



# OKÉNKO DO APATYKY

APATYKA SERVIS, S.R.O. K PÉROVNĚ 945/7, 102 00 PRAHA 10, TEL.: +420 296 808 300, WWW.APATYKASERVIS.CZ, OBCHOD@APATYKASERVIS.CZ

## STOJÍ NÁM TO ZA TO

Společnost Apatyka servis je jeden z nejvýznamnějších dodavatelů informačních technologií do lékáren. Momentálně nám patří druhé místo co do počtu implementovaných lékárenských systémů. Ale také nám patří absolutně největší podíl v moderních řešení v prostředí Windows. Navíc máme největší podíl implementací mezi nemocničními lékárnami a rovněž nejvýznamnější podíl na systémech určených pro řízení lékáren. Právě posledně jmenovaný systém, který dodáváme do lékáren pod názvem WebManager je příkladem našeho rovného přístupu ke všem klientům bez rozdílu velikosti. Neprogramujeme výhradně pro jednoho zákazníka, ale o naše know how se podělíme se všemi našimi uživateli a obecně s každým pracovníkem ve farmácii.



Jako nejúčinnější forma sdílení informací se nám osvědčilo pořádání seminářů, pracovních setkání či školení. Je jedno jakým slovem to budeme nazývat, ale vždy se jedná o osobní setkání lidí z lékáren s našimi pracovníky, které je díky bezprostřednímu kontaktu opravdu velice efektivní. Během letošního léta jsme realizovali dvě taková setkání na téma novinky v systému Mediox 3000. Byla určená výhradně uživatelům tohoto systému či vážným zájemcům o jeho nasazení.



Každý z nás je odborníkem na něco jiného a každý umíme svoje řemeslo. Specializace profesí se společnosti osvědčila už od prvopočátků lidstva. Naši úlohou je sledovat vývoj technologií i legislativy, analyzovat změny i potencionální příležitosti a následně své poznatky zapracovat do provozovaných lékárenských systémů. Významné informace pak prezentujeme uživatelům. To je smyslem seminářů – seznámit účastníky s podstatou problému a jeho řešením a ušetřit jim tak čas i vlastní cestu poznání, která je často trnitá.



V minulosti, když připravované změny skutečně stály za to, jsme pořádali také otevřené semináře věnované novým technologiím či legislativním změnám. K takovým závažným a zajímavým tématům patřila například zdravotnická reforma v lékárenství v roce 2008, kterou jsme prezentovali v rámci devíti seminářů. Na seminářích tehdy prezentovali vedle našich pracovníků i zástupci ministerstva zdravotnictví, České lékárnické komory a Grémia majitelů lékáren a zúčastnilo se jich téměř přes dvě stě padesát lékárníků. O tři roky to byly další tři semináře za účasti Státního ústavu pro kontrolu léčiv a

*„Vše, co stojí za to, aby bylo uděláno, stojí za to, aby bylo uděláno pořádně!“*

Jan Werich

externích certifikačních společností na téma elektronické recepty. A obdobně jsme i pro změny letošního roku realizovali

v roce 2013 dva podzimní semináře věnované především novým technologiím ve spojení s dubnovým ukončením podpory Windows XP ze strany společnosti Microsoft.

Od 1. ledna 2015 dochází jako každoročně k legislativním změnám. Některé z nich se týkají zrušení nebo odkladu určitých povinností a uživatel našich lékárenských systémů je většinou ani nezaznamená.

2015											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31					

Příkladem je odklad povinnosti elektronických receptů, který schválila Poslanecká sněmovna ČR. Toto opatření nemá dopad pro náš lékárenský systém ani pro jeho uživatele. Kdo ho používá, může ho používat i nadále a systém mu to umožní. Kdo elektronické recepty nevyužívá, získal další tři roky na to, aby se přizpůsobil. Při počtu statisíce elektronických receptů ročně a výši vynaložených nákladů bude tato možnost těžko úplně zrušena. Kromě státního rozpočtu by trahly i lékárny a ordinace, které do implementace elektronických receptů už investovaly. Pravděpodobněji bude systém dále modifikován a vylepšován, aby se stal přitažlivějším pro větší počet lékařů, lékárníků a především pacientů.

To je hudba budoucnosti a námět zajímavý možná z hlediska strategie, ale pro aktuální fungování systému v tomto či příštím roce je tahle informace naprosto irelevantní. Oznamit, že něco bylo odloženo, je možné dvěma větami. Pořádat kvůli tomu seminář by bylo plýtvání časem. Jednak naším, ale především časem pracovníků lékáren, kteří ho v adventu určitě nemají nazbyt. Pořádání semináře, pokud nemá být jen jednostrannou prezentací, má mít smysl a musí mít pádný důvod. Seminář by měl nabídnout i zajímavá témata Vše, co stojí za to, aby bylo uděláno, stojí za to, aby bylo uděláno pořádně!



Změny, které proběhnou v roce 2015, zahrne společnost Apatyka servis do některého svého připravovaného semináře, který bude ale opět zaměřen především na novinky našeho lékárenského systému Mediox 3000.

## WINDOWS XP po Xté!

Už několikrát jsme slíbili, že o systému Windows XP, který společnost Microsoft přestala letos v dubnu podporovat, už

(pokračování na straně 4)



## Tomáš Jelen

Tomáš Jelen pracuje ve společnosti Apatyka servis jako systémový poradce rok a půl.

**T**omáš se narodil na severní Moravě, v nejmladším městě České republiky Havířově, kde prožil školní léta a kde také v současnosti bydlí.

Ve škole patřil k poctivým studentům, kteří úspěšně zvládají učivo a tak s žádným předmětem neměl zásadní problém, přestože někteří vyučující mu k srdci nepřirostli. Naštěstí už je jiná doba a staré metody výuky dnes nemají na školách místo.

Počítače byly s Tomášem ve větší či menší míře spjaty už od dětství. Své první zkušenosti s informační technologií získal v polovině osmdesátých let v zájmovém kroužku s 8bitovými počítači československé výroby PMD-85. Pak následoval první domácí počítač. Jednalo se rovněž o 8bitové Atari 800XE vyráběné od roku 1985, které se brzo stalo nejrozšířenějším modelem Atari ve východní Evropě. Byl to ale také poslední 8bitový počítač Atari a jeho oficiální prodej do roka skončil.

Na gymnáziu měl Tomáš možnost zajímavého srovnání dvou platforem. Zatímco ve škole používali počítače Macintosh od společnosti Apple, doma se vyžíval na počítačích s procesorem Intel. Zprvu 386, pak 486, Pentium a novější a novější modely, které si už ovšem stavěl sám.

Po absolvování gymnázia studoval na Ekonomické fakultě VŠB-TU Ostrava, později se zaměřením na marketing a obchod. A od té doby se celý jeho profesní život točí kolem ekonomie, dopravy a počítačů.

Po škole nastoupil na obchodní oddělení tehdy ještě regionálního rádia Čas v Ostravě a pracovní kariéru tak začal opravdu hvězdně – doslova po boku největších hvězd hudebního nebe. Své praktické zkušenosti práce s lidmi a zájem o počítače poté zúročil na svém dalším působišti – na obchodním oddělení společnosti K2, jednoho z největších vývojářů firemního a ekonomického softwaru v České republice. Někdy v té době se Tomáš zároveň začal profesionálně zabývat svým dalším koníčkem - dopravou. Nejprve na pozici externího redaktora pro odborný časopis Československý dopravák. Posléze sklouobil svoji zálibu v počítačích a zkušenosti z práce s lidmi a začal vykonávat funkci šéfredaktora tohoto periodika.



V roce 2006 využil nabídky společnosti PHOENIX lékárenský velkoobchod a začal pracovat v její ostravské pobočce na pozici směnový vedoucí a vedoucí expedice. Ve sféře působnosti zajišťování správných logistických procesů spojené s řízením a organizací práce na úseku expedice a přímým vedením týmu téměř dvacítky spolupracovníků získal cenné zkušenosti s fungováním farmaceutického průmyslu a se specifiky tohoto odvětví. Příležitost využít své znalosti a zkušenosti informačních technologií se našla i na tomto pracovišti a Tomáš rozšířil pole své působnosti ještě o zpracování nejrůznějších analýz do

*„Každý nový problém je pro mě výzvou, která člověka posouvá dále.“*

Tomáš Jelen

tabulkových nebo grafických výstupů, o správu firemních počítačů a o školení zaměstnanců v oblasti firemního SW a HW. Díky novým zkušenostem rychle pochopil budoucnost provázanosti ekonomiky a logistiky s databázovými systémy a rozhodl se prohloubit své vědomosti v této oblasti dálkovým studiem Fakulty informatiky a elektrotechniky na Vysoké škole báňské Technické univerzitě Ostrava.

V létě roku 2013 společnost Apatyka servis implementovala svůj lékárenský systém do řady lékáren na severní Moravě a rozšiřovala svoji ostravskou pobočku. Firma hledala nové pracovníky s potřebnými zkušenostmi a oslovila i Tomáše. A tak se stal součástí týmu našich systémových poradců.



Tomáš se od mládí věnuje sportu. V minulosti závodně plaval, nicméně dnes již zůstalo pouze u rekreačního lyžování a volejbalu. K jeho dalším velkým koníčkům patří vedle dopravy a cestování i fotografování, kino a divadlo. Díky rodičům už v dětství procestoval takřka celé Československo, posléze větší část Evropy a dnes je mu i Evropa malá. Na světě je totiž tolik krásných míst, která stojí za navštívení, že snad na to nemůže jeden život stačit. Nicméně v současnosti jdou veškeré záliby stranou a Tomáš věnuje veškerý svůj volný čas výhradně manželce a tříměsíční dceři Terezce.

*„Práce poradce je velmi zajímavá, v žádném případě není stereotypní a bezesporu je velmi náročná na čas a znalosti. Výzev není nikdy dost. Málokdy se stane, že pracovní doba poradce končí úderem šestnácté hodiny. Aby tohle člověk překonal, musí ho práce bavit a v optimálním případě být i jeho koníčkem. To vše jsem v Apatyce našel.“*

## VÁNOCE PŘICHÁZEJÍ

A s nimi i nákupní horečka. Každý rok si tisíce a možná milióny lidí na celém světě říká, že letos to skutečně nebudou přehánět a pod stromeček dají jen nějakou maličkost svým nejbližším. A každý rok tisíce a možná milióny lidí na celém světě toto své předsevzetí poruší. K velké radosti všech, kteří nabízejí a distribuují vhodné vánoční dárky.



Je těžké odolat všem lákadlům a nabídkám. Zvláště, když moderní technologie umožňují pořízení čehokoliv a kdykoliv jen pouhým několika kliknutími na počítači. Internetové obchody rostou jak houby po dešti a jejich obrat ještě rychleji. Podle údajů Asociace pro elektronickou komerci a Českého statistického úřadu překročily tržby maloobchodu na internetu v roce 2013 objem 58 miliard korun českých. To je o 16 procent více než v roce 2012 a letos je očekáván vývoj ještě dynamičtější.



Ani internetové lékárny nezůstávají pozadu. SÚKL aktuálně uvádí 202 lékáren s internetovým prodejem. Na tomto počtu se nemalou měrou podílí i lékárny s informačním systémem od společnosti Apatyka servis. V roce 2006, když to tehdejší legislativa umožnila, jsme byli první, kdo nabídl internetový obchod přímo propojený se skladovou evidencí lékárny. Za osm let, které od té doby uplynuly, se podstatně změnily nejen technologie, ale i přístup provozovatelů a uživatelů lékárenských e-shopů. V lékárnách, které se svému e-shopu pravidelně věnují, se tržby dosažené přes internet významně podílí na hospodářském výsledku.

Před rokem jsme začali spolupracovat se společností MK software s cílem zkvalitnit dodávané e-shopy a umožnit jejich větší diferenciaci. Čas ukázal, že toto partnerství byla a je dobrá volba. Společnost Apatyka servis se soustředí na funkční rozhraní a dodavatel e-shopu



na vlastní webovou aplikaci.

## 18. KONGRES NEMOCNICNÍCH LÉKÁRNÍKŮ V HRADCI KRÁLOVÉ

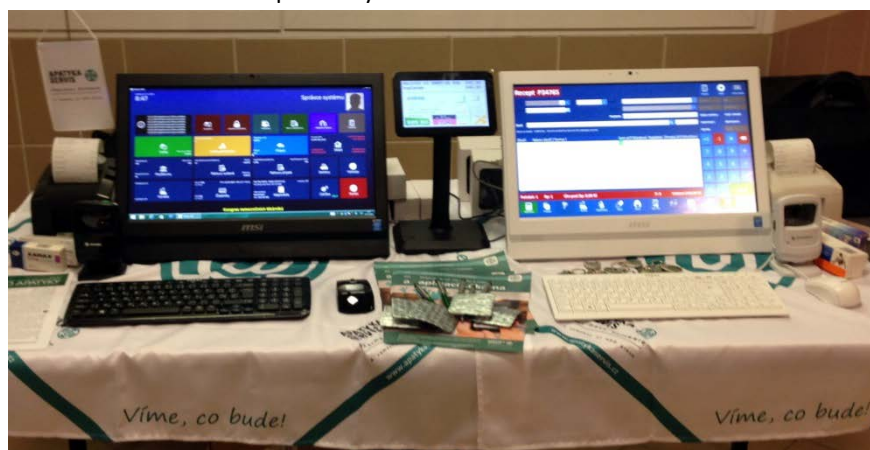


Kongres proběhl ve dnech 14. až 16. listopadu 2014 a společnost Apatyka servis se zúčastnila jako jeden z hlavních partnerů.



Naše prezentace byla vidět a to nejen díky tričkům, které měly hostesky při prezenci. Účastníky, kteří navštívili náš stánek, zaujaly především nové možnosti lékárenského systému Mediox 3000, které na praktických ukázkách předváděli přítomní pracovníci vývojového oddělení společnosti Apatyka servis. Vzhledem k našemu významnému zastoupení v nemocničních lékárnách není divu, že se pomyslně dveře u našeho stolku „nethly“.

Kongres se stal místem, kde se potkávali staří známí a kde se také připomínaly první společné kroky v oblasti informačních technologií pro lékárny. Pamětníci našeho prvního softwaru pro lékárny LOS Maxima vzpomínali na těžké začátky a pochvalovali si rychlý přechod na systém vytvořený v grafickém prostředí Windows. Mezi přítomnými se



nenalšel nikdo, kdo by svého tehdejšího rozhodnutí změnit systém litoval.

Kromě setkání s uživateli z lékáren, které již několik let systém Mediox provozují, jsme využili tuto příležitost a ukázali jsme, co umíme i zájemcům o náš software a případným potenciálním uživatelům moderního lékárenského systému Mediox 3000.

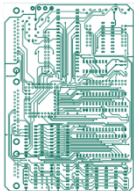
Velký zájem o systém projevili i pracovníci lékárny Fakultní nemocnice v Ostravě, kde společnost Apatyka servis právě vyhrála výběrové řízení na nový informační systém.



S možnostmi pořízení systému se detailně seznamovali i zástupci lékáren z nemocnic, které dosud užívají systémy nedostatečně personálně zajištěné nebo s nevyhovujícími funkcemi.

## WINDOWS XP po Xté! (pokračování)

nebudeme psát. Ale pokaždé se objeví informace, která nás donutí slib porušit. Poslední zpráva je z poloviny listopadu, kdy společnost Microsoft a po ní další společnosti informovaly o kritické chybě ve všech verzích Windows.



Chyba se vyskytuje v balíku Secure Channel (schannel), který se stará o Transport Layer Security (TLS) a Secure Sockets Layer (SSL) komunikaci. Protokoly TLS a SSL jsou kryptografické protokoly, poskytující možnost zabezpečené komunikace na Internetu pro služby jako WWW, elektronická pošta, internetový fax a další datové přenosy. Společnost Microsoft současně uvolnila „záplatu“, která tuto chybu řeší, a vyzvala uživatele k aktualizaci operačního systému. Záplata se týká pouze podporovaných systémů, ke kterým Windows XP od letošního dubna už nepatří.

Společnost Microsoft nezveřejnila žádné podrobnosti, v čem a jak byly tyto komunikace ohroženy. Jisté je, že využití této chyby umožní vzdálené spuštění kódu. To znamená, že pokud je počítač s Windows XP připojen do internetové sítě, může kdokoliv „zvencit“ spustit na tomto počítači jakýkoliv program. Přestože nebyly zveřejněny žádné detaily této chyby, šikovný programátor je díky reverznímu inženýrství schopen rychle a spolehlivě závadu objevit a současně navrhnout i způsob, jak jí využít k útoku na počítače s již nechráněným systémem XP.

Pro uživatele Windows XP je v tuto chvíli jediná obrana – nevyužívat ohrožené TLS a SSL komunikace a to znamená nepřipojovat počítače s tímto operačním systémem k internetu.



Přes veškerou podporu, promoakce a vysvětlovací kampaně společnosti Microsoft a lokálních firem z oblasti informačních technologií, na milionech počítačů v celém světě se dále používá Windows XP. Jedná se především o domácí počítače, o které se nikdo takzvaně nestará a jejichž systém nebyl aktualizován od té doby, co si je uživatelé koupili. Další nemalou skupinu tvoří uživatelé s nelegálním softwarem, kteří neaktualizují z obavy před prozrazením nebo zkrátka z nedostupnosti legálních verzí. Není bez zajímavosti, že nejvyšší podíl uživatelů systému Windows XP vykazuje Čína.



Windows XP používá i několik posledních zákazníků společnosti Apatyka servis. Mnohem větší podíl ale nacházíme mezi uživateli v lékárnách, které v poslední době mění svého dodavatele v oblasti informačních technologií a místo starého lékárenského systému implementují Mediox 3000.

## NOVINKY MEDIOX 3000

Koncem listopadu vydala společnost Apatyka servis Novinky Mediox 3000 – verze 3.0.2012.197. Jednou z významných novinek je sestava týkající se finančního vykazování ředění antibiotických sirupů.



Státní ústav pro kontrolu léčiv (SÚKL) začal v současné době kontrolovat kalkulaci ceny při přípravě ředěných antibiotických sirupů. Kontrolní orgány SÚKL vyžadují protokol s určitými náležitostmi. V této souvislosti jsme připravili v systému Mediox sestavu "F021801 – Záznam o přípravě ATB sirupu". Tato sestava byla s kontrolními orgány SÚKL konzultována a v této podobě z jejich strany schválena. Současně byl v systému rozdělen ředěný a neředěný ATB sirup do dvou pozic v rámci jednoho dokladu. Každý sirup je při expedici na recept zařazen jako jedna položka.

Verze obsahuje ještě tři nové sestavy, které usnadní práci s doplátky, práci na výdejně a komunikaci na zdravotní pojišťovnu.

**Mediox**<sup>3000</sup>

Kromě řady dalších úprav byla do této verze zařazena i nová funkce vyhledávání jednotlivých funkcí Medioxu přímo na hlavní obrazovce. Systém okamžitě vyhledá modul či funkci, kterou uživatel používá méně často a navigace prostřednictvím menu je příliš dlouhá. V praxi to znamená nejen pomoc pro ty, co se systémem teprve začínají pracovat, ale urychlí to práci i těm, kteří s ním už nějaký čas pracují.

Nová verze rovněž umožňuje různá nastavení písma pro různé typy receptu – nehrazené doklady, opíatové doklady a elektronické recepty. Mimo uvedené obsahuje verze 3.0.2012.197 34 dalších novinek. Více na našem webu v sekci Ke stažení / Mediox / novinky.



## MOBILNÍ APLIKACE LÉKÁRNA

Mobilní aplikaci LÉKÁRNA Aktuálně nabízí už 45 lékáren.



Prvním padesáti lékárnám, které si mobilní aplikaci objednají, jsme slíbili poslat jako dárek dotykové rukavice pro Smartphone. To znamená, že na svého nového majitele čeká už jen pět párů rukavic! 😊

Počet lékáren nabízejících tuto mobilní aplikaci vzrostl od minulého měsíce na dvojnásobek. Počet vlastních uživatelů aplikace pak vzrostl více než čtyřnásobně a vlastní nabídka lékáren v mobilu byla shlednuta v 1 100 případech.

Zájemci o bližší informace pište na mailovou adresu: [mobilaplikace@apatykaservis.cz](mailto:mobilaplikace@apatykaservis.cz).



## NEJLEPŠÍ PRACOVNÍCI MĚSÍCE

Nejlepším systémovým poradcem měsíce října 2014 se stal

**Lenka Wandl Čechurová.**

**Gratulujeme!**

## Co se vleče, neutěče ...?

Bez otazníku na konci je titulke tohoto článku staré přísloví, kterým se zaštiťují všichni, kteří se obávají změn. Určitě je jednodušší a pohodlnější běžet v hlavním poli a nedrat se dopředu, kde je více vidět a kde nevíme, co nás čeká. Jenže, řečeno sportovní terminologií, ti, kteří jsou ve středu pole, se snadno propadnou na jeho konec. A pak platí „co se vleče, tomu ostatní utečou“.



Schválená novela zákona o léčivech posunula minimálně o tři roky i povinnost, kdy lékaři budou muset předepisovat recepty výhradně v elektronické formě. Vyhráli tedy ti, kteří starosti s elektronickými recepty a veškerou související administrativou hodili za hlavu? Je to jenom odklad. Možná o tři roky, možná o víc. Ale jednou povinné elektronické recepty přijdou a kdo myslí na budoucnost, měl by s nimi počítat.

Naskytá se paralela s Windows XP, které letos skončily.

Dodavatelé informačních technologií rok, možná dva, dopředu upozorňovali na končící podporu a apelovali na uživatele, aby migrovali na některý novější systém. Vše marné, až aktuální hrozba virů šířících se internetem donutila poslední uživatele Windows XP změnit názor. A rozhodovat se pod tlakem a v časové tísní je vždy nákladnější.

Odkládání rozhodnutí máme asi v krvi. Aktuálně nám vyhláška přikazuje mít na autech za určitých podmínek zimní pneumatiky. A kolik řidičů spoléhá, že nějak bylo a nějak bude?

Společnost Apatyka servis jako jedna z prvních nabídla lékárnám realizaci elektronických receptů ve svých systémech spolu s vyřízením veškeré nutné administrativy. Ve světle posledních legislativních rozhodnutí by nás někdo mohl žalovat za šíření poplašných zpráv. Ale naším přístupem se inspirovali i další dodavatelé lékárenských systémů, protože implementace elektronických receptů není záležitost jednoho měsíce. A raději být o tři roky dříve než o den později!

	OPĚT	MUŽSKÉ Jméno		VRHAT TELÁTKA	STISKAT TLAČÍTKO POČÍTAČOVÉ MYŠI		SKUPINA JEZDCŮ NA KONICH	ŘÍŽSKÝ BASKETBALOVÝ KLUB	EVROPAN	PODLAHOVÁ TEXTILIE		HLAVNÍ MĚSTO BĚLORUSKA	KYSELÁ POCHUTINA	KRAJČOVY INICIÁLY	NÁZEV HLÁSKY D
ZNAČKA ZIRKONIA			INICIÁLY HEREČKY KOSTKOVÉ			MRAVOUK DOMÁČKY EDUARD					VRAŽDA (HOVOR.) NIKOLI POUZE				
3. DÍL TAJENKY			4. DÍL TAJENKY PLNÍČÍ TUŽKA												
DÁT STRANOU									LATINSKY „DOBŘE“ PSÁT JAKO ZLOMEK					5. DÍL TAJENKY	AMISŮV PŘÍTEL
KAPACITNÍ DIODA								PAPÍRY (HOVOR.) NÍZKOMOLEK. LÁTKA							
JMÉNO ZPĚVAČKY LANGEROVÉ						BŮŽEK LÁSKY CVIČNÁ SKLADBA							INICIÁLY MALÍŘE MUNCHA STOL. HRA		
	UCHAZEČ	1. DÍL TAJENKY DAREBÁČI					OSUDOVÉ ZNAMENÍ AXIÁLNÍ					601 (ŘÍMSKY) CHOROBA			
TUČNO-LISTA ROSTLINA					NEALKOHOLICKÝ NÁPOJ PREZENTY						ANGLICKÝ MIKULÁŠ INIC. HER. RODENA				
RUSKÝ VELETKO				DUSÁNÍ ROZHLAS PO DRÁTĚ (ZKRATKA)						TÁBOŘIŠTĚ CIZÍ ZNAČKA AUT					ŘÍMSKÁ DEVÍTKA
LATINSKÁ SPOJKA			POLSKÉ MĚSTO INICIÁLY LENDLA						ŽIVITI BÁSNICKÝ ZÁPOR						
2. DÍL TAJENKY											ČERNÁ ODRŮDA CHALCEDONU				
DIAKRIT. ZNAMENKA VE TVARU VLNOVKY						OPERNÍ PÍSEŇ (SLOVEN.)					PÁDOVÁ OTÁZKA (?)				POMŮCKY: KIA, NOEL, RADOM, TTT

Tajenku křížovky zašlete na [Okenko@apatykaservis.cz](mailto:Okenko@apatykaservis.cz) a uveďte své jméno a adresu lékárny nebo její Id u společnosti Phoenix LV. Prvních dvacet autorů správných odpovědí získá od společnosti Apatyka servis dárek.

Tajenka křížovky z minulého čísla *Okenka do Apatyky*: „DVACET DVA LET ÚSPĚŠNÝCH SLUŽEB PRO ČESKÉ LÉKÁRNY“

Všem úspěšným řešitelům gratulujeme!

## ANKETA, SOUTĚŽE ...

Podle definice patří ankety a různé další ad hoc dotazníkové akce do kategorie nesystematického průzkumu názorů. Kritici těmto marketingovým nástrojům vyčítají především nahodilý výběr respondentů, jejichž odpovědi nemohou tvořit reprezentativní vzorek.



Přesto naše společnost podobné formy průzkumu pořádá pravidelně už několik let, jak mohou potvrdit pravidelní čtenáři *Okénka do Apatyky* a návštěvníci našich webových stránek.

Rozdíl je v tom, že zatímco například do ankety Zlatý slavík zasílalo svůj hlas desetitisíce posluchačů různého věku a vzdělání napříč tehdejším Československem, účastníci našich anket se obvykle rekrutují z celkem úzkého kruhu farmaceutů. A podobné je to u řady dalších organizátorů anket. Pokud některá redakce časopisu pořádá dotazníkovou akci mezi svými čtenáři na téma, jak se časopis líbí, nebo divadlo o spokojenosti svých návštěvníků, je logické, že takové výsledky mají pro tazatele vypovídající hodnotu. Je to jednoduchý a velice praktický nástroj, jak zjistit názor svých klientů.

Proto se s malými krátkodobými anketami můžeme na lokální úrovni setkat obrazně řečeno na každém kroku. A využití je skutečně široké. Anketu lze zdárně realizovat s minimálními náklady i v lékárně. Základní podmínkou úspěchu

je nabídnout zajímavý námět, který potencionální respondenty „chytne“. Samozřejmě, pro každého z nás jsou zvolená témata více či méně přitažlivá. Vtip je v tom zvolit otázku, která zaujme většinu oslovených.

Námět bývá obvykle z oboru. Těžko se po skončení divadelního představení ptát diváků na názor na důchodovou reformu. ☺ Ale to v žádném případě neznamena, že nelze anketu odlehčit.

Společnost Apatyka servis letos na jaře detailně zkoumala názory uživatelů svých lékárenských systémů na spokojenost s poskytovanými službami. Z tisícovky našich klientů se jich ankety zúčastnil tak významný počet, že výstupy jsou relevantní a pro nás závazné. Řadu námětů vzešlých z odpovědí jsme už realizovali nebo v dohledné době realizovat budeme. Tak velká reakce je důkazem, že kvalita naší spolupráce je zajímavé téma pro většinu našich partnerů. Kdy se vás naposled zeptal jiný dodavatel, jak jste spokojeni s jeho službami? S přístupem jeho pracovníků?

A kdy jste se ve své lékárně zeptali zákazníků, jak jsou spokojeni například s otevírací dobou nebo šířkou nabízeného sortimentu? A přitom nepředstíraný zájem o spokojenost potěší každého zákazníka. Vynadali jste někdy číšníkovi v restauraci, když se při placení zeptal, zda vám chutnalo? Nebo jste naopak byli jeho zájmem potěšeni? Tak proč se nezeptat i všech zákazníků za tárou? A stačí málo. V nejjednodušší

variantě jen vytisknout jednu dvě otázky na papír a někde v provozovně umístit schránku na odpovědi.

Anketa nemusí být jen v papírové formě. Moderní webové technologie vychází vstříc i v tomto směru. Interaktivní formulář ankety na internetu například v prostředí Google Forms vytvoří i trochu zkušenější uživatel Wordu. Elektronická anketa má výhodu, že respondent odpovídá v relativním klidu u svého počítače a výsledky jsou rovnou ukládány v elektronické formě. Nikdo je nemusí přepisovat. Složitější je ovšem přilákat naši zájmovou skupinu k účasti na anketě, když už jednou opustí naši provozovnu. Ale zde zase mohou pomoci moderní technologie, v tomto případě mobilní telefony a QR kódy s odkazem na anketu na internetu.

Další možností je motivace k účasti v anketě nějakou odměnou. Stačí maličkost. Jen aby si respondenti uvědomili, že si vážíme jejich názoru. Ale většinou výše odměny není pro účast rozhodující. Například uvedená anketa na téma spokojenosti se službami Apatyky servis nebyla nijak odměňována a přesto počet účastníků předčil naše očekávání.

Existují i ankety či soutěže, které nejsou zaměřené přímo na zjišťování určitého názoru na činnost jejich organizátora. Cílem takových aktivit je především pobavit a připomenout, že existujeme a že život není jenom práce. K nim patří i naše poslední Vánoční anketa 2014! ■



## VÁNOČNÍ ANKETA 2014

Společnost Apatyka servis připravila krátký reklamní šot Mediox 3000.

Video můžete zhlédnout na YouTube a  
na webové adrese [www.mediox3000.cz](http://www.mediox3000.cz).

*Která známá herečka nám propůjčila svůj hlas a šot nadabovala?*

Správnou odpověď napište do pondělí 15.12.14 do 11 hodin na naši adresu:

[anketa@apatykaservis.cz](mailto:anketa@apatykaservis.cz)

