

pravku na liečbu podľa symptómov („Prosím, máte niečo s obsahom zinku na liečbu nádchy?“). Liek Zinkorot je na Slovensku jediným registrovaným OTC liekom s obsahom 157,36 mg dihydrátu zinkumorotátu (zodpovedá 25 mg zinku) v 1 tablete. Vychádzali sme zo štúdií, že včasné podanie zinku vo vyššej dennej dávke signifikantne redukuje trvanie a závažnosť prechladnutia, incidenciu ochorenia, absenciu a potrebu antibiotickej liečby (11). Scenáre navrhli organizátori projektu podľa iných publikovaných prác (12, 13, 14) a následne ich konzultovali s lektormi projektu, ktorí ich schválili (imunológ, lekárnik). Pre každý scenár sa vypracoval záznamový protokol a manuál s podrobnými inštrukciami pre mystery shopperov. Navrhnuté scenáre sme odskúšali v rámci pilotnej štúdie, ktorú realizovali 3 študenti v 6 odlišných lekárnach. Výsledky sa do zberu údajov nezahrnuli. Na základe pilotnej štúdie neboli potrebné žiadne dodatočné úpravy scenárov ani protokolov. Študenti však potvrdili, že hodnotiaci protokol museli vyplniť bezprostredne po návšteve, aby si presne pamätali priebeh návštevy, čo sme zohľadnili v inštrukciách pre vlastný mystery shopping.

Organizácia mystery shoppingu

Zorganizovali sme celoslovenský mystery shopping tak, aby zahrnul čo najväčší počet verejných lekární. O jeho vykonaní sme lekárenskú verejnosť aktívne neinformovali, aby sme zachytili reálny stav a odbúrali tzv. Hawthornovský efekt (zlepšenie výkonu alebo správania, ktoré je spôsobené tým, že účastníci o pozorovaní vedia). Mystery shopping prebiehal počas dvoch týždňov v októbri 2016. V danom období študenti zároveň absolvovali povinnú lekárenskú prax v určitom meste, čo determinovalo lokalizovanie štúdie organizátormi. Aby sme zabránili duplicitu návštev v prípade, že v danom meste vykonávalo prax viac študentov, každý študent dostal v okolí miesta výkonu svojej praxe zoznam priemerne 7–10 lekární. Z nich si mohol vybrať, ktoré navštívi ako mystery shopper. Študent si sám určoval deň a čas návštevy lekárne, ako aj poradie použitého scenára. Každý študent mal vykonať návštevu 5 odlišných lekární a použiť 2x scenár P a 3x scenár S.

Záznamový protokol

Vytvorili sme záznamový online protokol, aby bolo možné jednotným spôsobom získať údaje a opísať stav dispenzačnej a poradenskej činnosti pri danej téme v bežnej praxi. Údaje mal študent

zaznamenať hneď po návšteve, ale mimo priestor lekárne, pričom musel vyplniť všetky požadované položky protokolu. Čas návštevy študent zaznačil podľa reálneho stavu. Kto podal poradenstvo, určil študent na základe označenia expedienta (visačka). Vek expedienta (≤ 35 rokov = mladší; ≥ 36 rokov = starší) a trvanie poradenstva (menej ako 5 minút, viac ako 5 minút) študent odhadol. Protokol ďalej obsahoval položky rozdelené do troch oblastí: identifikácia pacienta (6 položiek, odpovede áno = 1 bod, nie = 0 bodov), dispenzačné informácie (8 položiek, odpovede áno = 1 bod, nie = 0 bodov), komunikácia (5 položiek, 5-stupňová Likertova škála, hodnota skóre sa priradila systémom známokovania: výborná = 1, dobrá = 2, priemerná = 3, slabá = 4, nedostatočná = 5). Spontánne poradenstvo (ak expedient podával informácie aktívne, kladol otvorené otázky a viedol rozhovor) bolo hodnotené ako výborné, vyžiadané (ak expedient iba odpovedal na otázky mystery shoppera) sa hodnotilo ako nedostatočné. Všetky údaje sa zaznamenávali do protokolov anonymným spôsobom a organizátori nemali žiadnu možnosť priradiť ich ku konkrétnej lekární.

Analýza dát

Výsledky sme analyzovali pomocou štatistického softvéru SAS Education Analytical Suite, verzia 9.3. Na ich vyjadrenie sme použili základné deskriptívne ukazovatele. Celkové skóre poradenstva sme vypočítali ako váženú priemernú percentuálnu úspešnosť troch kategórií (identifikácia pacienta, dispenzačné informácie a komunikácia) a ich váh. Štatistické váhy sa stanovili na základe prevrátených hodnôt normovaných rozptylov individuálnych úspešností lekární v jednotlivých hodnotených kategóriách. Analýzu prediktorov poradenstva sme vykonali participatčným modelom a ako nezávislé premenné sme zvolili scenár (scenár P, scenár S), prejavovaný záujem mystery shopper (áno/nie), expedient (lekárnik, farmaceutický laborant), čas čakania (žiadna, menej ako 5 minút, viac ako 5 minút), spôsob poradenstva (spontánne, vyžiadané), trvanie poradenstva (menej ako 5 minút, viac ako 5 minút), situácia po návšteve (ďalší návštevníci, bez návštevníkov), odhadovaný vek expedienta (≤ 35 rokov, ≥ 36 rokov). Do tejto analýzy sme zahrnuli iba tie návštevy, pri ktorých mystery shopper jednoznačne identifikoval, kto podal poradenstvo (140 lekárníkov, 53 farmaceutických laborantov).

Posúdenie etickej komisie

Štúdiu posúdila Etická komisia pre biomedicínsky výskum Farmaceutickej fakulty UK v Bratislave. V rozhodnutí č. 4/2016 sa konštatovalo, že spĺňa podmienky anonymného výskumu a nevyžaduje ďalšie náležitosti.

Výsledky

Mystery shopping sa uskutočnil v 270 rôznych lekárnach v 42 slovenských mestách. V každom regióne Slovenska sa vykonali návštevy v minimálne 10 % z oficiálneho počtu lekární, okrem bratislavského, v ktorom to bolo 27 %. Návštevy sa uskutočnili v čase od 7:45 do 19:35 hod., pričom 82 (30,4 %) z nich prebehlo v dopoludňajších hodinách (do 12:00 hod.). Charakteristiky návštev ukazuje tabuľka 1.

119 (44,1 %) návštev sa uskutočnilo podľa scenára P, 151 (55,9 %) podľa scenára S. V prípade scenára P v 52 prípadoch (43,7 %) expedient okrem lieku Zinkorot ponúkol aj rôzne výživové doplnky. V prípade scenára S 87 expedientov (57,6 %) ponúko Zinkorot a aj rôzne výživové doplnky, samotný liek ponúko 64 expedientov (42,4 %).

V tabuľke 2 sú výsledky obsahu poradenstva (identifikácia pacienta a dispenzačné informácie) a v tabuľke 3 jeho formy (komunikácia) podľa jednotlivých položiek za všetky zúčastnené lekárne. V takmer polovici prípadov expedient identifikoval, kto je pacient (48,5 %) a aké sú symptómy ochorenia (49,3 %). Najmenej často expedienti zisťovali užívanie iných liekov (14,4 %). Z dispenzačných informácií bola najčastejšie podaná informácia o dávkovaní a o cene lieku (viac než 70 % lekární), najmenej často o nežiaducich účinkoch (len 8,9 % lekární). Najpozitívnejšie sa vyhodnotila zrozumiteľnosť rozhovoru a očný kontakt s expedientom. Negatívnejšie diskretnosť, ochota a záujem. Spontánne poradenstvo bolo poskytnuté v 55,6 % návštev.

Sumárne hodnotenie obsahu a formy poradenstva podáva tabuľka 4. Celkové skóre poradenstva všetkých lekární ($n = 270$) bolo $39,0 \pm 22,4$ % (z možných 100 %). Kým pri identifikácii pacienta a dispenzačných informáciách dosiahli lekárne asi tretinovú úspešnosť, pri komunikácii bola ich úspešnosť dvojnásobná.

Tabuľka 5 ukazuje distribúciu absolútneho počtu lekární podľa celkového skóre a tiež podľa 3 jednotlivých hodnotených kategórií. Kým v komunikácii takmer všetky lekárne dosiahli úspešnosť 51 a viac percent, v oblasti dispenzačných