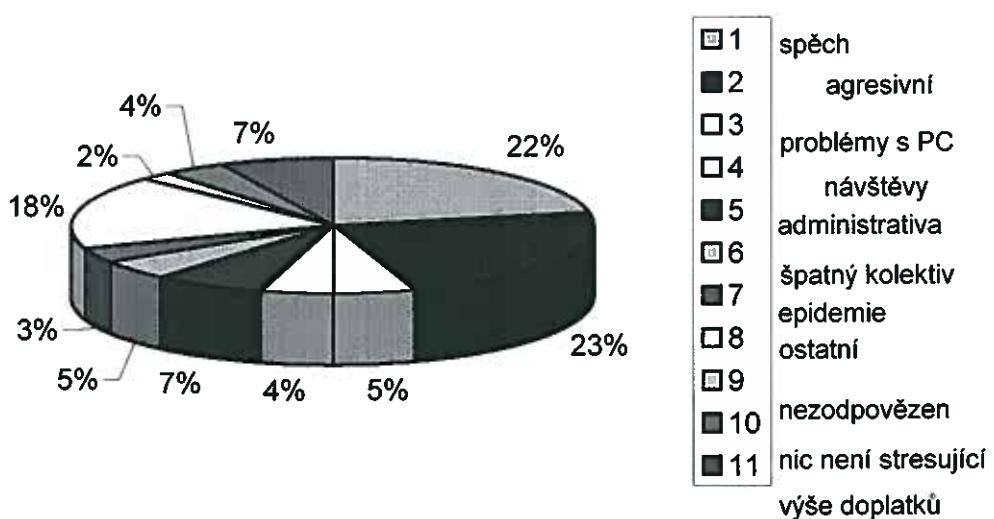
B) mimo pracovní dobu

Ženy - VŠ	Do 30 let	30 – 51 let	Nad 51 let	Celkem
Nahromadění domácích prací	0	5	2	7
Politika	0	2	0	2
Málo času	7	21	4	32
Děti	0	7	0	7
Doprava	2	5	1	8
Ostatní	11	12	2	25
Záleží na okolnostech	1	2	0	3
Nezodpovězeno	8	16	2	26
Rodinné probl.	7	14	3	24
Nic nestresuje	5	13	1	19

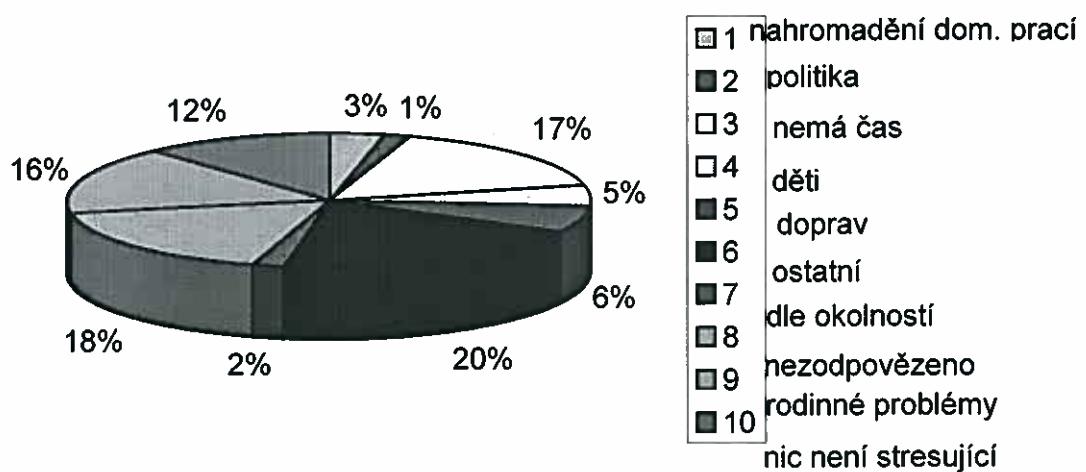
Ženy - SŠ	Do 30 let	31 – 50 let	Celkem
Nahromadění domácích prací	0	0	0
Politika	0	0	0
Málo času	0	0	0
Děti	0	0	0
Doprava	0	0	0
Ostatní	4	1	5
Záleží na okolnostech	0	1	1
Nezodpovězeno	0	0	0
Rodinné probl.	0	2	2
Nic nestresuje	0	0	0

Muži - VŠ	Do 30 let	30 – 51 let	Nad 51 let	Celkem
Nahromadění domácích prací	0	0	0	0
Politika	0	0	1	1
Málo času	0	2	0	2
Děti	0	3	0	3
Doprava	3	1	1	5
Ostatní	6	2	3	11
Záleží na okolnostech	0	0	0	0
Nezodpovězeno	0	10	0	10
Rodinné probl.	3	3	1	7
Nic nestresuje	2	2	1	5

Graf č. 8: činnosti nejvíce stresující v prac. době



Graf č. 9: činnosti nejvíce stresující mimo prac. dobu



Okruh č. 6: vlastnosti úspěšného lékárníka

Tazatelé se bezkonkurenčně shodli, že nejdůležitějšími vlastnostmi dobrého lékárníka je trpělivost, schopnost naslouchat, ochota a výborné znalosti. Mezi ostatní jsou pak zařazeny tyto vlastnosti: zodpovědnost, svědomitost, poctivost a serióznost.

/viz. tab. č. 9/

Domnívám se, že trpělivost a empatie patří mezi základní požadavky úspěšného lékárníka, které jsou důležité zejména v komunikaci mezi pacientem a farmaceutem. Pacient by měl z lékárny odcházet s tím, že mu byla věnována maximální péče a lékárník by měl být spokojený s odvedenou prací. Předpokladem dobře odvedené práce jsou však adekvátní znalosti, které lékárník nabývá celoživotním vzděláváním za účelem poskytnutí dostatečného množství informací návštěvníkovi lékárny.

Farmaceut by neměl v žádném případě preferovat ekonomickou stránku léčby a prvotně by měl usilovat o úspěšnou léčbu, avšak v dnešní velké konkurenci čím dál více lékárníků upřednostňuje vyšší výdělky, což je dle mě v rozporu se zdravotnickým aspektem.

Tab. č. 9: vlastnosti úspěšného lékárníka

Ženy - VŠ	Do 30 let			30 – 51 let			Nad 51 let		
	1.	2.	3.	1.	2.	3.	1.	2.	3.
Trpělivost	6	5	7	20	5	9	1	2	3
Spolehlivost	5	2	1	5	2	3	0	0	0
Dobré vystupov.	2	2	1	3	3	7	1	0	0
Empatie	4	7	4	5	17	7	2	1	0
Přesnost, pečliv.	2	1	1	13	11	7	1	0	2
Komunikativnost	0	3	6	3	15	10	2	2	2
Znalosti	8	7	7	23	13	18	3	5	2
Vzhled	0	0	2	0	1	1	0	0	1
Ostatní	9	7	8	13	14	16	2	3	2
Tolerance	1	0	0	0	2	4	1	0	0
Vstřícnost	2	6	2	6	5	1	1	1	1
Ochota	1	0	1	6	7	5	1	1	1
Nezodpověz. 2+3					2	2			
Nezodpověz. 3						7			1
Nezodpovězeno				1	1	1			

Ženy - SŠ	Do 30 let			31 – 50 let		
	1.	2.	3.	1.	2.	3.
Trpělivost	1	1	0	1	1	0
Spolehlivost	0	0	0	0	1	0
Dobré vystupov.	0	0	1	0	0	0
Empatie	1	1	0	0	0	1
Přesnost, pečliv.	0	0	0	0	0	1
Komunikativnost	0	0	0	0	0	0
Znalosti	1	2	1	2	0	0
Vzhled	0	0	0	0	0	0
Ostatní	0	0	1	1	0	1
Tolerance	0	0	0	0	0	0
Vstřícnost	0	0	0	0	0	0
Ochota	1	0	1	0	2	1
Nezodpověz. 2+3						
Nezodpověz. 3						
Nezodpovězeno						

Muži - VŠ	Do 30 let			30 – 51 let			Nad 51 let		
	1.	2.	3.	1.	2.	3.	1.	2.	3.
Trpělivost	3	0	0	3	1	1	1	0	0
Spolehlivost	1	1	0	0	4	0	1	0	0
Dobré vystupov.	0	0	0	2	1	1	0	0	0
Empatie	1	2	1	5	3	4	1	0	0
Přesnost, pečliv.	0	1	2	1	2	1	0	2	1
Komunikativnost	3	2	0	1	2	3	1	2	1
Znalosti	1	3	0	4	4	6	2	1	1
Vzhled	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ostatní	3	2	5	4	7	4	0	1	4
Tolerance	0	0	1	2	0	0	0	0	0
Vstřícnost	0	0	1	1	0	1	1	0	0
Ochota	1	2	2	1	0	0	0	1	0
Nezodpověz. 2+3									
Nezodpověz. 3			1			3			
Nezodpovězeno									

Okruh č. 7: vlastnosti, které by neměl lékárník mít

Mezi nežádoucí vlastnosti lékárníka jsou řazeny agresivita, arogance, neochota a nevzdělanost. Z ostatních vlastností je to hrubost, náladovost, nesvědomitost a nepočitivosť. /viz. tab. č. 10/

Myslím si, že výše zmíněné vlastnosti opravdu nepřidají na prestiži a oblíbenosti lékárníka. Každý jedinec by měl být k sobě objektivní a zvážit výběr povolání již před studiem na VŠ ve smyslu volby zaměstnání, kde je člověk v neustálém kontaktu s lidmi a navíc je po něm vyžadována i jistá dávka ochoty a obětavosti. Nutná je také určitá míra diplomacie, a proto by měl každý sám za sebe rozhodnout, zda-li má předpoklady pro tento obor. Agresivní a arogantní lékárník zajisté nebude pozitivně přijat jak do kolektivu, tak pacienty a to se samozřejmě odrazí v klesající oblibě lékárny.

Tab. č. 10: vlastnosti, které by neměl lékárník mít

Ženy - VŠ	Do 30 let			30 – 51 let			Nad 51 let		
	1.	2.	3.	1.	2.	3.	1.	2.	3.
Agresivita	7	3	4	18	9	5	0	2	2
Nervozita	4	5	1	7	6	1	0	1	1
Nepořádnost	1	2	1	2	4	4	0	0	1
Lhostejnost	5	6	1	4	8	3	2	2	0
Komerčnost	2	2	5	3	4	2	0	2	0
Lenost	1	3	1	5	2	7	3	0	1
Neochota	4	2	1	9	14	10	2	1	1
Nevzdělanost	3	3	4	4	5	10	0	0	0
Arogantnost	4	5	1	16	2	0	4	1	0
Nespolehlivost	0	2	2	4	4	5	0	0	0
Hamižnost	1	0	0	2	2	2	0	1	0
Nezodpovězeno 3	0	0	3	0	0	13	0	0	4
Nezodpovědnost	1	0	0	2	2	3	0	0	0
Ostatní	7	5	12	11	19	16	3	3	3
Nekomunikativnost	0	1	3	6	4	4	0	1	1
Nezodpovězeno				5	5	5	1	1	1
Nezodpověz. 2+3		1	1		8	8			

Ženy - SŠ	Do 30 let			31 – 50 let		
	1.	2.	3.	1.	2.	3.
Agresivita	0	0	0	0	2	0
Nervozita	0	1	0	0	0	0
Nepořádnost	0	0	0	0	0	0
Lhostejnost	0	0	0	1	0	0
Komerčnost	0	0	0	0	0	0
Lenost	0	0	0	0	0	1
Neochota	1	0	0	1	0	1
Nevzdělanost	0	1	0	0	0	0
Arogantnost	1	0	0	2	0	0
Nespolehlivost	0	0	0	0	0	0
Hamižnost	0	0	0	0	0	0
Nezodpovězeno 3	0	0	1	0	0	1
Nezodpovědnost	0	0	0	0	0	0
Ostatní	2	2	3	0	1	0
Nekomunikativnost	0	0	0	0	0	0
Nezodpovězeno						
Nezodpověz. 2+3					1	1

Muži - VŠ	Do 30 let			30 – 51 let			Nad 51 let		
	1.	2.	3.	1.	2.	3.	1.	2.	3.
Agresivita	2	0	1	1	0	0	0	2	0
Nervozita	1	2	1	3	0	0	1	0	0
Nepořádnost	3	0	0	0	1	0	1	1	0
Lhostejnost	1	1	1	1	2	1	1	0	0
Komerčnost	0	2	1	1	0	1	0	0	0
Lenost	0	0	2	1	0	1	1	0	0
Neochota	1	1	1	4	3	1	0	0	0
Nevzdělanost	0	0	0	2	3	2	1	1	0
Arogantnost	2	0	0	4	1	2	2	1	0
Nespolehlivost	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Hamižnost	0	1	0	2	1	0	0	1	0
Nezodpovězeno 3	0	0	2	0	0	6	0	0	1
Nezodpovědnost	0	2	1	1	0	0	0	0	1
Ostatní	2	3	3	3	7	5	0	1	4
Nekomunikativnost	1	0	0	1	0	0	0	0	1
Nezodpovězeno									
Nezodpovězeno 2+3					5	5			

Okruh č. 8: časově nejnáročnější činnosti v průběhu prac. doby

Z uvedených odpovědí vyplývá, že nejvíce času v lékárně zabírá expedice léků a s tím spojena konzultace lékárníka s pacientem. Dále je to administrativa, které se nejvíce věnují zejména vedoucí nebo majitelé lékáren a práce s PC. Do ostatních jsem začlenila problematické pacienty a stálé pacienty, kteří si přichází spíše popovídат, zjišťování výše doplatků a doplňování léků. /viz. tab. č. 11, graf č. 10/

Dle mého mínění je expedice léků jednou ze součástí pracovní náplně lékárníka a zařadila bych ji k činnostem nejdůležitějším. Především zde se uplatňuje odborná i psychologická stránka lékárníka, který může ve značné míře ovlivnit pacientův pohled na další terapii a ovlivnit ho v kladném slova smyslu. Samozřejmě, že jeho jednání nebude všemi pacienty přijato příznivě, ale musí se zde zohlednit také osobnostní charakteristiky farmaceuta. On sám by měl nejlépe vědět, jakých svých vlastností by se měl v jednání s pacienty vyvarovat a sám sobě být kritikem.

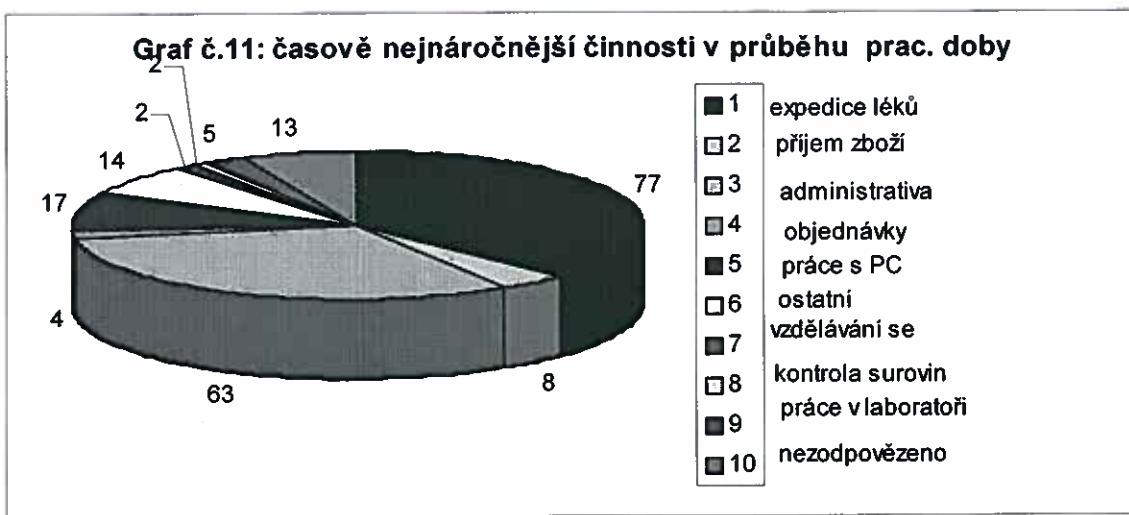
Co se týče administrativy, tak se domnívám, že opravdu zabírá mnoho času a je nasnadě, že mnoho farmaceutů ji považuje za nutné zlo, jelikož se pramálo pojí k hlavní náplni farmacie jako oboru. Myslím si, že by bylo vhodné, kdyby došlo k jistým změnám v organizaci práce týkající se právě administrativy tak, aby zbytečně nezatěžovala lékárny a neodváděla je od hlavní náplně jejich činnosti, za kterou by měla být považována pomoc lidem.

Tab. č. 11: časově nejnáročnější činnosti v průběhu prac.doby

Ženy - VŠ	Do 30 let	30 – 51 let	Nad 51 let	Celkem
Expedice	22	36	4	62
Příjem zboží	1	0	2	3
Administrativa	9	31	6	46
Objednávky	0	4	0	4
Práce s PC	7	6	1	14
Ostatní	1	7	0	8
Vzdělávání se	0	2	0	2
Kontrola sur.	0	1	1	2
Práce v labor.	0	2	1	3
Nezodpovězeno		9		9

Ženy - SŠ	Do 30 let	31 – 50 let	Celkem
Expedice	0	0	0
Příjem zboží	2	0	2
Administrativa	0	1	1
Objednávky	0	0	0
Práce s PC	1	0	1
Ostatní	1	1	2
Vzdělávání se	0	0	0
Kontrola sur.	0	0	0
Práce v labor.	0	1	1
Nezodpovězeno		1	1

Muži - VŠ	Do 30 let	30 – 51 let	Nad 51 let	Celkem
Expedice	7	6	2	15
Příjem zboží	1	2	0	3
Administrativa	4	10	2	16
Objednávky	0	0	0	0
Práce s PC	0	1	1	2
Ostatní	0	3	1	4
Vzdělávání se	0	0	0	0
Kontrola sur.	0	0	0	0
Práce v labor.	0	0	1	1
Nezodpovězeno	1	2		3



Okruh č. 9: zájmové činnosti

Mezi zájmové činnosti patří sport ve skupině do 30 let, rodinu a práci na zahradě preferuje věková skupina 31 – 50 let a relaxace je společná pro všechny věkové kategorie. Z ostatních to jsou rybaření, astronomie a práce na PC především u mužů.

/viz. tab. č. 12, graf č. 11/

Zájmové činnosti velkou měrou podporují odvedení kvalitní práce lékárníkem, jelikož jsou základním atributem k relaxaci, celkového uvolnění a nabytí motivace i nových pracovních sil. Je důležité, aby se lékárník uměl odpoutat od svých povinností v zaměstnání a zvolit si pro sebe nevhodnější prostředek k tomu, aby načerpal nové síly nejen do pracovního procesu .

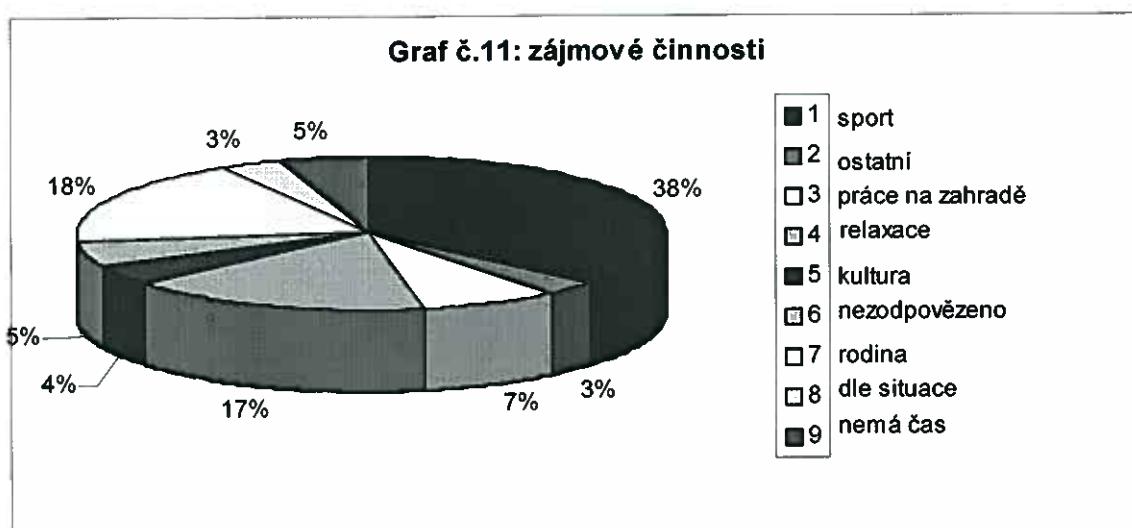
Tab. č. 12: zájmové činnosti

Ženy - VŠ	Do 30 let	30 – 51 let	Nad 51 let	Celkem
Sport	18	31	2	51
Ostatní	2	0	0	2
Zahrádka	1	7	5	13
Relaxace*	9	17	2	28
Kultura	2	2	1	5
Málo času	1	6	1	8
Rodina	4	25	2	31
Dle situace	2	3	1	6
Nezodpovězeno	1	7	1	9

*Relaxace = Příroda, hudba, četba, procházky

Ženy - SŠ	Do 30 let	31 – 50 let	Celkem
Sport	1	0	1
Ostatní	0	0	0
Zahrádka	0	0	0
Relaxace*	0	0	0
Kultura	2	0	2
Málo času	0	1	1
Rodina	1	2	3
Dle situace	0	1	1
Nezodpovězeno	0	0	0

Muži - VŠ	Do 30 let	30 – 51 let	Nad 51 let	Celkem
Sport	9	12	2	23
Ostatní	0	3	1	4
Zahrádka	0	2	0	2
Relaxace*	1	5	1	7
Kultura	1	1	0	2
Málo času	1	0	1	2
Rodina	1	1	1	3
Dle situace	0	0	0	0
Nezodpovězeno	0	0	1	1



Okruh č. 10: kritéria hodnocení práce nadřízenými

V prvé řadě jde o celkový přístup k práci, pracovitost, spokojenost pacienta a v dnešní době i o celkový měsíční obrat. Mnoho z dotazovaných byli samotní nadřízení a většina z nich na tuto otázku neodpověděla. Do ostatních kritérií spadá kvalifikovanost, efektivita práce a délka práce.

/viz. tab. č. 13, graf č. 12/

Myslím si, že největší chybou v hodnocení zaměstnanců jsou neprofesionální vztahy mezi vedoucím lékárníkem a ostatními pracovníky ve smyslu kamarádském nebo subjektivním z pohledu vedoucího lékárníka. Všichni pracovníci by měli být hodnoceni dle svých intelektuálních možností, kvality odvedené práce a přístupu k pacientům.

Dle mého mínění by měly být na pracovišti stejné podmínky pro všechny zaměstnance a samozřejmě, že by měl nadřízený brát ohled také na osobnostní charakteristiky podřízených v tom smyslu, že by měl být spravedlivý ke všem a nejen k zaměstnancům povahově mu bližším.

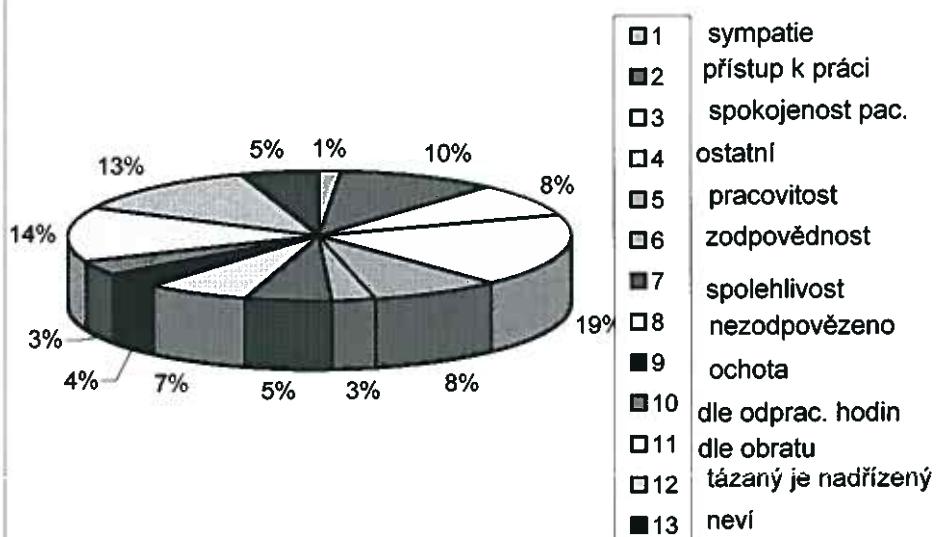
Tab. č. 13: kritéria hodnocení práce nadřízenými

Ženy - VŠ	Do 30 let	30 – 51 let	Nad 51 let	Celkem
Sympatie	0	0	1	1
Přístup k práci	3	11	1	15
Spokojený pac.	4	7	0	11
Ostatní	11	16	3	30
Pracovitost	5	9	2	16
Zodpovědnost	0	2	0	2
Spolehlivost	2	6	0	8
Nezodpovězeno	5	4	1	10
Ochota	0	3	1	4
Odprac. hodiny	2	4	0	6
Dle obratu	3	14	3	20
Tázaný je nadřízený	1	17	2	20
Neví	4	5	1	10

Ženy - SŠ	Do 30 let	31 – 50 let	Celkem
Sympatie	1	1	2
Přístup k práci	0	1	1
Spokojený pac.	0	1	1
Ostatní	1	0	1
Pracovitost	0	0	0
Zodpovědnost	0	0	0
Spolehlivost	1	0	1
Nezodpovězeno	0	1	1
Ochota	1	0	1
Odprac. hodiny	0	0	0
Dle obratu	0	0	0
Tázaný je nadřízený	0	0	0
Neví	0	0	0

Muži - VŠ	Do 30 let	30 – 51 let	Nad 51 let	Celkem
Sympatie	0	0	0	0
Přístup k práci	0	4	1	5
Spokojený pac.	1	4	0	5
Ostatní	0	4	2	6
Pracovitost	0	1	0	1
Zodpovědnost	3	1	0	4
Spolehlivost	1	1	0	2
Nezodpovězeno	1	2	0	3
Ochota	2	0	1	3
Odprac. hodin	1	0	0	1
Dle obratu	4	2	2	8
Tázaný je nadřízený	0	5	1	6
Neví	0	0	0	0

Graf č.12: kritéria hodnocení práce nadřízenými



Okruh č. 11: míra spokojenosti dotazovaných s pracovními podmínkami

Většina respondentů zhodnotila své prac. podmínky jako dobré až uspokojivé. Ostatní respondenti neodpověděli na otázku přímo, ale zdůrazňovali faktory, které jim práci komplikují jako např. časově náročná práce v konkurenčním prostředí nebo neshody mezi pracovníky a jejich nadřízenými. /viz. tab. č.14, graf č. 13/

Dle mého názoru je práce v lékárně čistá a vyžaduje přísná hygienická opatření, což je oproti jiným povoláním výhodou. Naopak nevýhodou může být fixní pracovní doba, ale ta je daná pro většinu zaměstnání, takže by si lékárník měl na tento fakt zvyknout. Největším problémem jsou dle mého názoru vztahy mezi jednotlivými pracovníky. Myslím si, že v dnešní době je to aktuální záležitost, jelikož mnoho farmaceutů nebude ohled na ostatní zaměstnance a záleží jim pouze na vlastním prospěchu. Dále si domnívám, že by mladí farmaceuti měli respektovat starší kolegy z pohledu možnosti se mnoho od nich přiučit a nepovažovat se za plně utvořené odborníky, kteří se nemusí v žádném směru zdokonalovat.

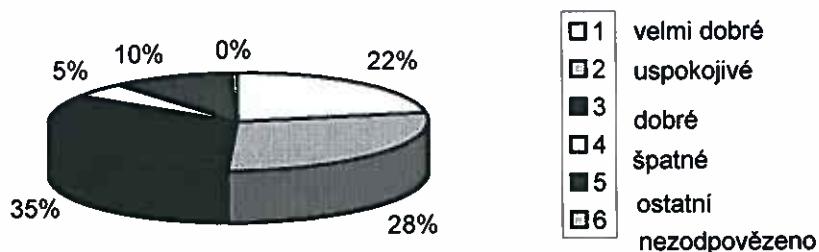
Tab. č. 14: míra spokojenosti dotazovaných s prac. podm.

Ženy - VŠ	Do 30 let	30 – 51 let	Nad 51 let	Celkem
Velmi dobré	11	21	3	35
Uspokojivé	13	25	6	44
Dobré	13	32	5	50
Špatné	2	4	1	7
Ostatní	1	15	0	16
Nezodpovězeno	0	1	0	1

Ženy - SŠ	Do 30 let	31 – 50 let	Celkem
Velmi dobré	1	0	1
Uspokojivé	1	2	3
Dobré	2	1	3
Špatné	0	0	0
Ostatní	0	1	1
Nezodpovězeno	0	0	0

Muži - VŠ	Do 30 let	30 – 51 let	Nad 51 let	Celkem
Velmi dobré	3	6	1	10
Uspokojivé	4	5	2	11
Dobré	4	10	2	16
Špatné	1	1	1	3
Ostatní	1	2	1	4
Nezodpovězeno	0	0	0	0

Graf č.13: míra spokojenosti dotazov. s prac. podm.



Otázka č. 12: možnosti zlepšení práce

Dle tabulek je možno vyvodit závěr, že by mohlo dojít ke zlepšení informovanosti pacientů v médiích, vzdělanosti zaměstnanců a prodloužení doby pro jednotlivé pracovní úkony. Je zde také možnost vylepšení čitelnosti receptů, legislativy a z toho vyplývající okolnost, aby pacienti nenakupovali léky dle ceny, ale z pohledu zdravotnického hlediska. /viz. tab. č. 15, graf č. 14/

Dle mého mínění je základním problémem celé farmacie minimální osvěta laické veřejnosti, která má už několik let zafixováno, že jedinými odborníky na poli medicíny jsou lékaři, aniž by vzali na zřetel jejich nedostatky v preskripci. Je faktem, že v současnosti nepřispívá k prestiži farmacie ani různé neprofesionální pokusy, jak přilákat do dané lékárny co nejvíce pacientů ve snaze zvýšit finanční obrat. Na druhou stranu je pro lékárníky velkou překážkou až nezdravé protěžování lékařů, z čehož vyplývá marná snaha farmaceutů o správnou osvětu na poli preskripce pacientovi. Aktuální otázkou také zůstává kontinuální vzdělávání lékárníků, kteří po několika letech v oboru ztrácí motivaci k dalšímu studiu, neboť si myslí, že jim postačí již nabité informace.

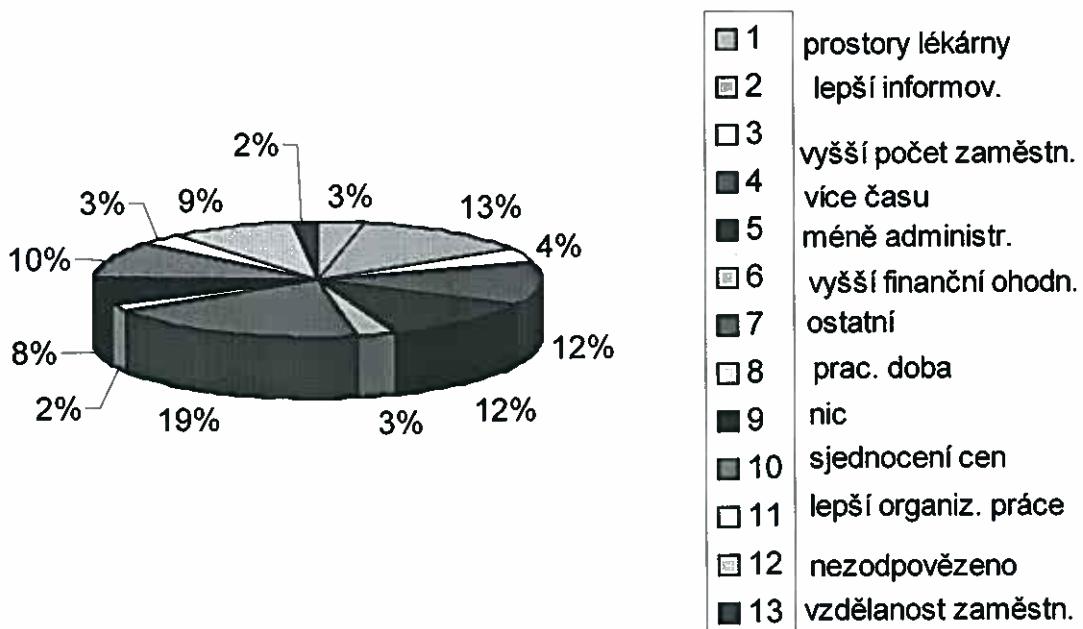
Tab. č. 15: možnosti zlepšení práce

Ženy - VŠ	Do 30 let	30 – 51 let	Nad 51 let	Celkem
Prostory lékárny	2	4	1	7
Informov. v médiích	4	15	2	21
Více zaměstn.	2	4	1	7
Znalosti zaměst.	6	11	3	20
Více času	8	10	0	18
Lepší organizace	1	4	0	5
Ostatní	7	20	1	28
Pracovní doba	1	1	0	2
Nic	1	5	3	9
Sjednocení cen	4	12	2	18
Vyšší plat	1	3	0	4
Nezodpovězeno	3	7	1	11
Méně administr.	0	2	1	3

Ženy - SŠ	Do 30 let	31 – 50 let	Celkem
Prostory lékárny	0	0	0
Informov. v médiích	0	1	1
Více zaměstn.	0	0	0
Znalosti zaměstn.	0	0	0
Více času	0	0	0
Lepší organizace	0	0	0
Ostatní	3	0	3
Pracovní doba	0	1	1
Nic	0	0	0
Sjednocení cen	0	0	0
Vyšší plat	1	1	2
Nezodpovězeno	0	1	1
Méně administr.	0	0	0

Muži - VŠ	Do 30 let	30 – 51 let	Nad 51 let	Celkem
Prostory lékárny	0	0	0	0
Informov. v médiích	1	3	1	5
Více zaměstn.	0	1	0	1
Znalosti zaměstn.	2	2	1	5
Více času	0	2	4	6
Lepší organizace	1	0	0	1
Ostatní	4	4	0	8
Pracovní doba	0	1	0	1
Nic	1	6	0	7
Sjednocení cen	0	2	0	2
Vyšší plat.	1	0	0	1
Nezodpovězeno	2	3	1	6
Méně administr.	1	0	0	1

Graf č. 14: možnosti zlepšení práce



Otázka č. 13: možnosti vylepšení přípravy na povolání v rámci studia

Respondenti se jednoznačně shodli na prodloužení délky praxe na VŠ a dále pak na lepší organizaci studia, která spočívá v omezení teoretických předmětů a prohloubení výuky ve směru lepší komunikace s pacientem, klinické farmacie a farmakologie. Do ostatních faktorů dotazování zařadili např. zálibu v povolání a zdravotnické hledisko. /viz. tab.č. 16, graf č. 15/

Myslím si, že prodloužení praxe na půl roku je v rámci možnosti postačující k nabytí nových znalostí i k poznání, zda-li jedince tento obor naplňuje. Dle mě by bylo vhodné zařadit do výuky více biologicky orientovaných předmětů a prohloubit vědomosti z klinické farmacie, která spolu s farmakologií tvoří základ znalostí farmaceuta.

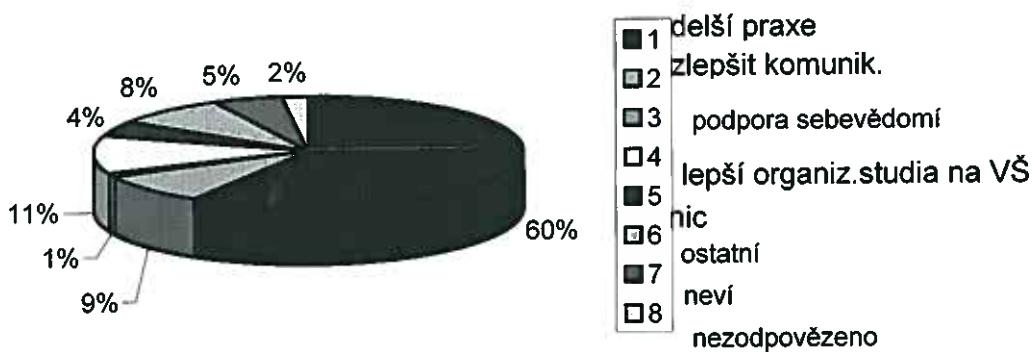
Tab. č. 16: možnosti vylepšení přípravy na povolání v rámci studia

Ženy - VŠ	Do 30 let	30 – 51 let	Nad 51 let	Celkem
Delší praxe	21	65	7	93
Zlepšit komunikaci	1	9	2	12
Podpora sebevědomí	0	0	1	1
Lepší organiz. studia*	12	6	1	19
Nic	1	2	2	5
Ostatní	3	7	0	10
Neví	1	7	2	10
Nezodpovězeno	1	2	0	3

Ženy - SŠ	Do 30 let	31 – 50 let	Celkem
Delší praxe	1	4	5
Zlepšit komunikaci	0	0	0
Podpora sebevědomí	0	0	0
Lepší organiz. studia*	0	0	0
Nic	2	0	2
Ostatní	1	0	1
Neví	0	0	0
Nezodpovězeno	0	61	0

Muži - VŠ	Do 30 let	30 – 51 let	Nad 51 let	Celkem
Delší praxe	6	16	1	23
Zlepšit komunikaci	0	4	2	6
Podpora sebevědomí	1	0	0	1
Lepší organiz. studia*	3	1	0	4
Nic	1	0	1	2
Ostatní	1	2	3	6
Neví	0	1	0	1
Nezodpovězeno	1	0	0	1

Graf č.15: možnosti zlepšení přípr. na povolání v rámci studia



Otázka č. 14: opětovná volba tohoto povolání

Jak vyplývá z grafu většina tázaných odpověděla, že by si opět zvolila stejně. Některé ženy by upřednostnily lékařskou fakultu a muži pak nějaký technický směr. /viz. tab. č. 17, graf č. 16/

Myslím si, že farmacie je obor velmi zajímavý, jelikož práce v lékárně je čistá, rozmanitá a pokud má jednotlivec předpoklady k práci s lidmi, tak si myslím, že ho práce bude uspokojovat, z čehož vyplývá, že se mnoho respondentů vyjádřilo pro opětovnou volbu.

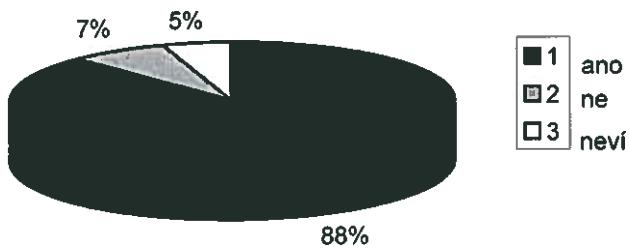
Tab. č. 17: opětovná volba povolání

Ženy - VŠ	Do 30 let	30 – 51 let	Nad 51 let	Celkem
Ano	35	88	13	136
Ne	2	8	1	11
Neví	3	2	1	6

Ženy - SŠ	Do 30 let	31 – 50 let	Celkem
Ano	3	4	7
Ne	1	0	1
Neví	0	0	0

Muži - VŠ	Do 30 let	30 – 51 let	Nad 51 let	Celkem
Ano	12	19	6	37
Ne	0	2	1	3
Neví	1	3	0	4

Graf č. 16: opětovná volba tohoto povolání



4. Diskuse

Tématem této diplomové práce je, jak již bylo v úvodu naznačeno, pracovní a osobní spokojenost zaměstnanců lékáren. Ze získaných údajů, které se zaměřují jak na uspokojující tak stresující faktory, lze celkově posuzovat spokojenost ze subjektivní strany lékárníka.

Co se týče motivace výběru povolání, tak v popředí stojí rodinná tradice, zájem o přírodní vědy a čisté pracovní prostředí. Nejvýznamnějším uspokojujícím faktorem je kontakt s pacienty a snaha pomoci jim. Muži také zmínili výši platu. Mezi základní faktory znepříjemňující činnost v lékárně patří nestejná výše doplatků a z toho vyplývající nekalá konkurence lékáren. Dále pak velké množství administrativy a zejména z mužského pohledu špatná politická situace ve zdravotnictví. Z hlediska duševní rovnováhy v práci je prvořadá spokojenost pacientů a mimo ní rodina, sport a relaxace. Stresujícími pracovními faktory jsou nepříjemní pacienti, práce s PC a v neposlední řadě nedostatek času. Mimo pracoviště se respondenti shodli, že jsou nejvíce stresováni rodinnými problémy, dopravou na pracoviště a opět časovou tísní.

Do vlastností, které by měl dobrý lékárník mít patří trpělivost, schopnost naslouchat, ochota a odborné znalosti. Naopak by neměl být agresivní, arogantní, neochotný a nevzdělaný. Hlavní pracovní náplní většiny tázaných je především expedice léků, administrativa a práce s PC. Mimo pracovní dobu se respondenti nejvíce věnují rodině, sportu a relaxaci. Nadřízení za hlavní kritéria v hodnocení práce uvádí celkový přístup k práci, spokojenost pacientů a v dnešní době také měsíční obrat lékárny.

Co se týče podmínek na pracovišti, tak ty většina odpovídajících ohodnotila jako dobré až uspokojivé a jako faktory, které by se na jejich činnosti daly zlepšit, považují lepší informovanost pacientů v médiích, více času na práci a prohloubení znalostí jednotlivých pracovníků lékárny. Důležité z hlediska vylepšení přípravy v rámci studia se jeví jako neodkladné navýšení doby studijní praxe, lepší organizace samotného studia v navýšení vědomostí z klinické farmacie a farmakologie. A na otázku opětovné volby povolání se většina dotazovaných shodla na tom, že by volila stejně.

Vzhledem k tomu, že jsem měla možnost porovnat své výsledky s výsledky dalších šesti diplomových prací z let 2001-2006 /2, 10, 13, 18, 24, 25/, musím konstatovat, že většina respondentů by i v minulosti volila svou profesi na základě rodinné tradice a také by si ji opětovně zvolila. Co se týče hlavní náplně v pracovní době, tak i zde se tazatelé shodli na expedici léků, práci s PC a mimo zaměstnání na rodině. Lékárník by dle částečně řízených rozhovorů z minulých let měl být vstřícný a ochotný. Naopak by neměl být nevrlý a agresivní. Největším uspokojením byl a

stále je spokojený pacient a dobrý pocit z odvedené práce. Většina respondentů se také shodla na prodloužení povinné praxe v rámci VŠ studia a rozšíření osnov ve farmakologii a klinické farmacii.

Jelikož se většina odpovědí z minulých let shoduje s údaji této diplomové práce, lze usuzovat na stagnaci vývoje aspektů týkajících se spokojenosti pracovníků lékáren.

IV. ZÁVĚR

Z odpovědí získaných subjektivními pohledy lékárníků, popř. laborantek na různé aspekty týkající se pracovní spokojenosti či nespokojenosti, můžeme vyvodit závěr, že každá pracovní činnost má svá úskalí a naopak také pozitivní stránky. Lze to usuzovat z výpovědí na poslední otázku, týkající se opětovné volby povolání, kde se téměř většina shodla, že by volila stejně.

Samozřejmě, že k celkové spokojenosti nepřispívají pouze dobré mezilidské vztahy na pracovišti a kvalitní vedení, ale také je nutná relativní spokojenost v soukromém životě, především rodinné zázemí. To vše přispívá a ovlivňuje lékárníkův výkon na pracovišti a potřebnou motivaci k dalším krokům popř. změnám podporujícím zlepšení dosavadního pracovního výkonu.

V neposlední řadě je pro zdravotníka důležitá také spokojenost pacientů a jeho důvěra v lékárníkovu radu, která se dále zúročí v navrácení pacienta do dané lékárny.

A i když v dnešní době dochází částečně k potlačení zdravotnického hlediska ekonomickým, doufejme, že lékárenství zůstane i nadále profesí zaměřenou na pacienta a jeho potřeby. Na tuto špatnou vizi do budoucna, kdy bude preferována ekonomika před pacientem upozorňuje i PharmDr. Jan Horáček, který se v Časopisu českých lékárníků vyjádřil takto: „Zájem o pacienta musí být nezbytným soutěžním prvkem. Enormně rozbujelá cenová soutěž ke zvýšení úrovně oboru nepřispívá. Bohužel nyní je majoritním jevem a jejím hlavním cílem je zvýšení nebo udržení obratu. Manifestuje se jako výraz zájmu o pacienta nabídkou slevy v různých formách používaných v obchodní síti nebo jde o specifické snižování doplatků.“

V. POUŽITÁ LITERATURA

- 1/ Časopis českých lékárníků, číslo 9/2005, ročník 77
- 2/ Dědicová K.: K otázce pracovní spokojenosti lékárníků, Diplomová práce, Faf UK HK, 2003, 78
- 3/ Dofková L., Smečka V., Vlach J.: Lékárenská výdejní činnost, Brno, Ustav pro další vzdělávání středních zdravotnických pracovníků, 1979, 135
- 4/ Fabera V., Psychologické kontexty profese lékárníka, Solutio: příruční kniha pro lékárny 2003-2004, Praha, Medon, 2003, 204
- 5/ Gladkij I., Strnad L.: Zdravotní politika, zdraví, zdravotnictví, Olomouc, Univerzita Palackého v Olomouci, 2002, 111
- 6/ Hartlová S., Solich J.: Zdravotní výchova farmaceuta, Praha, Státní pedagogické nakladatelství, 1986, 90
- 7/ Jobánková M., Bouchal M., Hájková J., Šopek J.: Psychologie zdravotnické činnosti, Brno, Institut pro další vzdělávání středních zdravotnických pracovníků, 1990, 260
- 8/ Jokl M.: Zdravé obytné a pracovní prostředí, Praha, Academia, 2002, 261
- 9/ Jouza L.: Praktický průvodce zákoníkem práce, Praha, Polygon, 1996, 368
- 10/ Kolbová K., K otázce pracovní spokojenosti lékárníků, Diplomová práce, Faf UK HK, 2006, 96
- 11/ Kolektiv autorů: Stres zdravotníků, Praha, Galén, 1998, 148
- 12/ Kollárik T.: Spokojnosť v práci, Bratislava, Práca, 1986, 240
- 13/ Košíková Z., K otázce pracovní spokojenosti lékárníků, Diplomová práce, Faf UK HK, 2004, 62
- 14/ Koubek J.: Řízení lidských zdrojů, 2. vyd., Praha, Management press, 1998, 350

- 15/ Křivohlavý J.: Jak zvládat stres, Praha, Grada, 1994, 192
- 16/ Nakonečný M.: Encyklopedie obecné psychologie, 2. vyd., Praha, Academia, 1997, 437
- 17/ Novák T.: Jak bojovat se stresem, Praha, Grada, 2004, 140
- 18/ Nováková I., K otázce pracovní spokojenosti lékárníků, Diplomová práce, Faf UK HK, 2005, 79
- 19/ Rusek V., Solich J., Hartlová S.: Farmaceutická propedeutika, Praha, Státní pedagogické nakladatelství, 1975, 336
- 20/ Růžička J., Matoušek O., Hladký A.: Člověk a práce, Praha, Svoboda, 1972, 298
- 21/ Schreiber V.: Lidský stres, Praha, Academia, 1992, 84
- 22/ Smečka V., Kolář J.: Lékárenství, Brno, Professional publishing, 2000, 96
- 23/ Solich J.: Lékárenství, Praha, Avicenum, 1986, 416
- 24/ Suchanová K., K otázce pracovní spokojenosti lékárníků, Diplomová práce, Faf UK HK, 2001, 62
- 25/ Štefková J., K otázce pracovní spokojenosti lékárníků, Diplomová práce, Faf UK HK, 2002, 70
- 26/ Veber V.: Pracovní prostředí, Praha, Práce, 1982, 328

VI. POUŽITÉ ZKRATKY

Administr: administrativa

Činn: činnost

Dom: domácích

Informov: informovaný

Labor: laboratoř

Lék: lékař

Neinform: neinformovanost

Nezodpověz: nezodpovězena

Odprac: odpracovaných

Ohodnoc: ohodnocení

Organiz: organizace

Orgm: organismus

Pac: pacient

Pečliv: pečlivost

Podm: podmínky

Prac: pracovní

Probl: problém

Přípr: příprava

Přír: přírodní

Psych: psychické

Skup: skupina

Spol: společenský

SÚKL: Státní ústav pro kontrolu léčiv

Sur: surovina

SZŠ: střední zdravotnická škola

Vystupov: vystupování

Zaměstn: zaměstnanci

Zdravotn: zdravotnický

ABSTRAKT

K otázce pracovní spokojenosti lékárníků

Student: Pšurná Darina

Vedoucí diplomové práce: PhDr. Fabera Vladimír, CSc.

Katedra sociální a klinické farmacie, Farmaceutická fakulta v Hradci Králové, Univerzita Karlova v Praze, Česká republika

Úvod: Úkolem této diplomové práce bylo zpracování částečně řízených rozhovorů, které studenti farmaceutické fakulty v Hradci Králové odevzdávali po prvním ročníku v letech 2002-2003 po absolvování čtrnáctidenní praxe v lékárně se záměrem zmapovat spokojenost lékárníků popř. laborantek na pracovišti.

Cíl: Zjištění míry spokojenosti či nespokojenosti pracovníků lékáren a aspektů týkajících se výše zmíněné problematiky.

Metodika: Částečně řízený rozhovor, kdy respondenti odpovídali na předem stanovená téma.

Výsledky: Základním motivem volby lékárenské profese je ve většině případů rodinná tradice. Mezi aspekty uspokojující pracovníky lékáren patří kontakt s pacientem, snaha pomoci mu a dobré rodinné zázemí. Ke stresujícím faktorům můžeme zařadit nepříjemné pacienty, mnoho administrativy, nedostatek času a problémy v rodině. Hlavní pracovní náplni je především expedice léků a v soukromí rodina. Předpokladem úspěšného lékárníka jsou odborné znalosti, ochota, trpělivost a mezi nežádoucí se řadí arogantnost a agresivita. Studium na VŠ by mělo dle respondentů rozšířit výuku farmakologie a klinické farmacie.

Závěr: Vzhledem k tomu, že většina dotazovaných zhodnotila své pracovní podmínky jako uspokojivé a farmaci by si opětovně zvolila jako svou profesi, lze usuzovat na jistou míru spokojenosti lékárníků.

SUMMARY

On the question of pharmacist's worksatisfaction

Student: Pšurná Darina

Tutor: PhDr. Fabera Vladimír, CSc.

Dept. of Social and Clinical Pharmacy, Faculty of Pharmacy in Hradec Kralove, Charles University in Prague, Czech Republic

Background: Object of this diplom thesis was elaboration of partly directed interview, which was managed by students of Faculty of Pharmacy in Hradec Kralove, which passed after first year of study in 2002-2003 after navigate fourteen days experience in pharmacy. Object of this experience was to map satisfaction of pharmacists or pharmaceutical assistants in working place.

Aim: Snapping measure satisfaction or dissatisfaction of pharmacists and aspects regarding to the problematic above mentioned.

Methods: Partly directed interview, when informants answered to themes before determined.

Results: The basic inducement to choice pharmacy profession is in major part family tradition. Between aspects which content pharmacists or pharmaceutical assistants belong to contact with patient, aspiration to help him and good family touch. Into the stress factors we can include displeasing patients, a lot of office work, a few time or some problems in family. The main work requirements are in the first place dispensation of medicaments and in personal space family. The conditions of favourable pharmacist are professional knowledges and soft skills like patience and goodwill, and into the undesirable skills belong hubris and assertiveness. In accordance with informants the study in university should increase of education in area of pharmacology and clinical pharmacy.

Conclusions: Inasmuch as the major of informants review their working conditions like satisfactorily and pharmacy like profession will choice once more, we can presume a certain dimension of satisfaction of pharmacists.