

А.В. Пинчук, Е.А. Остапчук
**АНАЛИЗ ВРЕМЕНИ И КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПОСЕТИТЕЛЕЙ В АПТЕКАХ**

Научный руководитель: канд. фарм. наук, доц. Г.В. Годовальников
Кафедра организации фармации
Белорусский государственный медицинский университет, г. Минск

A.V. Pinchuk, E.A. Ostapchuk
**ANALYSIS OF TIME AND QUALITY OF SERVICE
VISITORS IN PHARMACIES**

Tutor: PhD, associate professor G.V. Godovalnikov
Department of Pharmacy Organization
Belarusian State Medical University, Minsk

Резюме. В статье приведены результаты анализа времени и качества обслуживания посетителей в аптеках Республики Беларусь. Определение производилось методом хронометража.

Ключевые слова: фармацевтическое консультирование, хронометраж.

Resume. The article presents the results of the analysis of the time and quality of customer service in pharmacies of the Republic of Belarus. The determination was made by the method of timekeeping.

Keywords: pharmaceutical consulting, timing.

Актуальность. Фармацевтическое консультирование обязательное для все пациентов в аптеках, но качество данной услуги отличается в зависимости от уровня знаний провизоров. Актуальным является определение качества консультирования и регламентация для всех работников аптек.

Цель: провести оценку качества фармацевтического консультирования, исходя из среднего времени обслуживания пациентов в аптеках Республики Беларусь.

Материалы и методы. Для проведения исследования согласно порядку нормирования труда был выбран метод хронометража. Исследование проводили на базе 8 аптек частной и государственной формы собственности. За период с 2022 по 2023 гг. было зафиксировано 260 замеров времени обслуживания пациентов.

Результаты и их обсуждение. Для обработки результатов рассчитывали статистические показатели. В первую очередь отмечалась основная суть обращения пациента – проблемный запрос, при котором пациент обращается с симптомом заболевания, либо товарный, при котором пациент желает приобрести конкретный лекарственный препарат. Наиболее часто пациенты обращаются по товарному запросу. 73 раза было реализовано одно лекарственное средство, при этом среднее время реализации составило 50,75с. Товарных запросов с реализацией 2 ЛС насчитывается 29, среднее время составило 84 с.

По проблемного запросу обращений было меньше, а именно 22 обращения по реализации 1 ЛС и 9 обращений по 2 ЛС. Среднее время реализации 1 ЛС составило 116,41с. При реализации 2 ЛС 135,33 с в среднем понадобилось для реализации.

По рецепту врача формы 1 с реализацией 1 ЛС было 9 обращений, среднее время которых составило 132,89 с. При отпуске 2 ЛС по проблемному запросу среднее время реализации 10 случаев составило 145,10 с.

Также частым обращением был запрос по электронным рецептам (13 случаев) среднее время реализации 155,46с.

Были выявлены случаи обращения по рецептам формы 2, формы 3, по льготным рецептам, с дополнительной реализацией БАДов, МИ и МТ, однако количество данных случаев не позволило провести статистическую обработку. В связи с этим данное исследование будет продолжено

При товарном запросе информация о наличии угрожающих симптомов была уточнена провизорами в 4,9 % случаев, симптомы заболевания в 6,86 % случаев, а информация о применении была донесена до пациентов в 21,56 % случаев. При проблемном запросе угрожающие симптомы были уточнены чаще, а именно в 6,45% случаев. Такая же тенденция и в симптоматике заболевания (51,61% случаев) и в информации о применении (87,10% случаев). При реализации по рецептам наличие угрожающих симптомов и симптоматика вообще не уточнялись, информация о применении была донесена в 59,38 % случаев.

Выводы: проблемные запросы занимают больше времени провизора, по сравнению с товарными запросами, однако качество фармацевтического консультирования в данном случае немного выше, но все же остается недостаточным.

Литература

1. Об утверждении инструкции о порядке организации нормирования труда [Электронный ресурс]: Постановление Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 21.03.2008 г. № 53 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2016.
2. Об утверждении методических рекомендаций по установлению норм и нормативов для нормирования труда рабочих [Электронный ресурс]: Постановление Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 26.11.2004 г. № 134 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2016.
3. Борздова, Т.В. Основы статистического анализа и обработка данных с применением Microsoft Excel: учеб. Пособие / Т.В. Борздова. – Минск: ГИУСТ БГУ, 2011. - 75 с.