

ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЕ НАУКИ

Pharmaceutical sciences

УДК 614.27.007

DOI: 10.18413/2313-8955-2016-2-1-48-52

Белусова О.В.¹
Белуосов Е.А.²
Бугаева А.С.³

МОНИТОРИНГ ОКАЗАНИЯ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ НАСЕЛЕНИЮ ГОРОДА БЕЛГОРОДА

- 1) кандидат фармацевтических наук, доцент кафедры управления и экономики фармации Медицинского института, НИУ «БелГУ». 308015, г. Белгород, ул. Победы, 85, Россия. E-mail: belousova_e@bsu.edu.ru
- 2) кандидат фармацевтических наук, старший преподаватель кафедры управления и экономики фармации Медицинского института, НИУ «БелГУ». 308015, г. Белгород, ул. Победы, 85, Россия
E-mail: belousov_e@bsu.edu.ru
- 3) студентка 5 курса. Фармацевтического факультета Медицинского института, НИУ «БелГУ» 308015, г. Белгород, ул. Победы, 85, Россия. E-mail: 709026@bsu.edu.ru

Аннотация. Изучено мнение населения г. Белгорода по вопросам организации и качества оказания фармацевтической помощи по специально разработанным анкетам. В анкетировании участвовали 100 человек. В соответствии с целью и задачами исследования использованы статистический и социологический методы. В результате социологического опроса выявлены основные характеристики посетителей, обращающихся за фармацевтической помощью, степенью удовлетворенности работой аптек и аптечными работниками.

Ключевые слова: фармацевтическая помощь; аптечные организации; социологическое исследование; качество фармацевтической помощи

Belousova O.V.¹
Belousov Ye.A.²
Bugayova A.S.³

MONITORING THE PHARMACEUTICAL CARE PROVISION TO THE POPULATION OF THE CITY OF BELGOROD

- 1) PhD in Pharmaceutical Sciences, Assistant Professor. Department of Management and Economics, Medical Institute Belgorod State National Research University. 85 Pobedy St., Belgorod, 308015, Russia. E-mail: belousova_e@bsu.edu.ru
- 2) PhD in Pharmaceutical Sciences, Senior Lecturer. Department of Management and Economics, Medical Institute Belgorod State National Research University. 85 Pobedy St., Belgorod, 308015, Russia. E-mail: belousov_e@bsu.edu.ru
- 3) 5th year Student. Pharmaceutical Faculty, Medical Institute. Belgorod State National Research University 85 Pobedy St., Belgorod, 308015, Russia. E-mail: 709026@bsu.edu.ru

Abstract. The authors studied the opinion of the population of Belgorod on the organization and the quality of provision of pharmaceutical care with specially designed questionnaires. The survey included 100 persons. In accordance with the purpose and objectives of the study we used statistical and sociological methods. As a result of the sociological survey we have identified some key characteristics of visitors applying for pharmaceutical assistance, dissatisfaction with the work of pharmacies and pharmacy workers.

Keywords: pharmaceutical care; pharmacy organizations; sociological research; quality pharmaceutical care

Фармацевтическая помощь (ФП) – это процесс сотрудничества пациента, медицинского персонала, фармацевтического персонала, направленный на профилактику или выявление и расширения проблем, связанных с применением

лекарственного продукта или состоянием здоровья пациента [1].

Оказанием фармацевтической помощи больному занимаются, прежде всего, фармацевтические работники и врачи. Врач

оказывает медицинскую помощь пациенту, а провизор осуществляет лекарственное, информационно-консультативное и организационно-методическое обеспечение фармацевтической помощи [6].

Цель фармацевтической помощи состоит в оптимизации связанного с состоянием здоровья качества жизни пациента и достижения положительных клинических результатов [2].

В системе пациент - медицинский персонал - фармацевтический персонал - лекарство главным должно быть обеспечение прав гражданина на получение квалифицированной, доступной и своевременной фармацевтической помощи [7].

В настоящее время как никогда растет профессиональная ответственность специалистов аптек: все более значимым становится внимательное отношение к проблемам пациента, умение осуществлять компетентные рекомендации при отпуске лекарственных средств. Стремительный рост количества аптечных организаций предполагает их свободный выбор потребителями, в связи, с чем повышаются требования посетителей к качеству оказания фармацевтической помощи [8].

Сегодня качество фармацевтической помощи рассматривается с разных позиций: эффективности, адекватности, экономичности, морально-этических норм. Когда говорится о целях здравоохранения, имеют в виду, прежде всего повышение уровня здоровья граждан [5].

Повышение удовлетворенности населения доступностью и качеством получения фармацевтической помощи - важная задача реформирования отрасли. В силу этого все больший вес в принятии решений приобретает социологическая информация, основанная на изучении общественного мнения. Результаты социологического исследования достаточно отражают позитивные и негативные тенденции развития и реформирования здравоохранения, позволяют выявить факторы, снижающие удовлетворенности пациентов фармацевтическим обслуживанием [2,3].

Цель исследования: оценка доступности оказания фармацевтической помощи населению города Белгорода.

Материалы и методы.

Для достижения поставленной цели - изучение удовлетворенности населения оказанной ФП проводилось в аптечных организациях с помощью специально

составленной анкеты. Разработана концепция исследования, состоящая из двух этапов. Первый этап-формирование социально-демографических характеристик потребителя товаров аптечного ассортимента, второй-изучение качества оказания фармацевтических услуг. Объектами исследования явились 100 анкет посетителей аптечной сети «Таблеточка». Разработана оригинальная анкета, состоящая из 20 вопросов. Методы исследования: контент-анализ; социологические (анкетирования).

Результаты. В Белгородской области функционируют 396 частных аптечных организаций (216 юридических лиц, 180 индивидуальных предпринимателей), 88 государственных учреждений, имеющих лицензию на фармацевтическую деятельность. Непосредственно в Белгороде осуществляют фармацевтическую деятельность 280 аптек разной формы собственности на территории равной 153 км². Услуги розничной торговли лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами в области осуществляют аптечные учреждения, к которым относятся аптеки, в том числе аптеки учреждений здравоохранения, а также аптечные пункты, аптечные киоски. В связи с растущим спросом рынок услуг данного вида динамично развивается. На один квадратный километр приходится 1,83 аптеки, одна аптека обслуживает 1372 человека.

В настоящее время единственным документом, регламентирующим данные нормы, являются методические рекомендации Министерства Здравоохранения Российской Федерации №97/111 от 16 октября 1997 года «О принципах размещения фармацевтических (аптечных) организаций и нормативах развития сети аптек, обслуживающих население». Согласно нормативам развития сети аптек в городах с численностью населения свыше 100 тысяч до 500 тысяч жителей одна аптека должна обслуживать 13 тысяч человек.

Достаточно большое количество аптек принадлежит таким аптечным сетям как: «Мир лекарств», «Таблеточка», «Аптечный дом», «Аптека плюс», «Арника» и др.

По результатам анкетирования установлены социально-демографические характеристики исследуемой группы посетителей аптечной сети «Таблеточка».

Таблица 1

Социально-демографическая структура респондентов

Table 1

Socio-demographic structure of respondents

Признак	Градации признаков	Доля респондентов, %
Пол	мужской	15
	женский	85
	всего	100
Возраст	18-29	14,7
	30-44	51,8
	45-59	29,3
	60-74	2,5
	75-89	1,7
	всего	100

Таким образом, среди анкетированных преобладают респонденты женского пола, по возрастному признаку - лица от 30 до 44 лет. Выявлено, что состоят в браке - 63,4% опрошенных, разведены- 23,8%, никогда в браке не состояли - 12,8%. Имеют высшее образование большинство опрошенных - 54,7 %, среднее специальное – 22,2 %, неоконченное высшее и неоконченное среднее – 17,8 % и 5,3 % соответственно. Проживают в городских условиях 83,2% респондентов, в сельской местности - 16,8%, что также соответствует российским данным. Среди них работающие составили -59,4%, пенсионеры – 21,9%, студенты -10,6%, безработные – 8,1% .

В аптечной сети «Таблеточка» только традиционные аптеки с закрытой выкладкой товара в торговом зале, такие аптеки предпочитают 73,5% посетителей, с открытой выкладкой -26,5%.

Причиной выбора аптеки посетители указывают на то, что проживают рядом- 44,3%, работают рядом -26,8% анкетированных, совершают другие покупки в районе аптеки -

22,9%, случайно зашедшие покупатели -6% опрошенных.

Установлено, что посещают аптеку три раза в месяц и более – 48,7% респондентов, два раза в месяц- 35,6%, не чаще одного раза в месяц – 15,7%, причем установлено, что посетители аптеки в той или иной степени склонны к незапланированным покупкам, так после консультации с провизором совершают их 52,9% посетителей, благодаря правильному мерчендайзингу в аптеке склоняются к покупке 28,3% покупателей, после прочтения информации на стендах – 13,4%, совершения покупки впереди стоящего покупателя – 5,4% от общего числа незапланированных покупок.

По результатам опроса выяснено, что респонденты чаще всего обращаются за лекарственными препаратами (ЛП) – 61,7%, за медицинскими изделиями- 11,5%, за средствами личной гигиены – 8,4%, желают приобрести биологически активные добавки – 12,3% анкетированных, косметические средства – 6,1% покупателей.

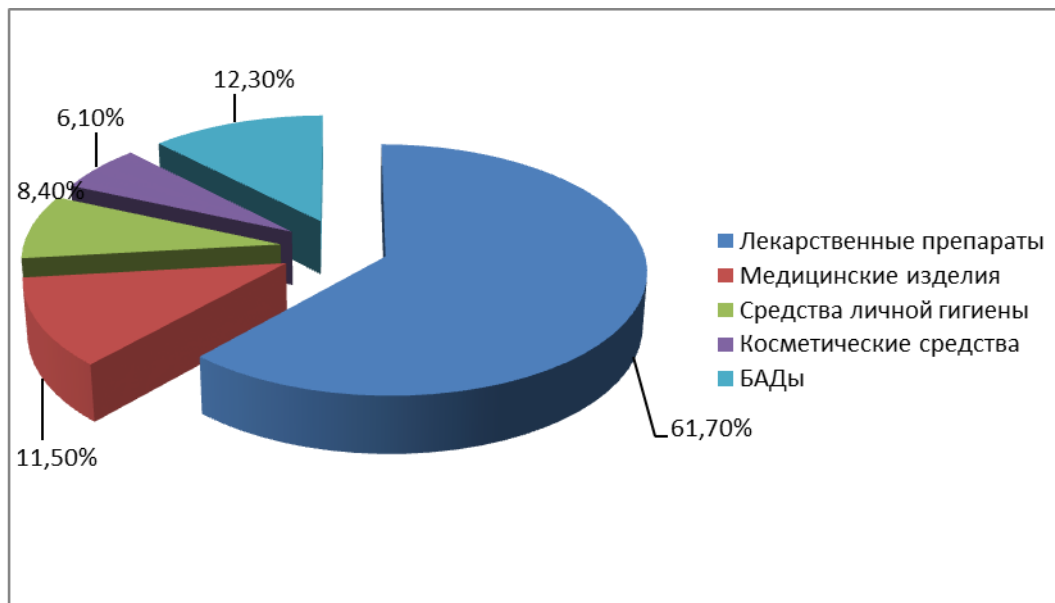


Рис.1. Распределение категории покупки в аптеке, %
Fig. 1. The distribution of categories of purchase in pharmacies %

Анализ анкетирования выявил, что почти каждый второй респондент удовлетворен оказываемой в аптеке фармацевтической помощью (56%), частично удовлетворены – 31,6% респондентов, не удовлетворены – 13,4%.

Однако не устраивают цены на товары (71,2%) опрошенных, не нравится качество обслуживания в аптечных организациях (64,5%) респондентов.

При рассмотрении причин неудовлетворенности фармацевтической

помощью установлено, что встречались с грубым отношением к себе 69,2% опрошенных, сталкивались с непрофессионализмом сотрудников 21,7%, с бестактностью – 9,1% респондентов. Анализируя качества, присущие сотрудникам аптеки, влияющие на лояльность посетителей, установлено, что тактичность и доброжелательность являются самыми ожидаемыми качествами аптечных работников.

Качества, необходимые сотруднику аптек, по мнению респондентов

Таблица 2

Qualities needed by pharmacists, according to respondents

Table 2

Качества	Количество ответов
Доброжелательность	80
Тактичность	82
Терпимость	52
Профессиональные знания	47
Грамотность	25
Приветливость	7

Таким образом, каждый второй респондент удовлетворен оказываемой в аптеке фармацевтической помощью (56%). Причинами же неудовлетворенности фармацевтической помощью в аптеке стали: получение неполной информации от фармацевтического специалиста о хранении препарата -57%; не получили никакой информации -11%. Каждый четвертый респондент выказал недовольство не правильно

выданной сдачи и невыдачей чека, встречались с грубым отношением к себе 69,2% посетителей.

Нормативы расчетов размещения аптечных организаций в данное время отсутствуют, и каждый субъект федерации самостоятельно решает вопросы регулирования количества аптечных организаций и качества оказания фармацевтической помощи.

Литература

1. Абдуразаков Р.В., Солонинина А.В. Роль фармацевта и фармацевтическая помощь в системе здравоохранения // Сборник материалов 2-ой Российско-китайской научной конференции по фармакологии «Фундаментальная фармакология и фармация - клинической практики». Пермь: ГОУ ВПО ПГФА, 2010. С. 149-150.
2. Борисова Т.Б. Аптечная сеть в рыночных условиях // Фармацевтический вестник. 2013. №13. С. 2-3.
3. Бидарова Ф.Н., Андреева И.Н. Разработка системы оценки качества фармацевтических услуг на региональном уровне // Владикавказский медико-биологический вестник. 2010. №17. С. 23-27.
4. Глембоцкая Г.Т., Маскаева А.Р. Концепция фармацевтической помощи: реалии и перспективы // Новая аптека. 2011. №5. С. 11-14.
5. Лидер М.Б. Исследование территориальных особенностей доступности фармацевтической помощи населению: дис. канд. фарм. наук. Томск, 2012. – 150 с.
6. Мошкова Л.В., Зверева Е.С., Левитская И.А., Подгорбунских Н.И. Методика количественной оценки фармацевтической помощи населению и рекомендации по её повышению // Вестник фармации. 2010. №3. С.90-95.
7. Музыра Ю.А., Леонов В.П. Фармацевтическая экономика – инструмент управления фармацевтической помощью // Экономический вестник фармации. 2011. №1. С. 52-59.
8. Солонинина А.В. Роль фармацевта, реализация роли фармацевта через законодательство, регулирование и обучение // Московские аптеки. 2011. №9. С. 12-13.

References

1. Abdurazakov R.V., Soloninina A.V. The Role of Pharmacist and Pharmaceutical Care in the Health System // Materials of 2nd Russian-Chinese scientific conference on pharmacology "Fundamental pharmacology and pharmacy - clinical practice". Perm: GOU VPO PGFA, 2010. Pp.149-150.
2. Borisova T.B., Pharmacy Chain in Market Conditions // Pharmaceutical Bulletin. 2013. №13. Pp. 2-3.
3. Bedarova F.N., Andreeva I.N. Development of a System for Assessing the Quality of Pharmaceutical Services at the Regional Level // Vladikavkaz biomedical journal. 2010. N17. Pp. 23-27.
4. Glembockaya G.T., Maskaeva R.A. The Concept of Pharmaceutical Care: Realities and Prospects // New pharmacy. 2011. №5. Pp. 11-14.
5. Lider M.B. Analysis of Territorial Specifics of Availability of Pharmaceutical Care to the Population. Dis. ... cand. Pharm. Sciences. Tomsk, 2012. 150 p.
6. Moshkova V.L., Zvereva E.S., Levitskaya I.A., Podgorbunskih N.I. Methods of Quantitative Assessment of Pharmaceutical Population and Recommendations for its Improvement // Bulletin of pharmacy. 2010. N3. Pp. 90-95.
7. Muzira Yu.A., Leonov V.P. Pharmaceutical Economics – a Tool of Management of the Pharmaceutical Care // Economic Bulletin of Pharmaceutics. 2011. № 1. Pp. 52-59.
8. Soloninina A.V. The Role of the Pharmacist, Realization of the Role of the Pharmacist through the Laws, Regulation and Education // Moscow pharmacies. 2011. N9. Pp. 12-13.