

Vysoká škola logistiky o.p.s.

**Lékárenské služby ve městě
Moravská Třebová**

(Bakalářská práce)

Přerov 2022

Anet Škrabalová, Dis.



Vysoká škola
logistiky
o.p.s.

Zadání bakalářské práce

studentka

Anet Škrabalová, DiS.

studijní program
obor

LOGISTIKA
Logistika ve službách

Vedoucí Katedry bakalářského studia Vám ve smyslu čl. 22 Studijního a zkušebního řádu Vysoké školy logistiky o.p.s. pro studium v bakalářském studijním programu určuje tuto bakalářskou práci:

Název tématu: **Lékařenské služby ve městě Moravská Třebová**

Cíl práce:

Zhodnotit dostupnost, kvalitu a úroveň lékařských služeb ve vybraných lékárnách ve městě Moravská Třebová.

Zásady pro vypracování:

Využijte teoretických východisek oboru logistika. Čerpejte z literatury doporučené vedoucím práce a při zpracování práce postupujte v souladu s pokyny VŠLG a doporučeními vedoucího práce. Části práce využívající neveřejné informace uveďte v samostatné příloze.

Bakalářskou práci zpracujte v těchto bodech:

Úvod

1. Služby ochrany veřejného zdraví
2. Logistické procesy v lékárnách
3. Analýza lékařských služeb ve vybraných lékárnách ve městě Moravská Třebová
4. Zhodnocení dostupnosti, kvality a úrovně lékařských služeb

Závěr

Rozsah práce: 35 – 50 normostran textu

Seznam odborné literatury:

DUDOVÁ, Jana. Právo na ochranu veřejného zdraví: ochrana veřejného zdraví před rizikovými faktory venkovního prostředí. Praha: Linde, 2011. ISBN 978-80-7201-854-3.

GROS, Ivan, BARANČÍK, Ivan a Zdeněk, ČUJAN. Velká kniha logistiky. Praha: VŠCHT, 2016. ISBN 978-80-7080-952-5.

HALÁSEK, Dušan. Logistika v odvětvích služeb. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2013. ISBN 978-80-87179-30-7.

RUSEK, Václav a Vladimír SMEČKA. České lékárny. Praha: Česko, 2000. ISBN 978-80-85903-13-3.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Marta Štěpánková

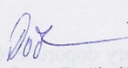
Datum zadání bakalářské práce:

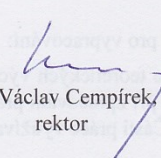
31. 10. 2021

Datum odevzdání bakalářské práce:

6. 5. 2022

Přerov 31. 10. 2021


Ing. et Ing. Iveta Dočkalíková, Ph.D.
vedoucí katedry


prof. Ing. Václav Cempírek, Ph.D.
rektor

Čestné prohlášení

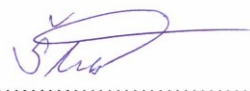
Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a že jsem ji vypracovala samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a že jsem v práci neporušila autorská práva ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o autorském právu, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Prohlašuji, že jsem byla také seznámena s tím, že se na mou bakalářskou práci plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo. Beru na vědomí, že Vysoká škola logistiky o.p.s. nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro pedagogické, vědecké a prezentační účely školy. Užiji-li svou bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti Vysokou školu logistiky o.p.s.

Prohlašuji, že jsem byla poučena o tom, že bakalářská práce je veřejná ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 47b. Taktéž dávám souhlas Vysoké škole logistiky o.p.s. ke zpřístupnění mnou zpracované bakalářské práce v její tištěné i elektronické verzi. Tímto prohlášením souhlasím s případným použitím této práce Vysokou školou logistiky o.p.s. pro pedagogické, vědecké a prezentační účely.

Prohlašuji, že odevzdaná tištěná verze bakalářské práce, elektronická verze na odevzdaném optickém médiu a verze nahraná do informačního systému jsou totožné.

V Přerově, dne 6. 5. 2022



.....
podpis

Poděkování

Ráda bych touto cestou vyjádřila poděkování Ing. Martě Štěpánkové za odborné a laskavé vedení mé bakalářské práce a za věcné připomínky a postřehy v průběhu jejího zpracování.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá zmapováním situace v oblasti lékárenských služeb ve městě Moravská Třebová. V práci jsou uvedeny základní informace o zdravotnickém systému v České republice, včetně financování. Následně jsou popsány logistické procesy v lékárnách. Bakalářská práce zmiňuje všechny poskytovatele těchto služeb ve městě Moravská Třebová a škálu služeb, které jsou klientům k dispozici. Rovněž bere v úvahu jejich kvalitu. Následně je uvedeno zhodnocení dostupnosti, úrovně kvality a rozsahu lékárenských služeb.

Klíčová slova

logistika, zdravotní politika, zdravotnictví, lékárna, kvalita, dostupnost, lékárenské služby

Annotation

The bachelor thesis deals with mapping the situation in the field of pharmacy services in the town of Moravská Třebová. The thesis contains basic information about the health care system in the Czech Republic, including financing. Subsequently, the logistics processes in pharmacies are described. The bachelor thesis mentions all providers of these services in the town of Moravská Třebová and the range of services that are available to clients. It also takes into account their quality. The following is an evaluation of the availability, quality level and scope of pharmacy services.

Keywords

Logistics, health policy, healthcare, pharmacy, quality, availability, pharmacy services

Obsah

1	Služby ochrany veřejného zdraví.....	11
1.1	Služby.....	11
1.2	Služby ochrany veřejného zdraví.....	12
1.3	Zdravotní politika.....	13
1.4	Zdraví.....	15
1.5	Financování zdravotní péče.....	16
1.6	Hodnocení kvality zdravotních služeb.....	22
2	Logistické procesy v lékárnách.....	25
2.1	Logistika.....	25
2.2	Lékárna.....	26
2.3	Logistické procesy v lékárnách.....	29
3	Analýza lékárenských služeb ve vybraných lékárnách ve městě Moravská Třebová 32	
3.1	Lékárna u polikliniky.....	32
3.2	Lékárny Dr. Max.....	33
3.3	Lékárna Pilulka.....	34
3.4	SWOT analýza.....	35
3.5	SWOT analýza Lékárny u polikliniky.....	36
3.6	SWOT analýza lékárny Dr. Max.....	39
4	Zhodnocení dostupnosti, kvality a úrovně lékárenských služeb.....	42
4.1	Spokojenost se službami.....	42
4.2	Časová dostupnost.....	42
4.3	Místní dostupnost.....	43
4.4	Ceny služeb.....	43
4.5	Služby lékáren.....	43

Závěr	45
Seznam zdrojů.....	47
Seznam grafických objektů.....	49

Úvod

Logistika vstoupila v posledních letech do povědomí všech obyvatel, a to i v oblasti služeb. V současné době je kladen důraz na vysokou kvalitu a nízké náklady celého logistického procesu a zároveň na schopnost co nejrychleji reagovat na aktuální potřeby trhu.

Zdraví řadíme v žebříčku potřeb na první místo. Je základem pro každého z nás. V národním měřítku Ústav zdravotních informací a statistiky sleduje a vyhodnocuje vývoj nemocnosti obyvatelstva České republiky. Shromážděvaná data vypovídají o úrovni zdraví a nemocnosti lidí našeho státu.

Každý z nás se občas potýká s nemocemi. V případě lehčího onemocnění využíváme metody samoléčby, kdy stačí návštěva lékárny, kde za pomoci odborného personálu nebo předchozí vlastní zkušenosti zakoupíme farmaceutický prostředek - lék. V závažnějších případech navštěvujeme lékaře, který provádí kompletní ošetření, lék předepisuje a lékárna vydává. Nemůžeme opomenout sociální a etickou odpovědnost zdravotnictví ve společnosti. Z tohoto důvodu je státem regulováno i ovlivňováno.

Cílem práce je zhodnotit dostupnost, kvalitu a úroveň lékárenských služeb ve vybraných lékárnách ve městě Moravská Třebová.

Bakalářská práce je rozdělena do čtyř kapitol. V první kapitole jsou vymezeny obecně služby a jejich vlastnosti všeobecně. Práce je dále zaměřena na ochranu veřejného zdraví, na služby ochrany veřejného zdraví na jejich a vlastnosti. V této kapitole jsou také uvedeny informace o úloze Ministerstva zdravotnictví a uplatnění zdravotní politiky státu. Popsán je zde také způsob financování zdravotnictví v České republice.

Druhá kapitola se věnuje teoretickým vymezením logistiky a lékáren. Začlenění lékárenských služeb do logistického řetězce ve zdravotnictví. V této kapitole bakalářské práci jsou také popsány logistické procesy probíhající v lékárnách.

Ve třetí kapitole jsou pojednávány všechny lékárny ve městě Moravská Třebová. U všech lékáren je uvedeno lokální umístění v rámci města, personální zajištění a všechny služby, které jednotlivé lékárny nabízí.

Poslední čtvrtá kapitola je plně věnována zhodnocení dostupnosti, úrovně kvality a rozsahu lékárenských služeb ve městě Moravská Třebová. Na závěr této kapitoly je provedena komparace dvou nejnavštěvovanějších lékáren ve městě Moravská Třebová.

Bakalářská práce vychází z legislativy upravující oblast zdravotnictví v České republice, z analýzy informací dostupných z odborné literatury, z internetových zdrojů a informací poskytnutých přímo z jednotlivých lékáren.

Při zpracování bakalářské práce jsou použity metody analýzy relevantních informací, srovnávání a metoda SWOT analýzy.

1 Služby ochrany veřejného zdraví

Služby ochrany veřejného zdraví se týkají všech obyvatel České republiky, plní mnoho funkcí a jsou na rychlém vzestupu, tak jako ostatní odvětví služeb. V této kapitole jsou vymezeny služby obecně a následně služby ochrany veřejného zdraví. Zmíněná je také úloha Ministerstva zdravotnictví ČR coby garanta a subjektu uplatňující zdravotní politiku státu a vymezují systém financování.

1.1 Služby

Služby jsou nejrychleji se rozvíjejícím odvětvím a mají čím dál větší význam a podíl v národním hospodářství ČR. V rámci logistiky přináší služby krátké distribuční kanály. Služby klientů lze dělit podle různých kritérií a podle důležitosti, která je přisuzována.

Nejčastěji využívaným vymezením služeb je definice Kotlera:

„Služba je činnost, kterou může jedna strana nabídnout druhé, je naprosto nehmatatelná a nevytváří žádné nabyté vlastnictví. Její realizace může, ale nemusí být spojena s fyzickým výrobkem.“ [1, s.16]

Rozmanitost služeb značně komplikuje jejich obecnou definici. V důsledku heterogenity služeb je vhodné podle Kotlera roztřídit jejich základní charakteristiky do několika kategorií.

Služby lze třídit podle toho, zda závisejí na lidech nebo na zařízení. Služby, které závisejí na zařízeních, lze dále třídit na ty, které jsou poskytovány pomocí plně automatizovaných zařízení, a ty, při kterých jsou zařízení sledována nízko kvalifikovaným, nebo vysoce kvalifikovaným personálem. Služby závisející na lidech lze třídit na ty, které poskytují pracovníci s nízkou nebo vysokou kvalifikací, nebo špičkový odborníci. Některé služby vyžadují bezpodmínečně přítomnost zákazníka.[1]

Služby se zásadně liší od hmotných produktů a jejich odlišnost souvisí s jejich základními vlastnostmi, kterými jsou:

- **Nehmotnost** – služba nevytváří nic hmotného, nelze ji tedy specifikovat fyzicky. Vlastnosti služby jsou prezentovány předáním informací a klient má takto ztížený výběr a větší nejistotu, zda bude služba při předání odpovídat jeho požadavkům.
- **Heterogenita** – nebo také různorodost, souvisí s velmi individuálním přístupem jednotlivých poskytovatelů služeb. Ačkoliv klient objedná jednu službu, může být od každého poskytovatele splněna jiným způsobem a její výsledek nemusí, ale může být odlišný. Nelze tedy zaručit stejnou kvalitu služby.
- **Neoddělitelnosti** – kdy služba je produkována v přítomnosti zákazníka, aby zákazník tuto službu mohl obdržet. Mohou se stát i situace kdy je zákazník přítomen pouze část doby, po kterou je služba vykonávána.
- **Zničitelnost** – služba je využita v domluveném čase a tím pak zaniká, nelze ji uchovávat, vracet, skladovat a reklamovat.
- **Nemožnost vlastnictví** – klient je majitelem práva na obdržení služby a nestává se vlastníkem ničeho jiného. [1]

Všechny tyto vlastnosti spolu souvisí a vymezují služby jako takové. Nehmotnost a heterogenita vedou k tomu, že je velmi komplikované služby patentovat. A to z toho důvodu, že je velmi komplikované prokázat, že daný postup při vykonávání služby je doopravdy jedinečný a nebyl před tím aplikován ostatními subjekty při plnění stejného požadavku. V jiné situaci, např. v okamžiku, kdy poskytovatel získá dobré jméno na trhu, může se projevit vlastnost jako je neoddělitelnosti služby. To může vést k vyšším nákladům, z důvodu navýšení ceny pro všechny spotřebitele, zvláště pak na lokálním trhu.[2]

1.2 Služby ochrany veřejného zdraví

Zdraví je považováno za základní lidskou hodnotu, která se v průběhu života výrazně mění. Proto je v současnosti chápáno jako jeden z nejdůležitějších předpokladů ekonomického a sociálního rozvoje společnosti.

Je mnoho nemocí, které si lidé neuvědomují, a přesto mohou pro ně znamenat mnohem větší nebezpečí než ty, které sami pocítují. Takové potřeby jsou zpravidla vyhledávány nebo zajišťovány zdravotnickými pracovníky a představují důležitý úkol preventivně

zaměřeného zdravotnictví. Už od svého narození nejsou všichni lidé stejně zdatní a nestejně odpovídají na nepříznivé vlivy svého prostředí a mimo vlivů biologických a fyzikálních faktorů zde působí faktory společenského prostředí a postavení. Individuální potřeby péče o zdraví se proto ve své subjektivní i objektivní stránce projevují u různých lidí různým způsobem. [1]

Veřejným zdravím je v zákoně č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění současných předpisů, označován zdravotní stav obyvatelstva a jeho skupin. Ten je ovlivňován souhrnem přírodních, životních a pracovních podmínek a způsobem života. Lze tedy konstatovat, že mezi faktory ovlivňující zdraví řadíme životní styl obyvatelstva, životní prostředí, genetické dispozice a zdravotnický systém. Z 50 % se na zdravotním stavu obyvatelstva podílí životní styl a následně z 20% životní prostředí a také z 20% genetické dispozice jedinců. [1]

Stanovení objektivní (normativní) potřeby zdravotní péče obyvatelstva je nelehký metodický, realizační a ekonomický problém. Reálnějším podkladem pro tvorbu zdravotní politiky a jejich koncepcí je v současnosti zkoumání potřeby zdravotnických služeb a její monitorování a srovnání formou rutinních statistik a registrů v souvislosti s dynamikou socioekonomického vývoje. Při tom je třeba počítat s vlivem prohlubování a zdokonalování zdravotnické péče na spotřebu a na vytváření nových náročnějších potřeb. Namísto stanovení norem potřeby, což by bylo správnější, ale příliš náročné, se spokojujeme se stanovením normativních předpokladů budoucího zabezpečení obyvatelstva zdravotnickou péčí. [1]

1.3 Zdravotní politika

Zdravotní politika by měla být součástí hospodářské a sociální politiky každého státu. Vychází ze skutečnosti, že ochrana, podpora a zachování zdraví je jednou ze základních existenčních potřeb lidstva. [3]

Zdravotní politiku v dnešním pojetí, přes různé postoje k budoucnosti sociálního státu, můžeme definovat na základě platných zákonů a konvencí jako cílevědomou činnost státu zaměřenou na ochranu, podporu a obnovu zdraví obyvatelstva.[4]

Činnost zdravotní politiky zahrnuje dvě hlavní aktivity. Jedná se o aktivity, které jsou přímo zaměřeny na samotné léčení, tedy k odstraňování změn, obnově a navrácení zdraví. Dále aktivity, které směřují na podporu a ochranu zdraví. Jako hlavní kritérium zdravotní

politiky se považuje zdravotní stav obyvatel země a ekonomická situace země. Je to právě zdravotní stav obyvatelstva, který určuje, jakým směrem se zdravotní politika bude ubírat a jaké cíle si stanoví.[3]

Nástroje k plnění cílů jsou:

- systém zákonů, norem a standardů,
- finanční prostředky a způsoby jejich alokace,
- instituce,
- informace,
- vyjednávání mezi účastníky procesu zdravotní péče.

Jednotlivé státy řeší otázky, do jaké míry má stát odpovědnost za zdraví svých obyvatel, jaký zvolit optimální model pro poskytování zdravotní péče, jak aplikovat tržní mechanismy v rámci zdravotnictví, hledání optimálního poměru veřejných a soukromých zdrojů při hrazení zdravotní péče, práva a povinnosti účastníků procesu zdravotní péče.

Pokud bude zdravotnická instituce analyzována jako systém, pak se bude charakterizovat stejnými znaky jako kterýkoliv hospodářský systém typu firma. Každý subjekt, je jedno, zdali je velký či malý, se skládá z několika úseků, které jsou v něm různou mírou zastoupeny. Je samozřejmé, že různé zdravotnické subjekty z různých oborů, zaměření, právních forem a jiných specifik, budou mít různě uspořádané úseky činností, různou množinu těchto činností, různé personálních obsazení atd., přesto budou mít všechny některé činnosti společné, neboť bez těchto činností se neobejde žádný ekonomický subjekt.

Tyto činnosti mohou být formálně uspořádány do útvarů, pokud se jedná o velká zdravotnická zařízení, ale může je případně vykonávat i samotný lékař či zdravotník v postavení fyzické osoby, respektive může mít pro některé ekonomické činnosti sjednanu spolupráci například s účetní kanceláří, daňovým poradcem apod. Velké nemocnice mají pro ekonomické činnosti vesměs řadu ekonomických útvarů typu účtárny, finanční oddělení, personální a mzdové oddělení atd. [5]

Ústředním orgánem ochrany veřejného zdraví je Ministerstvo zdravotnictví. Odpovídá za tvorbu a uskutečňování národní politiky na úseku ochrany veřejného zdraví, řídí činnost krajských hygienických stanic, zajišťuje mezinárodní spolupráci a plnění úkolů vyplývajících z mezinárodních smluv. Je zřizovatelem Státního zdravotního ústavu a zdravotních ústavů. [5]

1.4 Zdraví

Na zdraví se může nahlížet jako na stav či proces. Pro vymezení kategorie zdraví se velmi často používá definice Světové zdravotnické organizace (WHO), která říká: „zdraví je stav plné tělesné, duševní a sociální pohody, nikoliv pouze nepřítomnosti nemoci nebo vady“. Zdraví je v soudobém veřejně politickém diskursu chápáno jako jeden z nejdůležitějších předpokladů ekonomického a sociálního vývoje jak v rámci národních států, tak i nadnárodních společenství a je považováno za jednu ze základních lidských hodnot, která se v průběhu života výrazně mění. Zdraví je významnou složkou lidského potenciálu. Je v současné době jedním ze zdrojů i cílů fungování lidské společnosti.[6]

Zdraví je ovlivněno soustavou podmínek, které určují a formulují stav zdraví:

- prvky přírodního prostředí,
- prvky společenského (sociálního) prostředí

Na zdraví působí také faktory, které se podílejí na formování zdravotního stavu obyvatelstva:

- životní styl (50 %)
- životní prostředí (20 %)
- genetické dispozice (20 %)
- zdravotnický systém (10 %)

Z tohoto vyplývá, že hlavním problémem je životní styl, jehož aspekty jsou např. kouření, obezita, stres, alkoholismus, sedavý způsob zaměstnání apod. [6]

1.4.1 Zdraví a jeho determinanty

Determinanty zdraví jsou faktory, které pozitivně, ale také negativně ovlivňují lidské zdraví:

- determinanty dědičné (genetické faktory), které ovlivňují naše zdraví přibližně z 20–25 %,
- sociální a ekonomické determinanty – zahrnují postavení na trhu práce, pracovní podmínky, bezpečnost práce, vzdělání, bydlení a rodinné podmínky,
- životní styl a další determinanty související s chováním – zahrnují kouření, spotřebu alkoholu, fyzickou aktivitu, péči o sebe sama, sociální kontakty nebo styl práce,

- kulturní determinanty,
- politické determinanty – zahrnují sociální a ekonomické prostředí a zdravotnický systém. [6]

1.5 Financování zdravotní péče

Každá oblast zdravotnictví je v České republice (dále jen ČR) financovaná jinak. Diferenciace zdravotnických subjektů probíhala v ČR prakticky již od roku 1990. Rozdělení souvisí s procesem privatizace zdravotnictví, ze státních zařízení se postupně vyčlenily samostatné privátní subjekty. Privatizace se týkala nejen zdravotních služeb, ale zasáhla i oblast majetku, kromě jiného byly tedy privatizovány budovy včetně vybavení.

Velké nemocnice, především fakultní nemocnice, zůstávají z části v rukou státu. Několik státních nemocnic se transformovalo do právní formy akciové společnosti s majoritní účastí kraje nebo obce. V České republice jsou sociální a zdravotně sociální pracovníci v nemocnici zaměstnáváni přímo nemocnicemi. Zaměstnávání zdravotně sociálních pracovníků v nemocnicích je zcela v rukou managementu.[6]

1.5.1 Zdroje financování

Hlavními zdroji financování zdravotnictví v ČR jsou:

- zdravotní pojišťovny,
- veřejné rozpočty,
- domácnosti,
- ostatní zdroje.

Zdravotní pojišťovny – jsou instituce, které stát pověřuje výběrem pojistného na zdravotní pojištění a hrazením zdravotních úkonů poskytovatelům péče (pokrývají cca 79 % veškerých zdravotnických výdajů).

Veřejné rozpočty – fungují jako doplňkový finanční zdroj, jejich hlavní úloha spočívá ve financování tzv. souvisejících činností (věda a výzkum, vzdělávání pracovníků, hygiena)

Přímé výdaje domácností (pokrývají cca 15 % veškerých zdravotnických výdajů).

Zdravotní pojišťovny přímo financují:

- polikliniky,
- ordinace soukromých lékařů (s nimiž má příslušná pojišťovna smlouvu),
- psychiatrické léčebny,
- částečně nemocnice.

Ministerstvo zdravotnictví přímo financuje:

- zdravotnické služby,
- střední a vyšší odborné zdravotnické školy,
- rezortní výzkumné ústavy.

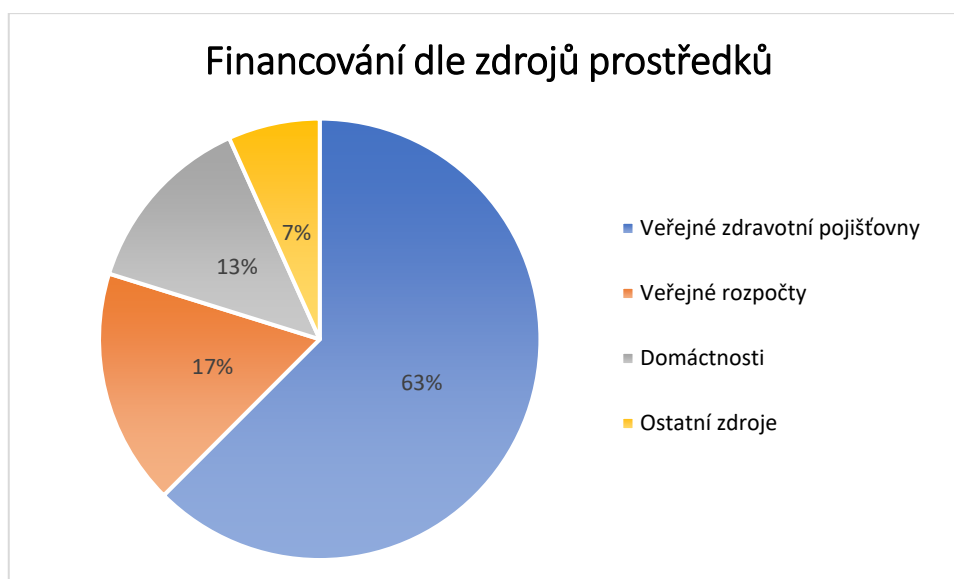
Krajské úřady přímo financují:

- okresní hygienické stanice,
- krajské hygienické stanice,
- léčebny pro dlouhodobě nemocné.[6]

1.5.2 Výdaje na zdravotní péči v ČR podle zdrojů financování

Jednou z možností, jak lépe proniknout do rozložení celkových výdajů na zdravotní péči, je sledovat, kdo a v jaké míře se na ní podílí. Nejzákladnějším členěním je rozlišení na soukromé a veřejné zdroje. Soukromé zdroje jsou z velké části zastoupeny přímými platbami domácností (včetně spoluúčasti) a dále jsou zde zahrnuty dobrovolné platby neziskovými institucemi, soukromé zdravotní pojištění a podnikovou preventivní péči. Do veřejných zdrojů řadíme získané finanční příspěvky z povinného veřejného zdravotního pojištění a prostředky ze státního rozpočtu a krajských rozpočtů.

Vyjádření financování zdravotní péče podle finančních prostředků dle jednotlivých zdrojů (veřejné zdravotní pojišťovny, veřejné rozpočty, domácnosti, ostatní zdroje) je procentuálně uvedeno na grafu 1.1.



Graf 1.1 Financování dle zdrojů prostředků

Zdroj: vlastní zpracování dle [7]

1.5.3 Zdravotní pojišťovny

Jak uvádí Tröster ve své publikaci, je zdravotní pojišťovna finanční institut, který má za hlavní úkol provádět zákonné veřejné zdravotní pojištění. Tyto úkony uskutečňuje jednak Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR a dále zdravotní pojišťovny rezortní, oborové, podnikové (tzv. zaměstnanecké zdravotní pojišťovny). Rezortní zaměstnanecká pojišťovna je zejména určena pro zaměstnance všech organizací založených či zřízených jedním ministerstvem. Oborové jsou zřízeny především pro zaměstnance v jednotlivých oborech a podnikové pojišťovny jsou určeny především pro zaměstnance jednoho podniku. Ale v zásadě jsou pojišťovny otevřeny všem pojištěncům, což znamená, že nesmí odmítnout ani pojištěnce mimo okruh uvedených zaměstnanců. [8]

Zdravotní pojišťovny jsou právnické osoby, které vystupují v právních vztazích svým jménem, a nesou právní odpovědnost vyplývající z právních vztahů. Zdravotní pojišťovny vznikají na základě povolení státního orgánu, které vystavuje Ministerstvo zdravotnictví ČR po vyjádření Ministerstva financí ČR, a to na základě žádosti podané právnickou osobou.

Pojišťovny hospodaří s vlastním a svěřeným majetkem. Příjmy zdravotní pojišťovny zahrnují platby pojistného, příjmy plynoucí z majetkových sankcí, dary a ostatní příjmy. Ze zákona vyplývá, že každý rok musí sestavit zdravotně pojistný plán, který obsahuje příjmy a výdaje včetně členění podle jednotlivých fondů.

Mezi tyto fondy patří:

- základní fond zdravotního pojištění,
- rezervní fond,
- provozní fond,
- sociální fond,
- fond investičního majetku,
- fond reprodukce investičního majetku,
- může vytvářet fond prevence. [8]

Pojišťovny jsou veřejnoprávními institucemi. Jsou povinny hradit zdravotnickým zařízením péči poskytnutou v souladu se zákonem, a to především na základě smluv uzavřených mezi pojišťovnou a zdravotnickým zařízením. [8]

Výdaje na zdravotnictví se dají také analyzovat podle druhu poskytované péče. SHA (System of Health Accounts) dělí zdravotní péči v základním schématu na osobní služby poskytované jednotlivým pacientům a kolektivní služby, které se zaměřují na zlepšení celkového zdravotního stavu celé nebo části populace a najdeme zde například prevenci či výdaje na správu systému. Do vymezené klasifikace se ovšem neřadí různé zkrášlovací techniky, jako jsou plastické operace nebo služby léčitelů.

Výdaje na zdravotní péči neustále rostou. Tento trend není specifikem jen pro ČR. Stejným problémem se zabývají i okolní státy.

Rostoucí navyšování výdajů je způsobeno:

- stoupaním počtu obyvatel,
- stárnutím populace,
- politickými preferencemi v podobě solidarity,
- novými technologiemi, léčivy,
- výskytem nových onemocnění,
- vzrůstajícími nároky společnosti.

Na výdaje na zdravotní péči můžeme nahlížet také z pohledu, kdo tuto péči poskytuje. Platí, že pokud například lékárna bude řazena v rámci subjektu nemocnice, výdaje za ni se započítají do výdajů nemocnice, a nikoliv do výdajů lékáren.[8]

Každý pojištěnec má právo zvolit si zdravotní pojišťovnu a její změnu může provést jednou za 12 kalendářních měsíců.

V České republice v současné době máme 7 zdravotních pojišťoven:

111 Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR

Pojišťovna byla zřízena 1. ledna 1992, a to zákonem č. 551/ 1991 Sb. Jedná je o největší zdravotní pojišťovnu v České republice s téměř 6 miliony klientů. Pro rok 2022 vynaloží více než 260 miliard Kč. Klienti velice cení, že mohou vybírat z nejširší sítě poskytovatelů zdravotních služeb, protože více než 96 % praktických lékařů a více než 41 tisíc zdravotnických zařízení má s nimi uzavřenou smlouvu.[9]

201 Vojenská zdravotní pojišťovna ČR

Zdravotní péči zajišťuje již od roku 1993 pomocí odborníků ve vojenských a civilních zdravotnických zařízeních a lázeňských domech. V roce 2017 vyhrála Zdravotní pojišťovnu roku v rámci preventivních programů. Jako jediná pojišťovna zajišťuje pro vojáky a jejich rodiny výhodné programy.[10]

205 Česká průmyslová zdravotní pojišťovna

Tato pojišťovna vznikla 1. prosince 1992 pod názvem Hutnická zaměstnanecká pojišťovna (HZP), byla zřízena Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR, které v letech 1996–2009 rozhodlo o sloučení HZP se Zaměstnaneckou zdravotní pojišťovnou ATLAS, Zdravotní pojišťovnou AGEL a s Českou národní zdravotní pojišťovnou. K 1. říjnu 2009 došlo ke změně názvu z HZP na nynější Českou průmyslovou zdravotní pojišťovnu. Nyní je ČPZP 2. největší zaměstnanecká zdravotní pojišťovna. [11]

207 Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank pojišťoven a stavebnictví

Pojišťovna se řadí mezi největší pojišťovny v České republice. Aplikace VITAKARTA ONLINE nabízí klientům mít své záznamy o zdraví v mobilním telefonu. Umožňuje také provádět změny online. [12]

209 Zaměstnanecká pojišťovna Škoda

Vznikla v roce 1992 na základě žádosti podané firmou ŠKODA. Nyní je regionální zdravotní pojišťovnou. [13]

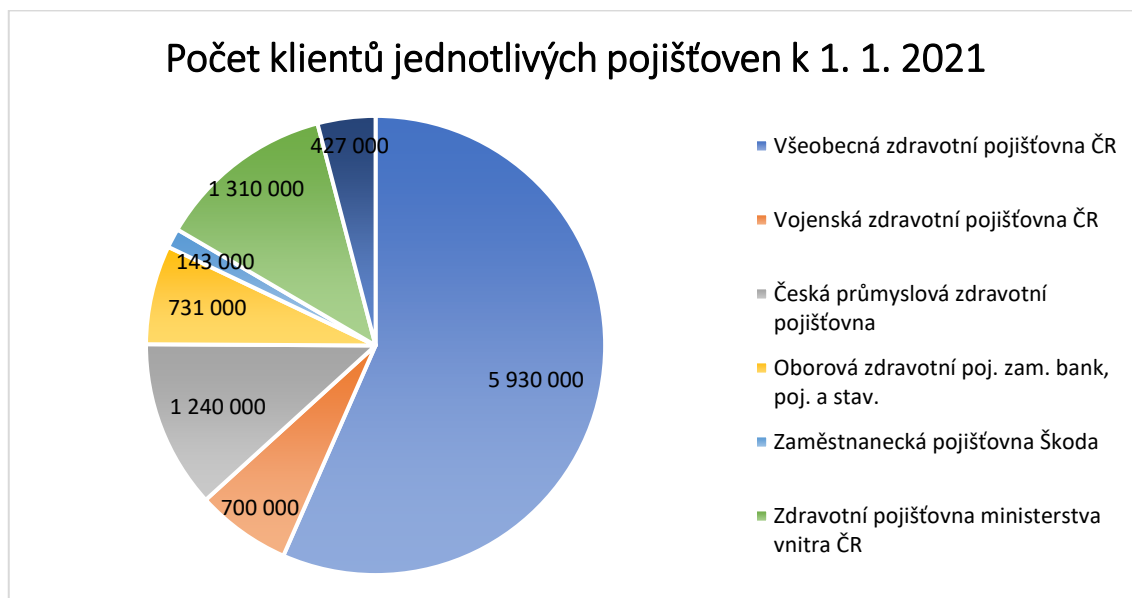
211 Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR

Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR vznikla v roce 1992. Dle webových stránek ZP nabízí svým klientům různé slevy a výhody. [14]

213 Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna

Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna patří mezi největší regionální zaměstnanecké zdravotní pojišťovny v ČR, byla zřízena v roce 1993. Dnes je u ní registrováno nejvíce pojištěnců na Moravě a ve Slezsku.[15]

Počet klientů, kteří jsou vedeni u jednotlivých pojišťoven v České republice k 1. 1. 2021 je uveden na grafu 1.2.



Graf 1.2 Počet klientů jednotlivých pojišťoven k 1. 1. 2021

Zdroj: vlastní zpracování [16]

1.6 Hodnocení kvality zdravotních služeb

Podle definice Světové zdravotnické organizace (WHO) z roku 1966 je kvalita péče souhrnem výsledků dosažených v prevenci, diagnostice a léčbě, určeným potřebami obyvatelstva na základě lékařských věd a praxe. Obecná definice potom říká, že kvalita péče je „dělat správné věci správným způsobem“. [17]

V České republice na podkladě platné legislativy by všechna zdravotnická zařízení měla rozvíjet, sledovat a vyhodnocovat projekt zvyšování kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb. Celkové zvyšování kvality a bezpečí poskytované zdravotní péče obsahuje jako svou neoddělitelnou součást i snižování rizik, a to nejen pro pacienta, ale i pro personál, přičemž rizika se mohou nacházet jednak v oblasti procesů poskytování vlastních zdravotních služeb, tak i v nemocničním prostředí. [17]

Pro zavedení programu zvyšování kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb je nutné, aby zdravotnické zařízení přijalo (nebo mělo zavedeno) základní principy procesního řízení, založeného na principech kontinuálního zvyšování kvality podle dnes již notoricky známého schématu ze všech oborů zabývajících se sledováním kvality: plán změn – testování (modelování) navržených změn – realizace navržených změn – kontrola – vyhodnocení – revize plánu – zpětná vazba. Obecnou součástí tohoto řízení, využitelnou i pro poskytovatele zdravotní péče, je sběr indikátorů kvality a jejich využití k dalšímu řízení některých procesů na základě statistických dat. [17]

Podle odhadů WHO zdravotníci chybují u každého desátého pacienta ve světě. U nás tyto statistiky chybějí, nicméně v sousedním Německu se chyby projevují přibližně u každého stého pacienta, přičemž každá desátá taková chyba vede k fatálnímu konci. WHO zároveň zveřejnila (již v roce 2005!) devět rad k prevenci těchto chyb, nyní jsou součástí tzv. Resortních bezpečnostních cílů Ministerstva zdravotnictví ČR. [17]

Sestry a lékaři by ke zlepšení bezpečné péče o pacienty podle ní například měli minimálně dvakrát ověřovat podobně znějící a podobně vypadající jména, aby si byli jisti, že jde o správného pacienta. Měli by také více dbát na mytí a dezinfekci rukou, aby zabránili infekcím. WHO také zdravotníky vyzvala k větší komunikaci s pacienty a ke správnému předepisování a dávkování léků. Zdravotníci by se také měli vyvarovat rozpojování katetrů, ujišťovat se, že provádějí správný zákrok na správné části pacientova těla, injekční jehly a stříkačky používat pouze jednou (u nás standard, týká se především

jižní Asie, Blízkého východu a států subsaharské Afriky). Asi 1,4 miliónu lidí na světě trpí podle WHO nozokomiální infekcí. [17]

Již na přelomu tisíciletí dochází ke zveřejňování dokumentů obsahující problematiku bezpečné zdravotní péče a s ní spojený zájem o organizační strukturu zdravotnických zařízení. [17]

1.6.1 Indikátory kvality

Výběr indikátorů zajišťuje komise, která se v daném zdravotnickém zařízení (dále jen ZZ) zabývá kvalitou a bezpečností ve spolupráci s vedoucími zaměstnanci a odbornými garanty jednotlivých sledovaných oblastí. [17]

Navržené indikátory jsou hodnoceny a sledovány podle jejich:

- vliv na péči o pacienty,
- vliv na bezpečnost pacientů (náchylnosti ke komplikacím),
- vlivu na práva pacientů,
- vlivu na spokojenost pacientů,
- ovlivnění nákladů,
- četnosti výskytu,
- dostupnosti (spolehlivých) dat,
- vliv na spokojenost zaměstnanců. [17]

Hlavní sledované procesy ve zdravotnickém zařízení

Vedoucí pracovníci zdravotnických určují klíčová měření (indikátory) k zajištění kontroly zdravotnické i manažerské struktury, procesů a výsledků nemocnice.

Procesy, které musejí být ve zdravotnickém zařízení standardizovány a sledovány, můžeme rozdělit podle oblasti na klinická sledování a sledování manažerských činností:

1. klinická sledování:

- vyšetření pacienta,
- programy bezpečnosti a kvality na pracovištích s radiačním zařízením a v laboratořích,
- chirurgické postupy,

- používání antibiotik a dalších léků a sledování chyb při podání léčiv,
 - podávání anestezie,
 - používání krve a krevních derivátů,
 - kontrola nemocničních nákaz, dohled nad nimi a podávání příslušných hlášení.
- [17]

2. sledování manažerských činností:

- kontrola podávání zpráv o činnostech, kde je to požadováno zákonem nebo podzákonnými normami,
- řízení rizik,
- dozor, kontrola a prevence událostí, které ohrožují bezpečí pacientů, jejich blízkých a personálu.

U obou skupin musejí být určeni zaměstnanci, kteří tato data systematicky shromažďují a analyzují. Proces zvyšování kvality musí být úspěšně dosahován a udržován, zodpovědností jsou vedoucí pracovníci ZZ a osoby, které jsou nemocnici tímto sledováním pověřeni. Personál musí být vyškolen, mnohdy i opakovaně, a procesu zvyšování kvality a bezpečnosti musejí být přiděleny nutné zdroje. [17]

2 Logistické procesy v lékárnách

Logistické procesy v lékárnách zahrnují především procesy hmotných toků i logistické procesy služeb, na kterých je založena lékárna jako součást zdravotnických služeb. Logistika jednotlivých lékáren je různorodá s ohledem na rozdíly, které jsou způsobeny různou úrovní odbornosti a kvalifikace vedoucích pracovníků i ostatních zaměstnanců. Nutné je také brát v úvahu počet zaměstnanců a jejich pracovní pozice včetně jejich definované náplně práce. Ta totiž vymezuje pracovníkovi zodpovědnost za jednotlivé úkony jeho pracovní náplně a také množství a druh služeb, které jsou v rámci dané lékárny nabízeny.

2.1 Logistika

Logistika je velmi starý pojem a existuje pro něj celé řada definic. Mnoho autorů zmiňuje definice ve svých publikacích o logistice. Velký význam měla logistika především ve II. světové válce, kde sehrála roli při vítězství vojsk. Potřebná byla především při řešení zásob americké armády.[18]

Logistika se týká všech typů podniků a organizací, včetně státní správy. Není omezena jen na výrobní podniky. Je to široký obor, který ovlivňuje životní úroveň celé společnosti. Můžeme ji uplatnit v různých oblastech lidských činností, které na sebe navzájem navazují. [18]

Hlavními úkoly logistiky je, aby byl zajištěn správný materiál na správném místě, ve správný čas a v požadované kvalitě, s příslušnými financemi a správnými informacemi.

Nejdůležitějším úkolem logistiky je optimalizovat schopnosti pohotových dodávek výrobků na trhu a současně snižovat vázanost kapitálu. Je nutné vytvořit logistické vztahy, které podstatným způsobem zrychlí materiálové toky. [18]

„Logistika je postup, jak řídit proces plánování, rozmístování a kontroly materiálových a lidských zdrojů vázaných ve fyzické distribuci výrobků odběratelům, podpoře výrobní činnosti a nákupních operací.“ [18, s.1]

Sixta a Mačát definují pojem tak, že *„Řada autorů charakterizuje logistiku jako integrované plánování, formování a kontrolování hmotných a s nimi spojených*

informačních toků od dodavatele do podniku, uvnitř podniku a od podniku k dodavateli. V tomto pojetí, které je nezbytné zejména pro komplexní vytváření logistických systémů, lze jen stěží vést pevnou dělicí čáru mezi managementem výroby a managementem logistiky.“ [19, s.53]

„Logistika je ovládnutí – ve skutečnosti je ta cesta odkládání jednotlivých příležitostí, abychom je posléze získali všechny, uspořádané a naráz.“ [20, s.14]

Pojem logistika zahrnuje systém vnějších a vnitřních vlivů, a proto se jistě s následujícím vývojem bude dále měnit a vymezovat. Neustálý vývoj logistiky povede vždy ke správným věcem ve správný čas na správném místě a optimalizací činností a nákladů.[20]

2.2 Lékárna

Lékárna je zařízení léčebné preventivní péče, kterému je vyhrazena příprava a výdej léčivých přípravků (léků) a výdej zdravotnických prostředků. Je to zdravotnické zařízení, v němž se realizuje lékárenská péče poskytovaná lékárníkem pacientovi k dosažení optimální terapie.

Od počátku století se lékárna silně změnila. Dříve se oficína vyznačovala řadou typických znaků (váhy, křivule, moždíře atd.), které ji dodávaly tajemné až magické kouzlo. Lékárník platil za přísného, ale moudrého člověka se znalostmi chemie, botaniky a latiny. Od této doby vytlačila průmyslově vyráběná specialita magistralní přípravu, laboratoř byla zatlačena do pozadí, do lékárny se dostala parafarmacie, magické kouzlo zcela zmizelo. Tento vývoj zcela změnil obraz lékárníka.

Dnes je lékárna současně výdejní místo s farmaceutickými a parafarmaceutickými specialitami, informační a poradní centrum služeb pro zdravé i nemocné. Lékárník je jako zdravotník nezávislým poradcem v otázkách zdraví a specialista na léky a informace o nich.

Vnější obraz lékárny nezávisí jen na kompetenci, dostupnosti a osobnosti majitele lékárny, ale i na celkové koncepci a organizaci. Je proto velmi důležité vyzdvihnout typické znaky lékárny, aby nedošlo k záměně s ostatními prodejci.

Trendem dnešní lékárenské praxe je orientace více na pacienta (klinické pojetí), oproti dřívější orientaci na léčivo (technologické pojetí). Farmaceuti ovšem nechtějí být pouhými distributory léčiv, ale chtějí zajišťovat komplexní služby v oblasti lékové politiky. Zaměřují se na spolupráci s lékaři při tvorbě plánu léčení, užší kontakt s pacientem, snaží se celkově koordinovat lékovou terapii, s čímž úzce souvisí také odpovědnost farmaceuta za výsledek lékové terapie.

Lékárenská péče je zodpovědné poskytování lékové terapie za účelem dosažení definovaných výsledků, které zvyšují kvalitu pacientova života.

Zmíněnými výsledky jsou:

- léčení nemoci,
- eliminace a redukce symptomů,
- zpomalení nebo zastavení procesu onemocnění,
- prevence chorob nebo symptomů.

2.2.1 Typy lékáren

Podle zákona č. 372/2011 Sb., zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů existují v současné době tyto typy zdravotnického zařízení lékárenské péče:

1. lékárna základního typu (80 m²),
2. lékárna s odbornými pracovišti (nemocniční, ústavní) – (319 m² – výdej a sklad 184 m², příprava 120 m², kontrola 15 m²),
3. výdejna (prostředků zdravotnické techniky) – 54 m²
4. odloučené oddělení pro výdej léčiv a prostředků zdravotnické techniky.

Lékárna základního typu

Lékárna základního typu poskytuje lékárenskou péči obyvatelstvu, zařízením ambulantní péče, zařízením veterinární péče a ostatním nezdravotnickým subjektům. Mezi provozní místnosti patří výdej léčiv s čekárnou (expediční tára, regály, zásobník HVLP, chladnička). K ostatní místnostem se řadí přípravná léčiv, sloužící k přípravě léčiv na recepty a na žádanky (tára, váhy, otočníky se stojatkami, štítky, obaly), oddělené místo pro příjem dodávek (kontrola zboží), pracoviště vstupní kontroly (laboratorní stůl), sklad – místnost pro uchovávání léčiv (chladnička, trezor na omamné a psychotropní látky a jedy), pracovna vedoucího lékárníka.

Mezi vedlejší místnosti je zahrnuta umývárna (tvoří ji alespoň dva dřezy, příp. myčka, horkovzdušný sterilizátor), hygienické místnosti (WC, sprcha, úklidová komora), šatna, denní místnost (kuchyňka). Lékárna musí mít 3 vchody, a to pro pacienty, zaměstnance a příjem léčiv. [21]

Lékárna s odbornými pracovišti

Lékárna s odbornými pracovišti poskytuje specializovanou lékárenskou péči obyvatelstvu, zdravotnickým zařízením ambulantní, lázeňské a ústavní péče, zařízením veterinární péče a ostatním nezdravotnickým subjektem. Jejím typickým představitelem je nemocniční, ústavní lékárna. Provozní místnost zahrnuje výdej léčiv s čekárnou a výdej léčiv na žádanky – větší objem léčiv expedovaný naráz. [21]

K ostatním místnostem patří přípravná léčiv – je většinou větší s různými odděleními, nebo má speciálně oddělené tary pro určitý typ LF, přípravná roztoků, přípravná sterilních léků (může být), úpravna vody, příjem dodávek, místnost pro uchovávání léčiv, sklad infuzních roztoků, sklad prostředků zdravotnické techniky – zdravotnické potřeby a materiál, sklad obalů, hořlavin, analytická laboratoř, místnost pro odborné informace – knihovna, počítač. Vedlejší místnosti tvoří velká umývárna, hygienické místnosti (WC, sprcha, úklidová komora), šatna, denní místnost (kuchyňka), inspekční pokoj – pokud vykonává lékárna pohotovostní službu. [21]

Výdejny

Jsou samostatná zařízení lékárenské péče, kterým je vyhrazen výdej prostředků zdravotnické techniky pro obyvatelstvo a pro zdravotnická zařízení ambulantní, lázeňské a ústavní péče. Běžně se nazývají „prodejny zdravotnických potřeb“. [21]

Odloučené oddělení pro výdej léčiv a prostředků zdravotnické techniky

Odloučené oddělení pro výdej léčiv a prostředků zdravotnické techniky se buduje v obci nebo městské části, kde je zdravotnické zařízení poskytující ambulantní péči a kde není poskytována lékárenská péče, a to jako součást lékárny základního typu nebo lékárny s odbornými pracovišti (sídlící na jiném místě), která pro výdejnu zajišťuje přípravu léčiv. Obecně se nazývají jako „Výdejny“ a jsou budovány jak samostatně, tak i jako součástí objektů zdravotnického provozu (poliklinika, soukromé kliniky apod.). Musí mít provozní místnosti pro výdej léčiv, ředění léčiv a příjem dodávek. Dále výdej léčiv pro obyvatelstvo s čekárnou – výdejní tára, počítač, výdej léčiv na žádanky

pro nemocnice odděleně, trezor pro psychotropní látky, chladničku, příjem dodávek, hygienické vybavení a pracovnu.[21]

2.3 Logistické procesy v lékárnách

2.3.1 Prodejní a hmotné procesy

Úkolem lékárny je zabezpečit obyvatelstvo, zdravotnická zařízení a další organizace (škola) léčiva, prostředky zdravotnické techniky; připravovat a vydávat léčiva a prostředky zdravotnické techniky a doplňkový sortiment; zajišťovat předepsanou kontrolu; informovat lékaře o zásobovací situaci, o použití, dávkování, kontraindikacích, nežádoucích účincích nebo vedlejších účincích léčiv; informovat zdravotnické pracovníky o zásadách uchovávání léčiv; podílet se na zvyšování zdravotního uvědomění obyvatelstva a vést předepsanou dokumentaci.

Okruhy činností v lékárně tvoří činnost výdejní, příprava, kontrolní, zásobovací, informační, konzultační, výchovná, řídicí, administrativní, pomocná a specializovaná činnost.

Jednotlivé činnosti v lékárně se dělí na zadní a přední. Činnosti konající se ve předu jsou ty, které jsou veřejnosti na očích. Zahrnujeme mezi ně uspořádání interiéru ordinace, tradici a „kouzlo apatyky“ (prostředí, vůně), důvěru, dispensaci, prodej (osobní přístup), doplňování a v neposlední řadě výdej na recepty a prodej.

Sortiment lékárny obsahuje v průměru 6 000 druhů zboží. Některé jich mají 8 000 až 10 000, jiné 4 000 až 5 000 druhů. Statistickou analýzou prodeje v lékárně se zjistí, že s 300 nejběžnějšími produkty se uskuteční 50% prodeje, s dalšími 1000 druhy o 30 % více, se zbylými 4 700 druhy sotva 20% prodeje. [22]

2.3.2 Personální procesy

Personál lékárny je obrazem lékárny a má přímý vliv na hospodaření lékárny. Je proto velmi důležité dobře volit personál, stále ho dále vzdělávat a dobře vymezit rozsah jeho úkolu a odpovědnosti. Hlavní požadavky na personál jsou pracovní kompetence a smysl pro poradní činnost, prodejní zručnost, efektivní a rychlá práce, smysl pro týmovou práci a upravený vzhled. Potřebný stav personálu závisí na následujících faktorech: obratu, kvalit personálu, podílu různých skupin prodeje (recepty, ruční prodej,

magistrální receptura, atd.), otevírací dob a frekvenci zákazníků a metody práce a organizaci.

Personál tvoří lékárník (farmaceut), farmaceutický asistent (laborant), sanitář pro zařízení lékařské péče, pomocný personál (uklízečka, skladník), administrativní pracovník (účetní), jiný personál (řidič). K povinnostem zdravotnických pracovníků patří dodržování příslušných právních předpisů a profesionální etiky (etický kodex lékárníka), udržení tajemství o okolnostech, které se dozvěděli při výkonu povolání, soustavné vzdělávání, povinnost poskytnout první pomoc v mezích svých znalostí, v případě potřeby pracovat tam, kde společnost potřebuje (epidemie, živelné katastrofy).

Všichni lékárníci pracující v lékárnách v ČR musí být členy České lékárnické komory (dále jen ČLK), která mj. dbá na jejich profesní a odbornou úroveň. Lékárnu může vést jen odborný zástupce s osvědčením, to však není povinné pro registraci na krajský úřad (veřejné nebo nemocniční lékárny provozované dle zákona č. 372/2011 Sb., zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů, nebo vedoucí lékárník (fakultní nemocniční lékárny). Odborný zástupce musí mj. podle Licenčního řádu ČLK splňovat podmínku specializované způsobilosti v příslušném oboru specializačního vzdělávání a 5 let praxe (lékárna základního typu) nebo 7 let praxe (lékárna s odbornými pracovišti, většinou nemocniční). [22]

2.3.3 Nákupní procesy

Uvedení léčiv na trh je hlavním cílem farmaceutických firem. Tyto marketingové aktivity jsou pro ně velmi důležité, neboť zajišťují vysoký odbyt a podíl na trhu v této kategorii obchodu. V tomto procesu tvoří hlavního zprostředkovatele lékárny, které zprostředkovávají výdej či prodej léčiv spotřebitelům, tedy pacientům. Tuto činnost samotné farmaceutické firmy nemohou provádět.

Co se týká marketingu léčiv, vyznačuje se určitými specifiky. Je nutné si uvědomit, že zde hrají svou roli tři subjekty. Prvním z nich je plátcem. Plátcem se rozumí zdravotní pojišťovna v případě, že léčivý přípravek je plně či částečně hrazen z veřejného zdravotního pojištění. Druhý subjekt představuje spotřebitel neboli pacient a třetí zprostředkovatel v podobě lékaře a lékárníka. Znamená to, že v cílové skupině v marketingu léčiv se nacházejí všechny tři subjekty.

Komunikace tedy směřuje k odborníkům, kteří rozhodují o volbě konkrétního léku pro pacienta a také k laické veřejnosti. Tvorbu marketingové strategie v lékárně ovlivňují sezónní potřeby zákazníků. Období podzimu a jara vévodí typická virová onemocnění, v lékárnách jsou vyšší požadavky na léky. V období před Vánocemi jsou nejvyšší obraty díky poptávce po přípravcích na podporu zdraví a kosmetiky ve formě dárků. Dalším faktorem je socioekonomické složení obyvatel v blízkém okolí.

Nákupní chování

Je třeba rozlišit důvody, které vedou zákazníka do lékárny. Zdravotní komplikace či nemoc mají za následek nákup léků na předpis nebo volně prodejných přípravků. Záleží na pacientovi, který buď navštíví lékaře a přijde si vyzvednout na lékařský předpis léky, v tomto případě se nejčastěji jedná o skupinu starších zákazníků, nebo pacient, který dá přednost samoléčbě. Takový pacient může mít zájem poradit se s lékárníkem na koupi určitého přípravku nebo bude přesně chtít svůj osvědčený preparát či vyzkoušet jiný na základě zhlédnutí reklamy.

Další kategorii zákazníků představují ti, kteří se rozhodnout podpořit své zdraví formou různých vitamínových preparátů, navštěvují lékárnu pravidelně a jsou méně vnímaví na propagaci konkurenčních produktů nebo vyzkouší na radu lékárníka jiný preparát. Následující vzorek zákazníků se vyznačuje dostatečným poučením o chorobě a při upoutání pozornosti při propagaci přípravku odborník musí disponovat velmi dobrými znalostmi a jistotě při prezentaci. [23]

Nákupní chování spotřebitelů ovlivňuje také jejich informovanost o zdravém stylu života, jejich přehled pramenů z internetových poraden, článků, tisku a televizních pořadů. Pacienti díky významu elektronické komunikace disponují rozsáhlejšími znalostmi a tím se mění jejich postavení vůči lékárníkům.

Co se týká věku zákazníků a jejich nákupního chování, mladší generace trvá na rychlém a bezproblémovém nákupu a nezajímají se o akční nabídky a propagaci příliš mnoho. Naopak starší lidé stráví v lékárně více času při nákupu a objevují se tam mnohem častěji. Mají přehled o cenách a akcích od různých firem. Lékárnu vnímají jako místo, kde se svěřují se svými zdravotními problémy.

3 Analýza lékárenských služeb ve vybraných lékárnách ve městě Moravská Třebová

Ve třetí kapitole jsou pojednávány všechny lékárny ve městě Moravská Třebová. U všech lékáren je uvedeno lokální umístění v rámci města, personální zajištění a všechny služby, které jednotlivé lékárny nabízí. Na závěr této kapitoly je provedena komparace pomocí SWOT analýzy dvou nejnavštěvovanějších lékáren ve městě Moravská Třebová.

V různých oblastech se přístupy v jednotlivých typech lékáren velice liší. Od prakticky žádných marketingových nástrojů se zaměřením na stálou klientelu formou osobního přístupu a vlastní důvěryhodnosti lékárníka v lékárnách s individuálním vlastnictvím, k velice propracované marketingové strategii zahrnující letákovou reklamu, osvětové programy, slevové akce, věrnostní karty i nejmodernější marketingové nástroje, jakým je např. merchandising. Pracovníkům řetězcových lékáren odpadá veškerá starost s reklamou a dalšími uplatňovanými nástroji marketingu, jelikož jsou striktně centrálně diktovány. Naproti tomu v soukromé lékárně je čistě na iniciativě lékárníka, jak velkou marketingovou kampaň má v úmyslu organizovat.

Důležité je fungování projektů sdružující soukromé lékárníky (DL, Alphega lékárna, Moje lékárna), které se snaží fungovat na podobném principu jako řetězce lékáren. Kromě akčních nabídek v letákových kampaních nabízí různé další akce, soutěže, bonusy na nákupy, včetně zpracovávání webových stránek (Moje lékárna) nebo školení o merchandisingu (Alphega lékárna).

Ve městě Moravská Třebová je právě proto výrazná konkurence a klient má velkou škálu možností výběru podle pro něj důležitých kritérií, jako jsou kvalifikace personálu, vybavení, cena, úroveň komunikace atd. Níže uvedené tři lékárny pokrývají v současné době potřebu lékárenských služeb ve městě Moravská Třebová. K těmto lékárnám je nutné zmínit, že lékárna Dr. Max má ve městě dvě pobočky.

3.1 Lékárna u polikliniky

V roce 1950 spadala lékárna, stejně jako všechny lékárny v okrese, pod národní podnik Medika. V roce 1958 přešla správa pod Krajský ústav národního zdraví a od roku 1960,

kdy byl Krajský ústav národního zdraví rozdělen na Okresní ústavy národního zdraví, získala lékárna pojmenování 05-09-06 a spadala tak pod okresní lékárenskou službu. Číslo 05 bylo označení pro kraj, 09 pro okres a 06 pro lékárnu v okrese. V čele lékárny je vedoucí lékárník a dále zde pracují 3-4 magistři, 3 laborantky a 1 uklízečka.

Z důvodu reorganizace a přetváření nemocnice na nemocnici následné péče byla lékárna přemístěna do současné budovy na Svitavské ulici 27. Stala se tak součástí areálu polikliniky, což jistě vyhovuje pacientům, kteří navštěvují ordinace praktických nebo odborných lékařů, které se nacházejí v budovách bývalé nemocnice. Svým klientům nabízí mimo jiné odborné informace pomocí informačního boxu a základní zdravotnické potřeby, speciální pouze na objednání. Lékárna také zásobuje Léčebnu dlouhodobě nemocných.

3.1.1 Nabízené služby

- příprava individuálně vyráběných léčivých přípravků,
- vydej na žádanky pro privátní zdravotnická zařízení,
- nabízí široký sortiment zdravotnických prostředků,
- nabízí kompletní sortiment léčiv včetně možnosti jejich individuálního objednání,
- nabízí široký sortiment doplňků stravy, dětské výživy, léčebné a vlasové kosmetiky,
- veterinární léčiva.

Lékárna U polikliniky má strategickou polohu nachází se přímo v areálu místní polikliniky a nemocnice následné péče. Což je skvělé umístění, a tím se stávají i nejvhodnějším dodavatelem pro ordinace a nemocnici následné péče. Zároveň pokud pacient dostane od lékaře recept nebo jiné doporučení na léky ihned navštíví tuto lékárnu, které se nachází přímo u vchodu do areálu.

3.2 Lékárny Dr. Max

Lékárny Dr. Max s více než 460 pobočkami, které představují cca 15 % všech tuzemských veřejných lékáren, jsou největší lékárenskou sítí v České republice. Otvírat nové lékárny se společnosti dařilo i v obtížném roce 2020, během kterého lékárníci prokázali, že jsou neodmyslitelnou součástí první zdravotnické linie. Dr. Max je nejen značka lékáren

a lékárenského e-shopu, ale i produktů vlastní značky vyráběných sesterskou společností Dr. Max Pharma, která je už několik let největším tuzemským výrobcem lékárenského sortimentu ve volném prodeji.

3.2.1 Nabízené služby

- prodej farmaceutických přípravků,
- výdej léků na předpis i volně prodejných,
- vitaminové přípravky,
- zdravotní pomůcky,
- léčebná kosmetika, čaje, homeopatika, potravinové doplňky a další,
- zdravotnické potřeby,
- veterinární léčiva.

Lékárna Dr. Max již nemá takto výhodnou polohu, nenachází se sice daleko od místní polikliniky zhruba 400 m, ale ceny, které je tento řetězec schopný nastavit obyvatele přesvědčí jí navštívit. Druhá pobočka lékárny Dr. Max se nachází přímo na náměstí, což je také velmi strategický bod pro klienty.

Tato lékárna zaměstnává dva magistry, dvě laborantky a jednoho sanitárního pracovníka, ale tato firma funguje na principu „létající lékárník“, kdy v okrese je určitý počet zaměstnanců, ať už na pozici magistr nebo laborant a pokud je potřeba, zaměstnanec cestuje mezi jednotlivými pobočkami na dobu nezbytně nutnou, v tomto případě zaměstnavatel zajišťuje např. ubytování, proplácí stravu a další s tím spojené služby.

3.3 Lékárna Pilulka

Lékárna Pilulka s.r.o. má ve své stálé nabídce volně prodejné léky, léky na recept, potřeby pro cestovatele, veterinární přípravky, kosmetiku, zubní a mezizubní kartáčky, diagnostické testy, probiotika, brýle a vitamíny. Stálá nabídka lékárny je ovlivněna podle specializace ordinací a lékařských zařízení, které se nacházejí v blízkém okolí lékárny. Ve městě Moravská Třebová se tato lékárna nachází přímo na náměstí. Na rozdíl od předchozích lékáren je jako jediná umístěna v centru města. Tato lékárna zaměstnává dva magistry a jednu laborantku. Jedná o nejmenší lékárnu ve městě.

3.3.1 Nabízené služby

- široký sortiment volně prodejných i předepsaných léků,
- potravinové doplňky a kosmetiky,
- možné vyzvednutí objednávek z internetové lékárny, nebo využití slev věrnostního klubu.

Dále v této práci již tato lékárna nebude uváděna a porovnávány budou především Lékárna u polikliniky a lékárna Dr. Max.

3.4 SWOT analýza

Vhodným integrujícím nástrojem v rámci strategické situační analýzy je SWOT analýza. Je to zkratka počátečních písmen čtyř anglických slov – strengths, weaknesses, oportunities a threats. V překladu jsou to silné stránky, slabé stránky, příležitosti a hrozby. Tuto analýzu vyvinul a poprvé použil americký poradce a konzultant v oblasti obchodu a managementu Albert S. Humprey mezi lety 1960–1970. SWOT analýza zkoumá vzájemné vztahy výsledků externí a interní analýzy. Tedy vztahy výsledků vnějšího a vnitřního prostředí podniku. [24]

Vnitřní faktory podniku jsou ty faktory, nad kterými má podnik kontrolu. Týkají se vnitřního prostředí podniku. Patří sem silné a slabé stránky.

Vnější faktory podniku jsou ty faktory, nad nimiž má podnik buď malou, nebo žádnou kontrolu. Sem řadíme příležitosti a hrozby. [25]

Silné stránky jsou schopnosti, které umožňují dané společnosti nebo firmě vykonávat dobré funkční vlastnosti, které je třeba využít.

Slabé stránky jsou charakteristické tím, že znemožňují společnosti nebo podniku dobré fungování a je třeba je řešit.

Příležitosti jsou trendy, možnosti, příhody a nápady, které může daná společnost nebo firma využít.

Hrozby jsou možné události nebo změny mimo kontrolu, se kterými musí společnost nebo firma počítat a rozhodovat, jak je zmírnit.

3.5 SWOT analýza Lékárny u polikliniky

V tabulce 3.1 jsou rozděleny faktory podle SWOT analýzy. Mezi silné stránky bezesporu patří vysoce kvalifikovaný personál. Mezi další silnou stránku patří dobré vztahy s dodavateli, kteří zajišťují plynulý chod lékárny a tím také zásobování dalších subjektů, s tím je spojeno i umístění lékárny, které je velice strategické pro pacienty. Vlastní prostory lékárny jsou také jednou ze silných stránek. Tradice lékárny se již několik let jeví jako jedna z nejsilnějších stránek z důvodu spolehlivosti a stability společnosti.

Do slabých stránek se řadí cenová politika lékárny z důvodu nemožnosti udržet ceny s porovnáním s řetězcovými lékárnami. Vzhledem k tomu, že se jedná o soukromou lékárnu marketingová komunikace není příliš rozvinutá jsou zde velké nedostatky s ohledem na konkurenci. Bohužel v případě vysoké nemocnosti zaměstnanců je zde špatná zastupitelnost personálu. Otevírací doba se zde řadí mezi slabé stránky vzhledem k tomu, že je vázána jen na ordinační hodiny příslušné polikliniky. Lékárna se nejvíce zaměřuje na léčiva a s ohledem na ceny kosmetických výrobků není jejich nabídka v Lékárně u polikliniky příliš obsáhlá víceméně na objednání.

Do příležitostí je zařazen růst stárnoucí populace spolu se sezonními nemocemi a velkou nemocností lidí, jež má velký vliv a prodej produktů v lékárně. Stále populárnější zdravý životní styl lidí se podílí na příležitostech lékárny. Mezi velice důležitou příležitostí patří věrní zákazníci, kteří se rádi a stále vrací zpět ať už pro nákup léčiv či radu od zaměstnanců.

Mezi jednu z nejsilnějších hrozeb se řadí silná konkurence ve městě Moravská Třebová. Hrozbou pro lékárny je legislativa České republiky, která omezuje chod lékáren. Snižování cen léků je jedna z hrozeb, která ovlivňuje tržby lékárny. Naopak velké snižování cen léků konkurence, čehož jsou schopny pouze řetězcové lékárny jsou hrozbou pro Lékárnu u polikliniky.

Tab. 3.1 SWOT analýza Lékárny u polikliniky

VNITŘNÍ PROSTŘEDÍ	SILNÉ STRÁNKY (S)	SLABÉ STRÁNKY (W)
	S1-kvalifikovaný personál	W1-cenová politika
	S2-dobré vztahy s dodavateli	W2-žádná marketingová komunikace
	S3-umístění lékárny	W3-nezastupitelnost personálu a kapacita
	S4-vlastní prostory lékárny	W4-otevírací doba
S5-tradice lékárny	W5-menší dostupnost kosmetických výrobků	
VNĚJŠÍ PROSTŘEDÍ	PŘÍLEŽITOSTI (O)	HROZBY (T)
	O1-růst stárnoucí populace	T1-silná konkurence
	O2-sezonní nemoci	T2-legislativa
	O3-stále populárnější zdravý životní styl	T3-snižování cen léků
	O4-věrní zákazníci	T4-lékařenské řetězce
O5-velká nemocnost lidí	T5-cenová politika konkurence	

Zdroj: vlastní zpracování

K dokončení SWOT analýzy je zapotřebí vyhodnotit vzájemnou vazbu mezi silnými stránkami, slabými stránkami spolu s příležitostmi a hrozbami (Tab. 3.2)

Tab. 3.2 Vyhodnocení matice SWOT Lékárny u polikliniky

	S1	S2	S3	S4	S5	W1	W2	W3	W4	W5	SOUČET	POŘADÍ
O1	0	0	0	0	+	0	-	0	-	0	-1	5.
O2	+	0	+	0	+	+	0	-	-	-	1	3.-4.
O3	+	0	0	0	+	+	-	0	0	-	1	3.-4.
O4	0	+	++	+	++	-	++	0	++	0	9	1.
O5	++	+	++	0	0	0	0	--	-	0	2	2.
T1	-	-	+	0	-	--	--	-	-	--	-10	1.-2.
T2	-	0	0	+	-	-	0	0	0	0	-2	5.
T3	0	0	-	+	--	-	-	0	0	0	-4	3.-4.
T4	0	0	-	-	-	--	--	-	-	-	-10	1.-2.
T5	0	0	0	0	0	--	-	0	0	-	-4	3.-4.
SOUČET	2	1	4	2	0	-7	-6	-5	-3	-6		
POŘADÍ	2.-3.	4	1.	2.-3.	5	1.	2.-3.	4.	5.	2.-3.		

Zdroj: vlastní zpracování

3.5.1 Vyhodnocení SWOT analýzy Lékárny u polikliniky

Pořadí důležitosti silných stránek:

1. S3 umístění lékárny
- 2.-3. S1 kvalifikovaný personál
- 2.-3. S4 vlastní prostory lékárny
4. S2 dobré vztahy s dodavateli
5. S5 tradice lékárny

Pořadí závažnosti slabých stránek

1. W1 cenová politika
- 2.-3. W2 žádná marketingová komunikace
- 2.-3. W5 menší dostupnost kosmetiky
4. W3 nezastupitelnost personálu a kapacita
5. W4 otevírací doba

Pořadí důležitosti příležitostí

1. O4 věrní zákazníci
2. O5 velká nemocnost lidí
- 3.-4. O2 sezonní nemoci
- 3.-4. O3 stále populárnější zdraví životné styl
5. O1 růst stárnoucí populace

Pořadí závažnosti hrozeb

- 1.-2. T1 silná konkurence
- 1.-2. T4 lékárenské řetězce
- 3.-4. T3 snižování cen léků
- 3.-4. T5 cenová politika konkurence
5. T2 legislativa

3.6 SWOT analýza lékárny Dr. Max

Pro lékárnou Dr. Max bude využita SWOT analýza, která určuje silné a slabé stránky společnosti společně s příležitostmi a hrozbami, které firmu ovlivňují.

Jedná se o největší lékárenský řetězec v České republice, mezi jehož silné stránky patří velice dobře zpracovaný e-shop a s tím i související cena produktů. Lékárny Dr. Max jsou specifické, že se věnují výrobě vlastních produktů, u kterých si můžou i dovolit velmi nízkou cenu oproti stejným výrobkům jiné firmy. Marketingová komunikace je této lékárnou velice silnou stránkou s ohledem i na lidi staršího věku.

Slabou stránkou pro spoustu generací je zveřejňování většiny informací pouze na internetu. Nedostatek personálu je celorepublikovým problémem a tím se řadí mezi slabé stránky. Lékárna se nenachází v bezprostřední blízkosti ordinací lékařů, což omezuje tržby a návštěvnost pacientů po bezprostřední návštěvě u lékaře. Lékárny Dr. Max mají jako přednost nonstop pohotovost, což v lékárně v Moravské Třebové chybí a jedná se tím pádem o jednu z jejich slabých stránek. Vzhledem velikosti lékárny, která není příliš velká je tím pádem i omezený okamžitý odběr některých ze sortimentů a zboží je tedy na objednání.

Příležitostí pro takovou lékárnou je růst hrubé mzdy, což i způsobuje přechod zaměstnanců od konkurence. Otevírání dalších poboček je velkou příležitostí pro řetězec, zaplňují díry na trhu v oblasti lékárenství. Jejich rozšíření reklam do čekáren zdravotních středisek přivolává další pacienty. U takto velkého řetězce je příležitostí stále se rozšiřující také zahraniční trh.

Hrozbou je pro lékárnou nárůst nákupů přes e-shop s čímž může souviset následné potlačení prodejů přímo na prodejnách. Motivační hodnocení za prodeje může být hrozbou zejména jako motivace pro zaměstnance. Česká lékárenská komora uvažuje o omezení počtu otevřených prodejen, aby se ze společnosti nestal monopol a neohrožovali přežití soukromých a jiných lékáren. Ve městě Moravská Třebová je největší hrozbou stabilita Lékárny u polikliniky, která si stále ve městě mezi lidmi udržuje prvenství. Vzhledem k velikosti řetězce je hrozbou spolehlivost dodavatelů, která není u všech prodejen stejná s ohledem na časovou náročnost závozu.

Tab. 3.3 SWOT analýza Dr. Max

VNITŘNÍ PROSTŘEDÍ	SILNÉ STRÁNKY (S)	SLABÉ STRÁNKY (W)
	S1 – největší lékárenský řetězec v ČR	W1-většina informací pouze na internetu
	S2 – e-shop	W2-nedostatek personálu
	S3-cena produktů	W3-nenachází se v nejbližší blízkosti ordinací lékařů
	S4-vlastní produkty	W4-absence víkendové pohotovosti
VNĚJŠÍ PROSTŘEDÍ	S5-marketigová komunikace	W5-vzhledem k velikosti – malý výběr sortimentu
	PŘÍLEŽITOSTI (O)	HROZBY (T)
	O1-růst hrubé mzdy	T1-nárůst nákupů přes e-shop
	O2-vývoj ekonomiky	T2-motivační hodnocení za prodané produkty
	O3-otevírání dalších poboček	T3-Česká lékárenská komora – omezení počtu lékáren na českém trhu
	O4-rozšíření reklamy do čekáren zdravotního střediska	T4-silná konkurence stabilní Lékárny u polikliniky
O5-zahraniční trh	T5-spolehlivost dodavatelů	

Zdroj: vlastní zpracování

K dokončení SWOT analýzy je zapotřebí ještě vyhodnotit vzájemnou vazbu mezi sebou pomocí matice (tab. 3.4).

Tab. 3.4 Vyhodnocení matice SWOT Dr. Max

	S1	S2	S3	S4	S5	W1	W2	W3	W4	W5	SOUČET	POŘADÍ
O1	+	0	-	0	0	0	++	0	0	0	2	3.-4.
O2	+	0	+	0	0	0	--	0	0	0	0	5.
O3	++	-	++	+	++	-	--	+	+	++	7	2.
O4	++	0	+	++	++	-	0	++	0	+	9	1.
O5	0	0	0	+	0	0	0	0	0	+	2	3.-4.
T1	-	--	++	+	+	++	+	+	+	++	8	5.
T2	0	-	0	+	++	-	-	0	0	+	1	4.
T3	--	0	-	-	--	0	0	-	-	++	-6	2.
T4	0	0	--	-	-	0	0	--	0	--	-8	1.
T5	+	+	0	+	0	0	0	+	-	-	2	3.
SOUČET	4	-3	2	5	4	-1	-2	2	0	6		
POŘADÍ	2.-3.	5.	4.	1.	2.-3.	2.	1.	4.	3.	5.		

Zdroj: vlastní zpracování

3.6.1 Vyhodnocení SWOT analýzy Dr. Max

Pořadí důležitosti silných stránek

1. S4 vlastní produkty
- 2.-3. S1 největší lékárenský řetězec v ČR
- 2.-3. S5 marketingová komunikace
4. S3 cena produktů
5. S2 e-shop

Pořadí závažnosti slabých stránek

- W2 nedostatek personálu
- W1 většina informací pouze na internetu
- W4 absence víkendové pohotovosti
- W3 nenachází se v nejbližší blízkosti ordinace
- W5 vzhledem k velikosti – malý výběr

Pořadí důležitosti příležitostí

1. O4 rozšíření reklamy do čekárny zdravotních středisek
2. O3 otevírání dalších poboček
- 3.-4. O1 růst hrubé mzdy
- 3.-4. O5 zahraniční trh
5. O2 vývoj ekonomiky

Pořadí závažnosti hrozeb

1. T4 silná konkurence stabilní Lékárny u polikliniky
2. T3 Česká lékárenská komora – omezení počtu lékáren
3. T5 spolehlivost dodavatelů
4. T2 motivační hodnocení za prodané produkty
5. T1 nárůst nákupů přes e-shop

4 Zhodnocení dostupnosti, kvality a úrovně lékárenských služeb

Poslední čtvrtá kapitola je plně věnována zhodnocení dostupnosti, úrovně kvality a rozsahu lékárenských služeb ve vybraných lékárnách ve městě Moravská Třebová.

4.1 Spokojenost se službami

Hlavní rozdíly mezi těmito firmami je v tom, že lékárny Dr. Max nemají všechny laboratoře, tudíž je nutné recepty zasílat na centrálu, kde se hromadně léky vyrobí a zase pošlou zpět, což způsobí lhůtu dodání až 14 dní oproti Lékárně u polikliniky, která má vlastní laboratoř a přípravky (IVLP – individuálně vyráběný léčebný přípravek) jsou hotovy do 24 hodin.

Zdravotní pomůcky jsou skladem v Lékárně u polikliniky hlavně z důvodu toho, že jsou nemocniční lékárna. (například berle, inkontinenční pomůcky atd.)

U Dr. Max vzhledem k velikosti firmy je zde možnost širšího sortimentu hlavně v léčebné kosmetice, kterou Lékárna u polikliniky má pouze v omezeném množství.

4.2 Časová dostupnost

Lékárna u polikliniky

PO-PÁ: 7–17 hod SO: 8 – 11:30 hod

Vzhledem k poloze lékárny je uzpůsobena i otevírací doba. Je to především dle ordinačních hodin lékařů na místní poliklinice.

Lékárna Dr. Max

PO-PÁ: 8-18 hod SO: 8-14 hod

Otevírací doba této lékárny je opět závislá na její poloze a vzhledem k tomu, že tato lékárna se nachází vedle místního Penny marketu, je otevírací doba od 8 hodin. Nově otevřená lékárna Dr. Max, měla otevírací dobu, až do 20. hodiny, ale vzhledem k nízké návštěvnosti byla zkrácena otevírací doba do 18 hodin.

4.3 Místní dostupnost

Lékárna u polikliniky má skvělou polohu nachází se přímo v areálu místní polikliniky a nemocnice následné péče. Což je skvělé umístění, a tím se stávají i nejvhodnějším dodavatelem pro ordinace a nemocnici následné péče. Zároveň pokud pacient dostane od lékaře recept nebo jiné doporučení na léky ihned navštíví tuto lékárnou, které se nachází přímo u vchodu do areálu.

Lékárna Dr. Max již nemá takto výhodnou polohu, nenachází se sice daleko od místní polikliniky zhruba 400 m, ale ceny, které je tento řetězec schopný nastavit obyvatele přesvědčí jí navštívit. Je to také jedna ze slabých stránek této lékárny, že se nenachází v bezprostřední blízkosti ordinací lékařů.

4.4 Ceny služeb

Lékárna u polikliniky jakožto soukromý subjekt, není schopna dosáhnout cen jako lékárenské řetězce. Proto nabízí věrnostní karty, na které je možné získat slevy za pravidelný nákup. Také mívá jednorázové akce 2+1 atd.

Lékárna Dr. Max vzhledem k velkému množství, které tato lékárná od svých dodavatelů odebírá je schopna dosáhnout nízkých cen. S tím i spojené různé akce jako například dárek k nákupu, 1+1. Dále je s tím spojený i marketing, kdy lékárná má reklamní poutače v televizi, v čekárnách, na internetu na nízké ceny.

Vzhledem k výsledkům SWOT analýzy daných lékáren je cenová politika slabou stránkou Lékárny u polikliniky s ohledem na řetězcové lékárny, které svojí cenou vždy budou v přední pozici oproti jakékoli soukromé lékárně. Pro všechny lékárny je hrozbou plošné snižování cen léků.

4.5 Služby lékáren

Jednou ze silných stránek je výroba vlastních produktů lékáren Dr. Max, které umožní snížení ceny pro pacienty a se stejnou účinnou látkou jako je v jiných konkurenčních produktech. Tato silná stránka, ale naopak způsobuje, že jejich produkty jsou vyráběné ve velkém množství, a to včetně individuálně připravovaný lék (dále jen IPL). Naopak Lékárna u polikliniky nemá velkovýrobu, a tudíž je schopna IPL vyrobit v jejich

laboratoři víceméně na počkání. V Lékárně u polikliniky jsou také nabízeny služby měření krevního tlaku a měření hladiny cukru v krvi. Součástí spokojenosti se službami je tradice Lékárny u polikliniky, která je jednou z jejich velice silných stránek spolu s věrnými zákazníky, kteří se pravidelně vrací.

U lékáren Dr. Max je velice silnou stránkou poskytování služeb v rámci jejich e-shopu, který lidem umožňuje pohodlný nákup z domova všech potřebných věcí. S tím spojené výhodné akce, které lékárny Dr. Max nabízí.

Závěr

Zdraví je hodnota, která se v průběhu života jedince často mění a je ovlivněna mnoha faktory. Společnost mu z tohoto důvodu věnuje spoustu pozornosti. Obzvláště v dnešní době, kdy se na základě snížené pohybové aktivity a vyšší psychické náročnosti objevuje u obyvatelstva řada civilizačních nemocí cévního, nervového a pohybového ústrojí. Proto lidé navštěvují jako první v řadě lékárny a snaží se vyřešit problémy vlastní cestou.

V bakalářské práci jsou zmapovány lékárenské služby ve městě Moravská Třebová a jejich vliv. Zdravotnické služby, do kterých spadají i lékárenské služby, by měly splňovat logistické aspekty.

Cílem bakalářské práce bylo zhodnocení dostupnosti, kvality a úrovně lékárenských služeb. Při zpracování bakalářské práce byly použity metody analýzy relevantních informací, srovnávání a metoda SWOT analýzy. Komparací a použitím těchto metod u dvou nejnavštěvovanějších lékáren byla zjištěna kvalita úrovně a dostupnost každé z nich.

Bylo zjištěno, že obyvatelé Moravské Třebové mají k dispozici kompletní lékárenské služby a vysoké odborné úrovni. V nabídce jsou ve městě všechny lékárenské postupy a služby, které obor farmacie nabízí a vždy je jejich kvalita podložena vzděláním pracovníka. Lékárny jsou rozmístěny ve všech lokalitách města a jsou pro všechny obyvatele dostupné, ať už v blízkosti centra, polikliniky a nákupních zón.

Pro Lékárnu u polikliniky závažnou slabou stránkou je cenová politika. S ohledem na cenovou politiku jsou lékárny odlišné. Dr. Max jakožto největší lékárenský řetězec v České republice nabízí svým klientům velice výhodné nabídky a ceny. Naopak nejvíce závažnou slabou stránkou pro lékárnou Dr. Max i jeden ze současných problémů české ekonomiky a tou je nedostatek pracovních sil. Příčinou je nedostatečná motivace studentů, končících studium ať už farmacie nebo farmaceutických asistentů.

Silnou stránkou Lékárny u polikliniky je strategické umístění této lékárny v blízkosti zdravotnických zařízení. Naopak u lékárny Dr. Max je na prvním místě silných stránek je výroba jejich vlastních produktů a tvorba své vlastní značky.

Hrozbou Lékárny u polikliniky je velice silná konkurence ve městě Moravská Třebová a s tím i spojené lékárenské řetězce, které ji ohrožují. Naopak na prvním místě závažnosti

hrozeb lékárny Dr. Max je silná konkurence Lékárny u polikliniky, které se navzájem ohrožují a jsou velice silnými konkurenty ve městě Moravská Třebová.

Na prvním místě v pořadí příležitostí pro Lékárnu u polikliniky jsou velice stabilní věrní zákazníci, kteří se již po dlouhá léta stále vrací pro nákup léků pravidelně. Na prvním místě příležitostí lékárny Dr. Max je stále se rozšiřující reklama a umístování reklamních spotů na různá místa a s tím je spojené stále rostoucí návštěvnost.

Lékárenství a farmacie je spojena s existencí člověka, vznikla s ním, je stejného stáří jako on a bude existovat tak dlouho jako on, i když měnila a bude měnit svou tvář. Lékárna a její funkce je dnes jen jednou součástí farmacie, ale svým posláním, rozvíjeným farmaceuty, stojí na konci celého vývoje léku.

Seznam zdrojů

- [1] HALÁSEK, Dušan. *Logistika v odvětvích služeb*. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2013. ISBN 978-80-87179-30-7.
- [2] HALÁSEK, Dušan. *Odvětví služeb*. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2010. ISBN 978-80-87179-14-7.
- [3] DURDISOVÁ, Jaroslava a Jan HRON. *Ekonomika zdraví*. Praha: Oeconomica, 2005. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 80-245-0998-9.
- [4] KREBS, Vojtěch a Jaroslava DURDISOVÁ. *Sociální politika*. Praha: Codex Bohemia, 1997. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 80-735-7050-5.
- [5] Zákon č. 2/1969 Sb. Zákon České národní rady o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České socialistické republiky. [online]. [cit. 2022-04-17]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1969-2>
- [6] ŠTĚPÁNKOVÁ, Marta a Iveta, DOČKALÍKOVÁ. *Logistika služeb v obecném zájmu*. Přerov: VŠLG, 2021. Dostupné z: intranet Vysoké školy logistiky o.p.s.
- [7] KALNICKÁ, Vladimíra. *Kolik nás stojí zdraví*. Praha, Český statistický úřad [online]. [cit. 2022-04-20]. Dostupné z: <https://www.slideshare.net/statistickyurad/s-kolik-nas-stoji-zdrav-2017>.
- [8] TRÖSTER, Petr. *Právo sociálního zabezpečení*. Praha: C. H. Beck, 2013. ISBN 78-80-7400-473-5.
- [9] *Všeobecná zdravotní pojišťovna*. [online]. [cit. 2022-04-17]. Dostupné z: <https://www.vzp.cz/o-nas>
- [10] *Vojenská zdravotní pojišťovna*. [online]. [cit. 2022-04-17]. Dostupné z: <https://www.vozp.cz/>
- [11] *Česká průmyslová zdravotní pojišťovna*. [online]. [cit. 2022-04-17]. Dostupné z: <https://www.cpzp.cz/>
- [12] *Oborová zdravotní pojišťovna*. [online]. [cit. 2022-04-17]. Dostupné z: <https://www.ozp.cz/>
- [13] *Zaměstnanecká pojišťovna Škoda*. [online]. [cit. 2022-04-17]. Dostupné z: <https://www.zpskoda.cz/>

- [14] *Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR* [online]. [cit. 2022-04-17]. Dostupné z: <https://www.zpmvcr.cz/>
- [15] *Revírní bratrská pokladna*. [online]. [cit. 2022-04-17]. Dostupné z: <https://www.rbp213.cz/cs/>
- [16] SOVOVÁ, Eva. Zmapovali jsme, čím nás hýčkají zdravotní pojišťovny a co je zdarma. [online]. [cit. 2022-04-20]. Dostupné z: <https://finance.idnes.cz/zdravotni-pojistovny-prevence-speciality-bonusy>.
- [17] *Hodnocení kvality ve zdravotnictví*. [online]. [cit. 2022-04-17]. Dostupné z: <https://www.stapro.cz/ukazatele-kvality-ve-zdravotnictvi/>
- [18] GROS, Ivan. *Velká kniha logistiky*. Praha: Vysoká škola chemicko-technologická v Praze, 2016. ISBN 978-80-7080-952-5.
- [19] SIXTA, Josef a Miroslav ŽIŽKA. *Logistika: metody používané pro řešení logistických projektů..* Brno: Computer Press, 2009. Praxe manažera (Computer Press). ISBN 978-80-251-2563-2.
- [20] BAZALA, Jaroslav a Miroslav ŽIŽKA. *Logistika v praxi: praktická příručka manažera logistiky*. Praha: Dashöfer, 2003. Praxe manažera (Computer Press). ISBN 80-862-2971-8.
- [21] Zákon č. 372./2011 Sb. Zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách) [online]. [cit. 2022-04-17]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-372>
- [22] RUSEK, Václav a Vladimír SMEČKA. *České lékárny*. Praha: Česko, 2000. ISBN 978-80-85903-13-3.
- [23] METYŠ, Karel a Peter BALOG. *Marketing ve farmacii: praktická příručka manažera logistiky*. Praha: Grada, 2006. Praxe manažera (Computer Press). ISBN 80-247-0830-2.
- [24] SRPOVÁ, Jitka. *Podnikatelský plán a strategie*. Praha: Grada, 2011. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-4103-1.
- [25] SYNEK, Miloslav a Eva KISLINGEROVÁ. *Podniková ekonomika*. Praha: C. H. Beck, 2010. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-336-3.

Seznam grafických objektů

Seznam tabulek

Tab. 3.1 SWOT analýza Lékárny u polikliniky	37
Tab. 3.2 Vyhodnocení matice SWOT Lékárny u polikliniky	37
Tab. 3.3 SWOT analýza Dr. Max	40
Tab. 3.4 Vyhodnocení matice SWOT Dr. Max	40

Seznam grafů

Graf 1.1 Financování dle zdrojů prostředků	18
Graf 1.2 Počet klientů jednotlivých pojišťoven	21

Autor BP	Anet Škrabalová, DiS.
Název BP	Lékárenské služby ve městě Moravská Třebová
Studijní obor	LVS
Rok obhajoby BP	2022
Počet stran	38
Počet příloh	0
Vedoucí BP	Ing. Marta Štěpánková
Anotace	Bakalářská práce se zabývá zmapováním situace v oblasti lékárenských služeb ve městě Moravská Třebová. V práci jsou uvedeny základní informace o zdravotnickém systému v České republice, včetně financování. Následně jsou popsány logistické procesy v lékárnách. Bakalářská práce zmiňuje všechny poskytovatele těchto služeb ve městě Moravská Třebová a škálu služeb, které jsou klientům k dispozici. Rovněž bere v úvahu jejich kvalitu. Následně je uvedeno zhodnocení dostupnosti, úrovně kvality a rozsahu lékárenských služeb.
Klíčová slova	logistika, zdravotní politika, zdravotnictví, lékárna, kvalita, dostupnost, lékárenské služby
Místo uložení	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
Signatura	