

ИЗУЧЕНИЕ ПРИЧИН КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПОСЕТИТЕЛЯМИ И СОТРУДНИКАМИ АПТЕЧНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

Калугина Т. В., Заричная Т. П.

*Запорожский государственный медицинский университет
Кафедра управления и экономики фармации, медицинского и
фармацевтического правоведения
г. Запорожье*

Ключевые слова: конфликт, причины конфликтов, посетители аптек, провизоры, фармацевты-первостольники.

Резюме: конфликтные ситуации являются частью работы провизоров-первостольников. При этом они имеют негативные последствия, как для аптечных работников, так и для посетителей аптек. Методом анкетирования 74 посетителей аптек были изучены причины конфликтов, которые возникают при покупке лекарственных средств в аптеке.

Resume: Conflict situations are the part of the work of pharmacists. At the same time, they have negative consequences for both pharmacies and pharmacy visitors. By the method of questioning 74 pharmacy visitors were examined the causes of conflicts that arise when people buy medicines in a pharmacy.

Актуальность. Работники первого стола нередко сталкиваются с конфликтными ситуациями, которые мешают качественному выполнению профессиональных обязанностей, ухудшают эмоциональное состояние, вызывают стресс, как у посетителя аптеки, так и у фармацевта.

Посетители аптек, как правило, люди, имеющие плохое самочувствие, раздражительные, нередко ожесточенные и агрессивные, требующие к себе особого внимания. Острота конфликта определяется интенсивностью социальных столкновений, в результате которых расходуются психологические и материальные ресурсы участвующих в нем людей.

Последствия конфликта весьма противоречивы. С одной стороны, они имеют разрушительный характер, всегда тяжело переживаются и сопровождаются стрессами, приводят к ухудшению здоровья, ведут к эмоциональному напряжению, а с другой, являются тем механизмом, который определяет выход из сложных ситуаций, способствует решению многих проблем, приводит к пониманию интересов конфликтующей стороны.

Цель: изучение причин конфликтных ситуаций посетителей аптек с провизорами, фармацевтами-первостольниками.

Материалы и методы. Объектом исследования стали данные анкетирования 74 посетителей аптек сетей «Примула», «Аптека низких цен», «Копейка».

Результаты и их обсуждение. На первом этапе была составлена анкета, состоящая из 3 частей. Первая часть анкеты состоит из вопросов, позволяющих определить социальный портрет посетителей аптек. Во второй части анкеты посетителям предлагалось ответить на следующие вопросы:

- Часто ли вы посещаете аптечное заведение?
- Какие препараты наиболее часто вы покупаете в аптеке?

• Всегда ли вам нравится качество обслуживания провизоров или фармацевтов?

- Бывали ли у Вас конфликты с работниками аптечного учреждения?
- Всегда ли Вам оказывают должное внимание в аптеке?

В третью часть анкеты были включены факторы, которые, по нашему мнению, провоцируют возникновение конфликтов в аптеках, а именно:

- Проблемы, связанные с ценами на лекарства
- Качество лекарств и изделий медицинского назначения
- Отсутствие необходимых лекарств в данном аптечном учреждении
- Отказ в принятии возвращаемого лекарства
- Отказ в отпуске лекарств без рецепта из списка рецептурных лекарств
- Отпуск лекарств с истекшим сроком годности
- Отсутствие инструкции по применению лекарства

В результате установлено, что среди посетителей большая часть – женщины, которые составляют 77 % от всех опрошенных.

Наибольшую группу покупателей составила возрастная категория 30-50 лет (37%), а наименьшую – 50-60 лет (9%).

Известно, что социальный статус, образование, наличие семьи влияют на медицинскую культуру людей. Это необходимо учитывать при личном контакте с посетителем. Установлено, что основную часть респондентов составляют люди, занимающиеся интеллектуальной деятельностью (34%), пенсионеры (21%). Далее идут работники физического труда (18%), медработники (13%), студенты (8%) и безработные (4%).

Большая часть опрошенных часто посещают аптечные учреждения (66%).

Наиболее часто респонденты покупают препараты из группы НПВС (23%) и антигипертензивные (15%).

Вежливость, учтивость и внимательность являются неотъемлемой чертой провизора или фармацевта-первостольника. Большинство анкетированных довольны качеством обслуживания (93%) и вниманием, оказанным им (89%). У 14% опрошенных бывали конфликты с работниками аптеки.

Полученные в результате анкетирования оценки изучаемых факторов были пересчитаны в соответствующий удельный вес компонента (W_{ij}). Для этого суммировались ответы по каждому фактору. Фактор, который имеет наибольшее значение имеет максимальную оценку «1». Значимость остальных факторов рассчитана как отношение суммы ответов по параметру, что получил максимальную оценку. Оценку давали по пятибалльной шкале.

Факторы	Ранг	Удельный вес
Проблемы, связанные с ценами на лекарства	1	1
Качество лекарств и изделий медицинского назначения	2	0,67
Отсутствие необходимых лекарств в данном аптечном учреждении	3	0,57
Отказ в принятии возвращаемого лекарства	4	0,38
Отсутствие инструкции по применению лекарства	5	0,31

Отпуск лекарств с истекшим сроком годности	5	0,31
Отказ в отпуске лекарств без рецепта из списка рецептурных препаратов	6	0,3

Из таблицы видно, что большинство покупателей недовольны ценами на лекарства и медицинские изделия, а также сомневаются в их качестве. Довольно часто складывается ситуация, когда нужный препарат отсутствует в аптеке. Также при опросе было выяснено, что посетителям практически никогда не попадались товары с истекшим сроком годности, а инструкция всегда присутствовала, за исключением, покупки одной пластинки препарата.

Выводы: Таким образом, изучены факторы, которые способствуют возникновению конфликтных ситуаций в аптечных учреждениях. Выделены наиболее значимые из них.

Данная работа будет продолжена.

Литература

1. Гембл, П. Маркетинг взаимоотношений с потребителями / П. Гембл, М. Стоун, М. Вудкок. М.: Гранд, 2002. - С. 250-267.
2. Зорина О. Стандарты обслуживания: камень преткновения для провизоров / О. Зорина// Провизор. – 2008. – № 6. – С. 103–106.
3. Смирнов А.В, Чернухина Н.Ю Социологическое изучение конфликтных ситуаций в аптечной организации / Смирнов А.В, Чернухина Н.Ю // Фармация и фармакология – 2015-№1. – С.70-72