

ABSTRAKT

LÉKÁRNY V ČR Z POHLEDU PACIENTA – PROSTOROVÉ ČLENĚNÍ A VYBRANÉ SLUŽBY

Autor: Novotný J.

Školitel diplomové práce: Kotlářová J. *

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

Úvod: Práce je zaměřena na lékárny v České republice z pohledu jejich prostorového uspořádání officíny, zejména její části přístupné pacientům, a poskytování vybraných služeb klientům.

Cíl práce: Analyzovat základní rozdělení prostoru pro výdej přístupného v lékárnách pacientům, zjistit situaci v lékárnách v ČR v oblasti poskytování vybraných služeb klientům lékárny a konfrontovat nalezená zjištění s požadavky příslušných platných právních norem, zachytit vývoj sledovaných jevů v čase v letech 2007-2009.

Metodika: Dotazníkové šetření. Respondenti - studenti prvních ročníků oboru farmacie Farmaceutické fakulty UK v Hradci Králové po absolvování praxe v lékárnách. Dotazníky zahrnovaly data z let 2007 a 2009. Hlavní databázi tvořilo 158 lékáren v roce 2007 a 152 lékáren v roce 2009. Zpracování výsledků – program Microsoft Excel.

Výsledky: Více než 80 % zkoumaných lékáren bylo veřejných, mělo méně než 10 zaměstnanců a nacházelo se v obcích o velikosti 10 001-50 000 obyvatel. Přibližně 75 % lékáren mělo rozlišená výdejní místa, a to nejčastěji jedno výdejní místo na recept a jedno na volný prodej. V roce 2007 mělo diskrétní zónu pouze 24 % zkoumaných lékáren, v roce 2009 to pak byla více než polovina. V roce 2007 přijímala platební karty pouze polovina zkoumaných lékáren, zatímco v roce 2007 to bylo již více než 70 %. Klientské karty nabízelo zákazníkům přibližně 30 % zkoumaných lékáren v roce 2007 a téměř 50 % v roce 2009. Měření krevního tlaku prováděla přibližně polovina zkoumaných lékáren v obou letech a ve více než 40 % zkoumaných lékáren nenosili žádní pracovníci vůbec jmenovky.

Závěr: Výsledky průzkumu ukazují, že ne všechny lékárny dodržovaly právní normy či závazná stanoviska ČLnK, a to například ohledně jmenovek pracovníků lékáren a počtu výdejních míst. Došlo též ke změně některých sledovaných kritérií v průběhu let, například nárůst lékáren přijímajících platební karty a nabízejících zákaznické karty.