

Директор издательства — Татьяна Кабанец
Медицинский редактор — Владимир Мороз, д. мед. наук
Выпускающий редактор — Мирослава Еременко
Корректор — Наталья Парфеновник
Дизайн — Любовь Шведенко

Отдел рекламы:
Алексей Голоскоков
Мирослава Еременко
Руслан Кулешов
Инна Мелюхова
Яна Стогний
Анна Швидько

Печать
Типография ООО «Издательский Дом
«Вокруг цвета»
г. Харьков, пр. Гагарина, 20, оф. 2319,
тел. 754-55-13

Учредитель ЧП «Фармитэк»
Регистрационное свидетельство КВ № 9415
от 15 декабря 2004 г.

Материалы, публикуемые на правах рекламы, обозначены
значком ■■■■

За достоверность информации в публикациях ответствен-
ность несут авторы статей. Ответственность за достоверность
сведений в рекламе несет рекламодатель.

Перепечатка только с письменного разрешения редакции.

РЕДАКЦИОННЫЙ СОВЕТ

Березняков И. Г.	доктор мед. наук, профессор (Харьков)
Волянский Ю. Л.	доктор мед. наук, профессор (Харьков)
Георгиевский В. П.	чл.-корр. НАНУ, доктор фарм. наук, профессор (Харьков)
Громовик Б. П.	доктор фарм. наук, профессор (Одесса)
Захараш М. П.	доктор мед. наук, профессор (Киев)
Зулянец И. А.	доктор мед. наук, профессор (Харьков)
Ляпунов Н. А.	доктор фарм. наук, профессор (Харьков)
Миушко З. Н.	доктор фарм. наук, профессор (Харьков)
Немченко А. С.	доктор фарм. наук, профессор (Харьков)
Толочко В. М.	доктор фарм. наук, профессор (Харьков)
Усенко В. А.	магистр упр. международным бизнесом (Киев)
Черных В. П.	чл.-корр. НАНУ, доктор фарм. наук, доктор хим. наук, профессор

ПОДПИСНЫЕ ИНДЕКСЫ:

в каталоге «Укрпочта» — 22633
в каталоге «Роспечать» — 95386

Периодичность издания — 2 номера в месяц
Издается с февраля 1996 г.

Адрес редакции: 61166, г. Харьков, пр. Ленина, 40

Для корреспонденции 61166, Харьков-166, а/я 4163
Тел./факс (057) 714-13-70, 714-13-60

E-mail

chief_editor@megapolis.kharkov.ua
contact_miroslava@ukr.net

WWW

http://www.provisor.com.ua

Реквизиты

ЧП «Фармитэк» р/с № 26003000120365
в «Украсимбанке»
г. Харькова МФО 351618 Код ОКПО 22692263

© «Фармитэк», Харьков, 2009
Подписано в печать 14.08.2009 г.
Формат 60/90/8. Печать офсетная.

ФАРМАЦИЯ СЕГОДНЯ

- 2 Підсумки роботи Державної інспекції з контролю якості лікарських засобів за I півріччя 2009 року

СОБЫТИЯ

- 4 Вектор развития фармацевтической отрасли — страны СНГ

МИРОВОЙ ФАРМРЫНОК

- 5 Новая структура мирового фармацевтического рынка

МАРКЕТИНГ

- 7 Модель компетенций провизора аптеки

МЕЖДУНАРОДНАЯ МЕДИЦИНА

- 10 Доступ к недорогим основным лекарственным средствам

ФАРМАЛГОРИТМ

- 16 Противогрибковые средства для местного применения

МЕДИЦИНСКАЯ НАУКА — ПРАКТИКЕ

- 18 Потребность в новых препаратах вынуждает искать новые подходы

- 21 Новости

ФИТОТЕРАПИЯ

- 22 Варикозное расширение вен нижних конечностей. Лечение травами

БЕЗОПАСНОСТЬ ЛЕКАРСТВ

- 25 Новости

ОБЗОР

- 26 Обзор медицинской прессы

ФЕЛИЦАТА

- 29 ПРЕЛАКСАН: безопасность без привыкания

IT-ТЕХНОЛОГИИ

- 30 Интернет и свобода

МАРКЕТИНГ

- 32 Рекламные листовки аптек — это больше чем реклама



МОДЕЛЬ КОМПЕТЕНЦИЙ ПРОВИЗОРА АПТЕКИ

В. М. ТОЛОЧКО, д-р фарм. наук, проф., Л. В. ГАЛИЙ, канд. фарм. наук, доц.
Институт повышения квалификации специалистов фармации НФаУ

Управление персоналом фармацевтических организаций в сложных условиях рыночной конкуренции, экономической и социальной напряженности в обществе целесообразно нацеливать на максимальное развитие у специалистов фармацевтической компетенции (совокупности личностных характеристик, которая позволяет работнику эффективно выполнять профессиональные задачи и обязанности)

В предыдущей публикации (см. Провизор, 2009, № 10) мы начали знакомить читателей с собственными исследованиями по изучению компетенций специалистов фармации [6]. Эта статья продолжает тематику управления персоналом на основе компетенций и представляет разработанную нами модель компетенций одной из ключевых должностей в фармации — провизора аптеки.

Напомним, что модель компетенций определенной должности, помимо установленного перечня компетенций (дифференцирующих и пороговых), предусматривает разработку оценочной шкалы для каждой из выявленных компетенций [1,3,4,8,9].

Итак, основополагающими компетенциями провизора аптеки являются «межличностное понимание» и «ориентация на пациента». Эти компетенции отнесены нами к единому кластеру (классу) — «Помощь и обслуживание пациента», поскольку их объединяет общий социальный мотив —

аффилиация, т.е. альтруистическая заинтересованность в общении с другими людьми.

Компетенция «межличностное понимание» проявляется через восприятие настроения пациента, понимание глубоких причин, моделей его поведения или возможных проблем, прогнозирование и готовность провизора аптеки к возникновению специфических поведенческих реакций со стороны пациента. Компетенция «межличностное понимание» тесно связана с компетенцией «ориентация на пациента», проявляя которую, провизор сосредотачивает внимание не только на понимании мыслей, эмоций и чувств пациента, но и на его потребностях.

Индикаторы поведения, которые характеризуют различные уровни развития дифференцирующих компетенций провизора аптеки, приведены в табл. 1.

Еще две компетенции провизора аптеки — «способность оказывать влияние» и «построение взаимоотношений» — относятся к клас-

теру «Влияние на окружающих». Эти компетенции объединяются в общий кластер благодаря наличию у работника определенной потребности во власти, но власти социально-эффективной, т.е. не для удовлетворения собственных интересов, а для решения задач и выполнения миссии фармацевтической организации. Напротив, жесткая конкуренция между сотрудниками или желание провизора аптеки оказывать влияние только в личных целях характеризует неудовлетворительный уровень развития компетенций этого кластера.

Признаками поведения, которые характерны компетенции «способность оказывать влияние», являются использование провизором во время разговора с пациентом конкретных примеров, оперирование цифрами и данными. Также это может быть предоставление или удержание определенной информации с целью оказания влияния на пациента. Учитывая, что характер фармацевтической помощи всегда базируется на этических нормах и прин-



Таблица 1. Оценочная шкала дифференцирующих компетенций провизора аптеки

Компетенция	Индикаторы поведения работника, соответствующие уровню развития компетенции				
	Неудовлетворительный уровень	Ниже ожидаемого	Ожидаемый уровень	Выше ожидаемого	Выдающийся уровень
Межличностное понимание	Не понимает чувств, настроения или действий пациента. Объясняет его поведение социокультурными, национальными, возрастными или гендерными стереотипами. Не сочувствует или проявляет неуважение к пациенту	Не проявляет явного непонимания или неуважения к пациенту, однако не предпринимает попыток к активному слушанию	Прилагает усилия и активно слушает пациента. Поощряет его к открытому разговору. Понимает эмоции пациента	Понимает невысказанные мысли и чувства пациента. Прогнозирует и проявляет готовность к определенным специфическим поведенческим реакциям со стороны пациента. Является для него хорошим собеседником	Понимает причины скрытых и глубоких переживаний пациента, его тревоги и волнения. Помогает пациенту справиться с выявленными проблемами
Ориентация на пациента	Игнорирует потребности пациента. Не идентифицирует симптоматический процесс. Проявляет неадекватную реакцию на жалобы	Идентифицирует потребности пациента (вопросы, жалобы). Поддерживает коммуникативный процесс. Проявляет адекватное отношение к пациенту	Идентифицирует коммуникативный процесс. Удовлетворяет потребности пациента. Стремится выявить скрытые потребности пациента. Разрешает сложные ситуации в работе с пациентами	Прилагает консультативную помощь при решении проблем пациента. Защищает интересы пациента и его семью	Сопоставляет жалобы пациента с его историей болезни. Пользуется его полным доверием. Может оказывать помощь в решении проблем и состоянии здоровья пациента в долгосрочной перспективе
Фармацевтическая экспертиза	Избегает или препятствует пополнению профессиональных знаний и умений, распространению новых технологий	Не проявляет интерес к пополнению профессиональных знаний, однако не препятствует распространению новых знаний и технологий	Является экспертом по вопросам фармации для пациента. Активно поддерживает актуальность профессиональных знаний и умений, самостоятельно их расширяет	Является экспертом по вопросам фармации для сотрудников фармацевтической организации. Играет роль профессионального консультанта и наставника для своих коллег	Прилагает значительные усилия к усвоению новых знаний и умений. Принимает участие в научно-практических конференциях, является автором публикаций в профессиональных изданиях
Самоконтроль	Теряет контроль над поведением. Проявляет негативное эмоциональное состояние по отношению к пациентам и коллегам	Избегает пациентов или ситуаций, которые провоцируют негативные эмоции	Противостоит искушению проявить импульсивное поведение, контролирует собственные эмоции во время конфликта	Спокойно реагирует на стрессовые ситуации. Использует техники управления поведением во время конфликта	Конструктивно реагирует и управляет стрессовой ситуацией. Помогает окружающим выйти из стресса
Забота о порядке, качестве и аккуратности	Игнорирует порядок в работе. Не поддерживает чистоту в аптеке. Не поддерживает порядок в документах	Поддерживает порядок на рабочем месте, но недостаточно контролирует выполнение своей работы	Организовывает рабочее место. Тщательно контролирует выполнение должностных обязанностей	Контролирует работу коллег. Работает по стандартным операционным процедурам. Создает или совершенствует информационные системы в организации	
Способность оказывать влияние	Заставляет пациента осуществить выбор определенной (как правило, самой дорогой) схемы лечения. Хочет удовлетворить собственные интересы, не обращая внимания на интересы и реальные потребности пациента	Не проявляет попыток уговорить, убедить или повлиять на пациента	Проявляет намерение повлиять или уговорить пациента с целью выбора определенной схемы лечения. Использует прямые методы влияния: приводит примеры, оперирует цифрами и фактами	Предоставляет адаптированную к уровню и интересам конкретного пациента информацию о выборе лекарственных средств и возможных схемах лечения. В случае необходимости приводит сложные, поэтапные аргументы или пользуется поддержкой эксперта (заведующего аптекой, врача)	



ципах, для оценки этой компетенции выдающийся уровень развития не предусмотрен.

Компетенция «построение взаимоотношений» проявляется посредством стремления провизора аптеки к осуществлению внутренних и внешних коммуникаций в организационных целях. Признаками поведения, демонстрирующими развитие этой компетенции, являются осознанная работа по построению взаимоотношений с партнерами фармацевтической организации, обмен с ними личной информацией, построение профессиональной сети связей. Поскольку эта компетенция является пороговой, то ее оценочная шкала состоит только из двух уровней: ниже ожидаемого и ожидаемого (см. табл. 2).

К когнитивным компетенциям провизора аптеки, основой которых является мотив познания, относятся «фармацевтическая экспертиза» и «аналитическое мышление».

В оценочной шкале компетенции «фармацевтическая экспертиза» целесообразно выделять как глубину, так и характер ее приобретения и расширения. Так, примерами поведения, которые присущи специалистам фармации, владеющими экспертными знаниями, являются определенные действия с целью сохранения их актуальности (прохождение курсов повышения квалификации, самообучение, выполнение роли наставника, в том числе во время студенческой производственной практики).

Еще одной когнитивной компетенцией, но компетенцией порого-

вой, является «аналитическое мышление». Оно включает способность специалиста фармации разложить определенную ситуацию, требующую предоставления фармацевтической помощи, на отдельные части. Провести сравнение отдельных частей и аспектов такой ситуации, определить причинные отношения и рационально расставить приоритеты (симптоматика и диагностика состояния здоровья пациента, определение возможности осуществления самолечения, выбор фармакотерапевтической группы лекарственных средств).

Помимо компетенций трех рассмотренных кластеров («Помощь и обслуживание пациента», «Влияние на окружающих», когнитивные), модель компетенций провизора аптеки также включает компетенции «самоконтроль», «забота о порядке, качестве и аккуратности» и «командная работа и сотрудничество».

Компетенция «самоконтроль» характеризует эффективность провизора аптеки как личности. Другими словами, она отражает определенный уровень развития и зрелости его личности по отношению к окружающим и работе. Признаками поведения, демонстрирующими наличие и развитие этой компетенции, являются сдерживание собственного импульсивного поведения, сохранение спокойствия во время стресса, поиск конструктивного выхода из стрессовых ситуаций.

Компетенция «забота о порядке, качестве и аккуратности» проявляется провизором аптеки через под-

ержание порядка на собственном рабочем месте, а также посредством осуществления контроля качества предоставления фармацевтической помощи пациенту. Примерами поведения, демонстрирующими развитие этой компетенции, являются контроль и перепроверка работы (правильности оформления рецептурных бланков, срока действия рецепта, совместимости ингредиентов, соответствия дозировки возрасту пациента, пересчет денег в кассе).

«Командная работа и сотрудничество» — это пороговая компетенция провизора аптеки. Она проявляется в стремлении работника фармацевтической организации быть частью единой команды, совместно работать, а также она противостоит внутренней конкуренции. Примерами поведения, которые характеризуют развитие компетенции «командная работа и сотрудничество» у провизора аптеки, являются предоставление и обмен с коллегами служебной информацией, отстаивание командных интересов, поддержка и позитивные ожидания по отношению к коллегам.

Таким образом, модель компетенций провизора аптеки целесообразно рассматривать как стандарт профессиональной деятельности специалистов, занимающих соответствующую фармацевтическую должность.

Список литературы — на сайте www.provisor.com.ua

Таблица 2. Оценочная шкала пороговых компетенций провизора аптеки

Компетенция	Индикаторы поведения работника, соответствующие уровню развития компетенции	
	Ниже ожидаемого	Ожидаемый уровень
Построение взаимоотношений	Избегает от контактов и социального взаимодействия	Ищет выходы в работе контакты и общение. Осознанно устанавливает контакты и устанавливает взаимоотношения с коллегами в фармацевтической организации аптеки, инициирует контакты, взаимовыгодные.
Аналитическое мышление		
Командная работа и сотрудничество	Не сотрудничает с коллегами. Противостоит и разрушает команду, вызывает проблемы в командной работе	Охотно сотрудничает с коллегами. Выполняет свою часть командной работы. Поддерживает коллег