



Česká lékárnická  
komora

---

# Role profesní komory ve zdravotnictví

Stanislav Havlíček

30. 4. 2011





- Historické souvislosti
- Transformační proces
- Evropská integrace
- Kvalita lékárenské péče



# Historické souvislosti

- 1906 (1907)
  - zákon o úpravě lékárenství  
vznik lékárnických komor (slib)
- Úkol pro komoru
  - plnohodnotné zastoupení  
lékárnického stavu



# Historické souvislosti

---

- 1. světová válka
- 2. světová válka
- studená válka
  - Zákon č. 20/1966 Sb.
- návštěva spřátelených vojsk





# Historické souvislosti

---

- 1. 6. 1991 (8. 5. 1991)
- **Zákon č. 220/1991 Sb.,**
  - o České lékařské komoře,  
České stomatologické komoře  
a České lékárnické komoře





Česká lékárnická  
komora

# Historické souvislosti

---

- 16. 6. 2011 - Den lékáren
- **Česká lékárnická komora**  
**20 let partnerem vašeho zdraví**
- Úkol pro komoru
  - plnohodnotné zastoupení  
lékárnického stavu





# Transformační proces

---

- Historické souvislosti
- **Transformační proces**
- Evropská integrace
- Kvalita lékárenské péče





# Transformační proces

---

**1989**

- Zákon č. 220/**1991** Sb.
- Zákon č. 160/**1992** Sb.
- Zákon o zdravotních službách

**2011**







Česká lékárnická  
komora

# Zákon o zdravotních službách

- Mění postavení lékárny a provozovatele ve vztahu k registrujícímu orgánu.
- Rozšiřuje definici lékárenské péče o poradenství a konzultační činnosti.
- Nově definuje význam odborného zástupce a vedoucího lékárníka.
- Významně posiluje postavení profesních komor.



# Zákon o zdravotních službách

- **Priority ČLnK:**

- Povinné označení lékáren lékárenským křížem.
- Upravená definice lékárenské péče

lékárenská péče, jejímž účelem je zajišťování, příprava, úprava, uchovávání, kontrola a výdej léčiv,... .. zdravotnických prostředků ... .. potravin pro zvláštní lékařské účely; **v rámci těchto služeb je dále poskytováno poradenství a konzultační služby v oblasti prevence a včasného rozpoznávání onemocnění, podpory zdraví a užívání léčivých přípravků.**





# Evropská integrace

- Historické souvislosti
- Transformační proces
- **Evropská integrace**
- Kvalita lékárenské péče





- vstup ČR do EU
  - Členství v mezinárodních organizacích (PGEU, EPF)
  - Transpozice směrnic
    - Zákon 48/1997 - cenotvorba
    - Zákon 167/1998 - prekursorry





- **ČLnK ve výkonném výboru  
PGEU**

- Představitel ČLnK viceprezidentem

- **Účast při vzniku směrnic**

- Přeshraniční péče
- Farmaceutický balíček

Farmakovigilance, informace pro pacienty, padělky léčiv





Česká lékárnická  
komora

# Kvalita lékárenské péče

---

- Historické souvislosti
- Transformační proces
- Evropská integrace
- **Kvalita lékárenské péče**





Česká lékárnická  
komora

# Kvalita lékárenské péče

## Mystery shopping

## Tajemný pacient

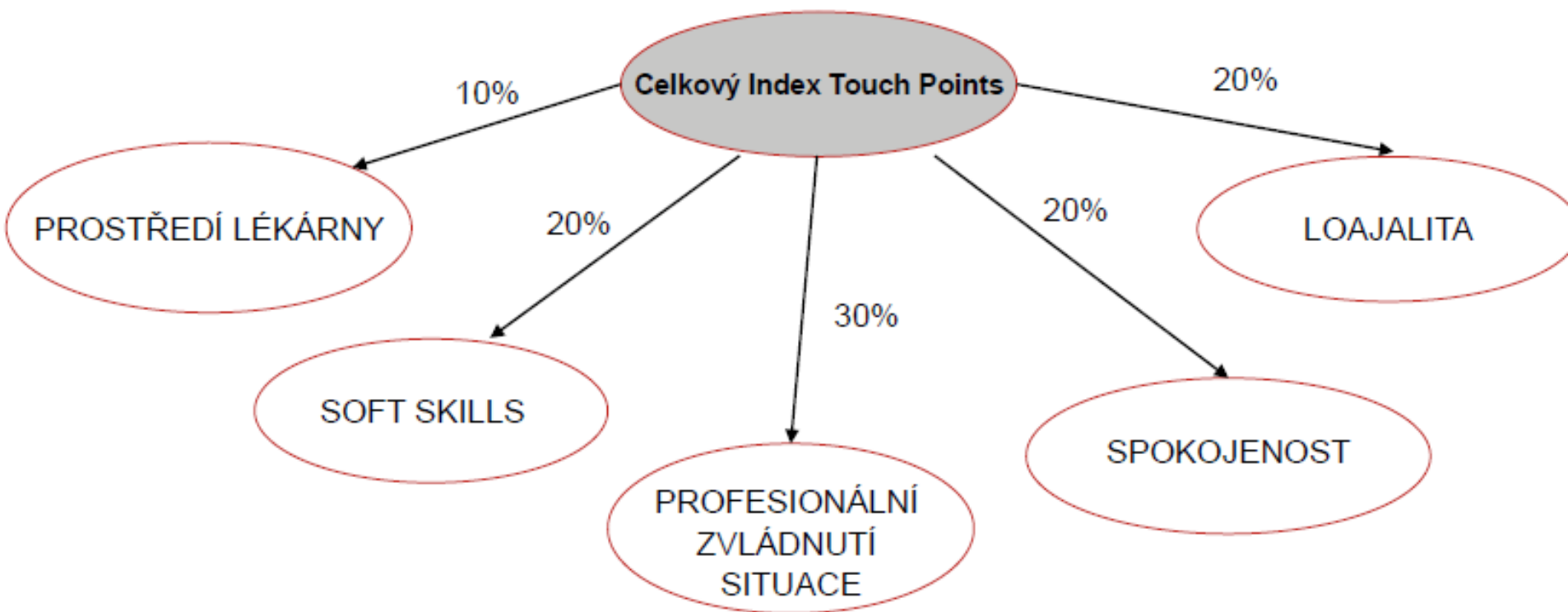
- I. etapa = 104 lékáren; září 2010
- Podněťová situace – **Rx + OTC**





# Tajemný pacient

Dimenze hodnotícího modelu jsou:







# Tajemný pacient

Celkem 104  
lékáren ...

## Semaforova stupnice:

### Podprůměrná spokojenost:

- Index Touch Point je v rozmezí 0-70 bodů

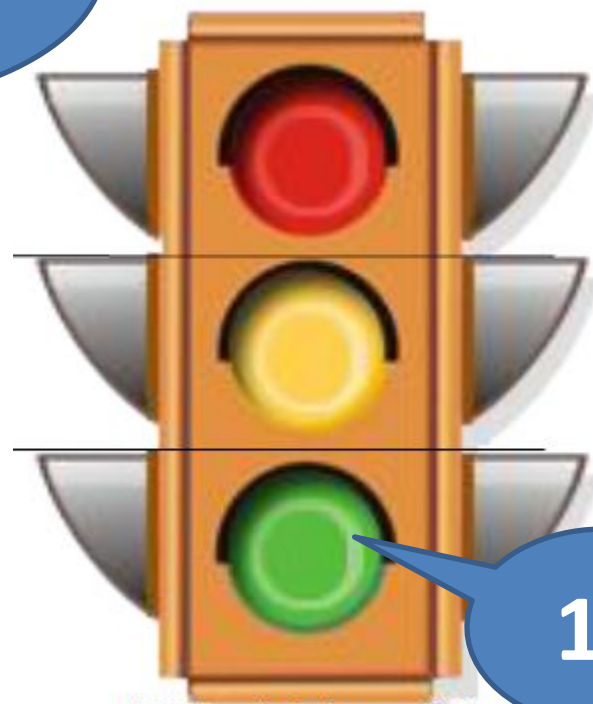
### Průměrná spokojenost:

- Index Touch Point je v rozmezí 70 – 80 bodů

### Nadprůměrná spokojenost:

- Index Touch Point je v rozmezí 80-100 bodů

0 % nefunkční lékárna



100 % - vše bylo v pořádku

19



# Tajemný pacient

## Proč se 12,5 % nevrátí

- 65,4 % lékáren bez diskretní zóny
- 66,3 % expedientů bez označení
- Způsob užívání léku – 61,5 %
- Odkaz na příbalový leták – 12 %
  
- 76,9 % čisté, upravené prostředí
- 97,1 % „oční kontakt“

- Výsledky jednotlivým lékárnám
- **14. 12. 2010** – zhodnocení – výstupy pro praxi  
– FaF, ČFS, IPVZ, ČLnK, ČAS, provozovatelé  
lékáren
- Pokračování „tajemného pacienta“???

**ANO**





# Nápady na dalších 20 let

- Dispenzační minimum
- Adaptační manuál pro zaměstnance
- CV
  - Testování kvality
  - Posílení kontroly
  - Zveřejnění splnění CV
  - Osnova prezentací
- Intenzivní výuka komunikace a manažerských dovedností
- Definování rolí ve vzdělávání





Česká lékárnická  
komora

# Role profesní samosprávy

**Partner státní správy zodpovědný za  
část zdravotnictví**

## Česká lékárnická komora

Garant poskytované péče

Arbitr kvality služeb

Moderátor a iniciátor změn

