

psychology, ethics in behavior, resistance to stress. The frequency of conflict situations in the pharmacy was studied. Experts answered this question: 38% say that conflicts in the pharmacy occur no more than a few times a month, but for most professionals it is quite common, up to several times a week. Most experts attribute the increase in the frequency of conflict situations in pharmacies to a pandemic. Experts consider retirees to be the most conflicted category of the population. This is due to the low level of income of this category of the population, frequent morbidity, distrust of medical therapy. We studied the frequency of conflicts in consumer pharmacies. It turned out that a fairly large proportion of pharmacy consumers (41%) have been in conflict at least once. Experts attribute the cause of most conflicts to the actions of consumers themselves. According to consumers, the causes of the conflict are environmental factors (pandemic COVID 19, the price of drugs), and only then the lack of sympathy for the problem on the part of staff. A similar survey was conducted among specialists. Among the causes of conflicts in the pharmacy, experts indicated the level of prices and personal shortcomings in the work of the specialist (ethical norms of behavior).

Conclusions. To prevent and resolve conflicts, you can conduct special training in conflict psychology for professionals.

CONFLICT MANAGEMENT IN PHARMACIES

Ousman Abed El Razak

Scientific supervisor: Bondarieva I. V.

National University of Pharmacy, Kharkov, Ukraine

fmm@nuph.edu.ua

Introduction. The conflict, as integral part of the life of a modern pharmaceutical organization is generally recognized. Every person meets conflict situations, both in personal everyday life and at work. Consequently, the conflict is a collision of opposite interests, views, aspirations and serious discrepancy, acute dispute, which leads to struggle. Conflicts are manifested in the activities of all organizational groups, in relations between people and play a key role in the life of each individual family, collective, company, state, society and man as a whole.

Aim. The aim is conflict management in pharmacies.

Materials and methods. The method of peer review has been used in study.

Results and discussion. It has been established that only 30% of the pharmacists are satisfied with communication with pharmacy visitors, 50% of the pharmacists are not always satisfied with communication with pharmacy visitors. And 20% of the pharmacists are not satisfied with communication with pharmacies through conflicts and clashes.

The frequency of conflicts in pharmacy organizations is analyzed. It has been established that 49% of respondents are not found with conflict situations. However, 40% of pharmacy workers believe that such conflict situations are found sometimes, and 11% of the pharmacists are often found with conflicts at work with purchasers of pharmacies.

It has been found that the greatest number of conflict situations arise between the pharmacist and visitor (52%), 29% — between colleagues and 19% of conflicts arise between the pharmacist and the pharmacy guidance.

The factors influencing the level of satisfaction with labor pharmacies are analyzed. According to the results of the assessments, the smallest number of points has provided: conflict situations and a variety of operations, respectively 1.2 and 1.5 points. The maximum number of points received the following statements: level of labor, relations with colleagues, sanitary and

hygienic conditions of work, compliance with personal abilities. Thus, most pharmaceutical workers arrange their working conditions.

Conclusions. Thus, the peculiarities of conflict management in pharmaceutical organizations are analyzed.

УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ В РОЗРОБЦІ ТА ЖИТТЄВОМУ ЦИКЛІ МЕДИЧНИХ ВИРОБІВ

Бондарець І. Р., Сімоchenко К. С., Георгіяnc В. А., Сидоренко Л. В.
Національний фармацевтичний університет, Харків, Україна
slv.ludmila16@gmail.com

Актуальність. Ще близько десяти років тому відмінність між медичними виробами та лікарськими засобами здавалась чіткою. Однак стрімкий розвиток технологій та інновації призвели до швидкого зростання кількості різноманітних продуктів, які відносяться до категорії «медичні вироби». А законодавчі акти та нормативні вимоги відносно повільно наздоганяють розвиток медичних виробів.

Мета роботи. Встановити чіткі та універсальні регуляторні вимоги до розробки, безпеки та ефективності всіх типів медичних виробів.

Матеріали та методи. Контент-аналіз офіційних джерел інформації.

Отримані результати. У Європі поняття «медичні вироби» та вимоги до них представлені у Директиві 93/42/ЕЕС (Medical Device Directive). В Україні аналогічну функцію виконує Технічний Регламент щодо медичних виробів (Постанова КМ України № 53, зі змінами від 2.10.2013). Основною вимогою обох вищезгаданих нормативних документів є обов'язок виробника продемонструвати безпечність та ефективність продукту при використанні за призначенням та обґрунтувати, що користь від застосування такого медичного виробу перевищує ризик. Задля досягнення безпечності медичного виробу виробники мають застосовувати універсальний, не зважаючи на розмаїття медичних виробів, метод управління ризиками. Принципи та вимоги до даного процесу встановлює ISO 14971:2019 Застосування управління ризиками до медичних виробів.

Для медичних виробів, відповідно до ISO 14971, ризик – це поєднання ймовірності нанесення шкоди та тяжкості цієї шкоди. Ризики можуть бути пов'язані з нанесенням шкоди здоров'ю пацієнта, користувача та інших осіб, а також з пошкодженням майна або нанесенням шкоди навколишньому середовищу.

Власне процес управління ризиками – це систематичне застосування політик, процедур та практик до аналізу, оцінки, контролю та моніторингу ризиків в продовж всього життєвого циклу медичних виробів.

Основними етапами процесу управління ризиками є виявлення небезпек, пов'язаних з використанням медичних виробів, оцінка рівня пов'язаних з ними ризиків, визначення шляхів та методів зниження рівня ризиків, управління ризиками та моніторинг ефективності впровадження заходів контролю як під час розробки, так і під час знаходження медичного виробу на ринку.

Стандарт ISO 14971 визначає, що «безпека» – це свобода від неприйнятної ризику. Відповідно, виробник має встановити критерії прийнятності ризиків, які необхідно викласти у політиці. Політика, як документ системи управління якістю, має забезпечувати основу для встановлення критеріїв прийнятності, враховуючи тип медичних виробів, вимоги