

- практичне впровадження нових форм реалізації лікарських засобів (ЛЗ) на селі, зокрема – електронної торгівлі, реалізації ЛЗ поштою, продаж ЛЗ через фармацевтичні маркети;
- відкриття аптек, що підпорядковуються безпосередньо фондам обов'язкового медичного страхування з метою підвищення ефективності фармацевтичного забезпечення соціально-вразливих верств населення, зокрема сільських мешканців.

З огляду на вищезазначене, необхідно відмітити, що до сучасних особливостей фармацевтичного забезпечення сільського населення в європейських країнах відноситься забезпечення високого рівня фізичної та економічної доступності населення до ЛЗ, шляхом активного розвитку аптечної мережі державної форми власності та аптечних закладів страхових фондів.

Таким чином, враховуючи міжнародний досвід та економічну недоцільність відкриття аптечних закладів у сільській місцевості за сучасних умов, одним із першочергових завдань держави є створення та впровадження нових форм та механізмів фармацевтичного забезпечення населення, а також сприятливих соціально-економічних умов розвитку сільських аптечних організацій.

Макарова О.Є., Груздова Т.Г.

Національний фармацевтичний університет, Харків, Україна

Забезпечення якості обслуговування відвідувачів аптечного закладу на прикладі аптеки ПФ «Гамма-55»

magnoliaolga@rambler.ru

На сьогодні матеріальний успіх кожного підприємства, що здійснює реалізацію товару, значною мірою залежить від задоволеності споживачів. Вітчизняний фармацевтичний ринок характеризується стрімким розвитком та зростанням попиту на лікарські засоби, незважаючи на ріст цін. Відбувається постійне розширення роздрібно-аптечної мережі, та як наслідок – загострення конкуренції. У таких умовах повинна приділятися належна увага підвищенню ефективності роботи зі споживачами, виникає об'єктивна необхідність поглибленого вивчення питань, пов'язаних із якістю обслуговування споживачів як важливого фактору побудови позитивного іміджу аптечного закладу. Усі суб'єкти фармацевтичного ринку поряд з дотриманням вимог діючого законодавства та підзаконних нормативних документів, що регламентують фармацевтичну діяльність, повинні чітко дотримуватись також етичних норм і правил

фармацевтичного обслуговування населення та надання послуг. Значний вплив на психологію поведінки не тільки працівників аптеки, але й відвідувачів, виявляє стиль обслуговування. Максимальне задоволення очікувань та вимог відвідувачів аптеки виявляє позитивний вплив на рівень конкурентоспроможності фірми. У роботі аптеки неможливо обійтись без принципу менеджменту якості «Орієнтація на споживача». Такі заходи як фармацевтичний маркетинг та мерчандайзинг вже давно не є конкурентною перевагою аптеки – на сьогодні це традиційні методи роботи більшості аптечних закладів. Тому знання психологічних особливостей продажів, уміння застосовувати ці знання на практиці може стати новою конкурентною перевагою аптеки, більш ефективно задовольняти потреби клієнта, а отже – підвищити якість обслуговування відвідувачів аптеки за рахунок орієнтації на психологію клієнта.

Нами проводився аналіз роботи співробітників аптеки ПФ «Гамма-55» та визначені фактори, в тому числі психологічні, що впливають на обсяги реалізацію товару аптекою. Досі в аптеці провізори з клієнтом не прощалися, а часто навіть не відповідали на його прощання. Також при зустрічі з клієнтом провізори аптеки першими не віталися, очікуючи ініціативи з боку покупця. Провізори не надавали досить вичерпної інформації про наявний товарний асортимент, про характеристики лікарських препаратів, внаслідок чого у відвідувачів могло скластися враження, що більшість провізорів недостатньо володіють фаховими знаннями. Обслуговування клієнтів в аптеці відбувалося швидко, але без виявлення до них лояльності. Більшість працівників аптеки звикли обмежуватися наявним спецодягом, але без головного убору та бейджика на халаті із зазначенням імені та прізвища.

Виявлені нами недоліки повинні бути враховані працівниками аптеки та виключені у подальшому, що дозволить підвищити якість обслуговування споживачів, а також збільшити обсяг реалізації фармацевтичної продукції. А це, у свою чергу, виявить позитивний вплив на конкурентне положення аптеки.

Також нами проаналізовані сучасні технології управління взаємовідносинами з клієнтами аптеки. Метою наших досліджень були: пошук шляхів підвищення якості обслуговування споживачів; покращення іміджу аптеки.

Розроблено та запропоновано комплекс рекомендацій щодо реалізації заходів з підвищення інформованості (реклама, мерчандайзинг) яка виявляє безпосередній вплив на підвищення якості обслуговування споживачів аптекою «Гамма-55». З урахуванням результатів анкетування розроблено алгоритм якісного обслуговування відвідувачів аптеки. Результати наших досліджень можуть бути використані аптекою, а також запропоновані до уваги усіх суб'єктів господарювання на фармацевтичному ринку

України, оскільки можуть підвищити ефективність діяльності аптеки за рахунок розширення кола прихильних задоволених клієнтів та збільшення обсягу продаж.

Матяшова Н.О., Яковлева Л.В.

Національний фармацевтичний університет, Харків, Україна

Порівняльний аналіз амбулаторного споживання антибактеріальних препаратів

feknfau@ukr.net

Вступ. Зростаюча стійкість збудників інфекцій до антибактеріальних препаратів (АБП) є глобальною проблемою і гострим питанням антимікробної терапії. У зв'язку з тим, що нерациональне застосування АБП призводить до розвитку антибіотикорезистентності, а отже до повної неефективності останніх, необхідно жорстко контролювати їх призначення.

Вивчення споживання різних груп АБП є одним з головних досліджень, які проводить кафедра фармакоелекономіки з використанням рекомендованої ВООЗ АТС/DDD-методології, яка застосовується для моніторингу споживання певних груп ЛЗ, які представляють особливий інтерес для суспільства з точки зору медичних, соціальних та економічних наслідків їх нерационального застосування, і дозволяє проводити тривалі дослідження на різних рівнях споживання препаратів.

Мета дослідження: проведення порівняльного аналізу амбулаторного споживання в Україні АБП групи пеніцилінів та розрахунок показника DDDs /1000 жителів/день (DID) за 2006-2014 роки.

Результати досліджень. На даний момент група пеніцилінів включає цілий ряд препаратів, які в залежності від джерел отримання, особливостей хімічної структури та антимікробної активності поділяються на природні та напівсинтетичні. Провідну позицію протягом усього періоду дослідження займали препарати з діючою речовиною «амоксицилін».

Найбільший пік споживання групи препаратів амоксициліну відзначений у 2007 р. і склав 1,78 DID, але у 2014 року він склав 1,37 DID. На другому місті знаходяться препарати на основі амоксициліну, захищеного клавулановою кислотою. Цей показник значно нижчий у порівнянні із звичайним амоксициліном, проте за результатами аналізу відзначена тенденція до зростання споживання з 0,31 у 2006 до 1,45 DID у 2012 р. Однак на 2014 рік показник склав 1,05 DID.