

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
факультет фармацевтичних технологій та менеджменту  
кафедра соціальної фармації**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**на тему: «ДОСЛІДЖЕННЯ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ЗАСАД  
ВЗАЄМОВІДНОСИН ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ З  
ВІДВІДУВАЧАМИ АПТЕЧНОГО ЗАКЛАДУ»**

**Виконала:** здобувачка вищої освіти групи Фм20(3,10д)мед-01  
спеціальності: 226 Фармація, промислова фармація  
освітньої програми Фармація

Олеся БОРОДАЙ

**Керівник:** асистент кафедри соціальної фармації,  
к.ю.н. Лілія ПИЛЮГА

**Рецензент:** доцент закладу вищої освіти кафедри організації  
та економіки фармації, к.фарм.н., доцент Наталія ТЕТЕРИЧ

## АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню нормативно-правових засад взаємовідносин фармацевтичних працівників з відвідувачами аптечного закладу.

Основними науковими результатами кваліфікаційної роботи є розробка професійного профілю фармацевтичного працівника аптечного закладу.

Практичне значення одержаних результатів полягає у визначенні фактичної стану взаємовідносин фармацевтичних працівників з відвідувачами аптечного закладу.

*Ключові слова:* фармацевтичний працівник, відвідувач, аптечний заклад, взаємовідносини

## ANNOTATION

The qualification work is devoted to the research of the regulatory and legal foundations of the relationship between pharmaceutical workers and visitors to the pharmacy.

The main scientific results of the qualification work are the development of a professional profile of a pharmaceutical worker in a pharmacy.

The practical significance of the obtained results lies in determining the actual state of the relationship between pharmaceutical workers and visitors to the pharmacy.

*Key words:* pharmaceutical worker, visitor, pharmacy, relationships

## ЗМІСТ

<b>ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ</b>	<b>4</b>
<b>ВСТУП</b>	<b>5</b>
<b>РОЗДІЛ 1 Основні нормативні положення щодо правового статусу фармацевтичного працівника та споживача фармацевтичної продукції</b>	<b>8</b>
1.1. Правовий статус і кваліфікаційні вимоги до фармацевтичних працівників	8
1.2. Права фармацевтичних працівників в умовах воєнного стану	12
1.3 Обґрунтування статусної позиції учасника взаємовідносин з фармацевтичним працівником	14
<b>ВИСНОВКИ РОЗДІЛУ I</b>	<b>20</b>
<b>РОЗДІЛ 2 Аналіз роздрібної мережі фармацевтичного ринку м. Полтави</b>	<b>23</b>
2.1. Загальна характеристика аптечних закладів м. Полтави	23
2.2. Загальна характеристика бази дослідження та респондентів	26
<b>ВИСНОВКИ РОЗДІЛУ II</b>	<b>29</b>
<b>РОЗДІЛ 3 Дослідження взаємовідносин фармацевтичних працівників з відвідувачами аптечного закладу</b>	<b>31</b>
3.1. Дослідження професійних та особистих якостей працівників аптечних закладів ТОВ «Фармація Полтави» м. Полтави та Полтавської області	31
3.2. Дослідження респондентів – відвідувачів аптечних закладів м. Полтави	38
<b>ВИСНОВКИ РОЗДІЛУ III</b>	<b>45</b>
<b>ВИСНОВКИ</b>	<b>48</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b>	<b>53</b>
<b>ДОДАТКИ</b>	<b>62</b>

## **ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ**

АЗ – аптечний заклад

АП– аптечний працівник

ВООЗ – Всесвітня організація охорони здоров'я

ВМП – виробни медичного призначення

ДП – державне підприємство

ЄС – Європейський Союз

ЛЗ – лікарський засіб

МОЗ України – Міністерство охорони здоров'я України

МФФ - Міжнародна фармацевтична федерація

НАП – Належна Аптечна Практика

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Серед невід’ємних прав людини, закріплених на міжнародному та національному рівнях особливо важливе місце займає право людини на життя та охорону здоров’я, які значно пов’язані між собою та зумовлюють існування людини в суспільстві. Означене забезпечується наданням людині медичної та фармацевтичної допомоги, під час здійснення якої виникають певні взаємовідносини між усіма учасниками цих процесів.

Слід зазначити, що вказані взаємовідносини регулюються нормами різних галузей права, вони є досить специфічними, тому вимагають відокремлення норм із різних галузей права у самостійну правову галузь – фармацевтичне законодавство. Фармацевтичне законодавство тісно пов’язане з такими галузями права, як конституційне, цивільне, господарське, адміністративне, кримінальне. Також фармацевтичне законодавство розглядається у контексті взаємодії з соціальною фармацією, організацією охорони здоров’я, менеджментом та маркетингом у фармації. До основних інституцій фармацевтичного законодавства належать правовий статус пацієнта, правовий статус фармацевтичного працівника, забезпечення населення ЛЗ та ВМП, а також санітарно - епідеміологічного благополуччя населення, юридична відповідальність фармацевтичних працівників за професійно-посадові правопорушення, етико-правові норми тощо.

Резюмуючи вищесказане, вважаємо, що дослідження нормативних засад взаємовідносин фармацевтичних працівників з відвідувачами аптечного закладу набуває значної актуальності, що й обумовило тему роботи, її мету та завдання.

**Метою дослідження** стали теоретичні та практичні аспекти взаємовідносин фармацевтичних працівників з відвідувачами аптечного закладу.

Відповідно до мети визначено **основні завдання дослідження:**

- провести аналіз основних наукових джерел, спеціалізованої літератури та нормативно-правової бази щодо правового статусу фармацевтичного працівника та споживача фармацевтичної продукції;
- деталізувати правовий статус і кваліфікаційні вимоги до фармацевтичних працівників, в тому числі й в період воєнного стану в країні;
- конкретизувати статусну позицію учасника взаємовідносин з фармацевтичним працівником;
- провести аналіз роздрібною мережі фармацевтичного ринку м. Полтави;
- дослідити взаємовідносини фармацевтичних працівників з відвідувачами аптечного закладу.

**Об'єктом дослідження** стали працівники та відвідувачі аптечних закладів м. Полтави та Полтавської області.

**Предмет дослідження** склали взаємовідносини фармацевтичних працівників аптечних закладів з їх відвідувачами.

**Теоретико-методологічною** основою дослідження стали наукові праці вітчизняних вчених, директивні документи МОЗ України, ВООЗ, Всесвітньої Медичної Асамблеї та положення Етичного Кодексу фармацевтичних працівників України.

**Емпіричну базу дослідження** склали дані, які було отримано за допомогою анкетування працівників аптечних закладів м. Полтави та Полтавської області та опитування відвідувачів аптек м. Полтави.

**Практичне значення одержаних результатів:** результати дослідження можуть бути використані під час лекцій, практичних занять із освітніх компонент, які викладаються на кафедрі СФ.

**Апробація результатів кваліфікаційної роботи.** Основні теоретичні та науково-методичні положення роботи представлено на XI Міжнародній науково-практичній дистанційній конференції «Менеджмент та маркетинг у складі сучасної економіки, науки, освіти, практики»: м. Харків, 21 берез. 2024 р.

**Структура та обсяг кваліфікаційної роботи.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загального висновку, списку використаних джерел, що налічує 67 найменувань (з них 9 іноземними мовами) та додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 52 сторінки. Робота містить 13 рисунків та 3 таблиці.

# РОЗДІЛ 1

## ОСНОВНІ НОРМАТИВНІ ПОЛОЖЕННЯ ЩОДО ПРАВОВОГО СТАТУСУ ФАРМАЦЕВТИЧНОГО ПРАЦІВНИКА ТА СПОЖИВАЧА ФАРМАЦЕВТИЧНОЇ ПРОДУКЦІЇ

### 1.1. Правовий статус і кваліфікаційні вимоги до фармацевтичних працівників

Фармацевтичні працівники є численною групою учасників фармацевтичних відносин, які в різних її сферах виконують різні професійні функції, але, загалом, забезпечують внутрішнє обслуговування та зовнішнє функціонування фармацевтичної галузі. Належне правове регулювання статусу фармацевтичного працівника є запорукою ефективної роботи аптечної сфери, адже саме від персоналу залежить виконання завдань та досягнення відповідної мети у фармацевтичній діяльності [58].

Фармацевтична енциклопедія дає наступне визначення цього терміну: «Фармацевтичні працівники - це особи, які безпосередньо займаються виробництвом в умовах ФП та аптеки, оптовою і роздрібною реалізацією ЛП, мають відповідну спеціальну освіту і відповідають єдиним кваліфікаційним вимогам» [53, 54].

Єдині кваліфікаційні вимоги містяться насамперед у Довіднику кваліфікаційних характеристик професій, який призначається для розв'язання питань раціонального розподілу праці та правильного використання персоналу згідно з фахом і кваліфікацією; визначення завдань, обов'язків і відповідальності працівників галузі. Кваліфікаційні вимоги передбачають насамперед визначення освітньо-кваліфікаційний рівня працівника, напрям і спеціальність його підготовки, підвищення кваліфікації, стаж роботи.

В Україні, відповідно до ч. 1 ст. 74 «Основ законодавства України про охорону здоров'я», фармацевтичною діяльністю можуть займатися особи, які



мають відповідну спеціальну освіту і відповідають єдиним кваліфікаційним вимогам. Такі кваліфікаційні вимоги визначаються МОЗ України, а відповідальність за їх дотриманням несуть керівники закладу охорони здоров'я й ті органи, яким надано право видавати ліцензію на провадження господарської діяльності в сфері охорони здоров'я [32 -34].

Відтак, суб'єкти, що здійснюють фармацевтичну діяльність, наділені спеціальними організаційно-розпорядчими та адміністративно-господарськими функціями у сфері охорони здоров'я. Ця законодавча конкретизація прямо впливає на характеристику суб'єктів фармацевтичної діяльності як «фармацевтичних працівників».

Наказ МОЗ України «Про затвердження Змін до Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 78 «Охорона здоров'я» від 18.10.2021 № 2242 чітко деталізує завдання та обов'язки, навички та кваліфікаційні вимоги до завідувачів аптек, завідувачів відділу (аптеки, завідувачів аптечного пункту, професіоналів в галузі фармації, а саме - фармацевтів, фармацевтів вищої кваліфікаційної категорії (магістерського) рівня галузі знань 22 «Охорона здоров'я» за спеціальністю 226 «Фармація, промислова фармація», спеціалізація «Фармація») [9, 28].

Отже, загальний перелік посад працівників у сфері охорони здоров'я, що міститься в Довіднику кваліфікаційних характеристик професій (вип. 78) до фармацевтичних працівників належать особи, які мають освіту:

1) керівники за напрямом підготовки «Фармація» і спеціальністю "Фармація" (завідувач аптеки, завідувач аптечної бази, завідувач лабораторії й ін.);

2) професіонали в галузі фармації за напрямом підготовки «Фармація» та спеціальностями «Фармація», «Клінічна фармація», «Технологія парфумерно-косметичних засобів» (провізор, провізор-аналітик, клінічний провізор, провізор-косметолог та ін.);

3) фахівці за напрямом підготовки «Фармація» та спеціальностями «Фармація», «Аналітичний контроль якості хімічних лікарських сполук» (фармацевт, лаборант та ін.).

Основні напрями фармацевтичної діяльності, щодо кожного її виду закріплені в ліцензійних умовах її здійснення, які включають зокрема й певні кваліфікаційні вимоги до персоналу. Ліцензійні вимоги щодо роздрібною торгівлі ЛЗ вказують на те, що аптеки та їхні структурні підрозділи повинні мати укомплектований штат працівників, які мають відповідну фармацевтичну освіту. Ліцензіатом затверджуються посадові інструкції працівників, діяльність яких безпосередньо пов'язана з роздрібною торгівлею ЛЗ, у яких зазначаються основні функції, повноваження, професійні знання, компетенція й інші вимоги до працівників [22].

Основні ліцензійні умови щодо вказаної категорії фармацевтичних працівників зазначено на рис. 1.1.

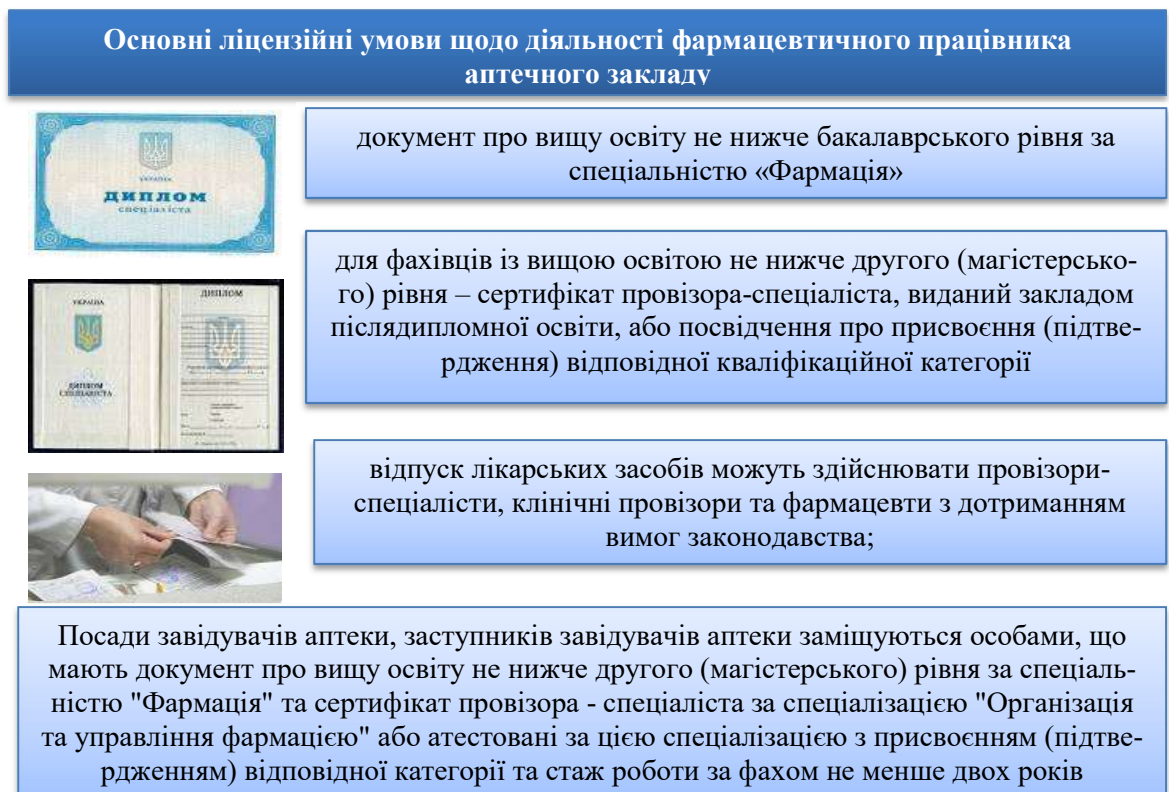


Рис. 1.1. Основні ліцензійні умови щодо діяльності фармацевтичного працівника аптечного закладу [22]

Виходячи з ліцензійних умов, які в багатьох аспектах визначають правовий статус фармацевтичних працівників, наприклад, окрім кваліфікаційних вимог, містять професійні посадові права й обов'язки працівників, вимоги до умов праці, норми з охорони праці, норми з дисципліни праці та ін. Досліджуючи зміст ліцензійних умов, важливість для сфери охорони здоров'я фармацевтичної діяльності, рівень відповідальності фармацевтичних працівників, можемо припустити, що фармацевтичні працівники працюють виключно на підставі трудового договору, що призводить до виникнення всіх юридичних наслідків, які тягнуть за собою трудові правовідносини.

Таким чином стверджуємо, що до фармацевтичних працівників належать професіонали і фахівці, які працюють на підставі трудового договору у сфері роздрібної торгівлі і відповідають ліцензійним та іншим нормативним вимогам, що врегульовують організацію та функціонування фармацевтичної діяльності.

Отже, маємо констатувати, що правове регулювання суб'єктів фармацевтичної діяльності здійснюється шляхом дії на них: *правових нормативних актів загального характеру* (Цивільний кодекс України, Господарський кодекс України, Кодекс України про адміністративні правопорушення, Кримінально-процесуальний кодекс України, Накази МОЗ України); *нормативно-правових актів специфічного (професійного) характеру* (Закони про лікарські засоби, про обіг в Україні наркотичних засобів, психотропних речовин, їх аналогів та прекурсорів; накази МОЗ України, *нормативних актів* Держліксслужби тощо; нормативних актів, що регулюють професійну діяльність фахівців, які перебувають у трудових відносинах з суб'єктами підприємницької діяльності, постанови КМУ, накази.

На формування кваліфікаційних вимог до фармацевтичних працівників суттєвий вплив здійснює активна діяльність міжнародних організацій, які, зокрема, співпрацюють із нашими національними фармацевтичними організаціями. Так, Міжнародна фармацевтична федерація (International

Pharmaceutical Federation, FIP) – Всесвітня федерація національних фармацевтичних (наукових) асоціацій, має статус неурядової організації, що співпрацює з ВООЗ (WHO). Завданням такої організації є представлення інтересів фармації та фармацевтичної науки в усьому світі. До складу федерації входять як фармацевти, які працюють в аптечних закладах, так і вчені в галузі фармації. У 2015 р. до Міжнародної фармацевтичної федерації було прийнято першого організаційного члена з України – громадську організацію «Всеукраїнська фармацевтична палата».

## **1. 2. Права фармацевтичних працівників в умовах воєнного стану**

Від 24 лютого 2022 року в Україні введений воєнний стан, який триває і до сьогодні. В умовах воєнного стану фармацевтичні працівники повинні мати належний захист своїх прав. Адже від їхньої роботи залежить здоров'я та життя інших людей.

Саме під час воєнного стану окремі гарантовані законодавством України права фармацевтичних працівників зазнають певних обмежень. Тому, перш за все фармацевтичні працівники повинні знати свої права з метою їх захисту. Нами проаналізовані окремі гарантовані законодавством України права фармацевтичних працівників, а саме:

- фармацевтичні працівники *мають право на оплату праці* у державних та комунальних закладах охорони здоров'я у розмірі, не нижчому, ніж визначено Кабінетом Міністрів України, у тому числі з дотриманням гарантій щодо мінімальної заробітної плати (пункт «ж» статті 77 Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я»);
- *мають право на заняття фармацевтичною діяльністю* відповідно до спеціальності та кваліфікації, на підвищення кваліфікації, перепідготовку не рідше одного разу на п'ять років у відповідних закладах та установах.

Стаття 4 Європейської соціальної хартії передбачає, що всі працівники мають право на справедливу винагороду, яка забезпечує достатній життєвий рівень для них самих та для їхніх сімей [6, 23, 42].

Під час воєнного стану термін дії сертифікатів спеціаліста, посвідчень про кваліфікаційну категорію було продовжено Наказом Міністерства охорони здоров'я України від 07.03.2022 року «Про особливості атестації працівників сфери охорони здоров'я та продовження терміну дії сертифікатів спеціаліста, посвідчень про кваліфікаційну категорію в період дії воєнного стану».

Він передбачає, що на період воєнного стану зупиняється проведення атестації, з метою забезпечення безперервної допомоги населенню: лікарів (провізорів); молодших спеціалістів із медичною освітою; фармацевтів; професіоналів із вищою немедичною освітою, які працюють у сфері охорони здоров'я. Поновити атестацію заплановано через 60 днів після закінчення воєнного стану. А строк дії сертифікатів спеціаліста й посвідчень про кваліфікаційну категорію, який спливає в період дії воєнного стану, продовжується на 1 рік. Для цього керівник закладу охорони здоров'я за місцем роботи фахівця має видати спеціальний наказ [43].

Важливим, в умовах воєнного стану є *мобілізація фармацевтів*. В Україні проводиться мобілізація медичних (фармацевтичних) працівників, які є військовозобов'язаними. Їх мобілізація здійснюється в такому самому порядку, як і мобілізація решти населення [44].

Важливим також є те, що згідно з частиною третьою ст. 119 Кодексу Законів про працю за працівниками, призваними на військову службу за призовом під час мобілізації, зберігаються місце роботи та посада.

Маємо додати, що з 1 жовтня 2023 року на військовий облік зобов'язані стати всі жінки-медики, тобто лікарі, медсестри, стоматологи, акушерки, **фармацевти**, віком від 18 до 60 років. Спеціальність враховується і за дипломом, і за фактичним місцем роботи. Ухилення від військового обліку прирів-

нюється до адміністративного правопорушення. Відтак, військовозобов'язаній загрожує штраф від 850 до 1700 грн. [30].

### **1.3. Обґрунтування статусної позиції учасника взаємовідносин із фармацевтичним працівником**

Фармація на сьогодні має бути клієнтоорієнтованим бізнесом, в якому все формується навколо людини. Однак, навіть аптечні працівники по різному позиціонують цю людину - відвідувач, пацієнт, покупець, клієнт чи споживач.

Очевидно, що на сьогоднішній день аптека - це не лише заклад, в якому можна придбати ЛЗ. Асортимент сучасних аптек розширений товарами медичного призначення, лікувальною косметикою, дитячим харчуванням та аксесуарами, предметами для зручного і здорового побуту, іншою продукцією для здоров'я і краси, навіть літературною і сувенірною. Змінилися й люди, які приходять в аптеку. Вони дедалі більше поінформовані, цікавляться питаннями профілактики захворювань, прагнуть здорового способу життя й активного довголіття, прискіпливо вивчають властивості медикофармацевтичної продукції. Змінюються й їхні очікування щодо самих фармацевтів.

Сьогодні ці люди прагнуть бачити перед собою не просто грамотного фахівця, а спеціаліста з коректним, чуйним та уважним ставленням до їхніх потреб і запитів. Саме тому більшість людей, які переступають поріг аптеки, не ототожнюють свій стан зі станом *хворого чи пацієнта*, якому потрібна медична допомога. Радше, навпаки - це, власне, клієнт зі зростаючою потребою персональної уваги до себе, з очікуванням належної фармацевтичної опіки та високого рівня сервісу загалом. З латинської термін «клієнт» (*cliens*) означає залежна людина, васал патрона, який обслуговує останнього. Слово «клієнт» стало асоціюватися зі споживачем з 1608, і сьогодні в широкому розумінні

під ним розуміють юридичну або фізичну особу, яка користується послугами іншої фізичної або юридичної особи, що вступає з ним у ділові відносини.

Проте відповідно до законодавства України споживач – це громадянин, який набуває, замовляє, використовує чи має намір придбати чи замовити товари (роботи, послуги) для власних побутових потреб. Згідно з коротким Оксфордським словником англійської мови термін «пацієнт» походить від латинського *patiens* (*pati* – страждати), що означає «хворий», «той, хто проходить курс лікування» або «людина, з якою щось відбувається». Тому "пацієнт" є найбільш прийнятним терміном для характеристики людини, яка отримує медичну (фармацевтичну) допомогу. Але ж, маємо ще раз підкреслити, що не кожна людина, яка приходить в аптеку потребує фармацевтичної допомоги з придбання ЛЗ [14].

Тому звернемося до нової редакції Закону України «Про захист прав споживачів» (2023 року), де чітко деталізовано термін «споживач» як фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника. Отже, деталізуємо, що споживачем аптечного закладу може бути виключно фізична особа (відвідувач), яка зайшла в аптеку з метою придбання ЛЗ або іншого аптечного товару. Отже, *відвідувачі і пацієнти* аптеки це особи, які, незалежно від стану здоров'я, звернулися до аптечного закладу за наданням фармацевтичної інформаційної допомоги, наприклад, про наявність ЛЗ, його ціну та таке ін. [13, 52], рис. 1. 2.

А, якщо звернемося до Етичного Кодексу фармацевтичного працівника, в якому є розділ «Взаємовідносини фармацевтичного працівника і пацієнта», то він не має жодної згадки про «клієнта». Тому надалі у роботі будемо дотримуватися термінів – «пацієнт» та «відвідувач» та «споживач», а коли текст роботи буде конкретизовано безпосередньо інформаційною потребою людини будемо застосовувати термін «клієнт».



Рис. 1.2. Визначення поняття «пацієнт» та його правового статусу (авторська розробка за [8, 14]).

В якості резюме констатуємо: аптека - заклад охорони здоров'я, невіддільна складова медичної галузі. Без сумніву, фармацевтична лексика - це важлива складова формування світогляду провізора, насамперед як фахівця охорони здоров'я.

Головним документом, який регулює взаємовідносини фармацевтичного працівника і пацієнта є Етичний кодекс фармацевтичних працівників України, в якому у розділі III «Взаємовідносини фармацевтичного працівника і пацієнта» чітко деталізуються основні позиції цього процесу [11], рис. 1. 3, табл. 1. 1.





### 1.3. Основні складові та форма контактів взаємовідносин фармацевтичного працівника з пацієнтом аптечного закладу

Маємо деталізувати, що контроль за дотриманням Етичного кодексу має бути покладений на комітети з етики, які є робочим органом з визначення дотримання норм етики при впровадженні принципів саморегуляції в охороні здоров'я з метою сприяння дотриманню прав та інтересів фармацевтичних працівників та пацієнтів, підвищення авторитету фармацевтичних працівників і впровадження класичних традицій етики і деонтології в фарма-

цевтичному середовищі. Вважаємо, що основними принципами функціонування комітету з етики повинні бути:

- справедливість (реалізація принципу передбачає чесний розподіл переваг між усіма соціальними групами фармацевтичного ринку);
- незалежність (передбачає відсутність впливу з боку адміністративно-управлінських, професійних, фінансово-економічних, політичних організацій);
- плюралізм (забезпечується різноманітністю професій, участю усіх членів комітету в обговоренні різних точок зору та прийнятті рішень);
- прозорість (забезпечується прозорістю принципів роботи, які гарантовані якістю, ефективністю, надійністю, відкритістю).

Тому структура первинної розмови з хворим має бути наступною:

1. Встановлення контакту, атмосфери довіри, відвертості, взаємоповаги та взаємо задоволення спілкуванням.
2. Надання хворому доступної інформації про склад рецепту, фармакологічній дії інгредієнтів, що входять у пропис.
3. Пояснення хворому про способи застосування ліків та правил його зберігання в домашніх умовах.
4. Націлювання хворого на ефективність лікарського препарату, опис йому очікуваного результату.
5. Обговорення проблеми лікарської терапії, яка турбувала хворого.
6. Підбиття підсумків бесіди. При цьому дуже важливо для провізора вирішити питання, як його прийняв хворий. Для цього треба застосувати контроль за допомогою зворотного зв'язку: розпитати хворого і уточнити сприйняту ним інформацію. Особливо це важливо для відвідувачів із вираженими емоційними розладами (страх, тривога, збудливість, пригніченість тощо).

Таблиця 1.1

## Етичний кодекс фармацевтичних працівників України [11]

Документ, який визначає етичні норми проф. поведінки та відповідальності фармацевтичних працівників України за умов формування ринкових відносин, прийнято 16 вересня 2010 р. під час проведення XII Національного з'їзду фармацевтичних працівників фармацевтичною спільнотою України	
<b>Мета Етичного кодексу</b>	Декларація фундаментальних принципів професії, що базується на моральних зобов'язаннях і цінностях. Кодекс визначає етичні норми проф. поведінки та відповідальності, які мають стати взірцевим керівництвом для провізорів та фармацевтів у їх взаємовідносинах із суспільством в умовах формування ринкових відносин, коли зростає роль та вагомість фармацевтичних професії
<b>Основне завдання у діяльності фармацевтичних працівників</b>	Збереження життя та охорона здоров'я людини згідно з принципом біоетики «не нашкод» не тільки всьому живому, а й екосистемі загалом Кодекс спрямований на захист гідності та права на охорону здоров'я людини і суспільства в цілому а також визначає права та моральну відповідальність фармацевтичних працівників
<b>Законодавча база Етичного кодексу</b>	Конституція України; ЦК України; Закони України: «Основи законодавства України про охорону здоров'я», «Про лікарські засоби», «Про захист прав споживачів», «Про рекламу» та інші нормативно-правові акти (НПА) України
<b>Частини Етичного кодексу</b>	I – вступна частина (преамбула) яка розкриває мету створення та ухвалення документа; II – структурні розділи (принципи), які містять послідовно розміщені професійно-етичні зобов'язання фармацевтичних працівників у всіх аспектах їх діяльності
<b>Принципи Етичного кодексу</b>	1) декларативна регуляторна платформа; 2) добровільність взятих професійно-моральних зобов'язань та самообмежень; 3) визначеність права галузевого співтовариства; 4) відсутність ознак порушення НПА; 5) можливість прийняття неурядовими організаціями (асоціаціями, громадськими товариствами, лігами, палатами тощо); 6) дія в рамках співтовариств, асоціацій; 7) рекомендаційний характер; 8) відсутність санкцій з боку держави
<b>Механізм саморегуляції Етичного кодексу</b>	Комітет з етики → представники іноземних фірм → пацієнти → професійні об'єднання (асоціації) → прийняття етичних норм кодексу → науковці → виробники → фарм. працівники аптек та фірм → комітет з етики

## Висновки до розділу I

1. Проведено комплексний аналіз літературних, наукових та правових джерел інформації з питання правового статусу фармацевтичного працівника та споживача фармацевтичної продукції.
2. Конкретизовано правовий статус і кваліфікаційні вимоги до фармацевтичних працівників аптечного сектору фармацевтичного ринку, деталізовано, що належне правове регулювання статусу фармацевтичного працівника є запорукою ефективної роботи аптечної сфери, адже саме від персоналу залежить виконання завдань та досягнення відповідної мети у фармацевтичній діяльності.
3. Визначено, що єдині кваліфікаційні вимоги містяться насамперед у Довіднику кваліфікаційних характеристик професій, який призначається для розв'язання питань раціонального розподілу праці та правильного використання персоналу згідно з фахом і кваліфікацією; визначення завдань, обов'язків і відповідальності працівників галузі, при цьому підкреслено, що в Україні, відповідно до ч. 1 ст. 74 «Основ законодавства України про охорону здоров'я», фармацевтичною діяльністю можуть займатися особи, які мають відповідну спеціальну освіту і відповідають єдиним кваліфікаційним вимогам. Такі кваліфікаційні вимоги визначаються МОЗ України, а відповідальність за їх дотриманням несуть керівники закладу охорони здоров'я й ті органи, яким надано право видавати ліцензію на провадження господарської діяльності в сфері охорони здоров'я.
4. Деталізовано, що ліцензійні вимоги щодо роздрібної торгівлі ЛЗ вказують на те, що аптеки та їхні структурні підрозділи повинні мати укомплектований штат працівників, які мають відповідну фармацевтичну освіту. Ліцензіатом затверджуються посадові інструкції працівників, діяльність яких безпосередньо пов'язана з роздрібною торгівлею ЛЗ, у яких зазначаються основ-

ні функції, повноваження, професійні знання, компетенція й інші вимоги до працівників.

5. Обґрунтовано, що правове регулювання суб'єктів фармацевтичної діяльності здійснюється шляхом дії на них: правових нормативних актів загального характеру, правових нормативних актів специфічного (професійного) характеру та правових нормативних актів, що регулюють професійну діяльність фахівців, які перебувають у трудових відносинах з суб'єктами підприємницької діяльності.

6. Визначено, що на формування кваліфікаційних вимог до фармацевтичних працівників суттєвий вплив здійснює активна діяльність міжнародних організацій, які, зокрема, співпрацюють із нашими національними фармацевтичними організаціями. Так, Міжнародна фармацевтична федерація (International Pharmaceutical Federation, FIP) – Всесвітня федерація національних фармацевтичних (наукових) асоціацій, має статус неурядової організації, що співпрацює з ВООЗ (WHO). Встановлено, що у 2015 р. до Міжнародної фармацевтичної федерації було прийнято першого організаційного члена з України – громадську організацію «Всеукраїнська фармацевтична палата».

7. Деталізовано, що Законом України від 15 березня 2022 року «Про організацію трудових відносин в умовах воєнного стану» встановлено особливості регулювання трудових відносин на період воєнного стану. Ці особливості торкнулися і медичних працівників. У період дії воєнного стану щорічна основна оплачувана відпустка надається працівнику тривалістю 24 календарні дні. Якщо тривалість щорічної основної відпустки працівника становить більше 24 календарних днів, то невикористані дні відпустки надаються після припинення або скасування воєнного стану.

8. Проведено обґрунтування статусної позиції учасника взаємовідносин з фармацевтичним працівником, при цьому деталізовані терміни «пацієнт», «клієнт», «відвідувач», «споживач».

9. Підкреслено, що головним документом, який регулює взаємовідносини фармацевтичного працівника і пацієнта є Етичний кодекс фармацевтичних працівників України, як документ, який визначає етичні норми проф. поведінки та відповідальності фармацевтичних працівників України за умов формування ринкових відносин, прийнято 16 вересня 2010 р. під час проведення XII Національного з'їзду фармацевтичних працівників фармацевтичною спільнотою України і, в якому у розділі III «Взаємовідносини фармацевтичного працівника і пацієнта» чітко деталізуються основні позиції цього процесу.

10. Конкретизовано основні принципи функціонування комітету з етики, а саме:-

- справедливість (реалізація принципу передбачає чесний розподіл переваг між усіма соціальними групами фармацевтичного ринку);
- незалежність (передбачає відсутність впливу з боку адміністративно-управлінських, професійних, фінансово-економічних, політичних організацій);
- плюралізм (забезпечується різноманітністю професій, участю усіх членів комітету в обговоренні різних точок зору та прийнятті рішень);
- прозорість (забезпечується прозорістю принципів роботи, які гарантовані якістю, ефективністю, надійністю, відкритістю).

## РОЗДІЛ 2

### АНАЛІЗ РОЗДРІБНОЇ МЕРЕЖІ ФАРМАЦЕВТИЧНОГО РИНКУ М. ПОЛТАВИ

#### 2.1. Загальна характеристика аптечних закладів м. Полтави

Полтава - важливий культурний центр, великий транспортний вузол. Площа міста - 122 км<sup>2</sup>, адміністративно місто розділене на 3 райони: Шевченківський, Київський і Подільський. Наявне населення станом на 2023 рік - 294 695 осіб.

Комплексний аналіз Інтернет джерел міської Ради м. Полтави та Державної служби з лікарських засобів та контролю за наркотиками у Полтавській області дозволив деталізувати оновлений перелік аптечних закладів, що діють в період військового стану, табл. 2.1.

Таблиця 2.1

#### Перелік аптечних закладів, що діють в м. Полтава в період військового стану

Назва	Перелік
ФОП Гузева Н.А.:	Аптека №3, аптечний пункт аптеки №3
ТОВ «Ліки Полтавщини»:	Аптеки: № 270 , № 1, № 3, № 4, № 9, аптечні пункти: № 2, № 3, № 8, № 7, № 8, № 10
ТОВ «ТОТУС-ФАРМ»	Аптеки: № 1, № 2; аптечні пункти: № 1, № 2, № 8
ТОВ «Соціальна аптека 103	Аптека № 1
ТОВ «ТОЧКА ЗДОРОВ'Я»	Аптеки: № 250, № 251, № 253, № 255, № 260, № 269, № 280, № 315
ТОВ «Аптека 24»	Аптек № 27
ТОВ «ТРИУМФАРМ»	Аптеки: № 5, № 7, № 9, № 11
ТОВ «ТРИУМФКОМПАНІ»	Аптеки: № 4 № 5, № 8, № 9, № 10
ТОВ «Факультет-Ф»	Аптека № 13
ТОВ «МЕДІА-ПЛЮС»:	Аптечний пункт № 17
ФОП Зайцева Л. В.	Аптека № 8
ТОВ «СВ МЕДІКАЛ»	Аптека № 35, аптечний пункт № 11
ТОВ «Юнсон»	Аптеки: № 1 , № 5, № 18; аптечні пукти: № 7, № 14, № 21, № 44, № 104
ТОВ «Фірма Айлант» ЛТД	Аптека № 1

ПП «ДОРРА-ГРУП»:	Аптеки: № 1, № 2, № 3, № 4, № 5, № 6, № 7, № 8
ТОВ «ЄВРАЗІЯ»:	Аптека № 1; аптечний пункт № 2
ТОВ «Фармація Полтави»	Аптеки: № 3, № 4, № 5, № 6, № 10, № 13, № 14, № 15, № 24, № 29, № 41, № 44, № 45
ТОВ «ПРАНА-ФАРМ»:	Аптека № 27
ТОВ «ТВА-ГРУПП»:	Аптеки: № 28, № 33, № 42, № 45, № 46, № 48, № 49, № 50, № 70
ТОВ «АЙ ПІ ЛІКИ	Аптека № 142
ТОВ «АЙ ПІ МЕД»	Аптек № 222
ТОВ «АЙ ПІ ФАРМАЦІЯ»	Аптеки: № 50, № 1101, № 102, № 103
ТОВ «ГЛОРІЯ ФАРМ»	Аптека № 90
ТОВ «Придніпровська фармацевтична компанія»	Аптека №48
ФОП Шайкевич Вікторія Віталіївна	Аптека № 2
ФОП Лук'янченко О. В.	Аптека № 1
ФОП Голобородько А. І.	Аптека № 2
ПП «Медфарм-плюс»:	Аптека № 1, аптечний пункт № 1
ПОКП «Полтавафарм»	Аптеки: № 2, № 6, № 197, ЦРА № 250, МЛА № 207; аптечні пункти: « 1, № 2, № 3, № 4, № 5
ТОВ "МЕД-СЕРВІС ХАРКІВ	Аптеки: № 36, № 38, № 41, № 45, № 46, № 47, № 55, № 77
ТОВ "ПОДОРОЖНИК ПОЛТАВА	Аптеки: № 1, № 4, № 5, № 14, № 23, № 31, № 32, № 34, № 39
ТОВ «Фірма "Триоль»	Аптеки: з № 1 – по № 17 включно

Результати проведеного аналізу щодо аптечного сектору м. Полтави свідчать, що попри нестабільності зовнішнього середовища викликане вторгненням російських військ в Україну фармацевтичний сектор Полтавщини продовжує виконувати свій обов'язок з безперебійного забезпечення населення лікарськими засобами. Деталізуємо окремі з наведеного списку.

ТОВ «Ліки Полтавщини» було засноване у березні 2001 року. За час свого існування нам вдалося завоювати визнання нових і зміцнити довіру постійних клієнтів і ділових партнерів. В аптечній мережі підприємства нині функціонує 5 аптечних закладів та 6 аптечних пунктів. Підприємство є дистриб'ютором місцевого виробника ліків ПАТ «Лубнифарм». Аптека №270 виготовляє алопатичні та гомеопатичні екстемпоральні препарати для внутрішнього та зовнішнього застосування. Асортимент аптечної продукції ши-



роко використовується лікарями в лікувальному процесі, користується попитом серед населення [21].

ТОВ «ТОЧКА ЗДОРОВ'Я» з наступними видами діяльності [48] :

ОСНОВНИЙ ВИД:

- Роздрібна торгівля фармацевтичними товарами в спеціалізованих магазинах.

ДОДАТКОВІ ВИМОГИ:

- Оптова торгівля парфумними та косметичними товарами.
- Оптова торгівля фармацевтичними товарами.
- Роздрібна торгівля медичними й ортопедичними товарами в спеціалізованих магазинах.
- Роздрібна торгівля косметичними товарами та туалетними приналежностями в спеціалізованих магазинах.
- Надання в оренду й експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна.
- Дослідження кон'юнктури ринку та виявлення громадської думки.

З компанії «ТРИУМФКОМПАНІ» у м. Полтава наразі функціонує п'ять аптечних закладів [51] з такими видами діяльності як:

- роздрібна торгівля фармацевтичними товарами в спеціалізованих магазинах;
- роздрібна торгівля медичними та ортопедичними товарами;
- роздрібна торгівля косметичними товарами та туалетними приналежностями.

ПП «ДОРРА-ГРУП» представляють у м. Полтава вісім аптечних закладів, які згідно офіційних даних реалізують наступні види діяльності:

- роздрібна торгівля фармацевтичними товарами в спеціалізованих магазинах;
- роздрібна торгівля медичними й ортопедичними товарами в спеціалізованих магазинах;

- роздрібна торгівля косметичними товарами та туалетними приналежностями в спеціалізованих магазинах [45].

ТОВ «Фармація Полтави» представлено у місті 13 аптечними закладами, які в умовах воєнного часу функціонують за напрямком виду діяльності - 47.73 Роздрібна торгівля фармацевтичними товарами в спеціалізованих магазинах [49].

ТОВ «ПОДОРОЖНИК ПОЛТАВА» - сильна та динамічна компанія, яка невпинно розвивається. Компанія започаткована ще в 1999 році у Львові з відкриття . «Доброї аптеки» . Сьогодні Подорожник – це понад 1600 закладів по всій Україні (в м. Полтава – 9), щоб аптека поруч була завжди і для кожного. Головна місія компанії – надавати якісну фармацевтичну опіку українцям за будь-яких обставин. Турбота про людей та надійна фармопіка – це незмінний вектор, за яким рухається компанія. Більш того, компанія активно допомагає ЗСУ, зокрема, було передано медикаменти, потрібного обладнання, засобів зв'язку Starlink та інше [35].

17 аптечних закладів представляють у місті Полтава ТОВ «Фірма "Триоль», які також працюють за таким видом діяльності як 47.73 Роздрібна торгівля фармацевтичними товарами в спеціалізованих магазинах [50].

Деталізувати функціонування аптечних закладів ФОП (ФОП Гузева Н.А., ФОП Зайцева Л. В., ФОП Лук'янченко О. Вта ФОП Голобородько А. І. ми не бачимо сенсу, оскільки кожен з них представлений однією аптекою.

## **2.2. Загальна характеристика бази дослідження та респондентів**

Для експериментальної частини нашої наукової роботи нами було обрано мережу аптечних закладів ТОВ «Фармація Полтави» (у місті – 13 аптек), яка має розгалужену систему аптечних закладів у м. Полтава » (у місті – 13 аптек) та у Полтавській області (чисельність – 7 у м. Кременчук, 3 – у м. Гадяч та 2 у м. Гребінка), з керівництвом якої ми досягли домовленості щодо

анкетування як фармацевтичних працівників аптек, так й відвідувачів конкретного аптечного закладу на його території (у торговельному залі). За домовленістю з керівництвом аптечних закладів області опитування працівників аптечних закладів проводили у режимі таких месенджерів як Rakuten Viber, Telegram, WhatsApp або безпосередньо на електронну пошту аптечного закладу. Таким чином загальна чисельність аптек становила 25 закладів, що у еквіваленті респондентського складу аптечних працівників становить 60 осіб. Для збереження паритету відповідей було також опитано 60 відвідувачів аптек. Опитувальні анкети для фармацевтичних працівників та для відвідувачів аптечного закладу надано у додатках А та Б.

Загальна характеристика респондентів фармацевтичного профілю:

- за гендерною складовою – 100 % жінки;
- за рівнем освіти – 80 % провізори, решта – фармацевти;
- за віком – 45+; (жінки фармацевти віком до 45 років, які мають дітей набули статус ТПО або зовсім виїхали з країни);
- за стажем роботи – 100 % > 10 років.

Характеристика респондентів – відвідувачів аптечного закладу:

- за гендерною складовою: 65 % жінки, 35 % чоловіки;
- за віком: 30 – 60 років – 40%, решта - 61+;
- за рівнем освіти: 30 % з вищою освітою, 25% з неповною вищою освітою, 45 % з повною загальною середньою освітою;
- за соціальним статусом: службовці 25%, працівники 27 %, пенсіонери 48 %.

При проведенні анкетування особлива увага була спрямована на соціально-психологічний підхід до взаємин провізора (фармацевта) та хворого (відвідувача аптеки) дозволяє визначити їх як особливу форму довірчого спілкування. Встановлення психологічного контакту з хворим полягає у вмінні пристосуватися до нього, пізнати та зрозуміти його особливості.

Вважаємо, що фармацевтичний працівник повинен науково диференціювати відвідувачів аптечного закладу та відповідно вибирати метод спілкування з ними. При цьому рекомендується використовувати такі методи психотерапевтичного впливу на відвідувача аптечного закладу:

- загальна психотерапія: інформація, роз'яснення, заспокоєння, емоційна підтримка тощо;
- спеціальна психотерапія: переконання та навіювання;
- соціальна терапія: співпереживання, спільна радість у ході покращення здоров'я, радість одужання, активна медикаментозна допомога.

Правильний психологічний підхід до відвідувача аптеки – це свого роду вже психотерапія. Більше того, при спілкуванні з ним фармацевтичний працівник повинен виявити такі особисті якості як:

- *повага до особи відвідувача аптеки* уважність, ввічливість, культура обслуговування, доброзичливість, чуйність;
- *порозуміння*;
- *терпимість*: витримка, спокій, рівний настрій, приємний вираз обличчя, вміння протистояти втомі;
- *спрямованість психотерапії*.

Провізору (фармацевту) треба вміти розрізняти відвідувачів за групами захворювань, віком, типами ставлення до себе, до оточуючих, до ліків та реакції на них.

Існує дві форми контактів: керівництво та співпраця (партнерство) при лідерстві фармацевтичного працівника.

І завжди фармацевтичний працівник, незалежно від будь-яких обставин повинен бути рівним і уважним.

## Висновки до розділу II

1. Проведено аналіз роздрібної мережі аптечного сегменту фармацевтичного ринку м. Полтави. Деталізовано оновлений перелік аптечних закладів, що діють в період військового стану у місті – це структури як ФОП, так й ТОВ. Підкреслено, що попре нестабільності зовнішнього середовища викликане вторгненням російських військ в Україну фармацевтичний сектор Полтавщини продовжує виконувати свій обов'язок з безперервного забезпечення населення лікарськими засобами.
2. Конкретизовано діяльність найбільш вагомо представлених ТОВ, а саме: ТОВ «Ліки Полтавщини», яке представлено у м. Полтава 5 аптечними закладами та 6 аптечними пунктами;
3. ТОВ «ТОЧКА ЗДОРОВ'Я» з наступними видами діяльності: роздрібна торгівля фармацевтичними товарами в спеціалізованих магазинах, роздрібна торгівля медичними й ортопедичними товарами в спеціалізованих магазинах, роздрібна торгівля косметичними товарами та туалетними приналежностями в спеціалізованих магазинах;
4. ТОВ «ТРИУМФКОМПАНІ» - має п'ять аптечних закладів у м. Полтава, які здійснюють роздрібну торгівлю фармацевтичними товарами, медичними та ортопедичними товарами, косметичними товарами та туалетними приналежностями;
5. ТОВ «Фармація Полтави» , яке представлено у місті 13 аптечними закладами, які в умовах воєнного часу функціонують за напрямком виду діяльності - 47.73 Роздрібна торгівля фармацевтичними товарами в спеціалізованих магазинах;
6. ТОВ «ПОДОРОЖНИК ПОЛТАВА» - у місті 9 аптечних закладів;
7. ТОВ «Фірма "Триоль» - 17 аптечних закладів у місті.
8. Надана загальна характеристика бази дослідження та респондентів. При цьому у якості бази дослідження визначено мережу аптечних закладів

ТОВ «Фармація Полтави» – 12 аптек) та 7 аптек у м. Кременчуг і 3 аптеки у м. Гадяч Полтавської області.

9. Опитування працівників аптечних закладів м. Полтава проводили безпосередньо у прямому контакті, а Полтавської області - у режимі таких месенджерів як Rakuten Viber, Telegram та WhatsApp. Таким чином загальна чисельність аптек становила 25 закладів, що у еквіваленті респондентського складу аптечних працівників становить 60 осіб. Для збереження паритету відповідей було також опитано 60 відвідувачів аптек. Розроблені анкети надано у додатках А, Б.
10. При проведенні анкетування особлива увага була спрямована на соціально-психологічний підхід до взаємин фармацевта та хворого (відвідувача аптеки) дозволяє визначити їх як особливу форму довірчого спілкування, оскільки встановлення психологічного контакту з хворим полягає у вмінні пристосуватися до нього, пізнати та зрозуміти його особливості.

**РОЗДІЛ 3**  
**ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМВІДНОСИН**  
**ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ З ВІДВІДУВАЧАМИ**  
**АПТЕЧНОГО ЗАКЛАДУ**

**3.1. Дослідження професійних та особистих якостей працівників**  
**аптечних закладів ТОВ «Фармація Полтави» м. Полтави та Полтавської**  
**області**

Фармацевтичний працівник, як справжній професіонал у своїй справі, повинен мати певні професійні та особисті якості та вміння знаходити індивідуальний підхід до кожного пацієнта аптечного закладу. Знання цих аспектів допоможе фахівцю підвищити якість надання лікарської допомоги населенню.

Професійна діяльність фармацевтичного робітника має специфічні особливості. З одного боку, вона традиційно пов'язана з матеріальною складовою, з іншого боку, дедалі більш усвідомлюваною сьогодні та актуальною, вона тісно стикається з пацієнтом. Обмежившись лише матеріальними професійними функціями, фармацевтичний працівник ризикує перетворенням своєї діяльності в один з варіантів торгівлі.

Фармацевт як фахівець – високий професіонал зобов'язаний знати та керуватись вимогами фармацевтичної етики та деонтології, чітко викладеними в Етичному Кодексі фармацевтичного працівника України та положеннями нормативно – правової бази, що регламентують надання фармацевтичної допомоги відвідувачам аптечних закладів.

Резюмуючи вищезначене, ми на першому етапі дослідження провели діагностику власних моральних чеснот працівників аптечних закладів м. Полтава та Полтавської області (повна характеристика респондентів надано у

підрозділі 2. 2). Було роздано 60 анкет (Додаток А), до обробки прийнято 100% анкет.

Згідно розробленої анкети співробітники аптеки повинні були оцінити моральних риси свої колег. Оцінювання проводили за п'ятибальною шкалою, де повний прояв – 5 балів, переважний прояв - 4 бали, прояв «час від часу» – 3 бали, частковий прояв – 2 бали, низький прояв – 1 бал. Результати всіх анкет після обробки було включено у зведену таблицю 3.1.

Таблиця 3.1

Зведена таблиця думок респондентів (60 осіб) щодо моральних якостей колег [57]

Риси етико - деонтологічної домінанти	Відмітки балів				
	1 – 1,9	2 – 2,9	3 – 3,9	4 – 4,9	5
Милосердя			3,8		
Обов'язковість				4,8	
Принциповість				4,5	
Порядність					5
Раціональність			3,4		
Сумлінність					5
Справедливість				4,6	
Відповідальність					5
Правдивість				4,9	
Неупередженість					5
Об'єктивність			3,7		
Самовідданість				4,6	
Дисциплінованість			3,8		
Тактовність			3,9		
В цілому за балами			14,8	23,4	20
Разом	58,2				

За результатами дослідження маємо констатувати, що в цілому в аптечних закладах м. Полтава та Полтавської області (конкретно: в аптечних закладах м. Кременчук та м. Гадяч) - високий рівень виразності деонтологічних рис ( $\Sigma$  58,2 балів), що за модифікованою методикою доцента кафедри соціальної роботи Харківського національного педагогічного університету І. О. Шеплякової діапазон норми даного рівня виразності етико деонтологічних домінант становить від 57 до 70 балів, тобто фармацевтичним працівни-



кам означених аптечних закладів є можливості та перспективи до покращення власних позицій. Тому ми додали додаткове питання щодо значення важливості деонтологічних рис для фармацевтичного працівника і отримали данні, які за деякими позиціями протилежні зведеним даним щодо моральних якостей колег, рис. 3. 1.

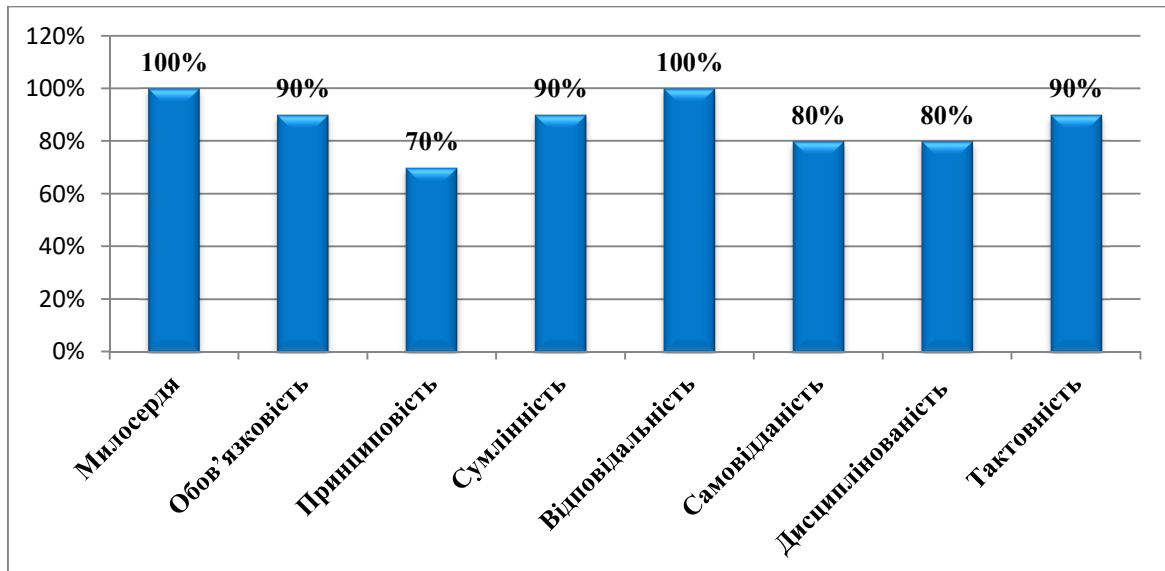


Рис 3. 1 Думка респондентів щодо значущості для професії фармацевта окремих морально етичних чеснот

Як бачимо, воєнний стан в країні значно впливає на загальну думку фармацевтичних працівників щодо їх етично – деонтологічної спрямованості і саме тому 100% респонденті віддали свої голоси за милосердя. Однак, що дуже важливо, що фармацевти добре розуміють при цьому значущість дотримання нормативно – правової бази щодо відповідальності (100%) за виконання свої функціональних обов'язків фармацевтичного працівника аптечного сектору навіть за таких умов функціонування.

Обов'язковість, сумлінність і тактовність респонденти поставили на друге місце - на одну лінію (по 90%), самовідданість і дисциплінованість зайняли третю позицію, а принциповість – четверту з 70% голосів.

Подальші питання анкети було спрямовано на обов'язки фармацевтичного працівника, що означені у Етичному кодексі фармацевтичних працівни-

ків України, мета, зміст та структура якого деталізовано нами у розділі 1, підрозділ 1.2, Маємо підкреслити, що означені дослідження було спрямовано і деталізовано фармацевтичним працівникам – респондентам, що питання реалізації ЛЗ передбачає у даному дослідженні відпуск тільки нерецептурних ЛЗ. Опрацьовані результати наведено на рис. 3. 2.

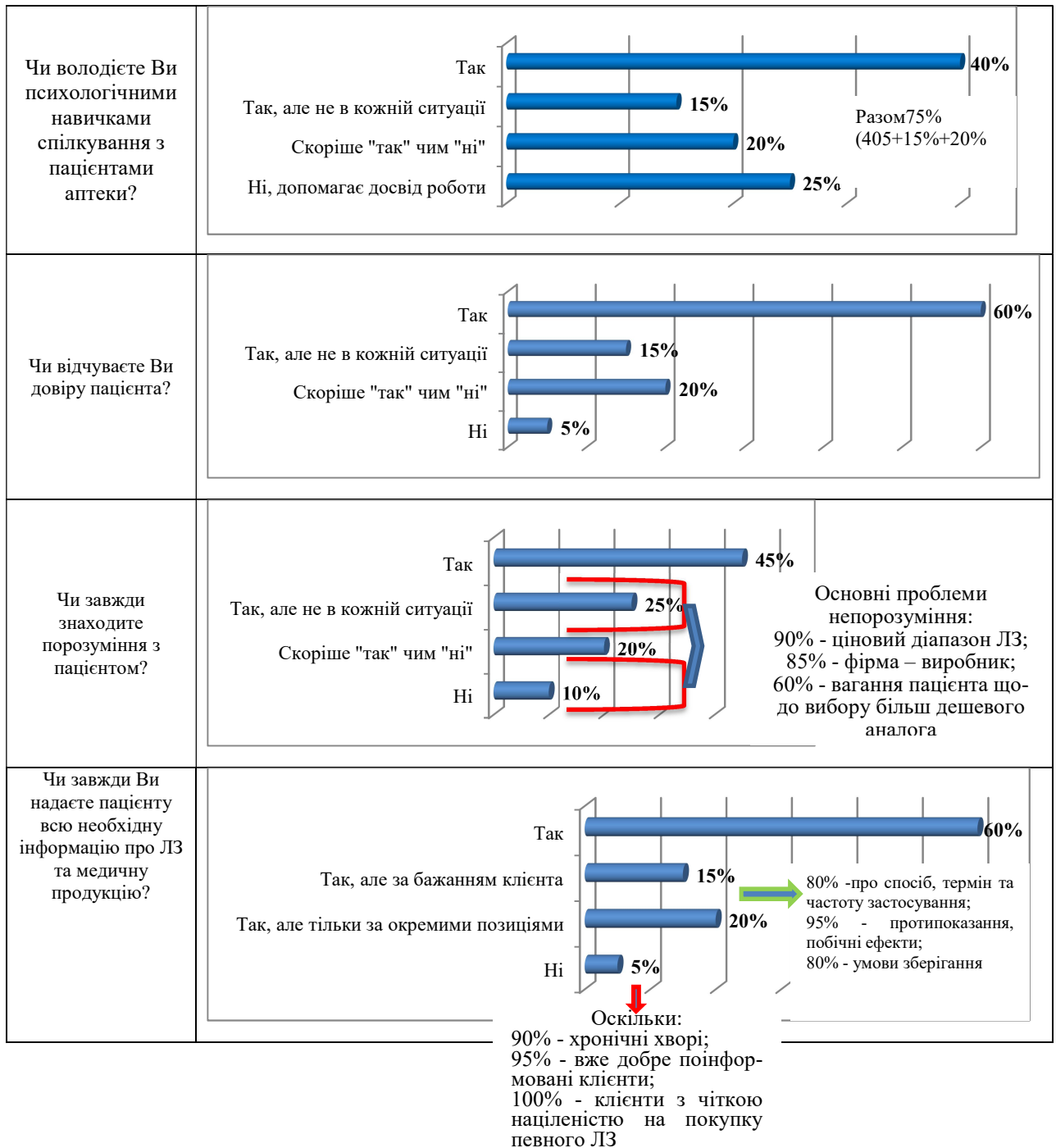


Рис. 3.2 Результати анкетування фармацевтичних працівників аптечних закладів м. Полтави та Полтавської області

Як показують результати анкетування психологічними навичками спілкування фармацевтичних працівників аптечних закладів з пацієнтами аптеки становить у цілому 75% ( 40%+ 15%+20%). На жаль, маємо констатувати, що 5% респондентів вказали на те, що не відчують довіру пацієнтів до себе як до фахівця, 35% аптечних працівників не завжди знаходять порозуміння з клієнтами аптеки, що пояснюють такими обставинами як незадоволеність клієнтів (90% ) ціновим діапазоном на обрані ЛЗ; 85% - мають прихильність до певного виробника ЛЗ, а 60% відвідувачів аптечного закладу вагаються перед вибором більш дешевого аналогу потрібного їм ЛЗ. 5% фармацевтичних працівників вказали, що не завжди виконують свою інформаційну роль, закладену у Кодексі, оскільки з відвідувачів, що приходять до аптеки 90% є хронічними хворими і давно і чітко знають приписи застосування «своїх» ЛЗ, 95% - це вікова категорія відвідувачів 40+, які ще до приходу в аптеку, через мережу Інтернет заздалегідь отримали інформацію щодо застосування ЛЗ.

На тепер, під час воєнного стану, актуальним постає питання щодо навичок та вміння фармацевтичних працівників надавати першу медичну допомогу, яка позиціонується як проведення найпростіших медичних заходів для порятунку життя, зменшення страждань потерпілого від надзвичайної ситуації і попередження розвитку можливих ускладнень. Маємо констатувати, що значення першої медичної допомоги важко переоцінити. Своєчасне надання та правильне проведення медичної допомоги не тільки рятує життя постраждалому, але й забезпечує подальше успішне лікування хвороби або ушкодження, попереджує розвиток тяжких ускладнень (шок, нагноєння рани, загальне зараження крові), зменшує втрату працездатності.

Більше того, з 01. 10. 2023 року на військовий облік будуть зобов'язані стати всі жінки-медики, тобто лікарі, медсестри, стоматологи, акушерки, **фармацевти**, віком від 18 до 60 років. Спеціальність враховується і за дипло-

мом, і за фактичним місцем роботи. (Військовий облік жінок 2023 регулюється указом Міністерства оборони України № 35) [5].

Саме тому наступне питання анкети було спрямовано на виконання даного указу Міністерства оборони України та на наявність навичок та вміння надавати першу медичну допомогу, рис. 3. 3 та 3. 4.

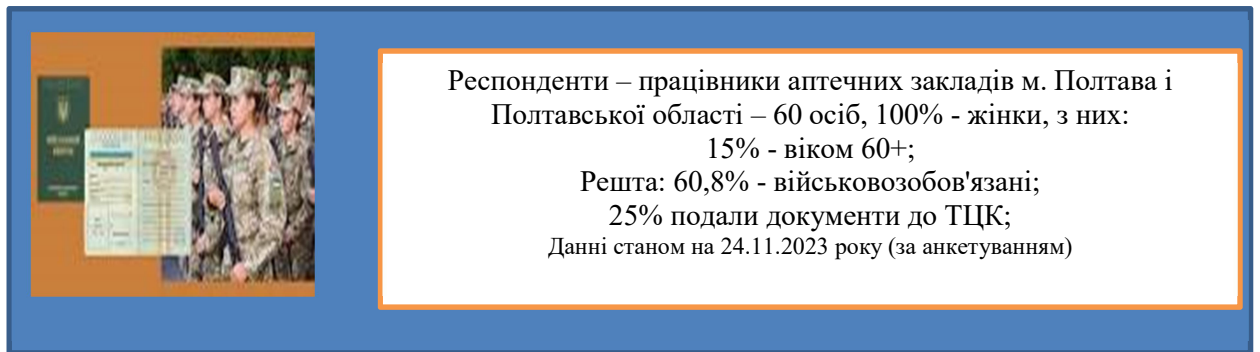


Рис. 3. 3 Дії респондентів – працівників аптечних закладів м. Полтава і Полтавської області щодо виконання Указу Міністерства оборони України

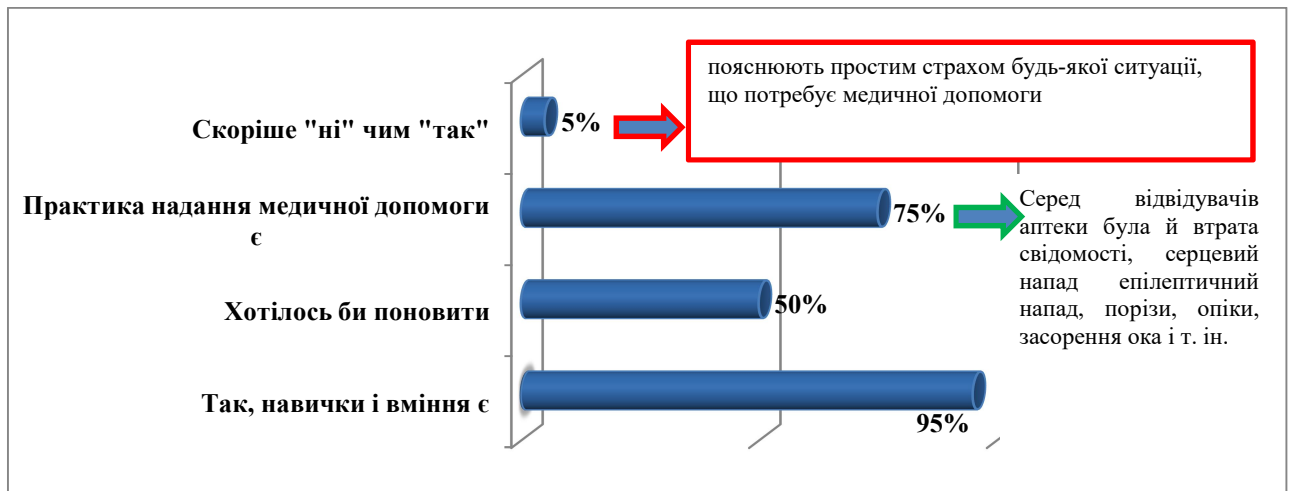


Рис. 3. 4 Відповіді респондентів щодо навичок, вмінь та практичного досвіду надання першої медичної допомоги

Як показали результати анкетування 75% респондентів здійснювали надання першої медичної допомоги, 95% володіють її основами, однак половина респондентів має бажання до оновлення практики надання медичної допомоги. 5% фармацевтичних працівників фізично, а скоріше морально, не в змозі її надавати.

Вищезначене дозволило нам, Керуючись Наказом МОЗ України від 06.06.2022 № 958 «Про затвердження Змін до Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників», Випуск 78 «Охорона здоров'я», розділ «Професіонали в галузі фармації», положеннями Етичного Кодексу фармацевтичних працівників України, вимогами Належної Аптечної практики (НАП) та, враховуючи результати проведеного дослідження, розробити професійний профіль фармацевтичного працівника роздрібного сектору фармацевтичного ринку України, рис. 3. 5.



Рис. 3. 5. Профіль фармацевтичного працівника аптечного закладу

Основними складовими профілю фармацевтичного працівника аптечного закладу є: зовнішній вигляд, норми спілкування, завдання та обов'язки, кваліфікаційні вимоги та морально етичні чесноти. Позиціонування даного профілю фармацевтичним працівником безпосередньо на себе, дасть змогу підвищити свій імідж, значущість своєї роботи та гордість за звання фармацевтичного працівника в свідомості відвідувачів аптечного закладу.

### 3.2. Дослідження респондентів – відвідувачів аптечних закладів м. Полтави

У розділі 2, підрозділ 2. 2. ми окреслили характеристику респондентів – відвідувачів аптечних закладів м. Полтави такими складовими як: гендерна складова - 65 % жінки, 35 % чоловіки; вік: 30 – 60 років – 40%, решта - 61+; освіта - 30 % з вищою освітою, 25% з неповною вищою освітою, 45 % з повною загальною середньою освітою; соціальний статус – службовці – 25%, працівники 27 %, пенсіонери 48 %.

Перше питання анкети до відвідувачів аптечного закладу мало відношення до частоти відвідування АЗ, їх ставлення до аптечного працівника та його позиціонування, рис. 3. 6.

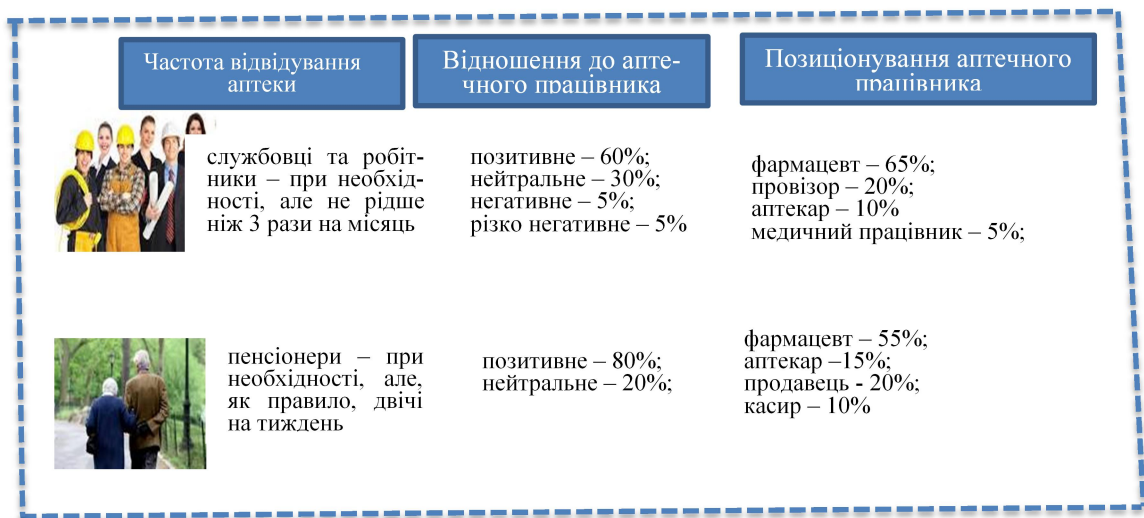


Рис. 3. 6. Відповіді респондентів – відвідувачів аптечного закладу на питання анкети

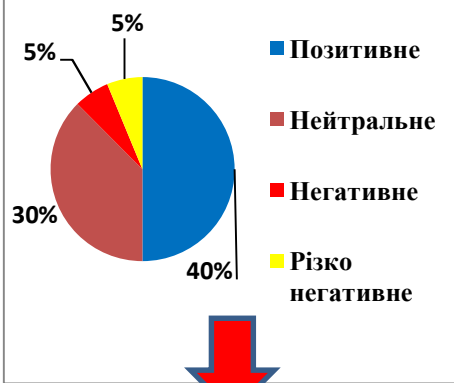
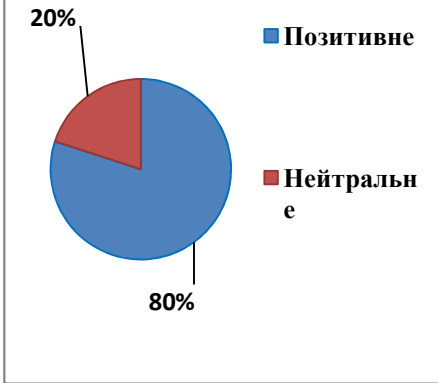
Як показало опитування тільки пенсіонери відвідують аптечний заклад двічі на тиждень. Практично всі вони пояснили це високими цінами на ЛЗ, що змушує їх покупати тільки 1 блістер з упаковки ЛЗ, при цьому вони наго-

лосили, що позитивно (80%) відносяться до «своєї» аптеки (так вони називають аптеку за її локацією розміщення та зручності відвідування).

Слід зазначити, що у загальній структурі реалізації ЛЗ продовжується тенденція зростання частки дороговартісних препаратів, кількості засобів іноземного виробництва та значно збільшився відпуск рецептурних препаратів, зокрема за електронними рецептами. При цьому ми вважаємо за доцільне ще раз наголосити, що за рекомендаціями ВООЗ доступність ЛЗ, яка включає й економічну доступність, є основним чинником, який визначає для пацієнта доступність системи охорони здоров'я.

Маємо констатувати, що в цілому відношення до аптечних працівників позитивне, більш того пенсіонери взагалі не вказали, що мають якийсь негатив по відношенню до аптечного працівника. Однак при цьому, саме вони – пенсіонери не володіють загальним поняттям професії фармацевтичного працівника, тому й звертаються часто до нього «продавець» - 20% або навіть «касир» - 10%.

Наочне представлення означених позицій, рис. 3. 7 та 3. 8.

Питання	Службовці + робітники	Пенсіонери
Відношення до аптечного закладу	 <p> <span style="color: blue;">■</span> Позитивне  <span style="color: brown;">■</span> Нейтральне  <span style="color: red;">■</span> Негативне  <span style="color: yellow;">■</span> Різко негативне         </p>	 <p> <span style="color: blue;">■</span> Позитивне  <span style="color: brown;">■</span> Нейтральне         </p>
Пояснення щодо негативного відношення до аптечного закладу «ТОВ «Фармація Полтави»		



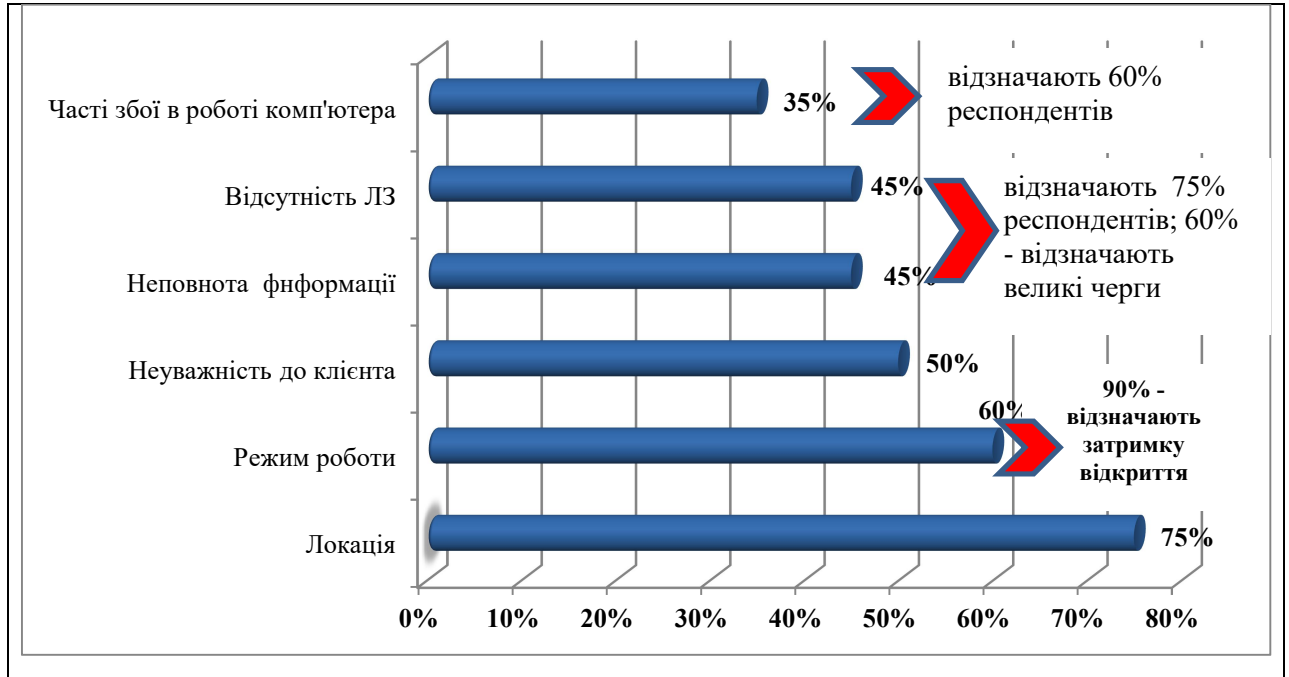


Рис. 3. 7 Відповіді респондентів щодо їх відношення до аптечних закладів «ТОВ «Фармація Полтави»

Ми вважаємо, що працівник аптеки має дати відчуття відвідувачеві, що у його особі він має високоосвіченого, висококультурного та знаючого спеціаліста. Не тільки дати відчуття, але ще бути насправді високоосвіченим і знаючим фахівцем. Для цього необхідно постійно вдосконалювати свої знання: відвідувати конференції, читати спеціалізовану професійну літературу, цікавитись інформацією про нові лікарські препарати. Фармацевт повинен завжди повідомляти необхідну інформацію про лікарські засоби клієнту. Право відвідувача - отримати борг фармацевтичного працівника - повідомити всю необхідну інформацію про лікарські засоби (спосіб, час і частота прийому, зберігання в домашніх умовах та ін.). Велика черга в аптеці - це виправдання відсутності необхідної інформації відвідувача.

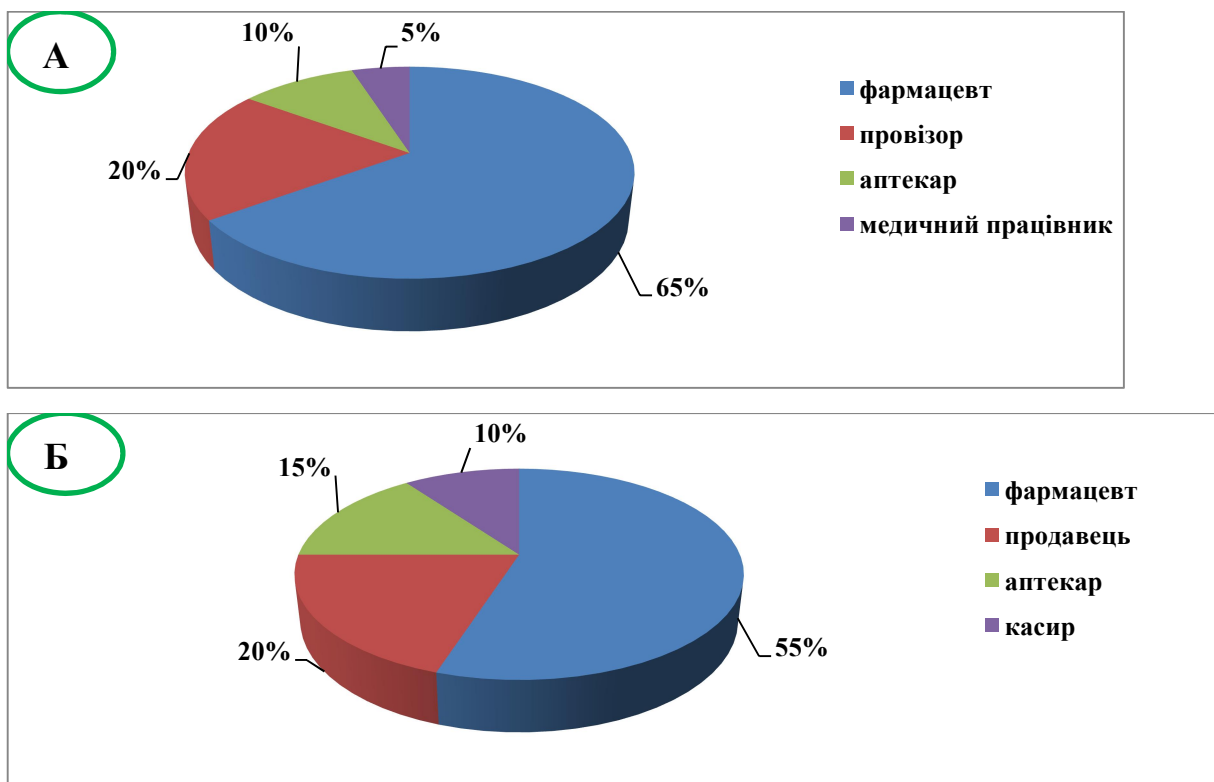


Рис. 3.8 Асоціювання терміну «аптечний працівник» у респондентів  
 А) респонденти – службовці + робітники;  
 Б) респонденти - пенсіонери.

Маємо зауважити, що наступне питання анкети ми вирішили представити як зведену думку всіх респондентів – відвідувачі аптечного закладу, оскільки їх думка була достатньо однотайною. Так, всі три групи респондентів віддали 100% якості інформаційної підтримки на будь яке запитання пацієнта аптеки, 90% це думка респондентів щодо культури обслуговування, 80% респонденті цілком задоволені тим відносинам, що складаються між ними, а 75% вважають рівень професіоналізму високим. Більше того, 65% віддали свої голоси за спроможність фармацевтичних працівників уникати конфліктних ситуацій та попереджувати їх.

Респонденти при безпосередньому анкетуванні виявили все ж таки свою повагу до роботи аптечних працівників.

Характеристика, яку дали респонденти особистим якостям аптечних працівників представлено на рис. 3. 9.

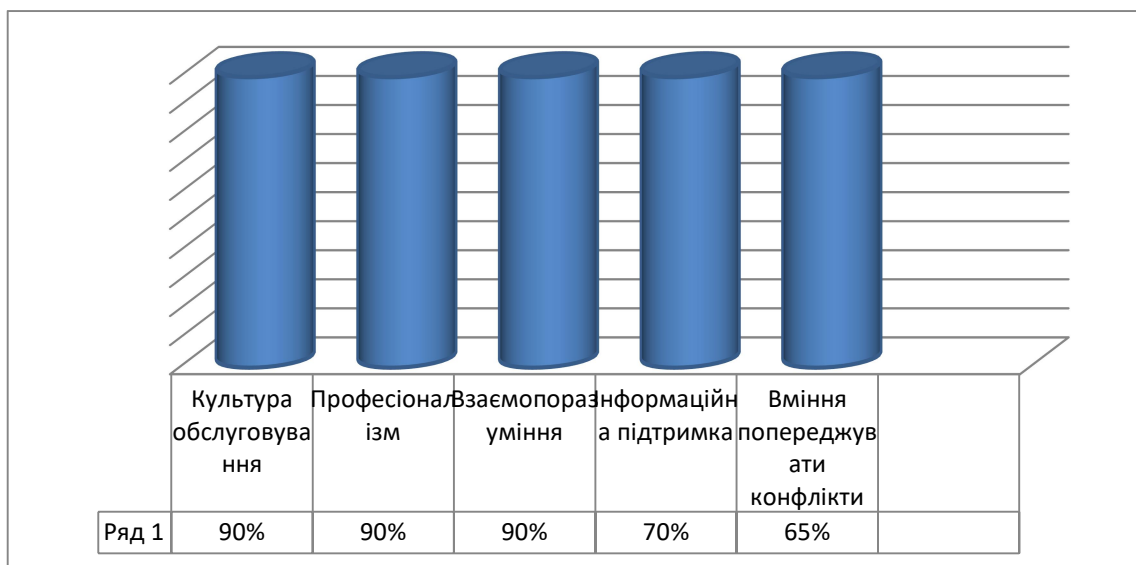


Рис. 3. 9. Зведена думка респондентів щодо окремих позицій спілкування з фармацевтичним працівником

Як бачимо такі якості як професіоналізм, культура обслуговування та взаєморозуміння відзначили 90% респондентів.

Маємо додати, що нами було задано додаткове питання стосовно думки респондентів - відвідувачів щодо основного статусу аптечного закладу й, відповідно і аптечного працівника, комерційного інтересу чи соціальної спрямованості, рис. 3. 10.

Як бачимо респонденти перших двох груп (службовці – 65%, робітники - 80%) вважають превалювання комерційної складової над соціальною складовою функціонування аптечного закладу, люди похилого віку – пенсіонери ставлять на першу сходинку – соціальну функцію аптеки (55%) і пояснюють свою позицію тим, що в Україні продовжує діяти програма «Доступні ліки» – за якою вони можуть отримувати препарати безоплатно або з невеликою доплатою, що є суттєвою допомогою для їх пенсійного бюджету. Оскільки відвідувачі аптек – переважно хворі люди, багатьом з яких властива дратівли-

вість та навіюваність, підвищена вимогливість та уразливість, що особливо спостерігається сьогодні у воєнний час.

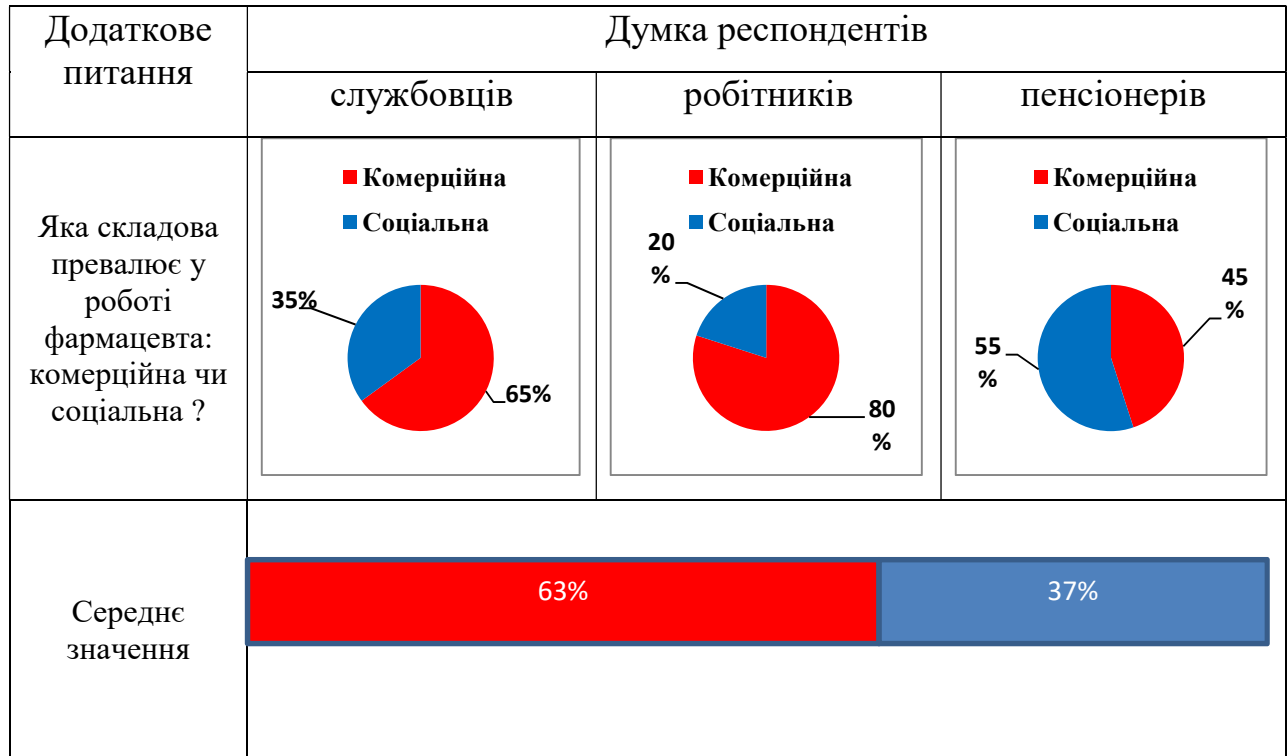


Рис. 3. 10. Думка респондентів щодо превалювання комерційної чи соціальної ролі аптечного закладу

Тому при спілкуванні з ними слід виявляти максимум чуйності, уваги та такту. Аптечному працівнику треба стежити за своїми жестами та мімікою, оскільки хворі дуже чутливі до проявів недобррозичливості. Привітне звернення, ввічливість, запобігливість, бажання полегшити недугу, сприяють зміцненню авторитету фармацевта.

При спілкуванні з клієнтом неприпустимі дратівливість, образа поспіху, нетерпіння, зарозумілість, байдужість. Фармацевт повинен пам'ятати, що перед ним людина із захворюванням, і зробити знижку на її дратівливість та грубість. У повсякденній роботі трапляються різні випадки. Нерідко відвідувач приходив роздратованим зовнішніми факторами (в автобусі штовхнули,

у магазині нагруббили тощо) і всі накопичені негативні емоції «виплескує» на провізора. Звичайно ж, потрібно бути в цьому випадку неупередженим і не реагувати на цю поведінку, але якщо ви відчуваєте, що ви не стримуєтеся, запросіть колегу обслужити цього клієнта. Поява нової людини подіє заспокоїливо, і конфлікт буде вичерпаний.

Ми вважаємо, що сьогодні, як ніколи, фармацевтичні працівники повинні розуміти важливість збереження своїх позицій іміджевого статусу звання фармацевта, оскільки загальна інтеграційна політика України щодо вступу до ЄС передбачає й впровадження міжнародних стандартів загальної фармацевтичної практики.

### Висновки до розділу III

1. Проведено комплексне дослідження взаємовідносин фармацевтичних працівників з відвідувачами аптечного закладу, першим етапом якого був аналіз фармацевтичних працівників аптечних закладів м. Полтави та Полтавської області, а саме: м. Кременчук та м. Гадяч.
2. Встановлено, що в цілому в аптечних закладах м. Полтава та Полтавської області - високий рівень виразності деонтологічних рис ( $\Sigma$  58,2 балів), але треба підкреслити, що за модифікованою методикою діагностики моральних якостей норма даного рівня виразності етико деонтологічних домінант становить від 57 до 70 балів, тобто фармацевтичним працівникам означених аптечних закладів є можливості та перспективи покращення власних позицій.
3. Визначено, що воєнний стан в країні значно впливає на загальну думку фармацевтичних працівників щодо їх етично – деонтологічної спрямованості і саме тому 100% респонденти віддали свої голоси за милосердя. Однак, що дуже важливо, що фармацевти добре розуміють при цьому значущість дотримання нормативно – правової бази щодо відповідальності (100%) за виконання свої функціональних обов'язків фармацевтичного працівника аптечного сектору навіть за таких умов функціонування.
4. Конкретизовано, що обов'язковість, сумлінність і тактовність респонденти поставили на друге місце - на одну лінію (по 90%), самовідданість і дисциплінованість зайняли третю позицію, а принциповість – четверту з 70% голосів.
5. За результатами анкетування встановлено, що рівень психологічних навичок спілкування фармацевтичних працівників аптечних закладів з пацієнтами аптеки становить у цілому 75% ( 40%+ 15%+20%). Однак, 50% респондентів вказали на те, що не відчувають довіру пацієнтів до себе як до фахівця, 35% аптечних працівників не завжди знаходять порозуміння зі

клієнтами аптеки, що пояснюють такими обставинами як незадоволеність клієнтів (90% ) ціновим діапазоном на обрані ЛЗ; 85% - мають прихильність до певного виробника ЛЗ, а 60% відвідувачів аптечного закладу вагаються перед вибором більш дешевого аналогу потрібного їм ЛЗ. 5% фармацевтичних працівників вказали, що не завжди виконують свою інформаційну роль, закладену у Етичному Кодексі фармацевтичних працівників України, оскільки з відвідувачів, що приходять до аптеки, 90% є хронічними хворими і давно і чітко знають приписи застосування «своїх» ЛЗ, 95% - це вікова категорія відвідувачів 40+, які ще до приходу в аптеку, через мережу Інтернет заздалегідь отримали інформацію щодо застосування ЛЗ.

6. Конкретизовано, що 75% респондентів здійснювали надання першої медичної допомоги, 95% володіють її основами, однак половина респондентів має бажання до оновлення практики надання медичної допомоги. 5% фармацевтичних працівників фізично, а скоріше морально, не в змозі її надавати.
7. Розроблено професіональний профіль фармацевтичного працівника роздрібного сектору фармацевтичного ринку України, основними складовими якого є: зовнішній вигляд, норми спілкування, завдання та обов'язки, кваліфікаційні вимоги та морально етичні чесноти. Позиціонування даного профілю фармацевтичним працівником безпосередньо на себе дасть змогу підвищити свій імідж, значущість своєї роботи та гордість за звання фармацевтичного працівника в свідомості відвідувачів аптечного закладу.
8. Проведене дослідження відвідувачів аптечних закладів м. Полтави показало, що в цілому відношення до аптечних працівників позитивне, більш того пенсіонери взагалі не вказали, що мають якийсь негатив по відношенню до аптечного працівника. Однак при цьому, саме воно – пенсіонери не володіють загальним поняттям професії фармацевтичного працівни-

ка, тому й звертаються часто до нього «продавець» - 20% або навіть «касір» - 10%.

9. Зведена думка респондентів щодо окремих позицій спілкування з фармацевтичним працівником показала, що всі три групи респондентів віддали 100% якості інформаційної підтримки на будь яке запитання пацієнта аптеки, 90% це думка респондентів щодо культури обслуговування, 80% респонденті цілком задоволені тим відносинам, що складаються між ними, а 75% вважають рівень професіоналізму високим, Більше того, 65% віддали свої голоси за спроможність фармацевтичних працівників уникати конфліктних ситуацій та попереджувати їх.
10. Встановлено, що респонденти перших двох груп (службовці – 65%, робітники - 80%) вважають превалювання комерційної складової над соціальною складовою функціонування аптечного закладу, люди похилого віку – пенсіонери ставлять на першу сходинку – соціальну функцію аптеки (60%) і пояснюють свою позицію тим, що в Україні продовжує діяти програма «Доступні ліки» – за якою вони можуть отримувати препарати безоплатно або з невеликою доплатою, що є суттєвою допомогою для їх пенсійного бюджету.



## ВИСНОВКИ

1. Проведено комплексний аналіз літературних, наукових та правових джерел інформації з питання правового статусу фармацевтичного працівника та споживача фармацевтичної продукції. Конкретизовано правовий статус і кваліфікаційні вимоги до фармацевтичних працівників аптечного сектору фармацевтичного ринку, деталізовано, що належне правове регулювання статусу фармацевтичного працівника є запорукою ефективної роботи аптечної сфери, адже саме від персоналу залежить виконання завдань та досягнення відповідної мети у фармацевтичній діяльності.

2. Визначено, що єдині кваліфікаційні вимоги містяться насамперед у Довіднику кваліфікаційних характеристик професій, який призначається для розв'язання питань раціонального розподілу праці та правильного використання персоналу згідно з фахом і кваліфікацією; визначення завдань, обов'язків і відповідальності працівників галузі, при цьому підкреслено, що в Україні, відповідно до ч. 1 ст. 74 «Основ законодавства України про охорону здоров'я», фармацевтичною діяльністю можуть займатися особи, які мають відповідну спеціальну освіту і відповідають єдиним кваліфікаційним вимогам. Такі кваліфікаційні вимоги визначаються МОЗ України, а відповідальність за їх дотриманням несуть керівники закладу охорони здоров'я й ті органи, яким надано право видавати ліцензію на провадження господарської діяльності в сфері охорони здоров'я.

3. Обґрунтовано, що правове регулювання суб'єктів фармацевтичної діяльності здійснюється шляхом дії на них: правових нормативних актів загального характеру, правових нормативних актів специфічного (професійного) характеру та правових нормативних актів, що регулюють професійну діяльність фахівців, які перебувають у трудових відносинах з суб'єктами підприємницької діяльності.

4. Визначено, що на формування кваліфікаційних вимог до фармацевтичних працівників суттєвий вплив здійснює активна діяльність міжнародних організацій, які, зокрема, співпрацюють із нашими національними фармацевтичними організаціями.

5. Проведено обґрунтування статусної позиції учасника взаємовідносин з фармацевтичним працівником, при цьому деталізовані терміни «пацієнт», «клієнт», «відвідувач», «споживач».

6. Підкреслено, що головним документом, який регулює взаємовідносини фармацевтичного працівника і пацієнта є Етичний кодекс фармацевтичних працівників України, як документ, який визначає етичні норми проф. поведінки та відповідальності фармацевтичних працівників України за умов формування ринкових відносин, прийнято 16 вересня 2010 р. під час проведення XII Національного з'їзду фармацевтичних працівників фармацевтичною спільнотою України і, в якому у розділі III «Взаємовідносини фармацевтичного працівника і пацієнта» чітко деталізуються основні позиції цього процесу.

7. Конкретизовано основні принципи функціонування комітету з етики, а саме:

- справедливість (реалізація принципу передбачає чесний розподіл переваг між усіма соціальними групами фармацевтичного ринку);
- незалежність (передбачає відсутність впливу з боку адміністративно-управлінських, професійних, фінансово-економічних, політичних організацій);
- плюралізм (забезпечується різноманітністю професій, участю усіх членів комітету в обговоренні різних точок зору та прийнятті рішень);
- прозорість (забезпечується прозорістю принципів роботи, які гарантовані якістю, ефективністю, надійністю, відкритістю).

8. Проведено аналіз роздрібної мережі аптечного сегменту фармацевтичного ринку м. Полтави. Деталізовано оновлений перелік аптечних за-

кладів, що діють в період військового стану у місті – це структури як ФОП, так й ТОВ. Підкреслено, що попре нестабільності зовнішнього середовища викликане вторгненням російських військ в Україну фармацевтичний сектор Полтавщини продовжує виконувати свій обов’язок з безперебійного забезпечення населення лікарськими засобами.

9. Конкретизовано діяльність найбільш вагомо представлених ТОВ, а саме: ТОВ «Ліки Полтавщини», яке представлено у м. Полтава 5 аптечними закладами та 6 аптечними пунктами.

10. Надана загальна характеристика бази дослідження та респондентів. При цьому у якості бази дослідження визначено мережу аптечних закладів ТОВ «Фармація Полтави» – 12 аптек) та 7 аптек у м. Кременчук і 3 аптеки у м. Гадяч Полтавської області.

11. Опитування працівників аптечних закладів м. Полтава проводили безпосередньо у прямому контакті, а Полтавської області - у режимі таких месенджерів як Rakuten Viber, Telegram та WhatsApp. Таким чином загальна чисельність аптек становила 25 закладів, що у еквіваленті респондентського складу аптечних працівників становить 60 осіб. Для збереження паритету відповідей було також опитано 60 відвідувачів аптек. Розроблені анкети надано у додатках А, Б..

12. Проведено комплексне дослідження взаємовідносин фармацевтичних працівників з відвідувачами аптечного закладу, першим етапом якого був аналіз фармацевтичних працівників аптечних закладів м. Полтави та Полтавської області, а саме: м. Кременчук та м. Гадяч.

13. Встановлено, що в цілому в аптечних закладах м. Полтава та Полтавської області - високий рівень виразності деонтологічних рис ( $\Sigma$  58,2 балів), але треба підкреслити, що за модифікованою методикою діагностики моральних якостей норма даного рівня виразності етико деонтологічних домінант становить від 57 до 70 балів,

14. Конкретизовано, що обов'язковість, сумлінність і тактовність респонденти поставили на друге місце - на одну лінію (по 90%), самовідданість і дисциплінованість зайняли третю позицію, а принциповість – четверту з 70% голосів.

15. За результатами анкетування встановлено, що рівень психологічних навичок спілкування фармацевтичних працівників аптечних закладів з пацієнтами аптеки становить у цілому 75% ( 40%+ 15%+20%). Однак, %% респондентів вказали на те, що не відчувають довіру пацієнтів до себе як до фахівця, 35% аптечних працівників не завжди знаходять порозуміння зі клієнтами аптеки, що пояснюють такими обставинами як незадоволеність клієнтів (90% ) ціновим діапазоном на обрані ЛЗ; 85% - мають прихильність до певного виробника ЛЗ, а 60% відвідувачів аптечного закладу вагаються перед вибором більш дешевого аналогу потрібного їм ЛЗ. 5% фармацевтичних працівників вказали, що не завжди виконують свою інформаційну роль, закладену у Етичному Кодексі фармацевтичних працівників України, оскільки з відвідувачів, що приходять до аптеки, 90% є хронічними хворими і давно і чітко знають приписи застосування «своїх» ЛЗ, 95% - це вікова категорія відвідувачів 40+, які ще до приходу в аптеку, через мережу Інтернет задалегідь отримали інформацію щодо застосування ЛЗ.

16. Конкретизовано, що 75% респондентів здійснювали надання першої медичної допомоги, 95% володіють її основами, однак половина респондентів має бажання до оновлення практики надання медичної допомоги. 5% фармацевтичних працівників фізично, а скоріше морально, не в змозі її надавати.

17. Розроблено професіональний профіль фармацевтичного працівника роздрібного сектору фармацевтичного ринку України, основними складовими якого є: зовнішній вигляд, норми спілкування, завдання та обов'язки, кваліфікаційні вимоги та морально етичні чесноти. Позиціонування даного профілю фармацевтичним працівником безпосередньо на себе дасть змогу

підвищити свій імідж, значущість своєї роботи та гордість за звання фармацевтичного працівника в свідомості відвідувачів аптечного закладу.

18. Проведене дослідження відвідувачів аптечних закладів м. Полтави показало, що в цілому відношення до аптечних працівників позитивне, більш того пенсіонери взагалі не вказали, що мають якийсь негатив по відношенню до аптечного працівника. Однак при цьому, саме вони – пенсіонери не володіють загальним поняттям професії фармацевтичного працівника, тому й звертаються часто до нього «продавець» - 20% або навіть «касир» - 10%.

19. Зведена думка респондентів щодо окремих позицій спілкування з фармацевтичним працівником показала, що всі три групи респондентів віддали 100% якості інформаційної підтримки на будь яке запитання пацієнта аптеки, 90% це думка респондентів щодо культури обслуговування, 80% респонденті цілком задоволені тим відносинам, що складаються між ними, а 75% вважають рівень професіоналізму високим. Більше того, 65% віддали свої голоси за спроможність фармацевтичних працівників уникати конфліктних ситуацій та попереджувати їх.

20. Встановлено, що респонденти перших двох груп (службовці – 65%, робітники - 80%) вважають превалювання комерційної складової над соціальною складовою функціонування аптечного закладу, люди похилого віку – пенсіонери ставлять на першу сходинку – соціальну функцію аптеки (60%) і пояснюють свою позицію тим, що в Україні продовжує діяти програма «Доступні ліки» – за якою вони можуть отримувати препарати безоплатно або з невеликою доплатою, що є суттєвою допомогою для їх пенсійного бюджету.

21. Ми вважаємо, що сьогодні, як ніколи, фармацевтичні працівники повинні розуміти важливість збереження своїх позицій іміджевого статусу звання фармацевта, оскільки загальна інтеграційна політика України щодо вступу до ЄС передбачає й впровадження міжнародних стандартів загальної фармацевтичної практики.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексеев О. Г. Дисциплінарна відповідальність фармацевтичних працівників: законодавчий та теоретико–правовий аспекти. *Здобутки клінічної і експериментальної медицини*. 2021. № 2. С. 23–31.
2. Аналіз законодавчо-нормативного регулювання системи соціального захисту працівників аптечних закладів України / В. М. Толочко та ін. *Соціальна фармація в охороні здоров'я*. 2015. Т. 1, № 1. С. 12–17.
3. Берзіна А. Б., Демченко І. С. Основні підходи до визначення поняття “фармацевтична діяльність”. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського*. 2020. № 2. С. 69–73.
4. Вахонєва Т. Правовий статус і кваліфікаційні вимоги до фармацевтичних працівників. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. 2021. № 1(116). С. 11–14.
5. Військовий облік для жінок з 1 жовтня – хто зобов'язаний з'явитися в ТЦК. URL: <https://www.unian.ua/society/voennyu-uchet-zhenshchin-s-1-oktyabrya-kto-vstanet-na-uchet-12383373> (дата звернення: 30.04.2024).
6. Виплата заробітних плат в умовах воєнного стану : Роз'яснення Міністерства охорони здоров'я від 12 берез. 2022 р. / Міністерство охорони здоров'я. URL: <https://moz.gov.ua/article/for-medical-staff/rozjasnennja-viplata-zarobitnih-plat-v-umovah-voennogo-stanu> (дата звернення: 30.04.2024).
7. Грін О. Основи фармацевтичного права. Альбом схем : навч. посіб. Ужгород : ФОП Сабов А. М., 2020. 211 с.
8. Зелінський А. До питання про поняття «пацієнт». *Університетські наукові записки*. 2016. № 2. С. 139–143.
9. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників : Наказ МОЗ України від 29.03.2002 р. № 117 (в ред. від 15.01.2020 р.). URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 30.04.2024).

10. Основи законодавства України про охорону здоров'я : Закон України від 19 листоп. 1992 р. Відомості Верховної Ради України. 1993. № 4. Ст. 19. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2801-12> (дата звернення: 30.04.2024).
11. Етичний Кодекс фармацевтичних працівників України. URL: <https://nuph.edu.ua/etichnijj-kodeks-farmaceutichnih-prac/> (дата звернення: 30.04.2024).
12. Енциклопедичний тлумачний словник фармацевтичних термінів: українсько–латинсько–російсько–англійських : навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. / уклад.: І. М. Перцев та ін. Вінниця : Нова книга, 2014. 824 с.
13. Про захист прав споживачів : Закон України від 10 черв. 2023 р. № 3153. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20> (дата звернення: 30.04.2024).
14. Клієнт чи пацієнт? URL: <https://fp.com.ua/articles/kliyent-chi-patsiyent/> (дата звернення: 30.04.2024).
15. Котвіцька А. А. Етика аптечної діяльності. *Аптечний саміт України 2014*. Київ, 2014. URL: <http://www.apteka.ua/wp/wp-content/uploads/2014/12/kotvicka> (дата звернення: 30.04.2024).
16. Котвіцька А. А., Сурікова І. О. Професійна відповідальність фармацевтичних працівників в Україні. *Science and Life : processing of articles the International scientific conference, 2017, Nov. 16–17. Karlovy Vary : Skleneny Mustek, 2017. P. 11–15.*
17. Котвіцька А. А., Сурікова І. О., Гавриш Н. Б. Дослідження впровадження етичного кодексу фармацевтичних працівників України у практичну діяльність. *Соціальна фармація в охороні здоров'я*. 2015. № 1. С. 45–52.
18. Котвіцька А. А., Тарасенко Д. Ю., Кубарева І. В. Аналіз сучасного стану нормативно–правового регулювання трудових відносин працівників фармацевтичного сектора галузі охорони здоров'я. *Соціальна фармація в охороні здоров'я*. 2016. Т. 2, № 2. С. 25–31.

19. Котвіцька А. А., Чмихало Н. В. Ретроспективний огляд формування моральних принципів медичної та фармацевтичної етики. *Менеджмент та маркетинг у складі сучасної економіки, науки, освіти, практики*: матеріали II Міжнар. наук.–практ. internet–конф., м. Харків, 27–28 берез. 2014 р. Харків : НФаУ, 2014. С. 101–103. URL: <http://dspace.nuph.edu.ua/handle/123456789/4692> (дата звернення: 30.04.2024).
20. Конституція України. Верховна Рада України від 28.06.1996 р. (в ред. від 01.02.2020 р.). URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 30.04.2024).
21. Ліки Полтавщини. URL: <http://liki.poltava.ua> (дата звернення: 30.04.2024).
22. Ліцензійні умови провадження господарської діяльності з виробництва лікарських засобів, оптової та роздрібної торгівлі лікарськими засобами, імпорту лікарських засобів (крім активних фармацевтичних інгредієнтів) : Постанова Кабінету Міністрів України від 30 листоп. 2016 р. № 929. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/929-2016-%D0%BF> (дата звернення: 30.04.2024).
23. Льопко В. І., Кокошко М. В. Права медичних працівників в умовах воєнного стану. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2022. № 9. С. 254–257.
24. Назаркіна В. М. Дослідження нормативно–правової бази у сфері забезпечення доступності ліків для населення. *Фармацевтичний часопис*. 2020. № 1. С. 106–116.
25. Назустріч VIII Національному з'їзду фармацевтів України. З чим підходимо до з'їзду – що принесе з'їзд? *Газета "Аптека"*. 2016. № 7 (1028). URL: <http://www.apteka.ua/article/417991> (дата звернення: 30.04.2024).
26. Належна аптечна практика: Стандарти якості аптечних послуг. URL: [http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/897\\_009](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/897_009) (дата звернення: 30.04.2024).
27. Лікарські засоби. Належна виробнича практика : Настанова СТ–Н МОЗУ 42–4.0:2016. Офіц. вид. Київ, 2016. 357 с. URL:



- <http://www.diklz.gov.ua/doccatalog/document?id=823529> (дата звернення: 30.04.2024).
28. Про затвердження Змін до Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників : Наказ МОЗ України від 18.10.2021 р. № 2242. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1356282-22> (дата звернення: 30.04.2024).
29. Національна лікарська політика як стратегічний напрям розвитку вітчизняної системи фармацевтичного забезпечення населення в умовах трансформації держави та суспільства / А. С. Немченко та ін. *Формування Національної лікарської політики за умов впровадження медичного страхування: питання освіти, теорії та практики* : матеріали IV Всеукр. наук.–практ. конф., м. Харків, 15 берез. 2017 р. Харків : НФаУ, 2017. С. 4–13.
30. Не мобілізація: у ЗСУ роз'яснили, що передбачає військовий облік жінок–медиків. URL: <https://chas.news/current/ne-mobilizatsiya-u-zsu-rozyasnilischo-peredbachae-viiskovii-oblik-zhinok-medikiv> (дата звернення: 30.04.2024).
31. Організація та економіка фармації : нац. підруч. для студентів вищ. навч. закл. Ч. 1. Організація фармацевтичного забезпечення населення / А. С. Немченко та ін. Харків : НФаУ : Золоті сторінки, 2015. 360 с. URL: <https://docplayer.net/73908800-Ministerstvo-ohoroni-zdorov-ya-ukrayini-nacionalniy-farmaceutichniy-universitet-nacionalniy-pidruchnik-dlya-studentiv-vishchih-navchalnih-zakladiv> (дата звернення: 30.04.2024).
32. Основи законодавства України про охорону здоров'я : Закон України від 19.11.1992 р. № 2801–XII (в ред. від 16. 01. 2020 р.). *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 30.04.2024).
33. Основи права та законодавства у фармації : нац. підруч. для студентів вищ. навч. закл. / А. А. Котвіцька та ін. Харків : НФаУ : Золоті сторінки, 2016. 528 с.

34. Панфілова Г. Л. Фармацевтична допомога як історична, нормативно–правова та соціально–економічна категорія в системі охорони здоров'я і фармацевтичному забезпеченні населення. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/apfimmtp\\_2014\\_2\\_24](http://nbuv.gov.ua/UJRN/apfimmtp_2014_2_24) (дата звернення: 30.04.2024).
35. «Подорожник» – всеукраїнська аптечна мережа. URL: <https://podorozhnyk.ua/company/about> (дата звернення: 30.04.2024).
36. Посилкіна О. В., Братішко Ю. С., Кубасова Г. В. Формування системи показників оцінки соціальної відповідальності фармацевтичного бізнесу. *Клінічна фармація*. 2015. Т. 19, № 2. С. 4–8. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/KIPh\\_2015\\_19\\_2\\_3](http://nbuv.gov.ua/UJRN/KIPh_2015_19_2_3) (дата звернення: 30.04.2024).
37. Правовий статус пацієнта та його представника. URL: [http://inmeds.com.ua/list.php?SECTION\\_ID=404](http://inmeds.com.ua/list.php?SECTION_ID=404) (дата звернення: 30.04.2024).
38. Про внесення змін до Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників : Наказ МОЗ України від 31.10.2018 р. № 1977. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 30.04.2024).
39. Про затвердження Переліку лікарських засобів, дозволених до застосування в Україні, які відпускаються без рецептів з аптек та їх структурних підрозділів : Наказ МОЗ України від 18.04.2019 р. № 876. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 30.04.2024).
40. Про забезпечення доступності лікарських засобів: Порядок реімбурсації лікарських засобів, Порядок визначення розміру реімбурсації лікарських засобів : Постанова Кабінету Міністрів України від 17.03.2017 р. № 152 ( в ред. від 27.02.2019 р. № 135). URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 30.04.2024).
41. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 р. № 1023–XII (в ред. від 19. 01. 2020 р.). URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 30.04.2024).

42. Про організацію трудових відносин в умовах воєнного стану : Закон України від 15 берез. 2022 р. № 2136–ІХ. *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2136-20/> (дата звернення: 30.04.2024).
43. Про особливості атестації працівників сфери охорони здоров'я та продовження терміну дії сертифікатів спеціаліста, посвідчень про кваліфікаційну категорію в період дії воєнного стану : Наказ Міністерства охорони здоров'я України від 07.03.2022 р. № 426. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1414282-22#n5> (дата звернення: 30.04.2024).
44. Про військовий обов'язок і військову службу : Закон України від 25 берез. 1992 р. № 2232–ХІІ. *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2232-12#> (дата звернення: 30.04.2024).
45. Приватне підприємство «Дорра–Груп». URL: <https://clarity-project.info/edr/36304534> (дата звернення: 30.04.2024).
46. Роль фармацевтичного працівника в контексті глобального аптечного ринку. Всеукраїнська фармацевтична палата : веб-сайт. URL: <http://farmpalata.com.ua/novyny/rol-farmatsevychnogo-pratsivnyka-v-konteksti-globalnogo-aptechnogo-rynku/> (дата звернення: 30.04.2024).
47. Стандарти якості аптечних послуг. Належна аптечна практика. Міжнародна фармацевтична федерація. URL: <http://www.apteka.ua/article/9012>. (дата звернення: 30.04.2024).
48. Точка здоров'я. Реклама підприємств України. Просування бізнесу в інтернеті. URL: <https://www.ua-region.com.ua/35776453> (дата звернення: 30.04.2024).
49. Товариство з обмеженою відповідальністю «Фармація Полтави». URL: <https://clarity-project.info/edr/43648900> (дата звернення: 30.04.2024).
50. Товариство з обмеженою відповідальністю «Фірма «Триоль» ЛТД». URL: <https://clarity-project.info/edr/24386843> (дата звернення: 30.04.2024).

51. Триумфкомпані. Реклама підприємств України. Просування бізнесу в інтернеті. URL: <https://www.ua-region.com.ua/42888270> (дата звернення: 30.04.2024).
52. Хто ми такі є (щодо визначення поняття «споживач»). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/n0003697-10> (дата звернення: 30.04.2024).
53. Фармацевтичні працівники. *Фармацевтична енциклопедія*. URL: [www.pharmencyclopedia.com.ua](http://www.pharmencyclopedia.com.ua) (дата звернення: 30.04.2024).
54. Фармацевтична енциклопедія / голова ред. ради та авт. передм. В. П. Черних. 2–ге вид., перероб. і допов. Київ : Моріон, 2010. 1632 с.
55. Фролова О. Г. Фармацевтична діяльність: підходи до розуміння та юридичні ознаки. *Аналітично–порівняльне правознавство. Розділ VII. Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право*. 2020. С. 277–281.
56. Шафранська Т. Ю. Технологічна модель формування деонтологічної культури майбутніх фармацевтів в процесі вивчення професійно-орієнтованих дисциплін. *Теорія та методика навчання та виховання* : зб. наук. пр. Харків. нац. пед. ун–ту ім. Г. С. Сковороди. Харків : ХНАДУ, 2016. Вип. 40. С. 105–113.
57. Шеплякова І. О. Системний підхід до формування деонтологічної культури майбутніх соціальних педагогів у соціально-виховному середовищі ВНЗ. *Педагогіка та психологія*. 2015. Вип. 48. С. 153–162. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpkhnpu\\_ped\\_2015\\_48\\_19](http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpkhnpu_ped_2015_48_19) (дата звернення: 30.04.2024).
58. Юрнюк С. В. Статус фармацевтичного працівника: правове регулювання. URL: [http://dspace.bsmu.edu.ua:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/20054/408-409\\_%D0%AE%D1%80%D0%BD%D1%8E%D0%BA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.bsmu.edu.ua:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/20054/408-409_%D0%AE%D1%80%D0%BD%D1%8E%D0%BA.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (дата звернення: 30.04.2024).

59. Developing pharmacy practice. A focus on patient care : Handbook / K. Wiedenmayer et al. WHO, 2017. 87 p. URL: <http://www.fip.org/files/fip/publications/DevelopingPharmacyPractice/DevelopingPharmacyPractice> EN. (Date of access: 30.04.2024).
60. Joint FIP/WHO guidelines on good pharmacy practice: standards for quality of pharmacy services from the WHO technical report series, № 961, 45th report of the WHO Expert Committee on specifications for pharmaceutical preparations. World Health Organization, 2018. 20 p.
61. Fit to practise? Processes for dealing with misconduct among pharmacists in Australia, Canada, the UK and US / C. T. Gallagher et al. *Res. Soc. Adm. Pharm.* 2019. Vol. 15 (10). P. 1195–1203.
62. Yan L., Zhao X. Comparative study on the licensed pharmacist system in China and the USA. *China Pharmacy*. 2017. Vol. 28(16). P. 2281–2283.
63. Simmons J. Tort law: pharmacist malpractice liability. Berman & Simmons. URL: <https://www.bermansimmons.com/law-articles/tort-law-pharmacist-malpractice-liability> (Date of access: 30.04.2024).
64. Shafranska T. A review of international ethical codes for the formation of deontological culture of future pharmacists. *International academic congress : European research area: Status, Problems and Prospects*, 1–2 September 2016. Riga, 2016. P. 77–78. URL: <http://novaosvita.com.ua/wp-content/uploads/2016/09/Congress-Riga2016> (Date of access: 30.04.2024).
65. Dobra apotekarska praksa. URL: [http://www.farmacija.org/dokumenti/predlog-dap-20120302\[1\]](http://www.farmacija.org/dokumenti/predlog-dap-20120302[1]) (Date of access: 30.04.2024).
66. Codice deontologico del farmacista. URL: [http://www.fofi.it/doc\\_fofi/codice\\_deontologico](http://www.fofi.it/doc_fofi/codice_deontologico) (Date of access: 30.04.2024).
67. Jennifer L. Rodis, Timothy R. Ulbrich, Brandon T. Jennings Students as catalysts to increase community pharmacy–led direct patient care services. *Journal of the American Pharmacists Association*. 2015. Vol. 55. P. 642–648.

URL: [http://www.japha.org/article/S1544-3191\(16\)30009-7/](http://www.japha.org/article/S1544-3191(16)30009-7/) (Date of access: 30.04.2024).

# ДОДАТКИ

## ДОДАТОК А

**Шановний респондент!**

Просимо взяти участь у соціологічному дослідженні стосовно взаємовідносин фармацевтичних працівників з відвідувачами аптечного закладу. За результатами співпраці Ви, тобто кожний респондент особисто, може прийняти рішення відносно продовження / не продовження подальшої комунікації.

**1 ЕТАП:**

Стать:      Ваш вік:      Освіта:

Соціальне становище: службовець, робітник (потрібне підкреслити)

**2 ЕТАП:**

З поданих моральних рис за п'ятибальною шкалою оцініть виразність кожної окремої деонтологічної риси у колегах.

Повний прояв – 5 балів, переважний прояв – 4 бали, прояв.

Риси етико - деонтологічної домінанти	Відмітки балів				
	5	4	3	2	1
Милосердя					
Обов'язковість					
Принциповість					
Порядність					
Раціональність					
Сумлінність					
Справедливість					
Відповідальність					
Правдивість					
Неупередженість					
Об'єктивність					
Самовідданість					
Дисциплінованість					
Тактовність					

**3 ЕТАП Дайте відповідь на питання:**

- 1 Чи володієте Ви психологічними навичками спілкування з пацієнтами аптеки?
2. Чи відчуваєте Ви довіру пацієнта ?
3. Чи завжди знаходите порозуміння з пацієнтом ?
4. Чи завжди Ви надаєте пацієнту всю необхідну інформацію про ЛЗ та медичну продукцію ?
5. Чи маєте Ви навички, вміння та практичний досвід надання першої медичної допомоги ?

*Дякуємо за співпрацю!*



**ОПИТУВАЛЬНА АНКЕТА**

Шановний респондент!

Просимо прийняти участь у соціологічному дослідженні стосовно взаємовідносин фармацевтичних працівників з відвідувачами аптечного закладу. За результатами співпраці Ви, тобто кожний респондент особисто, може прийняти рішення відносно продовження / не продовження подальшої комунікації.

**Питання:**

1. Як часто Ви відвідуєте аптечний заклад ?
2. Ваше відношення до аптечного працівника (в цілому)
3. З якою професією Ви асоціюєте працівника аптеки?
4. Назвіть основні причини негативного ставлення до аптечного працівника?
5. Назвіть основні характеристика особистим якостям аптечних працівників.
6. Яка функція аптечного закладу на Вашу думку превалює: комерційна чи соціальна ?

**Дякуємо за співпрацю!**