

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет фармацевтичних технологій та менеджменту
Кафедра управління та забезпечення якості у фармації**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**ОПТИМІЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ ОБРОБКИ ПРЕТЕНЗІЙ ВІД АПТЕК
В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ЯКОСТІ АПТЕЧНОЇ МЕРЕЖІ
«АПТЕКА 9-1-1»**

Виконав (ла):
здобувач вищої освіти
2 курсу, групи 1
спеціальності 073 Менеджмент
освітньої програми
Якість, стандартизація та
сертифікація
Ольга КОЛОДОЧКА

Керівник:
доцент закладу вищої освіти
кафедри управління та забезпечення
якості у фармації
канд. фармацевт. наук, доц.
Олена ТКАЧЕНКО

Рецензент:
керівник претензійного відділу
аптечної мережі «Аптека 9-1-1»
Ганна ЛОСКОТ

АНОТАЦІЯ

Ольги Колодочки на тему “Оптимізація процесу обробки претензій від аптек в системі управління якості аптечної мережі «9-1-1»”.

Мета дослідження: Впровадження оптимальних практик та рекомендацій для підвищення ефективності процесу оформлення недоліків в мережі “9-1-1”.

Завдання: Аналіз причин виникнення недоліків у процесі обробки претензій та розробка системи документації для процесу обробки претензій.

Об’єктом дослідження є процес обробки претензій від аптек в системі управління якістю аптечної мережі "Аптека 9-1-1".

Предметом дослідження є конкретні аспекти обробки претензій, такі як процедури вирішення розбіжностей, документація претензій.

Розроблено інструкцію з обробки претензій, шкалу оцінювання ефективності обробки претензій та план навчання персоналу.

Робота складається з 3 розділів, 6 підрозділів, 6 таблиць, 6 рисунків, та базується на 33 джерелах літератури.

Ключові слова: оптимізація, претензії, інструкція, моніторинг, аналіз.

ABSTRACT

Olha Kolodochka on the topic "Optimization of the Claims Processing Process from Pharmacies in the Quality Management System of the Pharmacy Network “9-1-1”.

Research objective: Implementation of optimal practices and recommendations to enhance the efficiency of addressing deficiencies in the '9-1-1' network.

Tasks: Analysis of the causes of deficiencies in the claims processing process and development of documentation system for claims processing.

The research object is the claims processing process from pharmacies in the quality management system of the "Pharmacy 9-1-1" network.

The subject of the study includes specific aspects of claims processing, such as procedures for resolving discrepancies, and documentation of claims.

An instruction for claims processing, an effectiveness assessment scale for claims processing, and a staff training plan have been developed.

The work consists of 3 chapters, 6 subsections, 6 tables, 6 figures, and is based on 33 literature sources.

Keywords: optimization, claims, instruction, monitoring, analysis.

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ	4
ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1	8
ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИЙОМУ ТОВАРУ В АПТЕКАХ: ВИКЛИКИ ТА ОПТИМІЗАЦІЯ	8
1.1 Аптеки та їхні особливості в сучасному фармацевтичному ринку	8
1.2 Методологічні підходи до оптимізації процесу прийому товару в аптеках.....	13
Висновки до розділу 1.....	19
РОЗДІЛ 2	21
АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ФАРМАЦЕВТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА	21
2.1 Організаційно-економічний аналіз мережі «Аптека 9-1-1»	21
2.2 Оцінка впливу недоліків у процесі приймання лікарських засобів на ефективність діяльності аптек мережі "Аптека 9-1-1"	25
Висновки до розділу 2	31
РОЗДІЛ 3	32
ПРАКТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ..	32
3.1 Розробка та впровадження інструкції з обробки претензій для оптимізації процесу приймання лікарських засобів.....	32
3.2 Розробка та впровадження плану з навчання персоналу для оптимізації процесу приймання лікарських засобів	45
Висновки до розділу 3	50
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ІНФОРМАЦІЇ	53
ДОДАТКИ.....	57

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

GPP – Good Pharmaceutical Practice

ISO – International Organization for Standardization (міжнародна організація зі стандартизації)

TQM – загальне управління якістю

ВООЗ – Всесвітня організація охорони здоров'я

ЛЗ – лікарські засоби

МОЗ – Міністерство охорони здоров'я

СУЯ – система управління якістю

ШІ – Штучний інтелект

ВСТУП

Сучасний фармацевтичний ринок є вкрай конкурентним та вимагає від підприємств найвищого ступеня якості у всіх аспектах їх діяльності. Постає актуальність проблеми та важливість оптимізації процесів в контексті підвищення ефективності та конкурентоспроможності аптечної мережі. Дана проблема виникає в умовах динамічного фармацевтичного ринку, де якість обслуговування та швидке розв'язання проблем мають вирішальне значення для забезпечення задоволення клієнтів і підтримання позицій на ринку.

Об'єктивний аналіз сучасних підходів та методологій управління якістю дозволить виявити можливості для оптимізації процесу обробки претензій та підвищення ефективності роботи аптечних мереж. Ця магістерська робота спрямована на розгляд проблематики управління якістю в аптечній сфері, а також на визначення стратегій та рекомендацій для покращення процесу обробки претензій. Висвітлення цих аспектів допоможе розкрити значущість оптимізації процесу обробки претензій у контексті підвищення якості обслуговування та зміцнення конкурентоспроможності аптечної мережі.

Мета роботи. Аналіз та оптимізація процесу обробки претензій від аптек в системі управління якістю аптечної мережі "Аптека 9-1-1". Дослідження спрямоване на виявлення недоліків у поточному процесі обробки претензій та розроблення стратегій для покращення ефективності, точності та швидкості вирішення претензій. Ця робота спрямована на запровадження оптимальних практик та рекомендацій, які сприятимуть поліпшенню процесу обробки претензій, зменшенню витрат та підвищенню ефективності діяльності аптечної мережі.

Об'єкт та предмет дослідження. Об'єктом дослідження є процес обробки претензій від аптек в системі управління якістю аптечної мережі "Аптека 9-1-1". Цей процес породжує проблемну ситуацію, що вимагає уваги та оптимізації, що включає в себе всі етапи та процедури, пов'язані з реєстрацією, аналізом, вирішенням та документуванням претензій, які надходять від аптек аптечної мережі.

Предметом дослідження є конкретні аспекти обробки претензій, такі як процедури вирішення розбіжностей, документація щодо претензій, комунікація зі складом, технології та програмне забезпечення, використовувані для обробки претензій. Дослідження спрямоване на виявлення проблемних моментів та розробку рекомендацій щодо вдосконалення цих конкретних аспектів для підвищення ефективності процесу обробки претензій та підвищення якості обслуговування клієнтів у мережі аптеки "Аптека 9-1-1".

Основні завдання роботи. Завдання дослідження для даної роботи визначаються поставленою метою оптимізації процесу обробки претензій від аптек в СУЯ аптечної мережі "Аптека 9-1-1". Вони включають:

- Аналіз причин виникнення недоліків у процесі обробки претензій.
- Визначення ключових етапів та процедур у процесі обробки претензій.
- Розробка стратегій для вдосконалення комунікації зі складом та внутрішньої координації.
- Рекомендації щодо вдосконалення нових технологій та програмного забезпечення для швидкої та ефективної обробки претензій.
- Вдосконалення навчання персоналу щодо процедур та стандартів обробки претензій.
- Розробка системи документації.
- Визначення методів контролю та оцінки результатів оптимізації процесу.

Методи дослідження, що використовувалися для досягнення поставлених завдань та цілей були використані наступні методи дослідження:

- Аналіз літературних джерел, що дозволив вивчити сучасні теоретичні та практичні аспекти управління якістю в аптечній сфері та обробки претензій.
- Емпіричні дослідження, зокрема опитування фахівців, що надали важливу інформацію щодо поточного стану процесу обробки претензій та їх сприйняття.

- Аналіз внутрішніх документів, що дозволили зрозуміти ефективність наявних процедур та виявити можливі проблеми.
- Спостереження за робочими процесами у межах аптечної мережі, що надало можливість отримати безпосереднє уявлення про те, як відбувається обробка претензій на практиці.

Практичне значення отриманих результатів. Отримані результати дослідження та рекомендації щодо оптимізації процесу обробки претензій в аптечній мережі "Аптека 9-1-1" мають значуще практичне застосування. Деякі з практичних застосувань результатів дослідження включають:

- Впровадження нової системи документації з обробки та відстеження претензій для покращення контролю та ефективності оформлення розбіжностей.
- Розробка навчальних сесій для персоналу щодо оптимальних процедур обробки претензій, що дозволить підвищити їхню кваліфікацію та зменшити ймовірність помилок.
- Рекомендації з впровадження шкали оцінок ефективності обробки претензій для постійного вдосконалення та адаптації до змін у вимогах ринку.

Дослідження і публікації. «Підготовка фармацевтичних кадрів у рамках концепції навчання протягом життя» Збірник матеріалів науково-практичної конференції з міжнародною участю «Безперервний професійний розвиток фармацевтичних працівників: сучасний стан, проблеми та перспективи» 01.10.2023р.

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, трьох загальних висновків, переліку посилань 33 найменування, містить 6 рисунків, 6 таблиць. Повний обсяг магістерської роботи складає 57 сторінок, з яких перелік посилань займає 4 сторінки.

РОЗДІЛ 1

ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИЙОМУ ТОВАРУ В АПТЕКАХ: ВИКЛИКИ ТА ОПТИМІЗАЦІЯ

1.1 Аптеки та їхні особливості в сучасному фармацевтичному ринку

Сучасний фармацевтичний ринок постійно змінюється та вдосконалюється, а разом з ним еволюціонують і аптеки. Аптеки відіграють важливу роль у наданні медичних послуг і задоволенні потреб пацієнтів. Дослідження основних особливостей сучасних аптек в контексті сучасного фармацевтичного ринку стає ключовим завданням для покращення їхньої функціональності та оптимізації їхніх операцій. Одним з головних принципів сучасних концепцій управління якістю товарів і послуг (ISO, TOM) в орієнтації на інтереси суспільства та кожної окремо взятої людини [24-26].

Ефективний менеджмент якості, що забезпечує високий рівень задоволення запитів і очікувань споживачів, є найважливішою передумовою успіху підприємства будь-якого виду діяльності та будь-якої форми власності. У всьому світі якість продукції перетворилася на основний важіль економічного розвитку окремих організацій і держав в цілому, досягнення високої якості продукції, що відповідає вимогам споживача, стало основним елементом економічної стратегії та важливим чинником ринкового і фінансового успіху. Проблема якості є найважливішим чинником підвищення рівня життя, економічної, соціальної й екологічної безпеки, головним інструментом конкуренції. Успіхи економічної науки в дослідженні якості сприяли офіційному закріпленню визначення якості в стандартах ISO (Міжнародної організації зі стандартизації на базі ООН). Стандарти ISO серії 9000 встановили єдиний, визнаний у світі підхід стосовно договірних умов з оцінки систем якості й одночасно регламентували відносини між виробниками та споживачами продукції [1].

Економічний стан фармацевтичного ринку має велике значення для оцінки його потенційного зростання та перспектив розвитку. У світлі

стабільного зростання зацікавленості в охороні здоров'я та поширення медичних послуг, аналіз економічних показників дозволяє виявити тенденції споживчого попиту, прибутковості та конкурентоспроможності на ринку. З урахуванням регуляторного середовища та інших факторів важливо оцінити стійкість ринку та його потенціал для майбутнього зростання:

- Динаміка загального обсягу продажу ліків за I півріччя 2023 р. наведено у рис. 1.1 [2].

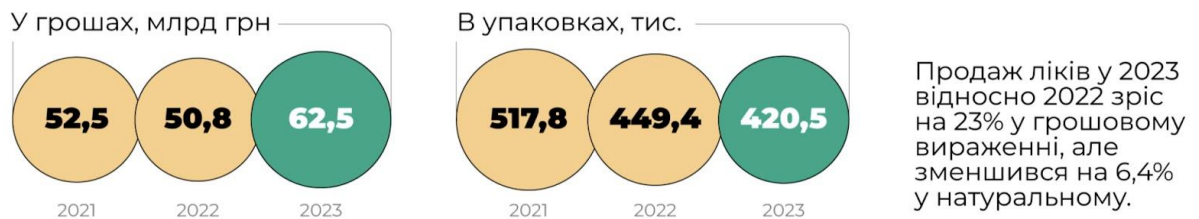


Рис. 1.1 Динаміка загального продажу ліків за I півріччя 2023 р.

Як видно з рисунка, фармацевтичний ринок України продовжив відновлення після тогорічного спаду. Обсяги аптечного продажу товарів «аптечного кошика» у гривневому вираженні зросли на 23% порівняно з показниками попереднього року [3]. Починаючи з березня 2023-го аптечні продажі щомісяця зростають приблизно на чверть відносно показників 2022 року. Хоча загалом у натуральному вираженні роздрібні продажі скоротилися на 6,4% – з 449,4 тис. упаковок в першому півріччі 2022-го до 420,5 тис. упаковок в аналогічному періоді 2023-го. Попри падіння це хороша тенденція, адже за підсумками першого кварталу зниження за цим показником становило аж 25%. В грошах роздрібні продажі збільшились через зростання середньої ціни упаковки ліків на 36,3%. Причини збільшення вартості фармпродукції – інфляція, подорожчання сировини та витрати на дистрибуцію [4].

Важливою тенденцією, притаманною країнам - членам ЄС, є посилення ролі аптек та їх перетворення у своєрідні хаби, де можна не лише придбати ліки, а й отримати інші фармацевтичні послуги [10]. Аптеки в сучасному світі більше не обмежуються лише розповсюдженням ліків, а виконують низку різноманітних функцій, що робить їх ключовими гравцями на

фармацевтичному ринку. Для досягнення успіху в цій галузі, аптеки повинні бути більш функціональними та реагувати на зміни у споживацьких прагненнях та сучасних вимогах. Нижче розглянуті ключові аспекти функціональності аптек у сучасному фармацевтичному ринку.

1. Надання медичних консультацій

Однією з головних функцій аптек є надання медичних консультацій пацієнтам.

У сучасних системах охорони здоров'я активно пропагуються парадигми кількох постачальників медичних послуг. У цих системах знання та досвід фармацевтів добре визнані. Сьогодні фармацевти визнані експертами в наданні фармакотерапії та фармацевтичної допомоги [14]. Тому фармацевти беруть на себе нові ролі та обов'язки. Таке розширення ролей і обов'язків нещодавно було підтримано та відстоювано професійними організаціями в різних країнах, таких як Сполучені Штати, Великобританія, Австралія та Канада [15-19].

Фармацевти, працюючи в аптеках, мають завдання не лише продавати ліки, але й надавати клієнтам інформацію про їхню дію, можливі побічні ефекти та спосіб застосування. Це дозволяє пацієнтам здійснювати інформований вибір, а також забезпечує більшу безпеку у використанні ліків. Онлайн консультація фармацевта це важлива послуга, яка дозволяє клієнтам отримати професійні поради та рекомендації здоров'я в будь-який зручний для них час. Це особливо корисно для тих, хто має обмежений доступ до медичних установ або знаходиться у віддалених місцях. Під час онлайн консультації фармацевт може надати інформацію щодо призначення ліків, їхнього правильного застосування та можливих побічних ефектів. Вони також можуть допомогти клієнтам вибрати оптимальні вітаміни, дієтичні добавки та засоби для догляду за здоров'ям. Зазвичай, це може здійснюватися через спеціалізовані чати, телефонні дзвінки або відеоконференції. Забезпечення конфіденційності та безпеки даних один з головних пріоритетів під час онлайн консультацій, щоб забезпечити захист особистої інформації клієнтів.

2. Розширений асортимент продукції

Сучасні аптеки розширюють свій асортимент продукції та послуг. Вони пропонують не лише ліки, але і товари для здоров'я, вітаміни, дієтичні добавки, товари для догляду за шкірою та інші засоби для збереження здоров'я. Це розширення асортименту відображає зростання усвідомленості пацієнтів про важливість здорового способу життя та профілактики.

Ліки під замовлення це ті, які не є наявними в аптечних закладах у момент звернення клієнта, але можуть бути доступні для придбання за запитом. Коли клієнт звертається до аптеки з запитом про ліки, які відсутні на полицях, фармацевт може надати послугу під замовлення цих препаратів. Це дозволяє клієнтам отримати необхідні ліки навіть у разі їхньої обмеженої наявності. Така послуга особливо корисна для рідкісних або спеціалізованих препаратів, які можуть бути не так легко доступними у звичайних аптеках. Клієнти можуть замовляти ці ліки через аптечний заклад та отримувати їх, як тільки вони будуть доступні.

3. Ефективна інвентаризація та управління запасами

Однією з ключових функцій аптек є ефективне управління запасами та інвентаризація. Це включає в себе контроль та відстеження термінів придатності ліків, планування замовлень, уникнення перевищення запасів та поповнення продукції вчасно. Оптимальне управління запасами гарантує наявність необхідних ліків для клієнтів та знижує витрати.

4. Клієнтська орієнтованість

Основну увагу в управлінні якістю приділяють задоволенню вимог замовника та прагненню до перевершення його очікувань [1].

Відповідно до GPP передбачається чотири напрями діяльності аптек: пропаганда здорового способу життя і профілактика захворювань; забезпечення раціонального застосування рецептурних лікарських засобів [11].

Сьогодні аптеки повинні дбати не тільки про забезпечення громадян лікарськими засобами, а й про своє «економічне здоров'я», а саме

ефективності, конкурентоспроможності, рентабельності та інших показниках. Специфіка аптек - в тому, що вони належать до числа найбільш регульованих сфер роздрібних продажів [12].

Аптеки стають більш спрямованими на потреби своїх клієнтів. Вони працюють над покращенням обслуговування та розробляють програми лояльності, що залучають пацієнтів. Технологічні рішення, такі як мобільні додатки для замовлення ліків, також забезпечують більш зручні способи отримання послуг.

Онлайн-замовлення в аптеках стало популярним в сучасному фармацевтичному ринку. Клієнти можуть швидко та зручно замовляти ліки та медичні прилади через веб-сайт або спеціалізовані мобільні додатки. Крім того, онлайн-замовлення дозволяє клієнтам порівнювати ціни, читати відгуки та замовляти товари в будь-який зручний для них час. Більшість онлайн-аптек пропонують безпечні платіжні системи та гарантують конфіденційність особистої інформації. Доставка може бути здійснена за декілька годин або за кілька днів в залежності від місця проживання. Онлайн-замовлення в аптеках великою мірою сприяє підвищенню доступності медичних послуг для широкого кола клієнтів.

5. Забезпечення високої якості продукції

Якість продукції (включаючи новизну, технічний рівень, відсутність дефектів при виконанні, надійність в експлуатації) є одним з найважливіших засобів конкурентної боротьби, завоювання й утримання позицій на ринку. Тому підприємства приділяють особливу увагу забезпеченню високої якості продукції.[5]

З огляду на важливість надання якісних медичних послуг, аптеки повинні вивчати та впроваджувати стандарти контролю якості. Клієнти повинні мати впевненість у якості продукції, яку вони отримують. Продукція, що суперечить вимогам хоча б однієї з зацікавлених сторін (споживачів, постачальників, працівників, суспільства), не може бути визнана продукцією високої якості [24]. Це означає, що фармацевтичні підприємства і заклади

залежать від своїх споживачів (замовників) і тому повинні розуміти їхні потреби, виконувати їхні вимоги й прагнути до перевищення їхніх очікувань щодо якості ЛЗ [25, 27]. Так, у Законі України «Про лікарські засоби» якість ЛЗ визначено як «сукупність властивостей, які надають ЛЗ здатність задовольняти споживачів відповідно до свого призначення і відповідають встановленим законодавством вимогам» [28].

З урахуванням розширеного асортименту та збільшеного обсягу роботи важливим стає оптимізувати процеси в аптеках. Особливо це стосується процесу прийому товару зі складу. Забезпечення належного контролю якості, уникнення запізнень у постачанні ліків та інших продуктів є критичними для надання якісних фармацевтичних послуг. Дослідження та оптимізація цих процесів може допомогти аптечним закладам забезпечити стабільну та надійну роботу.

1.2 Методологічні підходи до оптимізації процесу прийому товару в аптеках

Вхідний контроль якості лікарських засобів (ЛЗ) є одним з найважливіших елементів системи якості, яка відповідно до гармонізованих із законодавством ЄС нормативних вимог має впроваджуватися та функціонувати в аптечних закладах [29, 30-33].

а) Доставка товару

Основна частина товарів в аптеки надходить з аптечних складів чи баз. Альтернативним варіантом отримання товару є надходження від постачальників, що в свою чергу має різні форми, такі як:

- отримання товару прямо на складі представниками аптеки або керівником аптеки (повноваження на приймання оформлюється одноразовим або постійним дорученням (залежно від посади));
- доставка товару до аптеки транспортом постачальника, де водій передає товар та супровідні документи. Після прибуття в аптеку товар передається матеріально-відповідальній особі, яка відповідає за збереження товару.

б) Приймання товару

Вхідний контроль проводиться у місці приймання продукції. Одержані аптекою лікарські засоби повинні пройти візуальний контроль уповноваженою особою. Уповноважена особа перевіряє відповідність одержаних лікарських засобів супровідним документам щодо назви, кількості, номерів серій, терміну придатності лікарських засобів, інформації про постачальника, дозування, лікарської форми, виробника, реєстраційного статусу згідно з Державним реєстром лікарських засобів. Кожна серія лікарського засобу повинна супроводжуватися в паперовому або електронному вигляді копіями сертифіката якості серії лікарського засобу, що видається виробником (для імпортованих лікарських засобів – імпортером виробником або особою, що представляє виробника лікарських засобів на території України), висновку про якість ввезеного в Україну лікарського засобу (для лікарських засобів іноземного виробництва).

У випадку виявлення нестачі, надлишку, браку чи пересорту завідувач аптеки складає акт в якому зазначає виявлені розбіжності.

При позитивному результаті вхідного контролю уповноважена особа дає дозвіл на реалізацію (відпуск) одержаних серій лікарських засобів у паперовому або електронному вигляді;

в) Реєстрація товару в системі

Після перевірки товару він реєструється в системі обліку аптеки. Це включає в себе введення інформації про товар, таку як кількість одиниць, ціни, номери партій, терміни придатності та інші важливі параметри. Інформація ця стає основою для належного управління запасами та продажами.

г) Зберігання

Після реєстрації товар зберігається на складі аптеки відповідно до вимог зберігання, а саме:

- Закон України «Про лікарські засоби» від 04.04.1996 № 123/96-ВР
- Закон України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» від 19.11.1992 № 2801-ХІІ

- Постанова КМУ «Деякі питання державного контролю якості лікарських засобів» від 03.02.2010 № 260
- Наказ МОЗ «Про затвердження Правил зберігання та проведення контролю якості лікарських засобів у лікувально-профілактичних закладах» від 16.12.2003 № 584
- Настанова «Лікарські засоби. Належна практика зберігання» СТ-Н МОЗ 42-5.1:2011, затверджена наказом МОЗ від 16.02.2009 № 95

Це означає дотримання правил зберігання щодо температури, вологості та інших факторів, які можуть вплинути на якість товару. Потрібно забезпечити постійне здійснення моніторингу умов зберігання лікарських засобів відповідно до вимог інструкції для медичного застосування лікарського засобу.

По закінченню приймання і перевірки товару, інформація про отриманий товар актуалізується в системі обліку. Це включає в себе оновлення цін, наявності та інших параметрів, які можуть змінюватися з часом. Усі дії, пов'язані з прийманням товару, документуються, включаючи акти прийому - передачі, накладні, рахунки-фактури та іншу звітність. Ця документація важлива для контролю за запасами, фінансової звітності та відповідності законодавчим нормам.

У сучасному фармацевтичному середовищі, ефективний та точний процес прийому товару в аптеках виступає ключовим елементом для забезпечення безперебійного постачання ліків та медичних засобів для пацієнтів.

Оптимізація цього процесу вимагає комплексного підходу, який об'єднує стратегічне управління ланцюгом постачання, використання передових технологій, автоматизацію процесів, підвищення якості контролю та постійне вдосконалення. Для оптимізації процесу прийому товару в аптеках можливо впровадити ряд методологічних підходів, які сприятимуть покращенню ефективності та точності цього процесу. Деякі з них включають:

а) Використання автоматизованих систем прийому товару:

Впровадження спеціалізованих програм та систем, які дозволяють автоматизувати процеси прийому товару, сканування штрих-кодів, перевірку кількості та якості товарів, спрощуючи та прискорюючи процес прийому. Використання автоматизованих систем прийому товару в аптеках є ключовим елементом оптимізації процесу прийому, оскільки вони спрощують та прискорюють багато аспектів цього процесу. Детальніше про їх застосування:

- Системи штрих-кодування: Вони дозволяють ефективно ідентифікувати товари, що надходять до аптеки, шляхом сканування штрих-кодів, що забезпечує точність та швидкість введення даних. Це також допомагає уникнути помилок, які можуть виникнути під час ручного введення інформації.

- Електронні системи замовлення та постачання: Ці системи автоматизують процеси замовлення товарів у постачальників, а також слідкують за термінами постачання. Вони дозволяють підтримувати оптимальний рівень запасів, уникати нестачі товарів та забезпечувати вчасне поповнення запасів.

- Системи електронної документації: Ці системи дозволяють ефективно зберігати та оновлювати всю необхідну документацію, пов'язану з прийманням товару. Вони автоматично генерують звіти, які містять інформацію про приймання товару, його кількість, якість та інші важливі дані, спрощуючи процес обліку та контролю.

- Системи моніторингу термінів придатності: Ці системи автоматично відстежують терміни придатності товарів та надсилають сповіщення щодо товарів, які наближаються до закінчення терміну придатності або вже за його межами. Це допомагає запобігти продажу прострочених товарів та забезпечує дотримання найвищих стандартів безпеки для пацієнтів.

б) Стандартизація процедур прийому товару: Розробка та впровадження стандартів та протоколів для прийому товару, включаючи чіткі

інструкції щодо перевірки якості, кількості та документації для кожного виду товару, що сприятиме зменшенню помилок та покращенню контролю. Стандартизація процедур прийому товару в аптеках є важливим етапом оптимізації процесу, оскільки вона забезпечує послідовність та однорідність у виконанні цих процедур. Детально процес стандартизації може включати наступні етапи:

- **Розробка протоколів та інструкцій:** Перший крок полягає в розробці чітких протоколів та інструкцій щодо процедур прийому товару. Ці документи повинні включати детальні кроки, що охоплюють всі аспекти прийому, включаючи перевірку якості, кількості, ідентифікації та документації.

- **Тренінг та навчання персоналу:** Після розробки протоколів важливим є проведення тренінгів та навчання персоналу з використання цих стандартів. Це допомагає забезпечити, що усі працівники розуміють та дотримуються однакових процедур при прийманні товару, що забезпечує єдність та консистентність в роботі.

- **Встановлення контрольних механізмів:** Щоб забезпечити дотримання стандартів, важливо встановити механізми контролю, такі як періодичні перевірки, аудити та системи відстеження дотримання правил. Це дозволяє виявляти можливі відхилення від стандартів та вчасно вживати заходів для їх виправлення.

- **Постійне оновлення та вдосконалення:** У сфері фармації стандарти та вимоги можуть змінюватися з часом. Тому важливо постійно оновлювати та вдосконалювати протоколи прийому товару, враховуючи нові вимоги безпеки, якості та регулятивні стандарти.

в) Навчання та підвищення кваліфікації персоналу: Забезпечення навчання та підвищення кваліфікації персоналу, яке включає ознайомлення з найкращими практиками управління запасами, техніками перевірки якості та використання новітніх технологій у процесі прийому товару. Детальний огляд того, як це можна реалізувати:

- Тренінг за робочим місцем: Важливо проводити тренінги безпосередньо на робочому місці для практичного навчання персоналу з процедур прийому товарів, включаючи використання технічних засобів та програмного забезпечення.
- Семінари та вебінари: Організація семінарів та вебінарів з провідними фахівцями з аптечної справи допомагає персоналу оновлювати свої знання щодо останніх тенденцій, нових технологій та правил.
- Онлайн-курси та навчальні матеріали: Використання онлайн-курсів та навчальних матеріалів дозволяє персоналу самостійно поглиблювати свої знання з різних аспектів процесу прийому товарів, таких як контроль якості, логістика та управління запасами.
- Стажування та менторство: Надання можливостей для стажування та менторства допомагає новим працівникам швидше набувати необхідні навички та досвід в реальному робочому середовищі.
- Оцінка професійних навичок: Регулярна оцінка професійних навичок персоналу допомагає виявляти потреби в додатковому навчанні та покращенні вже наявних знань.
- Стимулювання навчання: Створення стимулів для навчання та самовдосконалення, таких як премії за успішне завершення курсів чи досягнення нових професійних майлстоунів, сприяє постійному професійному розвитку персоналу.
- Організація внутрішніх навчальних програм: Створення внутрішніх навчальних програм та лекцій з метою обміну знаннями та передачі найкращих практик у колективі сприяє розвитку колективного досвіду та ефективності.

Ці методологічні підходи сприяють не лише оптимізації процесу прийому товару в аптеках, а й забезпечують підвищення якості контролю, зменшення помилок та покращення загальної ефективності управління запасами у фармацевтичній галузі.

Висновки до розділу 1

Аптеки займають ключове місце на сучасному фармацевтичному ринку, що вимагає їх адаптації до вимог, що змінюються та попиту споживачів. Якісний менеджмент та відповідність стандартам ISO 9001 стають необхідними умовами для успіху. Динаміка продажів у першому півріччі 2023 року свідчить про позитивні тенденції відновлення фармацевтичного ринку. Зростання вартості ліків та їх середньої ціни пояснюється інфляцією та збільшенням витрат на дистрибуцію. Аптеки в сучасному світі виконують різноманітні функції, що вимагає від них більшої функціональності та гнучкості у відповіді на зміни ринкових умов.

У результаті аналізу можна підкреслити важливість налагодження ефективних систем управління у сфері фармації. Однією з ключових складових такої системи є правильне приймання товару в аптечних закладах, який вимагає уважності до деталей та дотримання нормативних вимог. Удосконалення цього процесу сприяє як забезпеченню якості лікарських засобів, так і підвищенню загальної ефективності діяльності аптечної мережі. Аналізуючи процес прийому товару в аптеках та його важливість для ефективної роботи, можна підкреслити, що цей етап є критичним у ланцюзі постачання фармацевтичних продуктів. Правильно організований процес прийому товару включає в себе не лише перевірку якості та кількості товару що надійшов, але й врахування всіх необхідних документів, дотримання умов зберігання та вимог щодо транспортування медичних препаратів. Окрім цього, оптимізація процесу прийому товару може призвести до зменшення часу та витрат на обробку замовлень, підвищення точності управління запасами, а також забезпечити швидке реагування на зміни в ринкових умовах. Таким чином, вдосконалення процесу прийому товару стає ключовим елементом в досягненні високої ефективності та якості обслуговування в аптечній сфері.

Підсумовуючи ключові аспекти функціональності аптек у сучасному фармацевтичному ринку, можна визначити, що аптеки активно розвиваються та адаптуються до зростаючих вимог клієнтів. Вони надають медичні

консультації, розширюють асортимент продукції, пропонують ліки під замовлення, ефективно управляють запасами та ставлять клієнтоорієнтований сервіс на передній план. Забезпечення високої якості продукції та контроль якості стають невід'ємною частиною функціонування аптек. Усі ці аспекти сприяють покращенню обслуговування клієнтів та розвитку фармацевтичного ринку.

Оптимізація процесу прийому товару в аптеках є критичним етапом для забезпечення якісного обслуговування пацієнтів. Для досягнення ефективності у цьому процесі можуть застосовуватися методологічні підходи, такі як точний контроль при доставці товару, вхідний контроль з увагою до візуальної перевірки та відповідності документації, реєстрація товару в системі обліку, забезпечення належного зберігання відповідно до встановлених стандартів та документування всіх етапів прийому товару. Стандартизація процедур прийому товару є ключовим елементом оптимізації, оскільки вона забезпечує єдність у виконанні цих процедур, що допомагає уникати помилок та забезпечує високу якість контролю.

Навчання та підвищення кваліфікації персоналу відіграють важливу роль у процесі оптимізації, оскільки допомагають персоналу опанувати нові технології, навички та найкращі практики управління запасами.

Застосування цих методологічних підходів сприяє оптимізації процесу прийому товару в аптеках та покращує загальну ефективність діяльності фармацевтичної галузі.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ФАРМАЦЕВТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА

2.1 Організаційно-економічний аналіз мережі «Аптека 9-1-1»

Аптечна мережа «Аптека 9-1-1» це перспективна, різнопланова мережа аптек, що активно розвиваються під керівництвом фармацевтичної компанії "Гамма-55" протягом понад 25 років.

З 2014 року компанія розвиває напрямок франчайзингу. На цей час за франшизою працює більш ніж 600 аптек, які можна знайти у Києві, Харкові, Одесі, Полтаві, Маріуполі, Львові та в інших містах України. Найбільший асортимент медикаментів, БАДів, лікувальної косметики, предметів догляду за хворими, товарів ортопедії представлені у всій мережі аптек. Характерною ознакою «Аптеки 9-1-1» є низький рівень цін і гарантована якість медикаментів та іншої продукції, систему знижок та високий стандарт обслуговування, що виділяє її серед інших учасників ринку та сприяє формуванню прихильності клієнтів до бренду "Аптека 9-1-1". Серед постачальників – тільки добре відомі великі дистриб'ютори, що гарантують оригінальність та високу якість пропонованого товару [13].

ПФ «Гамма-55» – це різнопрофільна компанія, яка діє в різних сегментах ринку. Основна сфера діяльності - роздрібна торгівля фармацевтичними товарами в мережі аптек. У додаток до цього, «Гамма-55» є дистриб'юторською компанією, яка постачає медичні засоби та вироби медичного призначення для власної мережі аптек "Аптека 9-1-1".

Україна має один із найбільших ринків фармацевтики в Європі, тому надійні та якісні аптеки, які забезпечують високоякісні медичні засоби та ліки, мають важливе значення. Ukrainian Business Award провів аналіз всіх аптек країни та склав рейтинг топ 15 найкращих, використовуючи критерії якості обслуговування, асортименту продукції, цін та рівня конкуренції. Цей рейтинг має важливе значення, оскільки забезпечення якісними медичними засобами та ліками для населення визначається як одна з ключових місій

фармацевтичної галузі країни. Рейтинг Ukrainian Business Award виступає як важливий інструмент для вибору надійних аптек, що допомагають забезпечити здоров'я та добробут громадян України.

Комплексний аналіз складався з:

- Цінності пропозицій: Клієнт-сервіс (консультація, коректність замовлення, умови отримання, швидкість та вартість доставки), сервіси on-line консультування (кількість каналів), кількість товарних категорій, представленість (кількість монобрендових offline ТТ).
- Позитивного іміджу: Вік компанії на ринку, знання ТМ (кількість брендових пошукових запитів Google), наявність нагород/призів, процент позитивних відгуків.
- Громадської позиції: співпраця з ЗСУ/ Волонтерами/ Благодійність, співпраця з РФ/ Білоруссю/ Колаборації/ Антидержавна риторика.
- Фінанси компанії: Дохід, чистий прибуток, активи.[6]

Останнім етапом є виставлення балу та формування рейтингу, який наведено нижче (Рис. 2.1):

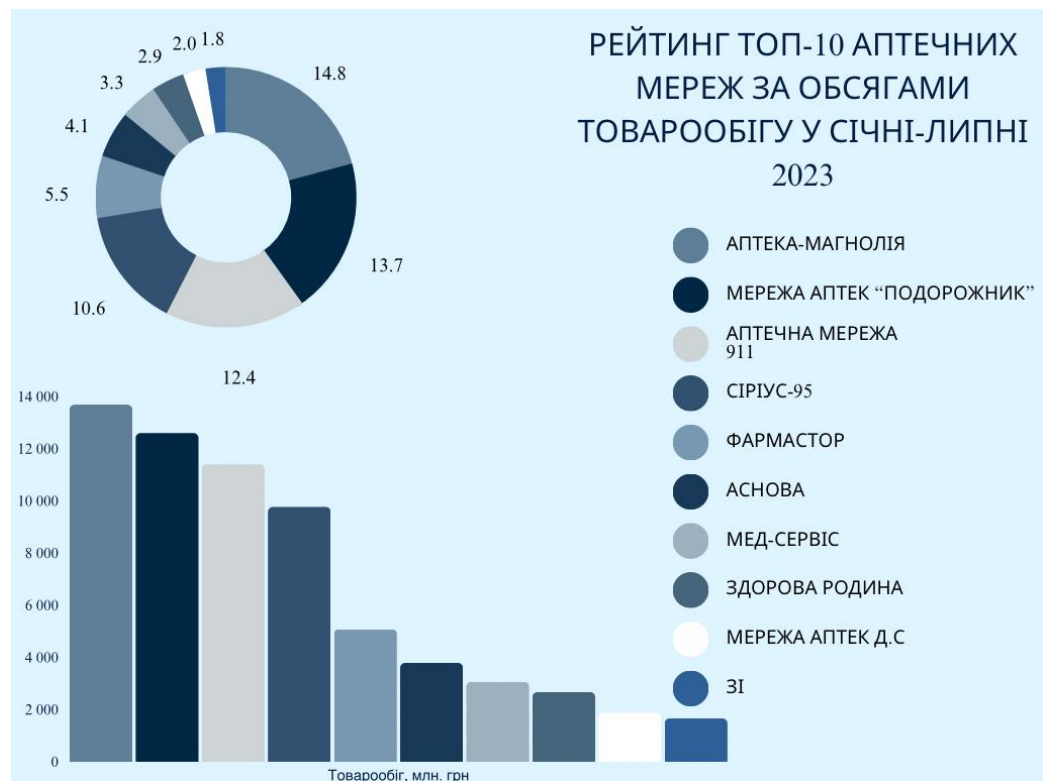
Позиція	Назва	Оцінка
1	Аптека АНЦ	90,27
2	Аптека Подорожник	88,65
3	Аптека Доброго Дня	85,02
4	Мережа аптек D.S	84,75
5	Аптека 9-1-1	81,14
6	Аптека «бажаємо здоров'я»	70,71
7	Аптека злобова Ролина	68,56
8	Мережа аптека Вітамін	57,59
9	Аптека «Мед-Сервіс»	54,99
10	Аптека Біла Ромашка	47,26
11	Аптека FARMACIA	43,94
12	Аптека Зі	42,27
13	Аптека Аптекарь/Віталюкс	38,11
14	Аптека Країна Здоров'я	27,61
15	Аптека Здравица	25,00

Рис. 2.1 Рейтинг Топ-15 кращих аптек України

У січні-липні 2023 рейтинг аптечних мереж за обігом у грошовому вираженні очолили: Аптека-Магнолія, мережа аптек «Подорожник», аптечна мережа "Аптека 9-1-1", «Сіріус-95» та «Фармастор», серед наведених мереж, «Аптека 9-1-1» акумулює 17,37% від загального товарообігу у грошах та частка становить 12,4% (табл. 2.1) [7].

Таблиця 2.1

Топ-10 аптечних мереж за товарообігом за перше півріччя 2023 р.



Звіт про фінансові результати Аптечної мережі 9-1-1 за 2022 та 2021 рр., наведений у таблиці нижче (табл. 2.2) [8].

Аналізуючи звіт про фінансові результати за 2022 та 2021 роки, можна зробити такі спостереження:

- Чистий дохід від реалізації продукції зріс з 130 984 тис. грн у 2021 році до 158 048 тис. грн у 2022 році, що свідчить про позитивну динаміку у справах компанії.

- Собівартість реалізованої продукції також збільшилася з 122 140 тис. грн у 2021 році до 140 340 тис. грн у 2022 році, що може вказувати на зростання витрат на виробництво.
- Валовий прибуток також значно збільшився, з 8 844 тис. грн у 2021 році до 17 708 тис. грн у 2022 році, що свідчить про позитивну динаміку в галузі операційної діяльності.
- Адміністративні витрати зменшилися з 44 143 тис. грн у 2021 році до 41 711 тис. грн у 2022 році, що також вказує на ефективніше управління витратами.
- Сукупний дохід у 2022 році становив 2 850 тис. грн, що позитивно порівняно з від'ємним показником у 2021 році у розмірі -16 441 тис. грн.

Таблиця 2.2

Звіт про фінансові результати ПФ «Гамма-55»

Назва рядка	За звітний період 2022 р., тис. грн	За звітний період 2021 р., тис. грн
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	158 048.00	130 984.00
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	140 340.00	122 140.00
Валовий: прибуток	17 708.00	8 844.00
Інші операційні доходи	49 385.00	40 104.00
Адміністративні витрати	41 711.00	44 143.00
Витрати на збут	16 266.00	23 288.00
Інші операційні витрати	1 485.00	494.00
Фінансовий результат від операційної діяльності (прибуток або збиток)	7 631.00	
Інші доходи	5 308.00	20 106.00
Інші витрати	10 089.00	17 570.00
Фінансовий результат до оподаткування (прибуток або збиток)	2 850.00	
Чистий фінансовий результат (прибуток або збиток)	2 850.00	
Сукупний дохід	2 850.00	-16 441.00

Отже, компанія виявила позитивну динаміку у 2022 році порівняно з 2021 роком, показавши зростання валового прибутку та сукупного доходу. Однак, зростання собівартості свідчить про можливе збільшення витрат на виробництво.

2.2 Оцінка впливу недоліків у процесі приймання лікарських засобів на ефективність діяльності аптек мережі "Аптека 9-1-1"

У сучасному фармацевтичному секторі важливо ретельно контролювати процеси приймання та зберігання лікарських засобів у аптеках. Діяльність аптек мережі має бути орієнтована на забезпечення якісної та безпечності медичної продукції для кінцевих споживачів. Недоліки у цих процесах можуть мати серйозний вплив на ефективність діяльності аптек мережі "Аптека 9-1-1", а також на загальний стан здоров'я та довіру споживачів.

Мета дослідження. Це дослідження має на меті провести комплексний аналіз впливу недоліків у процесі приймання лікарських засобів на функціонування та ефективність діяльності аптек мережі "Аптека 9-1-1". Дослідження спрямоване на виявлення ключових проблемних аспектів, що виникають у зв'язку з недоліками у цих процесах, та розробку рекомендацій для поліпшення ситуації.

Методологія. Дослідження базується на аналізі статистичних даних, SWOT-аналізі, порівнянні нормативних вимог з фактичною практикою в аптеках, опитування спеціалістів фармацевтичного сектору також буде використане для збору первинних даних.

Результати дослідження. Після ретельного аналізу дослідження, що зосереджувалося на процесі приймання в аптеках мережі "Аптека 9-1-1", було виявлено деякі поширені недоліки.

SWOT-аналіз - один з аналітичних методів, який дозволяє в комплексі оцінити сильні й слабкі сторони компанії, а також можливості й загрози, що впливають на неї.[9] Передовсім, згідно зі SWOT-аналізом, перший недолік - це відсутність чітких процедур та формальної документації для обліку розбіжностей між отриманим товаром та інформацією у накладній, що ускладнює процес виявлення та розв'язання проблем в процесі приймання товару в аптекній мережі (Табл. 2.3).

SWOT-аналіз процесу «Приймання товару»



Це може призвести до незрозумілості щодо того, які саме процедури має виконувати персонал аптеки у випадку виникнення розбіжностей, а також як саме фіксувати ці розбіжності для подальшої обробки. Неправильне документування фактів розбіжностей між отриманим товаром та інформацією у накладній є серйозним недоліком у процесі приймання товару в аптечній мережі та може мати важливі наслідки, а саме:

- Унеможливлення ефективного вирішення претензій в майбутньому. Якщо факти розбіжностей неправильно або недостатньо задокументовані під час приймання товару, це ускладнює подальшу обробку претензій. Відсутність точної та докладної інформації про розбіжності може призвести до труднощів у виявленні причин та розв'язання проблем з постачальниками.

- Втрати часу та ресурсів. Коли розбіжності не документуються належним чином, це може призвести до витрат часу на пояснення та уточнення подробиць розбіжностей, що впливає на загальну продуктивність та витрати аптеки.
- Комунікація між аптечною мережею та постачальниками. Недостатньо документовані розбіжності можуть створювати непорозуміння та конфлікти, що ускладнюють взаємодію та можуть призвести до погіршення відносин.

При проведенні опитування серед 64 фармацевтів аптечної мережі, виявили недолік, щодо оформлення претензій, процес є важливим етапом для забезпечення ефективного та систематичного вирішення проблем у процесі приймання товару в аптечній мережі. Результати опитування наведені у таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

Оцінка ефективності та якості процесу приймання товару

ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ТА ЯКОСТІ ПРОЦЕСУ ПРИЙМАННЯ ТОВАРУ ФАРМАЦЕВТАМИ		
Критерії	Кіл. респондентів	Сер. бал
Ефективність процесу приймання товару	57% фармацевтів	4.2
Частота виникнення проблем	42% фармацевтів	3.8
Складність документації	46% фармацевтів	2.8
Ресурси і підтримка	35% фармацевтів	3.6
Якість комунікації	75% фармацевтів	3.6
Загальне задоволення	63% фармацевтів	3.8

Згідно з таблицею опитування, маємо такі результати:

- 57% фармацевтів оцінили ефективність процесу на 4 або 5 по шкалі від 1 до 5. Середній бал: 4.2.
- Частота виникнення проблем: 42% фармацевтів стикаються з проблемами "часто" або "дуже часто" (оцінка 4 або 5). Середній бал: 3.8.
- Складність документації: 46% фармацевтів вважають організацію документації "дуже складною" (оцінка 4 або 5), а інші 54% вважають її менш складною (оцінки 1-3). Середній бал: 2.8.
- Ресурси та підтримка: 35% фармацевтів вважають рівень підтримки та ресурсів "достатнім" (оцінки 4 або 5), а 65% вважають його недостатнім (оцінки 1-3). Середній бал: 3.6.
- Якість комунікації: 75% респондентів вважають, що якість комунікації в процесі оформлення претензій є середньою або високою, тоді як 25% вважають, що вона є низькою. Середній бал: 3.6.
- Загальне задоволення: 63% фармацевтів були дуже задоволені (оцінка 4 або 5), 7% були нейтральні (оцінка 3), і 30% були незадоволені (оцінка 1 або 2). Середній бал: 3.8.

Ці відсоткові значення та середні бали вказують на ступінь задоволення та сприйняття фармацевтів щодо різних аспектів процесу приймання товару в аптечній мережі "Аптека 9-1-1". Зокрема, одним з найнижчих балів був критерій «складність документації», тому необхідне ефективне навчання, яке буде включати ознайомлення з внутрішніми стандартами аптеки щодо оформлення претензій, навчання правильним процедурам та документуванню фактів розбіжностей в процесі обробки претензій. Такий підхід допоможе забезпечити високу якість обслуговування та ефективне розв'язання всіх питань, пов'язаних з надходженням товару.

Також було проведене порівняння нормативних вимог, а саме наказ МОЗ України №584 від 16.12.2003 р. з фактичною практикою в аптеках мережі «Аптека 9-1-1». В дослідженні брати участь 23 аптеки, дані наведені у таблиці 2.5.

Порівняння нормативних вимог з фактичною практикою в аптеках



КРИТЕРІЙ ПОРІВНЯННЯ		ОЦІНКА (1-5)
Перевірка якості лікарських засобів та медичних виробів під час приймання	✓	4
Зберігання лікарських засобів	✓	4
Відповідність обладнання та приміщень	✓	4,5
Контроль документації	✓	4
Облік прийняття лікарських засобів	✓	3,5
Відповідність показників якості	✓	4
Часові рамки проведення контролю	✓	3,5
Загальний середній бал:		3,9
✓ 5 - Відмінно ✓ 4 - Добре ✓ 3 - Задовільно		✗ 2 - Незадовільно ✗ 1 - Дуже погано

Загальний середній бал за критеріями порівняння з наказом МОЗ України №584 від 16.12.2003 р. становить 3,9, що відповідає задовільному рівню. Це свідчить про те, що більшість критеріїв оцінено на добрий рівень, але є деякі аспекти, які потребують уваги та вдосконалення, зокрема, необхідно звернути увагу на вдосконалення часових рамок проведення контролю та точність обліку прийняття лікарських засобів.

Виявлені недоліки в процесі приймання лікарських засобів в аптечній мережі "Аптека 9-1-1" впливають на ефективність діяльності цієї мережі в низці аспектів (див. рис. 2.2), включаючи економічний, соціальний та інші.

Вплив недоліків на різні сфери діяльності Аптечної мережі 911				
КРИТЕРІЇ	ЕКОНОМІЧНИЙ	ОПЕРАЦІЙНИЙ	СОЦІАЛЬНИЙ	РЕПУТАЦІЙНИЙ
Відсутність чітких процедур для обліку розбіжностей	Збитки внаслідок невірного обліку запасів	Затримка в постановці на облік лз	Відсутність злагодження в роботі персоналу	Невдоволення клієнтів через сумнівну якість лз
Складність документації	Збитки внаслідок затримки постановки на облік лз	Збільшення часу та зусиль для ведення документації	Незадоволення персоналу через складність роботи	Зниження швидкості обслуговування клієнтів
Часові рамки проведення контролю	Збільшення витрат часу на процес вхідного контролю	Зменшення продуктивності	Збільшення навантаження на персонал	Невчасного надання послуг клієнтам

Рис. 2.2 Вплив недоліків на різні сфери діяльності аптечної мережі
«Аптека 9-1-1»

Отже, вище зазначені недоліки в управлінні приймання лікарських засобів в аптечній мережі "Аптека 9-1-1" мають комплексний вплив на її фінансові результати, репутацію, клієнтську базу та якість наданих послуг. Ці результати свідчать про необхідність покращення процесу приймання лікарських засобів у мережі "Аптека 9-1-1", зокрема, вимагають уваги до впровадження чітких процедур для обліку розбіжностей між отриманим товаром та інформацією у накладній. Ці процедури повинні містити чіткий порядок дій, визначення відповідальних осіб. Такий підхід допоможе впорядкувати процес та забезпечити ефективне вирішення виникаючих питань.

Важливо впровадити чіткі процедури комунікації та визначення ролей і відповідальностей. Розробка механізмів для оперативного сповіщення та спілкування між аптеками та постачальниками/ складом може сприяти швидкому вирішенню питань та покращити співпрацю. Крім того, навчання персоналу та створення систем для відстеження статусу розбіжностей може покращити ефективність процесу та допомогти впоратися з цими проблемами.

Висновки до розділу 2

Аптечна мережа "Аптека 9-1-1" є впливовим гравцем на фармацевтичному ринку України та володіє значною часткою обігу. Під керівництвом фармацевтичної компанії "Гамма-55", їх більш як 25-річний досвід дозволяє їм зберігати лідерську позицію в роздрібному сегменті. Мережа пропонує розширений асортимент товарів, конкурентоспроможні ціни та високий стандарт обслуговування, що підсилює популярність бренду "Аптека 9-1-1". Компанія також функціонує як дистриб'ютор, постачаючи медичні товари для власної мережі аптек та інших партнерів.

За перше півріччя 2023 аптечна мережа «Аптека 9-1-1» посідає 5-те місце згідно з рейтингом Ukrainian Business Award, з оцінкою 81.14.

Загалом, "Приватна фірма 'Гамма-55'" показує позитивну динаміку у фінансових результатах за звітний період 2022 року, що може свідчити про успішний розвиток компанії та покращення її фінансової стійкості.

В результаті аналізу процесу приймання товару в аптеках мережі "Аптека 9-1-1" виявлено низку недоліків, основним з яких є відсутність чітких процедур для обліку розбіжностей та складнощі у документації. Ці проблеми можуть призвести до утруднень у вирішенні претензій, витрат часу та погіршення відносин з постачальниками. Подальший аналіз засвідчив, що більшість фармацевтів вважають процес приймання досить ефективним, але є проблеми зі складністю документації та рівнем ресурсів та підтримки. Загальний середній бал за критеріями порівняння з нормативними вимогами також свідчить про задовільний рівень, з певними аспектами, які вимагають уваги, зокрема, часові рамки проведення контролю та точність обліку прийняття лікарських засобів.

Для покращення ситуації рекомендується впровадження інструкції з процесу обробки претензій, підвищення рівня ресурсів та підтримки, а також важливо провести навчання персоналу та визначити ролі та відповідальності для ефективного вирішення питань у процесі приймання товару.

РОЗДІЛ 3

ПРАКТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ

3.1 Розробка та впровадження інструкції з обробки претензій для оптимізації процесу приймання лікарських засобів

Розробка та впровадження інструкції з обробки претензій в аптеці має на меті спростити та прискорити процес обробки різноманітних звернень та претензій щодо приймання лікарських засобів. Це дозволяє підвищити ефективність та точність виявлення проблемних питань та їх подальшого вирішення. Імплементація цієї інструкції передбачає опис дій щодо обробки інформації, що надходить від персоналу аптеки стосовно недоліків прийнятих лікарських засобів. Це може охоплювати автоматичне створення та відстеження тікетів претензій, систематизацію інформації про проблемні товари та швидке спілкування з постачальниками/складом для вирішення ситуацій.

Результатом такої інструкції є зменшення часу на обробку претензій та вирішення проблем, що дозволяє ефективніше використовувати ресурси аптеки. Крім того, це забезпечує збереження детальних даних щодо претензій, які можуть бути використані для аналізу тенденцій та виявлення систематичних проблем, що допомагає вдосконалити процеси приймання лікарських засобів на майбутнє.

Стандарт ISO 9001:2015 вимагає, щоб організації створювали інструкції там, де це необхідно для забезпечення ефективності їхньої системи управління якістю та виконання вимог стандарту. Однак, сам стандарт не надає конкретних шаблонів чи вказівок для створення інструкцій, оскільки це залежить від конкретних потреб та характеристик організації [20].

Цей підхід до управління претензіями сприяє забезпеченню оптимізації роботи аптечної мережі "Аптека 9-1-1" через більш ефективний та систематизований підхід до вирішення проблем з лікарськими засобами.

Послідовність обробки претензій у мережі аптек "Аптека 9-1-1" передбачає ефективну систему взаємодії між аптекою, постачальниками/складом, та офісом мережі. Цей процес ретельно розроблений для максимальної швидкості та точності вирішення недоліків товару (Рис. 3.1).

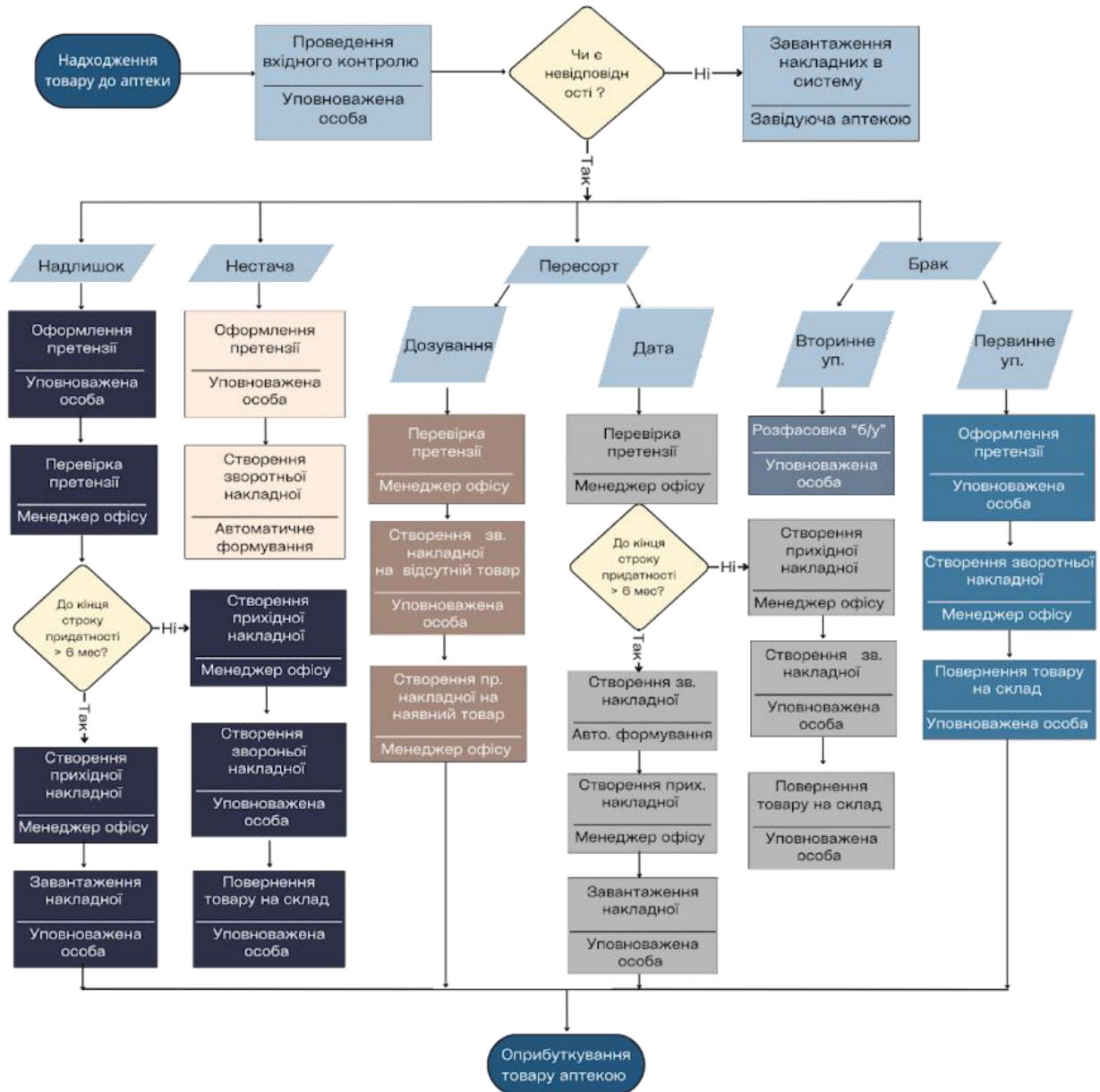


Рис. 3.1 Процес обробки претензій від аптеки

Приймання товару в аптеці: Коли товар надходить в аптеку від постачальника або зі складу, персонал проводить його приймання згідно з прибутковою накладною. Під час цього процесу відбувається перевірка на відповідність кількості та якості товару, а також його терміну придатності. Якщо виявляються недоліки, то на даному етапі оформляється претензія.

Оформлення електронної претензії: Претензія оформляється в електронному вигляді, що дозволяє максимально швидко і точно зафіксувати всі деталі та недоліки. Інформація про товар, його кількість, а також документи, що підтверджують недоліки, завантажуються в електронну систему.

Надсилання претензії в офіс: Оформлена електронна претензія автоматично надсилається до офісу мережі "Аптека 9-1-1". В офісі працює менеджер, відповідальний за обробку претензій. Він отримує всі подробиці і починає процес вирішення.

Аналіз та вирішення: Менеджер проводить аналіз претензії, перевіряє надходження та документи, що підтверджують недоліки. Для розв'язання претензії може бути залучено зав. складу або інших учасників ланцюга постачання.

Якщо при надходженні товару виявлена нестача, то в цьому випадку аптеці автоматично формується зворотна накладна, яка списує з залишків аптеки товар якого бракує, і дублюється в електронній системі аптеки. Накладна формується автоматично, щоб запобігати тому випадку, коли клієнт онлайн бронює цю позицію, чи питає її в аптеці.

При надлишку товару в аптеці, аптека також створює претензію, але в цьому випадку менеджер перевіряє позицію, термін придатності, номер партії та формує прибуткову накладну, після завантажування аптекою якої дана позиція стає на залишок аптеки.

Також бувають випадки пересорту товару між аптеками, тоді аптеки подають претензії про надлишки та нестачі відповідно, менеджер знаходить аптеки між якими відбувся пересорт і формує прибуткові накладні.

При надходженні бракованого товару до аптеки, аптека формує претензію в електронному вигляді з детальним описом характеру браку, якщо дана позиція має пошкодження первинної і вторинної упаковки, то вона не підлягає реалізації і після формування зворотної накладної відправляється або постачальнику або на склад, в залежності від кого було надходження даної

позиції. Якщо пошкоджено лише вторинне пакування і дана позиція має високий попит, то зав. аптеки робить розфасовку позиції і в електронній системі цей товар буде вже під іншим арт кодом з позначкою «б/у»- без упаковки.

Якщо є розбіжності термінів придатності, між фактичним товаром і накладною, то створюється відповідна претензія. У випадку дуже короткого терміну придатності робиться зворот цього товару або на склад або постачальнику відповідно. Якщо термін придатності належний і підлягає реалізації, то менеджер робить розфасовку товару з відповідним терміном придатності.

Процес вирішення претензії відбувається у короткі терміни з урахуванням інтересів аптеки та збереження високої якості лікарських засобів. Процес обробки претензій у мережі аптек "Аптека 9-1-1" відіграє значущу роль у системі управління якістю. Цей процес відображає прагнення до постійного вдосконалення та забезпечення високої якості лікарських засобів, що надаються клієнтам. Впровадження електронної системи обробки претензій та дотримання послідовних процесів дозволяє досягти низки важливих цілей:

Забезпечення якості продукції: Вчасне виявлення недоліків, пошкоджень та інших аномалій в прийманому товарі дозволяє запобігти їх поширенню та забезпечити якість лікарських засобів, що надаються пацієнтам.

Постійне удосконалення процесів: Аналіз претензій дозволяє виявляти системні проблеми та недоліки в ланцюгу постачання. Це надає можливість вдосконалювати процеси приймання та зберігання товару, що сприяє покращенню системи управління якістю.

Створення інструкції для процесу оформлення претензій в аптечній діяльності є важливим етапом забезпечення якості та ефективності діяльності аптеки. Ось кілька причин, чому створення інструкції для цього процесу є необхідним:

Стандартизація процесу: Інструкція встановлює стандарти та норми, якими має керуватися персонал під час оформлення претензій, забезпечуючи єдність та уніфікацію дій.

Забезпечення якості: Чітко сформульована інструкція допомагає забезпечити високу якість оформлення претензій та виконання процесу з урахуванням нормативних вимог. Документування внутрішньоаптечних операцій руху ЛЗ передбачено належними практиками зберігання і дистрибуції (GSP/GDP) та є важливою складовою створення системи якості ЛЗ [23].

Мінімізація помилок: Якщо процедура виконується згідно з інструкцією, ризик виникнення помилок або неправильного оформлення зменшується, що сприяє покращенню якості обслуговування.

Ефективність: Детальна інструкція дозволяє збільшити швидкість та точність обробки претензій, сприяючи ефективнішій роботі персоналу.

Відповідальність та зручність навчання: Інструкція чітко визначає ролі та відповідальність працівників, а також може бути використана для навчання нових працівників, що сприяє забезпеченню послідовності та якості надання послуг у всіх аптеках мережі.

Оформлення інструкції потребує чіткого структурування та форматування, щоб забезпечити зручне сприйняття та легке розуміння вмісту. Для більшої ефективності інструкція повинна бути легко доступною для співробітників і має бути оновленою в разі змін у процедурі. Доцільно також використовувати чіткі заголовки, нумерацію кроків та ілюстрації для поліпшення зрозумілості та доступності інформації.

Інструкція з оформлення претензій в мережі "Аптека 9-1-1"

Мета інструкції: Забезпечити правильне оформлення претензій при прийманні лікарських засобів відповідно до вимог нормативних документів та стандартів.

Розділ 1: Загальні положення

1.1. Визначення термінів

Стандарти якості - встановлені критерії та вимоги, які регулюють якість лікарських засобів та процес їх виготовлення, зберігання та продажу відповідно до нормативних вимог та міжнародних стандартів.

Недостача товару - фактична кількість товару в аптеці менша за кількість, зазначену в документах, таких як накладна чи інші документи постачальника.

Брак товару – це продукція не відповідає встановленим стандартам якості чи має дефекти, які роблять його непридатним для подальшого продажу або використання.

Надлишок товару – кількість товару в аптеці перевищує кількість, яка була вказана в початковому документі, наприклад, в накладній чи замовленні.

Пересорт товару за строком придатності – товар який надійшов в аптеку не відповідає строку придатності, що зазначений в накладній.

Пересорт товару за дозуванням – кількість діючої речовини в лікарському засобі, який надійшов в аптеку не відповідає, тій що зазначена в накладній.

1.2. Призначення інструкції

Основна мета призначення інструкції з оформлення претензій в аптечній мережі "Аптека 9-1-1" полягає у забезпеченні стандартів правильного та уніфікованого оформлення претензій від аптек згідно з нормативними вимогами. Це дозволяє забезпечити точність, чіткість та ефективність у вирішенні проблемних ситуацій, пов'язаних з якістю лікарських засобів чи надходженням товару.

Призначення інструкції також включає:

- Забезпечення однакового підходу до оформлення претензій усередині аптечної мережі "Аптека 9-1-1" для уникнення непорозумінь та помилок.
- Впровадження ефективних процедур контролю якості та взаємодії зі складом для вирішення виникаючих проблем.

- Забезпечення зручності та швидкості у вирішенні претензій, що сприяє задоволенню потреб клієнтів та підвищенню репутації мережі аптек.

Розділ 2: Порядок оформлення претензій

2.1. Заповнення форми претензії

Крок 1. Після завершення сканування всього товару, необхідно виконати завантаження накладної. Закрийте вікно сканування, встановіть пташку навпроти накладної, а потім натисніть кнопку "Завантажити накладні". Після цього товар буде переведений в режим залишку і буде готовий до реалізації.

Для того, щоб на склад надійшла інформація про розбіжності щодо прийому товару зі складу, необхідно виконати поетапно дії наведені нижче.

Крок 2. Вибираєте в меню вкладку «НАКЛАДНІ», далі «ІСТОРІЯ НАКЛАДНИХ».

У таблиці, яка з'явилася, обрати з лівого боку номер накладної, за якою є розбіжності прийому товару.

Крок 3. Натисніть кнопку «ПРЕТЕНЗІЯ» (у правому нижньому кутку). У формі, що з'явилася, виберіть «ТИП» (нестача/надлишок/брак) претензії, Арт код (необхідний арт код вибрати натиснувши), кількість в одиницях. Форма претензії наведена у додатку.

Крок 4. Натисніть кнопку «Продовжити», щоб закінчити цю претензію та розпочати створення нової (новий арт код = нова претензія).

Роздрукувати Службового листа з програми Аптеки, якщо ця претензія по типу Брак!

Крок 5. Натисніть кнопку «Закрити» для завершення формування претензії.

Після формування претензії повідомлення в офіс відправляється автоматично.

2.2. Документи, які необхідно долучити

Товар за зворотними накладними з ознакою "Брак" та "Термін":

- Необхідно запакувати зі Службовою запискою (Службову записку можна написати від руки або роздрукувати відповідь на ваші повідомлення

щодо претензії відвантаження Складу). Друк Службового листа, можливий відразу після формування претензії по типу Брак.

Розділ 3: Порядок прийняття претензій

3.1. Компетентні особи для прийняття претензій

Компетентні особи, які відповідають за приймання та обробку претензій в системі управління якістю:

Менеджер претензійного відділу – відповідає за організацію та координацію процесу приймання претензій, забезпечення взаємодії з клієнтами та контроль за вирішенням проблем.

Керівник претензійного відділу – забезпечує контроль за виконанням процедур оформлення претензій, вирішенням конфліктних ситуацій та прийняттям обґрунтованих рішень для задоволення потреб клієнтів.

Керівник складу – відповідає за перевірку фактичних даних щодо надходження товару та виявлення відхилень, а також за співпрацю з постачальниками для вирішення проблем, пов'язаних з якістю продукції.

3.2. Строки подання претензій

Встановлено, що подання претензій повинно здійснюватися протягом 1 робочого дня з моменту виявлення проблеми. Цей строк був встановлений з метою забезпечення своєчасної обробки та вирішення недоліків, що виникають під час приймання лікарських засобів. Важливо дотримуватися цього терміну для ефективного контролю якості та уникнення затримок у вирішенні проблемних ситуацій. Строки подання претензій є ключовим елементом в організації ефективного процесу з управління якістю та підтримки високих стандартів обслуговування клієнтів.

Розділ 4: Порядок розгляду претензій

4.1. Терміни внутрішнього розгляду

Претензія буде оброблена на наступний (робочий!) день після того, як аптека сформуvala претензію згідно з інструкцією.

Розділ 5: Контроль за вирішенням претензій

5.1. Моніторинг стану вирішення претензій

Претензії, сформовані співробітниками Аптеки, можна подивитися:

Вкладка «Накладні»-«Історія претензій до накладних». У загальному списку претензій обрати СТАН претензії в обмеженому вами діапазоні часу (ДАТА з...по..) :

- все – абсолютно всі претензії, які є за вибраний період.
- реалізована – претензії, за якими виконані коригування (є видаткова накладна або повернення) і залишки сходяться в базі та на полицю торгової точки.
- не реалізована – претензії, за якими не виконані ще коригування (немає витратної накладної чи повернення).

Також можливо вибрати всі претензії щодо арт коду в рамках заданого періоду та стану, записати арт код препарату та натиснути на оновлення списку.

Для співробітників офісі:

Моніторингу стану вирішення претензій у системі управління якістю аптечної мережі "Аптека 9-1-1" передбачає використання програми Bitrix для забезпечення ефективного контролю та аналізу процесу вирішення претензій. Застосування цієї програми дозволяє забезпечити наступні етапи моніторингу:

Систематичний аналіз даних: За допомогою програми Bitrix здійснюється постійний моніторинг стану вирішення претензій, що дозволяє виявляти можливі проблемні ситуації та вчасно приймати заходи для їх усунення.

Відстеження термінів вирішення: Програма Bitrix надає можливість контролювати терміни вирішення претензій, що дозволяє уникнути затримок та виконувати всі необхідні процедури вчасно та ефективно.

Генерація звітів та аналітика: За допомогою програми здійснюється генерація звітів та аналітика результатів моніторингу, що дозволяє здійснювати комплексний аналіз ефективності процесу вирішення претензій та вносити необхідні корективи.

Внесення змін та удосконалення процесу: На основі даних, отриманих в результаті моніторингу, здійснюється внесення змін та удосконалення процесу вирішення претензій для підвищення ефективності та якості обслуговування клієнтів.

5.2. Звітність та аналіз претензій

Забезпечення ефективної звітності та аналізу претензій є ключовим етапом у процесі управління якістю в аптечній мережі "Аптека 9-1-1". За допомогою системи Vitrix на кожен претензію, яка надходить, генерується відповідь, що відображає всі важливі аспекти вирішення проблеми. Це включає:

Опис проблеми: Відповідь містить чіткий опис проблеми, яка була виявлена, а також усі деталі, пов'язані з цією претензією.

Заходи щодо вирішення: У відповіді відображаються всі заходи, які були вжиті для вирішення проблеми, включаючи кроки, які були виконані для усунення причин недоліків.

Терміни вирішення: У звіті вказуються терміни, в межах яких було вирішено проблему, що дозволяє контролювати ефективність процесу вирішення претензій.

Рекомендації та узагальнення: Відповідь містить рекомендації щодо запобігання подібних проблем у майбутньому та узагальнення результатів для подальшого аналізу.

Розділ 6: Відповідальність

6.1. Розподіл обов'язків та відповідальності

Менеджер претензійного відділу має на собі відповідальність за організацію та координацію роботи претензійного відділу, а також за забезпечення ефективного вирішення конфліктних ситуацій.

Керівник претензійного відділу відповідає за контроль за виконанням процедур оформлення претензій, аналіз даних та прийняття обґрунтованих рішень для вирішення проблем.

Начальник складу відповідає за контроль за прийманням товару, перевірку якості та кількості продукції, а також за співпрацю з постачальниками для вирішення питань, пов'язаних з недоліками у поставках.

Кожен працівник аптеки (фармацевт) має відповідальність за точне та своєчасне оформлення претензій, а також за надання повної інформації щодо претензії.

Додатки:

Рис. 3.2 Форма претензії

Аналіз та оцінка показників результативності системи обробки претензій є ключовим елементом забезпечення якості та ефективності діяльності аптекних мереж. Система обробки претензій включає в себе процес реєстрації, аналізу та вирішення претензій, які надходять від аптек. Оцінка її результативності визначає, наскільки добре система справляється із виявленням та вирішенням проблем, пов'язаних з браком, нестачею та іншими аналогічними питаннями.

Важливою частиною цього процесу є аналіз показників, що містять кількість та типи претензій, тривалість їх обробки, а також ефективність заходів, спрямованих на запобігання подібним ситуаціям у майбутньому. Оцінка цих показників може допомогти виявити слабкі місця в системі обробки претензій та розробити стратегії для їх подолання.

Запровадження системи моніторингу та аналітики даних може значно полегшити цей процес, надаючи можливість стежити за динамікою та вчасно реагувати на можливі виклики.

Для досягнення успішних результатів у даному дослідженні необхідно провести аналіз кількісних показників, таких як час обробки претензій, кількість невіршених претензій, а також якість інформаційного обміну між аптеками та менеджерами офісу. Додатково, варто звернути увагу на якість та ефективність застосовуваних стратегій вирішення конфліктних ситуацій.

Оцінка ефективності системи обробки претензій вимагає збору і аналізу великого обсягу даних. Важливою частиною дослідження є вивчення динаміки змін показників протягом певного періоду часу, що дозволяє виявити тенденції та прогнозувати можливі ризики.

Такий аналіз та оцінка стають основою для подальших покращень у системі обробки претензій та допомагають підвищити якість роботи аптек, що є стратегічно важливим для успішної діяльності аптечної мережі.

Для аналізу та оцінки показників результативності системи обробки претензій від аптек, необхідно звернути увагу на декілька ключових аспектів:

Час обробки претензій: Важливо виміряти середній час, який потрібно для обробки претензії від моменту її подання клієнтом до вирішення проблеми. Швидка відповідь на претензії може значно підвищити задоволеність клієнтів.

Кількість повторних претензій: Важливо вивчити, чи часто клієнти подають повторні претензії на ті ж самі питання. Це може вказувати на недостатню ефективність обробки.

Зворотний зв'язок від персоналу: Оцінка відгуків внутрішнього персоналу стосовно системи обробки претензій може надати корисний інсайт щодо її ефективності.

Частота виникнення та типи претензій: Аналіз видів претензій та їх розподіл може допомогти виявити патерни та фактори, що впливають на їх виникнення.

Оцінка цих показників дозволить визначити, які аспекти системи обробки претензій потребують покращення. За результатами аналізу можна

розробити та впровадити шкалу ефективності обробки претензій в аптечній мережі (Табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Шкалу ефективності обробки претензій в аптечній

ШКАЛА ОЦІНОК					
ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМИ ОБРОБКИ ПРЕТЕНЗІЙ					
КРИТЕРІЇ	ВИСОКИЙ	СЕРЕДНІЙ	ЗАДОВІЛЬНИЙ	НИЗЬКИЙ	НЕПРИЙНЯТНИЙ
Час вирішення претензій	1 година або менше	1-6 годин	6-12 годин	12-24 години	> 24 годин
Повторення претензії	< 5% від загальної кількості	від 4% до 15% від загальної кіл. претензій	від 16% до 30% від загальної кіл. претензій	від 31% до 40% від загальної кіл. претензій	> 41% від загальної кіл. претензій
Рівень задоволення клієнтів	80-100%	79-60%	59-40%	39-20%	< 20%

Оснoвyючись нa aнaлізі та оцінці показників результативності системи обробки претензій від аптек, ось кілька рекомендацій для вдосконалення програми:

- Постійне навчання персоналу: Надання регулярних навчань з обробки претензій та використання нових технологій допоможе підвищити ефективність та зменшити кількість помилок.
- Впровадження систем контролю: Встановлення системи моніторингу та контролю за обробкою претензій дозволить вчасно виявляти та виправляти недоліки, покращуючи загальний результат роботи системи.

Загалом, аналіз та оцінка показників результативності системи обробки претензій є ключовим етапом у вдосконаленні роботи аптечної мережі, оскільки дозволяє виявити недоліки та визначити напрямки подальших заходів для покращення ефективності обробки претензій і підвищення загального рівня задоволення клієнтів.

3.2 Розробка та впровадження плану з навчання персоналу для оптимізації процесу приймання лікарських засобів

В сучасних умовах розвитку економіки формування високого рівня залученості, найвищого рівня мотивації праці дозволяє підприємствам досягти найкращих показників роботи. Управління розвитком персоналу, наявність можливостей професійного вдосконалення і навчання в процесі праці є одним із визначальних факторів, що впливають на рівень залученості персоналу [21].

Для покращення ефективності та точності процесу приймання лікарських засобів, ми розробляємо та впроваджуємо комплексний план навчання для нашого персоналу (Рис. 3.3). Основна мета цього плану - підвищення навичок та знань наших співробітників, щоб забезпечити ефективність та безпеку в усьому процесі.

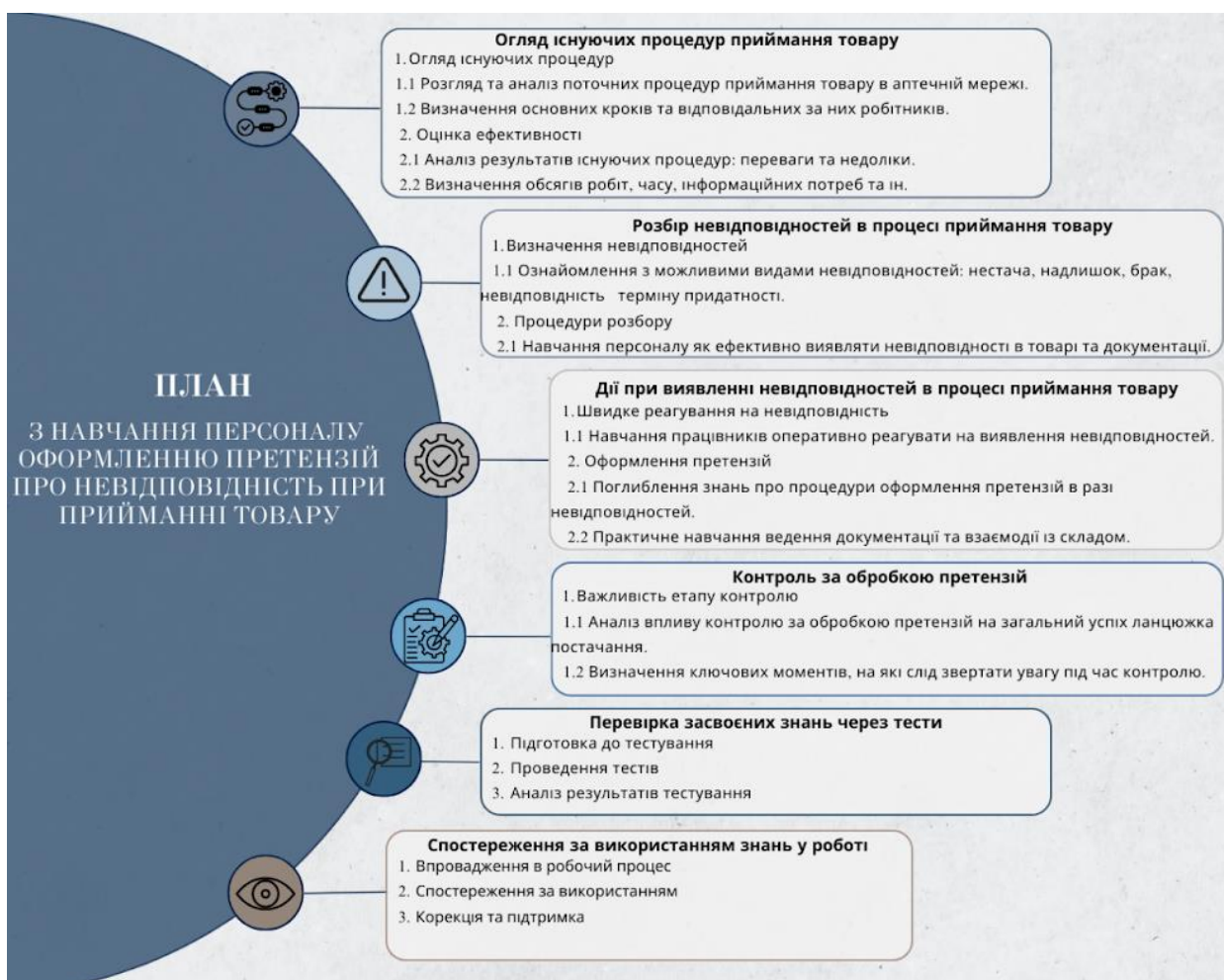


Рис. 3.3 План з навчання персоналу

Саме знання та вміння персоналу лежать в основі розвитку підприємства та є джерелом високої продуктивності, інновацій та конкурентних переваг в умовах економіки знань, тобто ключовим фактором, що визначає ефективність використання всіх інших ресурсів, наявних у розпорядженні підприємства. Таким чином, у сформованій ситуації дослідження існуючих можливостей і готовність персоналу організації до розвитку і саморозвитку стає одним з вельми актуальних завдань [22].

План з навчання персоналу оформленню претензій про невідповідність при прийманні товару

Тема 1: Огляд існуючих процедур приймання товару

Години: 2

Відповідальний: Лектор з навчання персоналу

Мета: Ознайомлення персоналу з існуючими процедурами приймання товару для створення загального розуміння процесу та визначення можливих напрямів оптимізації.

Зміст:

1. Огляд існуючих процедур

1.1 Розгляд та аналіз поточних процедур приймання товару в аптечній мережі.

1.2 Визначення основних кроків та відповідальних за них робітників.

2. Оцінка ефективності

2.1 Аналіз результатів існуючих процедур: переваги та недоліки.

2.2 Визначення обсягів робіт, часу, інформаційних потреб та ін.

Очікуваний результат:

- Розуміння існуючих процедур приймання товару.
- Визначення можливостей для оптимізації та поліпшення ефективності.
- Вміння виділити ключові аспекти та проблеми, що виникають під час приймання товару.

Тема 2: Розбір невідповідностей в процесі приймання товару

Години: 2

Відповідальний: Лектор з навчання персоналу

Мета: Навчити персонал розпізнавати невідповідності, які можуть виникнути під час приймання товару, з метою запобігання подальшим проблемам у ланцюжку постачання.

Зміст:

1. Визначення невідповідностей

1.1 Ознайомлення з можливими видами невідповідностей: нестача, зайвий товар, брак, невідповідність терміну придатності.

2. Процедури розбору

2.1 Навчання персоналу як ефективно виявляти невідповідності в товарі та документації.

Очікуваний результат:

- Навички розпізнавання та класифікації невідповідностей.

Тема 3: Дії при виявленні невідповідностей в процесі приймання товару

Години: 2

Відповідальний: Лектор з навчання персоналу

Мета: Навчити персонал ефективно та систематично діяти при виявленні невідповідностей під час приймання товару для мінімізації впливу на подальші етапи ланцюжка постачання.

Зміст:

1. Швидке реагування на невідповідність

1.1 Навчання працівників оперативно реагувати на виявлення невідповідностей.

2. Оформлення претензій

2.1 Поглиблення знань про процедури оформлення претензій в разі невідповідностей.

2.2 Практичне навчання ведення документації та взаємодії зі складом та менеджером претензійного відділу.

Очікуваний результат:

- Вміння ефективно та оперативно реагувати на виявлені невідповідності.

- Освоєння процедур оформлення претензій та їхнього ведення.

Тема 4: Контроль за обробкою претензій

Години: 2

Відповідальний: Лектор з навчання персоналу

Мета: Ознайомити персонал із процесом контролю за обробкою претензій та визначити ефективні методи аналізу для запобігання подібним ситуаціям у майбутньому.

Зміст:

1. Важливість етапу контролю

1.1 Аналіз впливу контролю за обробкою претензій на загальний успіх ланцюжка постачання.

1.2 Визначення ключових моментів, на які слід звертати увагу під час контролю.

Очікуваний результат:

- Засвоєння основ та принципів ефективного контролю за обробкою претензій.

- Розвинені навички аналізу для запобігання подібним ситуаціям у майбутньому.

Тема 5: Перевірка засвоєних знань через тести

Години: 1

Відповідальний: Експерт

Мета: Оцінити рівень засвоєння персоналом знань, отриманих під час попередніх тренінгів.

Зміст:

1. Підготовка до тестування

1.1 Пояснення формату тестів та критеріїв оцінювання.

1.2 Надання рекомендацій щодо підготовки та участі у тестуванні.

2. Проведення тестів

2.1 Реалізація тестів, що включають питання з усіх тем, вивчених в рамках плану навчання.

2.2 Забезпечення учасників необхідною інструкцією та доступом до тестів.

3. Аналіз результатів тестування

3.1 Аналіз загальних результатів та виявлення слабких місць.

3.2 Планування додаткових заходів для уточнення певних аспектів, які потребують додаткового навчання.

Очікуваний результат:

- Оцінка рівня розуміння та засвоєння ключових концепцій та навичок, набутих під час навчання.
- Ідентифікація потреб в додатковому навчанні та уточнення програми для майбутніх тренінгів.

Оцінка: Оцінка буде проводитися на основі результатів тестування.

Зараховано: 100-80;

Не зараховано: 79-0;

Тема 6: Спостереження за використанням знань у роботі

Години: 4 години

Відповідальний: Інструктор

Мета: Навчити персонал ефективно використовувати отримані знання та навички під час роботи з лікарськими засобами, забезпечуючи високий стандарт приймання товарів та уникнення невідповідностей.

Зміст:

1. Впровадження в робочий процес

1.1 Основні етапи впровадження отриманих знань у практику.

1.2 Розуміння, як оптимально використовувати навички приймання лікарських засобів у реальних ситуаціях.

2. Спостереження за використанням

2.1 Визначення та оцінка результативності використання знань у практиці.

2.2 Взаємодія з персоналом для виявлення та вирішення можливих труднощів у використанні отриманих навичок.

3. Корекція та підтримка

3.1 Розробка системи корекції та підтримки для усунення труднощів у використанні знань.

3.2 Проведення регулярних оглядів та оцінок для забезпечення тривалої ефективності використання знань.

Висновки до розділу 3

Спостереження за робочими процесами у межах аптечної мережі, надало можливість отримати безпосереднє уявлення про те, як відбувається обробка претензій на практиці. В процесі дослідження було доведено, що розробка та впровадження інструкції з обробки претензій є ключовим кроком у вдосконаленні та оптимізації процесу приймання лікарських засобів в аптечній мережі, це дозволить забезпечити більш швидку, точну та ефективну роботу, сприяючи підвищенню задоволення клієнтів та оптимізації внутрішніх робочих процесів.

Розроблена інструкція сприяє уніфікації та стандартизації процесу оформлення претензій, що спрощує комунікацію зі складом та забезпечує відповідність до встановлених нормативних вимог. Це також сприяє зменшенню можливості помилок та непорозумінь у процесі обробки претензій, що дозволяє забезпечити більш точні та оперативні рішення.

Аналіз та моніторинг є важливими етапами у будь-якій сфері діяльності, зокрема в управлінні якістю та обробці претензій в аптечній мережі. Ці процеси допомагають виявити проблемні моменти та показники, що потребують уваги, а також визначити напрямки подальших удосконалень, тому була запропонована шкала оцінок ефективності обробки претензій, що дозволяє виявити проблеми та недоліки у процесі обробки претензій, що можуть впливати на якість та загальну ефективність роботи аптечної мережі. Шкала також допомагає виявити тенденції та патерни у виникненні проблем, що дозволяє розробляти ефективні стратегії для їх запобігання.

Отже, аналіз та моніторинг є ключовими інструментами для досягнення ефективності, якості та конкурентоспроможності в обробці претензій, а також для підтримки вдосконалення процесів у будь-якій галузі аптечної мережі.

З урахуванням комплексності завдань та відповідальності персоналу, яке забезпечує правильне приймання та облік лікарських засобів, важливо мати систематичний план навчання.

Впровадження запропонованого плану дозволяє спрямувати зусилля на розвиток ключових навичок та знань, необхідних для ефективного виконання завдань, пов'язаних із прийманням товарів. Кожна тема навчання в плані розкриває важливі аспекти, починаючи від огляду існуючих процедур приймання товару та закінчуючи контролем за обробкою претензій.

Всебічний підхід до навчання персоналу сприяє покращенню якості обслуговування клієнтів, зменшенню помилок у прийманні товарів, а також створює здатність персоналу ефективно реагувати на невідповідності та вирішувати проблеми. Результатом буде підвищення рівня довіри з боку клієнтів, покращення репутації та збільшення ефективності аптечної мережі "Аптека 9-1-1" в цілому.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Робота була присвячена дослідженню та оптимізації процесу обробки претензій в системі управління якістю аптечної мережі "Аптека 9-1-1".

1. Було проведено дослідження щодо процесу обробки претензій в системі управління якістю аптечної мережі "Аптека 9-1-1". Дослідження показало, що існуючий процес обробки претензій має недоліки, які впливали на якість роботи аптечної мережі.

2. Проаналізовано причини виникнення недоліків у процесі обробки претензій.

3. Визначено ключові етапи та процедури у процесі обробки претензій та методи контролю та оцінки результатів оптимізації процесу.

4. В рамках кваліфікаційної роботи встановлено недоліки в існуючій системі обробки претензій та запропоновано ефективні методи їх вирішення.

5. Розроблено і рекомендовано до впровадження інструкцію з оформлення претензій, що дозволило підвищити відповідальність персоналу і забезпечити контроль над процесом обробки претензій.

6. Розроблено план з навчання персоналу оформленню претензій про невідповідність при прийманні товару, він допомагає створити систематизований та структурований підхід до підготовки персоналу, що сприяє покращенню їхньої ефективності та внесенню позитивних змін в діяльність організації.

7. Розроблена шкала оцінки ефективності обробки претензій. Відомості, отримані з оцінки, можуть служити основою для вдосконалення систем управління претензіями та роботи зі складом, що в кінцевому підсумку може позитивно вплинути на діяльність організації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ІНФОРМАЦІЇ

1. Варяниченко О. В., Карасьова Г. В. Стандарти ISO 9000: Якість як принцип та основа довіри між виробником та споживачем. Серія «The Economic Messenger of the NMU». 2009. №1. С. 1
2. Тенденції фармацевтичного ринку України URL: <https://darnytsia.ua/pdf> (звернення 10.11.2023)
3. Бриф-аналіз фармацевтичного ринку України. URL: <https://www.apteka.ua/article/> (дата звернення 10.11.2023)
4. Аналіз фармацевтичного ринку України. URL: <https://mind.ua/publications/> (дата звернення 12.11.2023)
5. Бурдельна Г. О. Перспективи розвитку системи управління якістю продукції машинобудівного підприємства. Вісник економічної науки України. 2009. С. 1
6. Рейтинг Ukrainian Business Award. URL: <https://uba.top/farmacy/> (дата звернення 13.11.2023)
7. Рейтинг аптечних мереж за обігом у грошовому вираженні. URL: <https://proximaresearch.com/> (дата звернення 14.11.2023)
8. Звіт про фінансові результати ПФ “Гамма-55”. URL: <https://clarity-project.info> (дата звернення 15.11.2023)
9. SWOT-аналіз. URL: <https://esputnik.com/uk/> (дата звернення 16.11.23)
10. Аптеки світу–2023: люди та технології в аптечній справі. URL: <https://www.apteka.ua/article/669366> (дата звернення 16.11.2023)
11. Гала Л.О., Волох Д.С. Дослідження шляхів становлення належної аптечної практики в різних країнах світу. Фармацевтичний журнал. 2009. № 6. С. 49–54.
12. Автоматизація аптек та аптечних мереж. URL: <https://pdk.com.ua/ua/info/articles/otraslevye-resheniya/avtomatizatsiya-aptek-i-aptechnykh-setey/> (дата звернення 21.11.23)

13. Аптека 911» – із турботою про здоров'я українців. URL: <https://mojaakcija.com.ua/apteka-911> (звернення 19.11.23)
14. S. Koshy, "Role of pharmacists in the management of patients with epilepsy," *International Journal of Pharmacy Practice*, vol. 20, no. 1, pp. 65–68, 2012.
15. D. Jorgenson, D. Dalton, B. Farrell, R. T. Tsuyuki, and L. Dolovich, "Guidelines for pharmacists integrating into primary care teams," *Canadian Pharmacists Journal/Revue des Pharmaciens du Canada*, vol. 146, no. 6, pp. 342–352, 2013.
16. E. J. Lim, J. L. Vardy, B. S. Oh, and H. M. Dhillon, "A scoping review on models of integrative medicine: what is known from the existing literature?" *The Journal of Alternative and Complementary Medicine*, vol. 23, no. 1, pp. 8–17, 2017.
17. X.-Y. Hu, A. Lorenc, K. Kemper, J.-P. Liu, J. Adams, and N. Robinson, "Defining integrative medicine in narrative and systematic reviews: a suggested checklist for reporting," *European Journal of Integrative Medicine*, vol. 7, no. 1, pp. 76–84, 2015.
18. D. M. Eisenberg, T. J. Kaptchuk, D. E. Post et al., "Establishing an integrative medicine program within an academic health center: essential considerations," *Academic Medicine*, vol. 91, no. 9, pp. 1223–1230, 2016. View at: [Publisher Site](#) | [Google Scholar](#)
19. I. Roth, L. Highfield, P. Cuccaro, R. Wells, S. Misra, and J. Engebretson, "Employing evidence in evaluating complementary therapies: findings from an ethnography of integrative pain management at a large urban pediatric hospital," *The Journal of Alternative and Complementary Medicine*, vol. 25, no. S1, pp. S95–S105, 2019.
20. Системи управління якістю. Вимоги: ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT). – Видання офіційне. – Київ, ДП «УкрНДНЦ». – 2016. –19 с.
21. Бей Г. В. Управління розвитком персоналу як метод забезпечення високого рівня залученості працівників. *Modern Economics: електронне фахове видання з економічних наук*. 2018. № 8. С. 1.

22. Бабчинська О. І. Управління розвитком персоналу інноваційно-активного підприємства. Scientific journal “Modeling the development of the economic systems”. 2022. №1. С. 1-2.
23. Ветютнева Н. О., Федорова Л. О., Убогов С. Г., Пилипчук Л. Б., Закидальська Т. В., Слесаренко Т. М. Впровадження письмових методик та протоколів в роботу аптечних закладів, як складова системи забезпечення якості лікарських засобів. Збірник наукових праць співробітників НМАПО імені П. Л. Шупика. К., 2013. Вип. 22, кн. 4. С. 362-369.
24. Грудцина Ю. В. Задоволення потреб споживача як критерій управління якістю продукції // Електронне наукове фахове видання “Ефективна економіка”. Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/>
25. ДСТУ ISO 9004:2012. Управління задля досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю.
26. Калита П. Я. Качество и управление. Избранное. Часть 1. Общие вопросы качества и обеспечения качества.- К. : Укр. ассоциация качества, 2002. - 230 с.
27. Стандартизація фармацевтичної продукції / М. Ляпунов, О. Безугла, О. Соловйов та ін. - Харків : Моріон, 2019. -728 с.
28. Закон України “Про лікарські засоби” від 04.04.1996 № 123/96-ВР.
29. Ліцензійні умови провадження господарської діяльності з виробництва лікарських засобів, оптової, роздрібної торгівлі лікарськими засобами, затв. наказом МОЗ України від 31.10.2011 №723 (зі змінами).
30. Настанова СТ-Н МОЗУ 42-5.0:2014. Лікарські засоби. Належна практика дистрибуції, затв. наказом МОЗ України від 22.08.2014 №593.
31. Настанова СТ-Н МОЗУ 42-4.3:2011. Лікарські засоби. Фармацевтична система якості (ICH Q10), затв. наказом МОЗ України від 03.10.2011 №634.
32. Порядок контролю якості лікарських засобів під час оптової та роздрібної торгівлі, затв. наказом МОЗ України від 29.09.2014 № 677.

33. Публічна інформація Міністерства охорони здоров'я України. –
Режим доступу: <http://www.moz.gov.ua>.

ДОДАТКИ

Національний фармацевтичний університет

Факультет фармацевтичних технологій та менеджменту

Кафедра управління та забезпечення якості у фармації

Рівень вищої освіти другий магістерський

Спеціальність 073 Менеджмент

Освітня програма Якість, стандартизація та сертифікація

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувачка кафедри
управління та забезпечення
якості у фармації
Тетяна КРУТСЬКИХ
“17” жовтня 2023 року

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ
ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ

Ольги КОЛОДОЧКИ

1. Тема кваліфікаційної роботи: **«Оптимізація процедури зворотного зв'язку в системі управління якістю аптечної мережі «Аптека 9-1-1»»**, керівник кваліфікаційної роботи: Олена ТКАЧЕНКО, канд. фармац. наук, доцент,

затверджений наказом НФаУ від “16” жовтня 2023 року № 229

2. Строк подання здобувачем вищої освіти кваліфікаційної роботи: 29.01.24 р.

3. Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: наукова та навчально-методична література, законодавчі й нормативні акти, стандарти ISO, опитування фахівців, внутрішні документи, законодавчі й нормативні акти України;

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):

Актуальність роботи. Дослідження про оптимізацію процесу обробки претензій від аптек у системі управління якістю аптечної мережі "Аптека 9-1-1" виходить із необхідності підвищення ефективності роботи аптеки та вирішення проблем, що виникають під час приймання товару - варто впровадити документовану процедуру оформлення претензій, що має

практичну цінність та сприятиме покращенню ефективності роботи аптечної мережі.

Розділ I. Організація прийому товару в аптеках: виклики та оптимізація. Аптеки та їхні особливості в сучасному фармацевтичному ринку. Методологічні підходи до оптимізації процесу прийому товару в аптеках.

Розділ II. Аналіз діяльності фармацевтичного підприємства. Організаційно-економічний аналіз аптечної мережі «Аптека 9-1-1». Оцінка впливу недоліків у процесі приймання лікарських засобів на ефективність діяльності аптек мережі "Аптека 9-1-1".

Розділ III. Практичні підходи до формування системи управління. Розробка та впровадження інструкції з обробки претензій для оптимізації процесу приймання лікарських засобів. Розробка та впровадження плану з навчання персоналу для оптимізації процесу приймання лікарських засобів.

Висновки. У роботі здійснено детальний огляд підходів до забезпечення оптимізації процесу обробки претензій в роботі фармацевтичного підприємства. Запропоновані практичні рекомендації щодо побудови документообігу підприємства.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень):

1. Динаміка загального продажу ліків за I півріччя 2023 р.
2. Рейтинг Топ-15 кращих аптек України
3. Топ-10 аптечних мереж за товарообігом за перше півріччя 2023 р.
4. Звіт про фінансові результати
5. SWOT-аналіз процесу «Приймання товару»
6. Оцінка ефективності та якості процесу приймання товару
7. Порівняння нормативних вимог
8. Вплив недоліків на різні сфери діяльності мережі "Аптека 9-1-1"
9. Блок-схема процесу обробки претензій від аптеки
10. Форма претензії
11. Шкала оцінок ефективності системи обробки претензій
12. План з навчання персоналу

6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

Розділ	Ім'я, ПРІЗВИЩЕ, посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Вступ	Олена ТКАЧЕНКО, доцент закладу вищої освіти кафедри управління та забезпечення якості у фармації		18.10.23
Розділ I	Олена ТКАЧЕНКО, доцент закладу вищої освіти кафедри управління та забезпечення якості у фармації		19.10.23
Розділ II	Олена ТКАЧЕНКО, доцент закладу вищої освіти кафедри управління та забезпечення якості у фармації		19.11.23
Розділ III	Олена ТКАЧЕНКО, доцент закладу вищої освіти кафедри управління та забезпечення якості у фармації		13.12.23
Висновки	Олена ТКАЧЕНКО, доцент закладу вищої освіти кафедри управління та забезпечення якості у фармації		19.12.23

7. Дата видачі завдання: 17.10.2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів кваліфікаційної роботи	Примітка
1.	Формулювання мети, задач, об'єкту та предмету досліджень в рамках кваліфікаційної роботи	17.10.2023 р.	виконано
2.	Складання розширеного плану та опрацювання етапів виконання кваліфікаційної роботи	18.10.2023 р.	виконано
3.	Збір літературних джерел та проведення загального літературного огляду за напрямком теми	19.10.2023 р.	виконано
4.	Обґрунтування актуальності обраного напрямку досліджень, зведення статистичних даних	24.10.2023 р.	виконано
5.	Складання та оформлення вступу до кваліфікаційної роботи	26.10.2023 р.	виконано
6.	Складання та оформлення I-го розділу роботи (літературний огляд, теоретичні засади)	31.10.2023 р.	виконано
7.	Проведення аналізу об'єкту та предмету досліджень, аналіз ситуації на базі стажування	07.11.2023 р.	виконано
8.	Оформлення II-го розділу роботи (аналітична частина) з формулюванням проблематики	21.11.2023 р.	виконано
9.	Розробка прикладних пропозицій для розв'язання визначених у II-му розділі проблем	28.11.2023 р.	виконано
10.	Оформлення III-го розділу роботи з обґрунтуванням раціональності висунутих пропозицій	15.12.2023 р.	виконано
11.	Оформлення додатків до роботи (розроблених документів та форм, запропонованих заходів)	21.12.2023 р.	виконано
12.	Остаточне оформлення кваліфікаційної роботи та пред'явлення її для перевірки керівником	08.01.2024 р.	виконано
13.	Розробка мультимедійних слайдів та складання плану доповіді. Робота з рецензентами.	15.01.2024 р.	виконано
14.	Проходження попереднього захисту, коригування роботи, підготовка до офіційного захисту	19.01.2024 р.	виконано

Здобувач вищої освіти

_____ Ольга КОЛОДОЧКА

Керівник кваліфікаційної роботи

_____ Олена ТКАЧЕНКО

ВИТЯГ З НАКАЗУ № 229
по Національному фармацевтичному університету
від 16 жовтня 2023 року

Про затвердження тем кваліфікаційних робіт

Затвердити теми кваліфікаційних робіт, керівників-консультантів та рецензентів здобувачам вищої освіти 2 курсу, спеціальність – 073 Менеджмент, освітня програма – Якість, стандартизація та сертифікація, ступінь вищої освіти – магістр, термін навчання – 1 р. 6 міс., очна (денна) та заочна форми здобуття освіти.

Прізвище, ім'я по батькові здобувача вищої освіти	Тема кваліфікаційної роботи (українською мовою)	Тема кваліфікаційної роботи (англійською мовою)	Керівник кваліфікаційної роботи	Рецензент кваліфікаційної роботи
Колодочка Ольга Вадимівна	Оптимізація процедури зворотного зв'язку в системі управління якістю аптечної мережі «Аптека 9-1-1»	Optimization of the feedback procedure in the quality management system of the pharmacy chain «Pharmacy 9-1-1»	к.фарм.н., доцент, доцент ЗВО якості у кафедрі управління та забезпечення фармації, Ткаченко О. В.	керівник претензійного відділу аптечної мережі «Аптека 9-1-1» Лоскот Г. Ю.

В.о. ректора

Алла КОТВИЦЬКА

Вірно:

Декан факультету фармацевтичних технологій та менеджменту



Наталія ЖИВОРА

ВИСНОВОК

**Комісії з академічної доброчесності про проведену експертизу
щодо академічного плагіату у кваліфікаційній роботі**

здобувача вищої освіти

№ 125766 від «29» січня 2024 р.

Проаналізувавши випускну кваліфікаційну роботу за магістерським рівнем здобувача вищої освіти денної форми навчання Колодочки Ольги Вадимівни, 2 курсу, _____ групи, спеціальності 073 Менеджмент, на тему: «Оптимізація процедури зворотного зв'язку в системі управління якістю аптечної мережі «Аптека 9-1-1»/ Optimization of the feedback procedure in the quality management system of the pharmacy chain «Pharmacy 9-1-1»», Комісія з академічної доброчесності дійшла висновку, що робота, представлена до Екзаменаційної комісії для захисту, виконана самостійно і не містить елементів академічного плагіату (копіляції).

**Голова комісії,
професор**



Інна ВЛАДИМИРОВА

1%

5%

ВІДГУК

наукового керівника на кваліфікаційну роботу другого (магістерського) ступеня вищої освіти спеціальності 073 Менеджмент освітньої програми Якість, стандартизація та сертифікація

Ольги КОЛОДОЧКИ

на тему "Оптимізація процедури зворотного зв'язку в системі управління якістю аптечної мережі «Аптека 9-1-1»".

Актуальність теми. В сучасних умовах функціонування аптечних мереж важливою складовою стає ефективний та систематизований процес обробки претензій від аптек. Оптимізація цього процесу в системі управління якістю аптечної мережі "Аптека 9-1-1" є актуальним завданням, оскільки вона спрямована на вдосконалення внутрішніх процесів, зниження витрат.

Практична цінність висновків, рекомендацій та їх обґрунтованість.

Здійснений аналіз дозволяє чітко ідентифікувати основні причини виникнення претензій та недоліків у процесі. Рекомендації базуються на об'єктивних даних та враховують специфіку аптечної мережі. Розроблена інструкція процесу обробки претензій спрямована на створення зручної та ефективної системи, яка допоможе точно вирішувати претензії. Рекомендації для розробки навчального плану забезпечують якісну підготовку персоналу. Вони ґрунтуються на сучасних методиках та найкращих практиках у галузі управління. Отримані результати та рекомендації в магістерській роботі стануть підґрунтям для реальних змін у робочих процесах аптечної мережі.

Оцінка роботи. Кваліфікаційна робота відзначається належним оформленням та використанням лаконічної наукової мови. Робота включає необхідні структурні компоненти та містить посилання на джерела літератури.

Загальний висновок та рекомендації про допуск до захисту.

Враховуючи вищенаведене, вважаю, що робота здобувача 2-го курсу спеціальності 073 Менеджмент освітньої програми Якість, стандартизація та сертифікація Ольги КОЛОДОЧКИ на тему "Оптимізація процесу обробки претензій від аптек в системі управління якістю аптечної мережі «Аптека 9-1-1»" за обсягом та змістом відповідає вимогам, що висуваються до кваліфікаційних робіт вищих навчальних закладів IV рівня акредитації і може бути представлена до захисту в Екзаменаційну комісію Національного фармацевтичного університету.

Науковий керівник
доцент ЗВО кафедри управління
та забезпечення якості у фармації
канд. фармац. наук, доц.

Олена ТКАЧЕНКО

РЕЦЕНЗІЯ

на кваліфікаційну роботу здобувача другого (магістерського) ступеня вищої освіти спеціальності 073 Менеджмент освітньої програми “Якість, стандартизація та сертифікація” Ольги Колодочки на тему «Оптимізація процедури зворотного зв’язку в системі управління якістю аптечної мережі «Аптека 9-1-1»»;

Актуальність теми. Дослідження про оптимізацію процесу обробки претензій від аптек у системі управління якістю аптечної мережі «Аптека 9-1-1» виходить із необхідності підвищення ефективності роботи аптеки та вирішення проблем, що виникають під час приймання товару. У роботі докладно проаналізовано сучасний стан процесу обробки претензій у аптечній мережі, а також пропонує практичні рекомендації для оптимізації цього процесу.

Теоретичний рівень роботи. На теоретичному рівні робота відзначається добре вивченими аспектами управління якістю в фармацевтиці та аналізом поточних тенденцій у цій галузі, що дозволяє авторові впроваджувати обґрунтовані ефективні методи оптимізації цих процесів для підвищення ефективності процесу обробки претензій від аптек.

Пропозиції автора з теми дослідження. Виходячи з аналізу та досліджень, автор розробив конкретні рекомендації щодо оптимізації процесу обробки претензій, що базуються на нормативних вимогах та сучасних підходах у сфері управління якістю. Його пропозиції щодо впровадження документованої процедури оформлення претензій мають практичну цінність та можуть сприяти покращенню ефективності роботи аптечної мережі.

Практична цінність висновків, рекомендацій та їх обґрунтованість. У кваліфікаційній роботі детально проаналізовано практичну сторону висновків та рекомендацій, що стосуються впровадження інструкції з оформлення претензій в мережі «Аптека 9-1-1». Автор запропонував конкретні кроки щодо впровадження інструкції. Обґрунтованість рекомендацій базується на здійсненому дослідженні та практичному випробуванні інструкції в реальних умовах аптечної мережі. Автор врахував особливості робочого процесу, а також потреби та очікування працівників аптеки, що дозволило дослідити ефективність інструкції на практиці.

Загальний висновок і оцінка роботи. Загальний висновок щодо кваліфікаційної роботи здобувача 2-го курсу спеціальності 073 Менеджмент освітньої програми Якість, стандартизація та сертифікація Колодочки Ольги Вадимівни на тему: «Оптимізація процесу обробки претензій від аптек в системі управління якістю аптечної мережі «Аптека 9-1-1»»; свідчить про актуальність та практичну важливість процесу у сфері аптечного бізнесу. Загальна оцінка роботи позитивна, робота автора відповідає вимогам і високим стандартам випускових робіт вищих навчальних закладів IV рівня акредитації і може бути пред’явлена до захисту в Державну екзаменаційну комісію Національного фармацевтичного університету.

Рецензент

керівник претензійного відділу
аптечної мережі «Аптека 9-1-1»

" _____ " _____ 20____ р.

_____ Ганна ЛОСКОТ

ВИТЯГ З ПРОТОКОЛУ № 6
засідання кафедри управління за забезпечення якості у фармації НФаУ

від «19» січня 2024 р.

ГОЛОВУЮЧИЙ: д.фарм.н., проф. Крутських Т.В.

СЕКРЕТАР: к.фарм.н., доц. Лісна А.Г.

ПРИСУТНІ: зав. каф., проф. Крутських Т.В., проф. Коваленко С.М., проф. Посилкіна О.В., проф. Літвінова О.В., проф. Братішко Ю.С., доц. Баєва О.І., доц. Гладкова О.В., доц. Глебова Н.В., доц. Деренська Я.М., доц. Зборовська Т.В., доц. Коляда Т.А., доц. Ковальова В.І., доц. Лісна А.Г., доц. Ткаченко О.В., доц. Мороз С.Г., здобувач вищої освіти Лісуха О.С.

ПОРЯДОК ДЕННИЙ:

1. Попередній захист кваліфікаційної роботи здобувача вищої освіти спеціальності 073 Менеджмент, освітньої програми Якість, стандартизація та сертифікація другого (магістерського) рівня Ольги КОЛОДОЧКИ на тему «Оптимізація процедури зворотного зв'язку в системі управління якістю аптечної мережі «Аптека 9-1-1»».

СЛУХАЛИ: доповідь до кваліфікаційної роботи здобувача вищої освіти спеціальності 073 Менеджмент, освітньої програми Якість, стандартизація та сертифікація другого (магістерського) рівня Ольги КОЛОДОЧКИ на тему «Оптимізація процедури зворотного зв'язку в системі управління якістю аптечної мережі «Аптека 9-1-1»».

УХВАЛИЛИ: допустити Ольгу КОЛОДОЧКУ до захисту кваліфікаційної роботи на засіданні Екзаменаційної комісії.

**Зав. кафедри управління та
забезпечення якості у фармації,
професор
КРУТСЬКИХ**

_____ **Тетяна**

Секретар кафедри

_____ **Анастасія ЛІСНА**

НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**ПОДАННЯ
ГОЛОВІ ЕКЗАМЕНАЦІЙНОЇ КОМІСІЇ
ЩОДО ЗАХИСТУ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

Направляється здобувач вищої освіти Ольга КОЛОДОЧКА до захисту кваліфікаційної роботи за галуззю знань 07 Управління та адміністрування спеціальністю 073 Менеджмент освітньою програмою Якість, стандартизація та сертифікація на тему: «Оптимізація процедури зворотного зв'язку в системі управління якістю аптечної мережі «Аптека 9-1-1»».

Кваліфікаційна робота і рецензія додаються.

Декан факультету _____ / Наталія ЖИВОРА

Висновок керівника кваліфікаційної роботи

Здобувач вищої освіти Ольга КОЛОДОЧКА підготувала кваліфікаційну роботу, яка відповідає всім вимогам, виконана у встановлені строки, має наукову новизну та може бути рекомендована до захисту.

Керівник кваліфікаційної роботи Тетяна КОЛЯДА

“18” січня 2024 року

Висновок кафедри про кваліфікаційну роботу

Кваліфікаційну роботу розглянуто. Здобувач вищої освіти Ольга КОЛОДОЧКА допускається до захисту даної кваліфікаційної роботи в Екзаменаційній комісії.

Завідувачка закладу вищої освіти кафедри
Управління та забезпечення якості у фармації

Тетяна КРУТСЬКИХ

“19” січня 2024 року

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

YOUTH PHARMACY SCIENCE

МАТЕРІАЛИ
IV ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ
КОНФЕРЕНЦІЇ З МІЖНАРОДНОЮ УЧАСТЮ

6-7 грудня 2023 року
м. Харків

Харків
НФаУ
2023

СЕКЦІЯ 15. УПРАВЛІННЯ ЕКОНОМІКИ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ У ФАРМАЦІЇ
ECONOMIC MANAGEMENT AND QUALITY ASSURANCE IN PHARMACY

Антарьова Ю.В.; Н. к.: Коваленко С.М.	525
Бабенко А.В.; Н. к.: Ткаченко О.В.	526
Бакал Ю.П.; Н. к.: Деренська Я.М.	528
Бичкова М.В.; Н. к.: Коваленко С.М.	530
Виноградський В.В.; Н. к.: Коваленко С.М.	531
Воронкін П.В.; Н. к.: Лісна А.Г.	532
Гавріков О.Є.; Н. к.: Літвінова О.В.	534
Глущенко А.В.; Н. к.: Глебова Н.В.	535
Григорян Р.Г.; Н. к.: Коваленко С.М.	537
Дьякова А.С.; Н. к.: Коляда Т.А.	538
Зливко Ю.С.; Н. к.: Коваленко С.М.	539
Кобзар Я.О.; Н. к.: Лісна А.Г.	540
Колодочка О.В.; Н. к.: Ткаченко О.В.	542
Коляда Т.А., Гузенко Ю.Р.	543
Коляда Т. А., Кирилко В. О.	544
Коляда Т.А., Лісуха О.С.	546
Лозінська Т.Б.; Н. к.: Посилкіна О.В.	547

ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ПРОЦЕСУ ПРИЙМАННЯ ЛІКАРСЬКИХ ЗАСОБІВ НА ЕФЕКТИВНІСТЬ ДІЯЛЬНОСТІ МЕРЕЖІ АПТЕК

Колодочка О.В.

Науковий керівник: Ткаченко О.В.

Національний фармацевтичний університет, Харків, Україна

olgamir1997@gmail.com

Вступ. У сучасному фармацевтичному секторі важливо ретельно контролювати процеси приймання та зберігання лікарських засобів в аптеках. Діяльність аптекних мереж має бути орієнтована на забезпечення якісної та безпечності медичної продукції для кінцевих споживачів. Недоліки у цих процесах можуть мати серйозний вплив на ефективність діяльності мережі аптек.

Мета дослідження. Це дослідження має на меті провести комплексний аналіз впливу недоліків у процесі приймання лікарських засобів на функціонування та ефективність діяльності аптек мережі "911". Дослідження спрямоване на виявлення ключових проблемних аспектів, що виникають у зв'язку з недоліками у цих процесах, та розробку рекомендацій для поліпшення ситуації.

Матеріали та методи. Дослідження базується на опитуванні спеціалістів фармацевтичного сектору.

Результати дослідження. При проведенні опитування серед 64 фармацевтів аптекної мережі, виявили недолік, щодо оформлення претензій, процес є важливим етапом для забезпечення ефективного та систематичного вирішення проблем у процесі приймання товару в аптекній мережі. Результати опитування щодо ефективності та якості процесу приймання товару фармацевтами наведені у таблиці.

Таблиця 1. Оцінка ефективності процесу приймання товару

Критерії	Кількість респондентів (%)	Середній бал
Ефективність процесу приймання товару	57	4,2
Частота виникнення проблем	42	3,8
Складність документації	46	2,8
Ресурси і підтримка	35	3,6
Якість комунікацій	75	3,6
Загальне задоволення	63	3,8

Згідно з таблицею опитування, маємо такі результати:

- 57% фармацевтів оцінили ефективність процесу на 4 або 5 по шкалі від 1 до 5. Середній бал: 4.2.
- Частота виникнення проблем: 42% фармацевтів стикаються з проблемами "часто" або "дуже часто" (оцінка 4 або 5). Середній бал: 3.8.
- Складність документації: 46% фармацевтів вважають організацію документації "дуже складною" (оцінка 4 або 5), а інші 54% вважають її менш складною (оцінки 1-3). Середній бал: 2.8.

- Ресурси та підтримка: 35% фармацевтів вважають рівень підтримки та ресурсів "достатнім" (оцінки 4 або 5), а 65% вважають його недостатнім (оцінки 1-3). Середній бал: 3.6.
- Якість комунікації: 75% респондентів вважають, що якість комунікації в процесі оформлення претензій є середньою або високою, тоді як 25% вважають, що вона є низькою. Середній бал: 3.6.
- Загальне задоволення: 63% фармацевтів були дуже задоволені (оцінка 4 або 5), 7% були нейтральні (оцінка 3), і 30% були незадоволені (оцінка 1 або 2). Середній бал: 3.8.

Висновки. Ці відсоткові значення та середні бали вказують на ступінь задоволення та сприйняття фармацевтів щодо різних аспектів процесу приймання товару в аптечній мережі. Зокрема, одним з найнижчих балів був критерій «складність документації», тому необхідне ефективне навчання, яке буде включати ознайомлення з внутрішніми стандартами аптеки щодо оформлення претензій, навчання правильним процедурам та документуванню фактів розбіжностей в процесі обробки претензій. Такий підхід допоможе забезпечити високу якість обслуговування та ефективне розв'язання всіх питань, пов'язаних з надходженням товару.

**Кваліфікаційну роботу захищено
у Екзаменаційній комісії**

14 лютого 2024 року

З оцінкою _____

Голова Екзаменаційної комісії

доктор наук з державного управління, кандидат економічних наук,
професор, заслужений діяч науки і техніки України
професор кафедри публічного управління та підприємництва Національний
аерокосмічний університет імені М.С Жуковського «Харківський авіаційний
інститут»

Андрій ДЄГТЯР

(підпис)