

Results: Students performed mystery shopping in 270 pharmacies in 42 Slovak cities. The total counselling score for all pharmacies reached $39.0 \pm 22.4\%$, patient identification $30.6 \pm 28.7\%$, dispensation information $39.8 \pm 25.1\%$ and communication $74.3 \pm 11.5\%$. The counsellors identified the patient and the symptoms of the illness in almost half of the visits. From dispensation information, up to 70% of visits they provided the information on the dosage and price of the medicine. The safety of treatment has not given sufficient attention. Clarity of counselling and eye contact were positively evaluated. The counselling type ($p = 0.008$), the counselling duration ($p = 0.022$), expedient and expedient age (both with $p < 0.001$) were significant predictors of the counselling success.

Conclusion: The study highlights the possibility of using the mystery shopping method as an innovation in the education of pharmacy students and as an objective method of monitoring dispensing and counselling in community pharmacies.

Key words: student, pharmacy, education, dispensing and counselling, mystery shopping.

Úvod

Napriek novým trendom v lekárenskej starostlivosti, ako je starostlivosť orientovaná na pacienta v duchu *pharmaceutical care* či rozšírené lekárenské služby, zostáva tradičná dispenzačná činnosť spolu s výdajnou a objednávacou činnosťou v lekárenskej praxi dominantnou. Súčasné ponímanie lekárenskej starostlivosti na Slovensku, s dôrazom na dispenzačnú činnosť, tak predstavuje významnú možnosť uplatnenia lekárnik v systéme zdravotnej starostlivosti (1). Dispenzácia je definovaná ako informačná a poradenská činnosť o liekoch, zdravotníckych pomôckach a dietetických potravinách, ktorú vykonávajú osoby oprávnené vydávať lieky, zdravotnícke pomôcky a dietetické potraviny pre pacientov, pričom informácie a rady sa podávajú tak, aby sa dodržala účinnosť a bezpečnosť liečby (2). Dispenzácia znamená neoddeliteľný a náročný proces poskytovania odborných informácií a poradenstva k liekom, zdravotníckym pomôckam a dietetickým potravinám na základe lekárskeho predpisu, k liekom vydávaným bez lekárskeho predpisu (OTC – over-the-counter, voľnopredajné lieky) vrátane odborného poradenstva pri asistovanom samoliečení (3). Zodpovedné a efektívne poradenstvo lekárnik optimalizuje liečbu pacienta, jeho rozhodnutia, ochotu spolupracovať a dodržiavať liečebný režim, čím sa umožňuje dosiahnuť požadovaný výsledok liečby či riešenia zdravotného problému (4). Dispenzácia je významnou činnosťou lekárnik, a pokiaľ ide o asistovanú samoliečbu, tak aj farmaceutického laboranta, ktorý je oprávnený vydávať OTC lieky, ak má špecializáciu v špecializačnom odbore lekárenstvo (5).

Princípy správnej dispenzácie a poradenstva, publikované mnohými profesnými inštitúciami a odbornými spoločnosťami, sú zakomponované do vzdelávacích systémov a rovnako sa o ne

opiera reálna lekárenská prax (6, 7). Odporúča sa štruktúrovaná forma dispenzácie, ktorá zahŕňa dispenzačnú analýzu pacienta, resp. jeho zdravotného problému, dispenzačné minimum, optimalizovanú dispenzáciu a ďalšie dispenzačné aktivity expedienta (lekárnik, farmaceutický laborant).

Odborná spôsobilosť lekárnik sa zaisťuje pregraduálnym vzdelávaním (vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore farmácia), ako aj ďalším vzdelávaním zdravotníckeho pracovníka. Magisterské štúdium v študijnom programe farmácia umožňuje univerzálnu a komplexnú prípravu študentov vo všetkých oblastiach farmácie, s rôznorodým uplatnením absolventov na trhu práce, čo sa premieťa do študijného programu a sústavy povinných, voliteľných a výberových predmetov. Súčasťou pregraduálneho vzdelávania je aj 6-mesačná lekárenská prax študentov vo výučbových lekárnach, čím sa pripravenosť študenta na povolanie lekárnik utvára komplexne (8). Aj keď sa informačnej činnosti o liečivách a liekoch venuje v pregraduálnej výučbe farmaceutov veľká pozornosť, vývoj poznania a uplatňovanie inovatívnych výučbových metód neustále zvyšujú nároky na vzdelávanie budúcich lekárnikov a na ich lepšiu pripravenosť na požiadavky praxe (9).

V snahe rozšíriť a doplniť pregraduálnu výučbu študentov farmácie s dôrazom na dispenzačnú a poradenskú činnosť sa v akademickom roku 2015/2016 na Farmaceutickej fakulte Univerzity Komenského v Bratislave zaviedol vzdelávací projekt *Advanced Training in Pharmacy Care* (ATIP) (10). V prvom ročníku projektu zúčastnení študenti v úlohe mystery shopperov zaznamenávali poradenstvo a dispenzáciu pri samoliečbe prechladnutia OTC liekom s obsahom zinku poskytované v lekárnach. Práca prináša výsledky tohto sledovania a identifikuje prediktory, ktoré determinovali úspešnosť poradenstva.

Metodika

Metóda mystery shopping

Celkom 54 študentov projektu ATIP bolo edukovaných o samoliečbe prechladnutia s OTC liekom obsahujúcim zinok, a to prednáškovou formou a praktickým nácvikom správnej dispenzácie a poradenstva simulačnou technikou (dispenzačný tréner). Okrem toho boli špeciálne zaškolení na úlohu fiktívnych návštevníkov (mystery shoppers). Študentom sa podrobne vysvetlili scenáre pre mystery shopping, priebeh návštevy, protokol a zaznamenávanie poradenstva. Pred samotnými návštevami študenti vyplnili online skrátenú formu záznamového protokolu pre 2 opísané modelové situácie podľa určených scenárov. Podiel príspevku individuálneho hodnotenia študentov na celkovej variabilite výsledkov nebol štatisticky významný, preto ich ďalšia edukácia nebola potrebná. Študent, ako mystery shopper, nebol v priamej pozícii pacienta, aby bolo jednoduchšie ukončiť návštevu bez nákupu lieku. Liek mal byť určený pre rodinného príslušníka (sestru), ktorá pracuje v materskej škole, často má nádchu, ktorú „prechodí“, na liečbu užíva sprej do nosa, vitamín C, niečo na bolesť hlavy, nemá žiadnu alergiu ani nijaké iné ochorenie, neužíva pravidelne žiadne lieky, nie je tehotná, nefajčí, pije kávu. Ďalej boli študenti inštruovaní prejavíť záujem o informácie, ak by po prednesení požiadavky expedient smeroval k „predaju“ produktu, požadovať iba liek, ak by mu expedient ponúkol výživový doplnok, opýtať sa na rozdiel medzi liekom a výživovým doplnkom s obsahom zinku, informácie o pacientovi podávať ako odpovede na otázky položené expedientom.

Scenáre pre mystery shopping

Pre mystery shopping sme pripravili dva scenáre: scenár P ako priamu požiadavku lieku („Prosím, máte Zinkorot?“) a scenár S ako požia-