УДК 339.138: 658.64: 614.27

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ АПТЕЧНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ ШЛЯХОМ ДОТРИМАННЯ ВІДПОВІДНОСТІ ВСТАНОВЛЕНИМ СТАНДАРТАМ

Півень О.П., Ткаченко І.В., Шуванова О.В.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків, Україна

Вступ. Зважаючи на посилення конкуренції у роздрібному сегменті фармацевтичного ринку питання формування лояльності клієнтів до аптечних установ стає усе більш актуальним. Маючи на меті збільшення кількості лояльних клієнтів аптека повинна надавати якісні послуги із забезпечення населення лікарськими засобами та іншими товарами аптечного асортименту. Саме якість послуг є одним з найбільш складних для оцінювання параметрів діяльності аптеки.

Мета дослідження. Метою нашого дослідження є вивчення методичних підходів до оцінки поняття «якість послуг» та методів його визначення.

Методи дослідження. Основні методи дослідження – системний, логічний та порівняльний аналізи.

Основні результати. Якість послуг можна визначити як сукупність особливостей, ознак і характеристик, що спираються на здатність послуги задовольнити заявлену або очікувану потребу клієнта (споживача). Для споживача важливо щоб послуга мала потрібні йому властивості.

Основними критеріями оцінки якості послуг з позиції споживачів є: надійність, доступність, репутація, безпека, чуйність персоналу, розуміння потреб споживачів, компетентність, ввічливість, комунікація (зрозумілість рекламних звернень), матеріальне сприйняття (зовнішній вигляд співробітників та приміщення, що створюють імідж підприємства) [1].

Сучасна концепція контролю якості на підприємствах відома як Тотальне управління якістю (англ. Total Quality Management, TQM) представляє якість як динамічну категорію, наполягаючи на безперервному вдосконаленні послуг з метою задоволення клієнтів при постійному скороченні витрат в загальному бюджеті підприємств. Ця концепція направлена на контроль якості спільних бізнес-процесів усередині підприємства і вимагає залучення всіх співробітників, незалежно від їхнього місця в ієрархії управління, до процесу контролю і управління якістю. У системі TQM застосовуються наступні 5 груп критеріїв для визначення якості: товарні характеристики, вимоги споживачів, важливість для споживача, технічні та суб’єктивні критерії.

У науковій літературі зустрічається і таке визначення: якість послуг – це відповідність наданих послуг очікуваним або встановленим стандартам. Стандарти, які застосовуються для оцінки якості послуг у різних галузях мають певні відмінності. З точки зору маркетингу, аптека є клієнторієнтованою і «сервісною» установою, тому необхідно приділяти особливу увагу дотриманню провізорами стандартів обслуговування клієнтів, наявність яких сприяє підвищенню ефективності діяльності підприємства [2]. Дотримання стандартів

якості послуг аптечними підприємствами забезпечується виконанням низки документів, які розроблені і прийняті як міжнародними організаціями, так і законотворчими органами України.

Так у 2006 році Всесвітньою організацією охорони здоров'я (ВООЗ) і Міжнародною федерацією фармацевтів (МФФ) була прийнята концепція «Фокус на допомозі пацієнтові». Прийняття цього документа було викликано появою нових тенденцій у фармацевтичній практиці, які полягають у відході від орієнтації на забезпечення ліками та зосередження на наданні фармацевтичної допомоги пацієнту. Ці зміни пов'язані з проблемами доступу до лікарських засобів гарантованої якості і їх раціональним використанням. У документі стверджується, що саме фармацевти мають можливість поліпшити терапевтичні результати і якість життя пацієнтів в рамках існуючих ресурсів [4].

В рамках проекту забезпечення якості, здійснюваного Центром гуманітарних наук м. Бетесда (США), розроблено чотири основні принципи, необхідні для забезпечення якості медичної допомоги: спрямованість на клієнта /пацієнта; фокус на системи і процеси; акцент на оцінку; орієнтованість на командну роботу. У документі наголошується, що практика фармацевтичної допомоги та її впровадження повинні підтримуватися і вдосконалюватися шляхом моніторування, проведення оцінок і поліпшення фармацевтичних видів діяльності [5].

У 2011 р. ВООЗ і МФФ прийняли нову редакцію спільної Настанови ВООЗ/МФФ «Належна аптечна практика: Стандарти якості аптечних послуг (GPP)», у якій закріплено вимоги до фармацевтів при: виготовленні, отриманні, зберіганні, розповсюдженні, застосуванні, відпуску і утилізації лікарських засобів і виробів медичного призначення, стандарти якості. Документ визначає належну аптечну практику (НАП) як діяльність, що відповідає потребам людей, які користуються послугами фармацевтів, щоб забезпечити оптимальну медичну допомогу на засадах доказової медицини [3].

У настанові зазначено, що першим завданням фармацевта повинно бути благополуччя пацієнтів. Це завдання досягається шляхом допомоги пацієнтам найкращим чином застосовувати лікарські засоби. Основні функції включають поставку медикаментів та інших медичних товарів гарантованої якості, надання відповідної інформації і консультації пацієнтів, введення ліків, при необхідності, і моніторинг ефекту лікарських засобів. Крім того, НАП вимагає, щоб невід'ємною частиною професійної діяльності фармацевта було сприяння раціональному та економічному призначенню, а також відпуску лікарських засобів, а також, щоб цілі кожного елемента аптечної послуги відповідали потребам пацієнта, були чітко визначені і ефективно доведені до відома всіх учасників.

Передбачається, що на основі положень НАП повинні бути встановлені мінімальні національні стандарти відповідно до основних ролей фармацевта:

- виготовлення, отримання, зберігання, безпека, розповсюдження, застосування, відпуск і утилізація виробів медичного призначення;
- забезпечення ефективного ведення медикаментозної терапії;

- підтримка і поліпшення професійної діяльності;
- сприяння підвищенню ефективності системи медичної допомоги і охорони здоров'я [4].

Згідно з цією рекомендацією в Україні Наказом МОЗ від 30.05.2013 р. №455 було затверджено настанову «Належна аптечна практика: стандарти якості аптечних послуг». Процес розробки національних стандартів триває.

Крім того, підприємства застосовують стандарти ISO. Безпосередньо до аптек має відношення стандарт ISO 9001 щодо споживач-орієнтованого підходу. Стандарт ISO 9001 регламентує процес підготовки і надання послуги, а також систему якості. Прийнято вважати, що досягнення необхідної якості можливо завдяки суворому слідуванню етапам процесів, описаних у стандарті.

Деякі аптечні підприємства, найчастіше – аптечні мережі, застосовують власні стандарти обслуговування, які стають елементом корпоративної культури. Такий стандарт можна представити у вигляді «визначних пам'яток»:

- увага до проблем клієнта, намагання допомогти у вирішенні проблеми;
- здатність адекватно (точно і доступно) передати інформацію споживачеві;
- доброзичливе і уважне відношення до клієнта;
- постійне прагнення до професійного зростання.

Висновки. Для забезпечення високої якості послуг аптечним підприємствам необхідно приділяти увагу основним критеріям якості послуг з позиції споживачів. Важливе місце у процесі забезпечення якості належить дотриманню низки стандартів, а саме, положень системи TQM, вимог Належної аптечної практики, стандартів ISO 9001, корпоративних стандартів підприємств тощо. Ступінь дотримання цих стандартів допомагає визначити рівень якості наданих підприємством послуг.

Список літератури

1. Котвіцька А. А. Дослідження маркетингових аспектів якості послуг як головного чинника конкурентоспроможності парфумерно-косметичних підприємств сфери послуг / А. А. Котвіцька, О. М. Вороніна. // Соціальна фармація в охороні здоров'я. – 2016. – Т. 2, №1. — С. 70–78.
2. Мнушко З. Н. Стандарты обслуживания — одна из форм обеспечения качества аптечного сервиса / З. Н. Мнушко, О. П. Абалова, И. В. Пестун // Провизор. — 2005. — №16 : . [Електронний ресурс]. — режим доступу: http://www.provisor.com.ua/archive/2005/N16/art_05.php
3. Належна аптечна практика: Стандарти якості аптечних послуг (Спільна настанова МФФ/ВООЗ з НАП). — ВООЗ; Стандарт, Міжнародний документ від 01.01.2011 http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/897_009
4. Развитие фармацевтической практики: фокус на пациента. — Б.: 2008. —112 с. СитиХоуп Интернешнл, Инк. Опубликовано Всемирной организацией здравоохранения и Международной фармацевтической федерацией в 2006 г. под названием «Developing pharmacy practice – A focus on patient care. Working draft for field testing and revision – 2006 edition».
5. Quality Assurance Project (QAP) Center for Human Services, Bethesda, USA, web site: http://www.qaproject.org