

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРИОРИТЕТНЫХ КАЧЕСТВ РАБОТЫ АПТЕЧНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

Чорний Т.А., Заричная Т.П.

*Запорожский государственный медицинский университет,
кафедра управления и экономики фармации г. Запорожье*

Ключевые слова: аптечное учреждение, параметры работы аптечного учреждения, приоритетные качества работы аптечного учреждения.

Резюме: аптечное учреждение призвано качественно обеспечивать население лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения. Вместе с тем, отмечаются жалобы со стороны населения на работу аптек. С помощью методов опроса определены приоритетные качества работы аптечных учреждений.

Resume: a pharmacy institution is called upon to provide the population with high-quality medicines and medical products. At the same time, there are complaints from the population about the work of pharmacies. Using survey methods, the priority qualities of the work of pharmacies were determined.

Актуальность. Главной задачей аптечного учреждения является оказание высококвалифицированной своевременной лекарственной помощи населению при высокой культуре обслуживания. Для выполнения указанной задачи необходимо организовать работу аптечного учреждения в соответствии с действующими стандартами, обеспечить выполнение требований законодательных актов, регламентирующих работу аптек, неуклонно соблюдать провизорами (фармацевтами) этико – деонтологические принципы в своей работе.

На сегодняшний день отмечается большое количество жалоб от населения на недостатки в работе аптек, что определило выбор направления данного исследования.

Цель: определение приоритетных качеств работы аптечных учреждений.

Задачи: 1. Анализ и отбор факторов функционирования аптеки, которые являются первоочередными для посетителей; 2. Ранжирование данных факторов; 3. Анализ результатов ранжирования.

Материал и методы. Для проведения исследования использовали методы анкетирования и интервьюирования. Объектом исследования явились статистически обработанные результаты анкетирования и интервьюирования посетителей аптек аптечных сетей: «Социальная аптека», «Аптека низких цен», «Примула», «Интернет-аптека», «Благодать», «Копейка», «Мед-Сервис», «Формула здоровья», «Благодия» города Запорожья.

Для определения значимости отдельных параметров работы аптечного учреждения оценки факторов, полученные в результате анкетирования и интервьюирования, пересчитаны в соответствующий удельный вес компоненты (W_{ij}). Для этого суммировали ответы по каждому фактору. Фактор, который имеет максимальную оценку, был принят за «1».

Значимость других факторов рассчитана как отношение суммы ответов по параметру, который получил максимальную оценку.

Результаты и их обсуждение. На первом этапе были изучены и отобраны факторы, которые являются первоочередными для посетителей аптек:

- F1-удобное месторасположение аптеки;
- F2-атмосфера в торговом зале;
- F3-широкий ассортимент товара;
- F4-удобство поиска нужного товара на витрине;
- F5-Высокая квалификация персонала;
- F6-доступная цена лекарственного средства, высокая квалификация персонала;
- F7-отсутствие очередей;
- F8-предоставление аптекой бесплатных сопутствующих услуг;
- F9-культура обслуживания;
- F10-общее удовлетворение от посещения аптеки.

Далее данные факторы были проранжированные посетителями аптек по 5 – балльной шкале. Полученные результаты были обработаны статистически и представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Приоритетные качества работы аптечных учреждений

№	Факторы	Ранг	Удельный вес компоненты (W_{ij})
1	Культура обслуживания	1	1,00
2	Атмосфера в торговом зале	2	0,98
3	Широкий ассортимент товаров	3	0,97
4	Высокая квалификация персонала	4	0,96
5	Общая удовлетворенность от посещения аптеки	5	0,94
6	Удобное месторасположение аптеки	6	0,93
7	Удобство поиска необходимого товара на витрине	7	0,91
8	Доступная цена	8	0,85
9	Предоставление аптекой бесплатных сопутствующих услуг	9	0,84
10	Отсутствие очередей	10	0,80

Из таблицы видно, что для посетителей аптек значимыми являются практически все факторы. Вместе с тем, наиболее значимыми для них является: культура обслуживания ($W_{ij}=1,00$), атмосфера в торговом зале ($W_{ij}=0,98$), широкий ассортимент товаров ($W_{ij}=0,97$), высокая квалификация персонала.

Не имеет особого значения для посетителей предоставление аптекой бесплатных сопутствующих услуг ($W_{ij}=0,84$) и отсутствие очередей ($W_{ij}=0,80$).

Выводы: 1. Изучены и отобраны факторы функционирования аптек, которые являются первоочередными для посетителей; 2. Данные факторы проранжированы посетителями аптек; 3. Выделены наиболее значимые из них.

Литература

1. Етичний кодекс фармацевтичних працівників України. - Х: НФаУ: Золоті сторінки, 2010. – 16 с.
2. Етико-правові аспекти медицини та фармації: теорія та практика. К. А. Іванова, А. П. Лантух, В. В. Гаргін та ін. – Х.: НФаУ : Золоті сторінки, 2011. – 188 с.
3. Етика та деонтологія у фармації: навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. / В. В. Малий, З. Р. Сафіуліна, М. М. Кобець та ін. – Х. : НФаУ : Золоті сторінки. – 2017. – 248 с.
4. Котвіцька, А. А. Дослідження впровадження етичного кодексу фармацевтичних працівників України у практичну діяльність / А. А. Котвіцька, І. О. Сурікова, Н. Б. Гавриш // Соціальна фармація в охороні здоров'я. – 2015. – № 1. – С. 45-52.
5. Мнушко З. Н., Сафуліна З.Р., Пестун И. В, Оккерт И. В. Знание профессиональной этики и деонтологии – составляющая успеха в деятельности провизора / З. Н. Мнушко [и др.] // Провизор. – 2011. – №6. – С. 3-10.
6. Трофимова Е.О. Проблема профессиональной автономии фармацевтов и этический кодекс FIP // Е.О. Трофимова // Ремедиум. – 2015. - №7 – 8. – С. 20 - 25.
7. Эльяшевич Е.Г. История фармацевтической этики / Эльяшевич Е.Г // Вестник фармации.- 2013.-№1 (59).-С.77-80