

**СОЦІАЛЬНА ФАРМАЦІЯ:
ДОСЛІДЖЕННЯ МОРАЛЬНО-ЕТИЧНИХ ПРИНЦИПІВ
У ПРАКТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦЯ ФАРМАЦІЇ**

Малініна Н.Г.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків, Україна

malinina_nata@ukr.net

Вступ. Сьогодні в Україні відповідно до міжнародних вимог активно впроваджуються принципи Належної фармацевтичної практики. Так, на VII Національному з'їзді фармацевтів України (15-17 вересня 2010 р.) у Харкові затверджено Етичний кодекс фармацевтичних працівників України. Кодекс спрямований на захист гідності та права людини, на охорону здоров'я і визначає етичні норми професійної поведінки та відповідальності, які мають бути взірцевим керівництвом для провізорів і фармацевтів у їхніх взаємовідносинах із суспільством в умовах формування ринкових відносин, коли зростають роль та вагомість фармацевтичної професії. Тому важливим для фахівця фармації є знання основ та принципів етичної поведінки в аптечному закладі, а також професійної моральності як базисного елемента в їх майбутній професії.

Метою роботи стало дослідження морально-етичних принципів у практичній діяльності фахівця фармації.

Методики дослідження. Нормативно-правові та інструктивно-методичні документи, які регулюють морально-етичні принципи фахівця фармації в їх практичній діяльності з використанням нормативно-правового, документального та системного аналізу.

Основний матеріал дослідження. Для оцінки значення морально-етичних норм, етики та деонтології в аптечному закладі ТОВ «ФК М.», м. Харків (далі – аптечний заклад) було проведено анкетування 30 респондентів, які постійно відвідують аптечний заклад.

Результати анкетування свідчать проте, що майже 50,0% респондентів повністю згодні зі визначенням: «Фармацевт – обличчя аптеки»; у (40,0%) респондентів, виникли сумніви щодо даного висловлювання, а 10,0% взагалі вважають, що це ніяк не впливає на роботу аптечного закладу.

Встановлено, що споживачі при виборі лікарських засобів найбільше довіряють фахівцям медицини та фармації (65,0%), а й найменше – рекламі (35,0%).

Досліджено, що з основних проблем, які виникають в аптечному закладі респонденти відмітили: ♦ черги (80,0%); ♦ відсутність необхідних лікарських засобів (90,0%); ♦ місце розташування та графік роботи (15,0%). Конфліктні ситуації в аптечному закладі виникають унаслідок високих цін та відсутності лікарських засобів (90,0%) та 10,0 % щодо вини персоналу аптечного закладу (наприклад, агресивність при відповіді на активні заперечення).

Респонденти вважають, що найважливішими рисами для фахівця фармації є: ♦ надання висококваліфікованої, якісної, доступної та своєчасної фармацевтичної допомоги; ♦ уміння з повагою ставитись до кожного споживача з позицій індивідуального підходу; ♦ володіння психологічними навичками у спілкуванні з пацієнтами для досягнення довіри та взаєморозуміння; ♦ відкрите, чесне та об'єктивне відношення до споживача, не використовуючи в особистих інтересах або в інтересах аптечного закладу необізнаність і непоінформованість щодо лікарського засобу; ♦ надання інформацію про лікарський засіб, а саме: про спосіб, термін та частоту застосування; протипоказання; побічні ефекти; умови зберігання; взаємодію з іншими лікарськими засобами; алкоголем; продуктами харчування тощо.

Наступним етапом дослідження стало опитування респондентів щодо якості телефонних консультацій фахівцями фармації (табл. 1).

Оцінка телефонної консультації

Критерії	Середній бал
Чи швидко Вам відповіли на дзвінок?	2,5
Чи привіталися з Вами?	5,0
Чи представився фахівець фармації?	3,5
Чи ввічливо і тактовно до Вас зверталися?	4,8
Чи відповіли на всі Ваші питання?	4,7
Чи замовили Вам за необхідності потрібні ліки?	4,8
Чи записали Ваші контактні дані та ім'я при оформленні замовлення?	4,9
Оцініть телефонну консультацію від 1 до 5 балів. – Середній бал = 4,3	

Як видно з табл. 1 аптечний заклад отримав високі оцінки щодо телефонної консультації (4,3). Однак, найменші бали набрали: 1) швидкість відповіді на телефонні дзвінок (2,5) – це пов'язано з великою перевантаженістю в час-пік телефонної лінії та зайнятістю фахівців фармації; 2) провізори та фармацевти рідка представляються при телефонних дзвінках (3,5).

Далі було проведено опитування респондентів за показниками роботи в аптечному закладі (табл. 2).

Оцінка роботи фахівців фармації в аптечному закладі

Критерії	Середній бал
Швидкість обслуговування	3,7
Професіоналізм обслуговування	5,0
Привітність персоналу	4,8
Естетичний вигляд	4,0
Етичність поведінки	5,0
Повнота задоволення потреби	4,0
Особистий підхід фахівця фармації до вирішення проблеми кожного споживача	4,9
Оцініть роботу фахівця фармації від 1 до 5 балів. – Середній бал = 4,5	

За результатами табл. 2 встановлено, що фахівці фармації отримали високий середній бал 4,5 за обслуговування в торговому залі. Найвищі бали фахівці отримали за показниками «професіоналізм обслуговування» (5,0) та «етичність поведінки» (5,0); найнижчі бали – «швидкість обслуговування» (3,7).

Отже, проаналізувавши відповіді респондентів з'ясовано, що для збільшення задоволення споживачів в аптечному закладі необхідно: ♦ виділити додатковий телефон для замовлень; ♦ автоматизувати систему індивідуальних замовлень; ♦ виділити додатковий касовий апарат для зменшення черг; ♦ провести тренінги для фахівців фармації щодо поведінки в конфліктних ситуаціях.

Досліджено, що конфліктні ситуації, які трапляються в професійній діяльності фахівців фармації, можуть бути результатом недостатнього володіння, вміннями та навичками спілкування, відсутністю співчуття до відвідувача аптечного закладу, невмінням уважно слухати та ін. Грубість і роздратованість споживачів аптечного закладу, викликані станом здоров'я, фахівці фармації зазвичай сприймають на власний рахунок і відповідно на це реагують. Таким чином, виникають конфлікти, що призводять до формування морально-психологічних проблем (стресів, дратівливості, неврозів, депресії). Всі ці фактори впливає на професійну діяльність та нервово-психологічний стан як фахівця фармації, так і споживача.

Встановлено, що основними напрямками підвищення ефективності роботи в аптечному закладі є: ♦ підвищення культурно-технічного рівня фахівців фармації аптечного закладу та підготовки та перепідготовки висококваліфікованих кадрів; ♦ поліпшення організації та обслуговування робочих місць; ♦ покращання умов праці, розроблення оптимальних режимів праці, відпочинку; ♦ удосконалення трудової дисципліни, підвищення рівня творчої активності фахівців фармації.

Висновки. Результати анкетування показали, що 50% опитаних респондентів згодні зі висловлюванням, що «Фармацевт – обличчя аптеки». Щодо вибору лікарських засобів споживачі найбільше довіряють лікарям та

фахівця фармації (65,0%). Стосовно конфліктних ситуацій, які виникають в аптечному закладі споживачі відмітили: ♦ черги (80,0%); ♦ відсутність необхідних лікарських засобів та високі ціни (90,0%); ♦ місце розташування і графік роботи (15,0%); ♦ недоліки фахівців фармації – 10,0 %. Однак, респонденти відмітили, що найважливішими рисами для фахівця фармації є ♦ надання висококваліфікованої, якісної, доступної та своєчасної фармацевтичної допомоги; ♦ уміння з повагою ставитись до кожного споживача з позицій індивідуального підходу; ♦ володіння психологічними навичками у спілкуванні з пацієнтами щодо досягнення довіри та взаєморозуміння; ♦ відкрите, чесне та об'єктивне відношення до споживача, не використовуючи в особистих інтересах або в інтересах аптечного закладу некомпетентність та непоінформованість споживача про лікарський засіб; ♦ надання інформацію про лікарський засіб (спосіб, термін та частоту застосування, протипоказання, побічні ефекти, умови зберігання, взаємодію з іншими лікарськими засобами, алкоголем, продуктами харчування тощо). Взагалі аптечний заклад отримав високі бали щодо телефонної консультації (4,3) та роботи фахівців фармації (4,5).

Таким чином, проведено дослідження морально-етичних принципів у практичній діяльності фахівця фармації з позиції соціальної фармації.

ІНФОРМАЦІЙНО-ЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВЗАЄМОДІЇ СІМЕЙНОГО ЛІКАРЯ З ПАЦІЄНТОМ

Мнушко З.М., Парфьонова І.І., Рогова О.Г.

Харківська медична академія післядипломної освіти, м. Харків, Україна

manage.sm@med.edu.ua

Порівняльні результати соціологічних досліджень стосовно оцінки роботи лікарів загальної практики в Україні, Норвегії, Данії, Германії свідчать про те, що найбільший розрив на користь європейських країн має місце за