

IV. ZÁVĚR

Lékárny zaujímají důležité místo v systému zdravotní péče. Pacient v nich často zakončuje složitou cestu po zdravotnických zařízeních. V jiném případě sem přichází přímo s žádostí o lék, o radu. Role lékárníka tkví nejen v poskytování léků a informací o nich, ale i v přiměřeném psychologickém působení na pacienty. Komunikace, vedená způsobem šitým na míru každému jednotlivému pacientovi, může mít účinek významně podporující terapii. Lze ji popsat jako jakousi přidanou hodnotu k vydávanému léku. Je v zájmu lékárníků, aby se jednalo o hodnotu kladnou, protože ta může pacienty přivést znovu do lékárny.

V této práci se potvrdilo, že pacienti vnímají bedlivě komunikaci s lékárníky a také ji posuzují a hodnotí. Všimají si verbální komunikace, jejímž základem jsou informace o lécích. V této souvislosti se ukázalo, že pacienti by často uvítali více informací o vydávaných lécích. Většinou pacientů jsou komplexně hodnoceny i prvky neverbální komunikace. Vliv na komunikaci má také prostředí, v němž probíhá. Zde se potvrdil trend z poslední doby, kdy pacienti pociťují větší potřebu soukromí při poskytování informací. Zdá se, že zavádění diskretních zón by mohlo být prostředkem, který podpoří vzájemnou komunikaci lékárníků s pacienty. Překvapivě v porovnání s předchozími průzkumy nevzrostl počet pacientů, kteří objednávají léky přes internet.

Na závěr lze říci, že lékárny mají své postavení v systému zdravotní péče. To je současnost. Aby budoucnost byla stejná a ještě lepší, je třeba přicházet s novými nápady a řešeními. Léky má každá lékárna, ale kvalitní spolupráce s pacienty založená na dobré komunikaci, třeba formou poradenství, je možná jedním z řešení budoucnosti lékáren.

Proto by bylo vhodné mít v lékárně personál se znalostí psychologie, včetně psychologie komunikace.