

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
фармацевтичний факультет
кафедра фармацевтичного менеджменту та маркетингу

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему: **«ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ ТА ПЕРСПЕКТИВ НАДАННЯ**
ПОСЛУГ В АПТЕЧНИХ ЗАКЛАДАХ»

Виконав: здобувачка вищої освіти групи Фм19(4,10д)-07
спеціальності: 226 Фармація, промислова фармація
освітньої програми Фармація

Поліна ВАРНАВСЬКА

Керівник: асистент кафедри фармацевтичного
менеджменту та маркетингу, к.фарм.н., доцент
Анна ЧЕГРИНЕЦЬ

Рецензент: доцент закладу вищої освіти кафедри
управління та забезпечення якості у фармації, к.фарм.н.,
доцент Тетяна ЗБОРОВСЬКА

АНОТАЦІЯ

Роботу присвячено аналізу стану та перспектив надання послуг в аптечних закладах та дослідженню ставлення суспільства до вакцинації в умовах аптеки.

Робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків, списку використаних джерел. Викладена на 42 сторінках, містить 1 таблицю, 29 рисунків. Література налічує 30 джерел, 9 з них – іноземною мовою.

Ключові слова: аптека, вакцинація, додаткова послуга, послуга, фармацевтичний працівник.

ANNOTATION

The work is devoted to the analysis of the state and prospects of providing services in pharmacies and to the study of society's attitude to vaccination in the pharmacy.

The work consists of an introduction, 3 sections, conclusions a list of sources used. Set out on 42 pages, contains 1 tables, 29 figures. The literature has 30 sources, 9 of them in a foreign language.

Key words: pharmacy, vaccination, additional service, service, pharmacist.

ЗМІСТ

	Стор.
ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ В АПТЕЧНИХ ЗАКЛАДАХ УКРАЇНИ ТА КРАЇНАХ ЄС.....	7
1.1. Додаткові послуги в аптеках.....	7
1.2. Додаткові послуги в аптеках за кордоном.....	7
1.3. Щеплення, як додаткова послуга в країнах ЄС.....	10
Висновки до розділу 1.....	12
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ, ЯКІ НАДАЮТЬ АПТЕЧНІ ЗАКЛАДИ.....	13
2.1. Дослідження кількості аптек в Україні.....	13
2.2. Аналіз додаткових послуг, які надаються в аптечних закладах.....	16
Висновки до розділу 2.....	23
РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ СТАВЛЕННЯ СУСПІЛЬСТВА ДО ПРОВЕДЕННЯ ВАКЦИНАЦІЇ В УМОВАХ АПТЕКИ.....	24
3.1. Аналіз ставлення населення до проведення вакцинації в аптеках.....	24
3.2. Аналіз ставлення фармацевтичних працівників до проведення щеплень в аптеках.....	31
Висновки до розділу 3.....	39
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	43
ДОДАТКИ.....	46

ВСТУП

Актуальність теми. За останні десятиліття роль аптек змінилася. І аптечні заклади це не просто місце видачі ліків пацієнтам. Аптеки перетворилися на центри надання різноманітної допомоги. Роль фармацевтів зазнала змін: вони тепер не лише відповідають за виробництво та видачу ліків, але й надають широкий спектр послуг, догляду, підтримки здоров'я, освіти, профілактики та забезпечують безпечне використання медикаментів [29].

Проблеми додаткових послуг аптечних закладах вивчали такі вітчизняні науковці, як Панфілова Г. Л., Гала Л. О., Шуванова О. В. [6, 11, 20]. Питання правових та психологічних аспектів вакцинації висвітлено в роботах Котвіцької А. А. Француз-Яковець Т.А. Гуцуляк О., Трущенкої Л. В. [7, 9, 17, 19].

На сьогоднішній день проблема низького рівня вакцинації серед населення є особливо актуальною. Випадки захворювання на кашлюк, поліомієліт та кір, які мали місце протягом останніх декількох років, широко освітлюються у засобах масової інформації [16]. Поширення вакцинації сприяло викоріненню багатьох захворювань, яким можна запобігти за допомогою вакцин, і зменшенню їх захворюваності в усьому світі. Згідно з даними Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ), щороку вакцинація може врятувати від 2 до 3 мільйонів життів [28]. Успішне використання вакцини залежить від ефективності вакцинаційних служб, які включають в себе усі етапи від поширення вакцини до проведення освітньої роботи та її адміністрування. Ці послуги є важливими для захисту окремих осіб та громад від захворювань, проти яких можна запобігти за допомогою вакцинації [22].

Відповідно до позиційного документу Фармацевтичної групи Європейського Союзу щодо ролі фармацевтичних працівників у вакцинації, свій внесок фахівці можуть здійснювати багатьма способами. Через широку мережу аптек, фармацевтичні працівники мають змогу надавати місцевому населенню корисну інформацію та консультацію, тим самим підвищуючи їх обізнаність щодо певних тем з метою зменшення тягаря інфекційних хвороб,

яким можливо запобігти шляхом вакцинації, а також допомагаючи в роз'ясненні питань щодо її необхідності та розвіювання сумнівів щодо проходження щеплень. Останнім часом роль фармацевтів розширюється, й у деяких країнах фармацевтичні працівники вже надають послуги з вакцинації [5]. У 2024 році Кабінет Міністрів затвердив постанову, яка відкриває доступ для вакцинації в аптеках. Тому актуальним є дослідження стану та перспектив надання послуг в аптечних закладах та аналіз ставлення суспільства до проведення вакцинації в умовах аптеки.

Метою дослідження є дослідження стану та перспектив надання послуг в аптечних закладах та ставлення населення до вакцинації в умовах аптеки.

Завдання дослідження. Щоб досягнути поставленої мети було визначено та вирішено наступні завдання:

- розглянути які додаткові послуги надаються в аптеках;
- розглянути які додаткові послуги надаються в аптеках за кордоном;
- узагальнити літературні дані щодо щеплення, як додаткової послуги в країнах ЄС ;
- провести дослідження кількості аптек в Україні;
- проаналізувати додаткові послуги, які надаються в аптечних закладах;
- провести маркетингові дослідження ставлення населення до вакцинації в умовах аптеки;
- провести маркетингові дослідження ставлення фармацевтичних працівників до вакцинації в умовах аптеки.

Об'єктом дослідження є вакцинація в умовах аптеки.

Предметом дослідження є аналіз ставлення суспільства до вакцинації в умовах аптеки.

Методи дослідження. У роботі використано кабінетні та польові методи маркетингових досліджень: контент-аналіз літератури у фахових виданнях, аналіз інтернет сайтів, анкетування, аналітичний, графічний,

порівняльний методи. З метою математичної обробки результатів було використано сучасні комп'ютерні технології.

Практичне значення отриманих результатів. Отримані результати дослідження можуть бути використані аптечними мережами під час впровадження послуги з вакцинації в умовах аптеки.

Апробація результатів дослідження і публікації. За результатами досліджень були опубліковані тези на XXX Міжнародній науково-практичній конференції молодих вчених та студентів «Актуальні питання створення нових лікарських засобів» (м. Харків, 17 – 19 квітня).

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, списку використаних літературних джерел та додатків. Робота викладена на 42 сторінках друкованого тексту, яка включає 1 таблицю, 29 рисунків та 30 джерела літератури, 9 з них – іноземною мовою.

РОЗДІЛ 1. ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ В АПТЕЧНИХ ЗАКЛАДАХ УКРАЇНИ ТА КРАЇНАХ ЄС

1.1. Додаткові послуги в аптеках

Аптека – це заклад охорони здоров'я, який має основне завдання в забезпеченні населення лікарськими засобами та медичними виробами. Однак окрім відпуску аптечного асортименту, фахівці в аптеках можуть надавати й інші фармацевтичні послуги. Додатковими послугами можна вважати всі ті послуги, які не відносяться до основної послуги аптечних закладів, а саме забезпечення населення лікарськими засобами та надання якісної фармацевтичної опіки.

До додаткових послуг, які надаються в аптеках можна віднести: перевірку зору, вимірювання тиску, апаратну діагностику шкіри з підбором косметичних засобів, надання в аптеці консультацій лікаря і дієтолога, телемедицину, проведення експрес-аналізу на цукор для хворих діабетом, комп'ютерне тестування організму, замовлення потрібних ліки, яких немає на даний момент в наявності, здійснення безкоштовної доставки ліків додому, а також можливість розрахуватися банківською картою.

У 2024 році Кабінет Міністрів затвердив постанову, яка відкриває доступ для вакцинації в аптеках, як це відбувається в країнах ЄС та США. Таке рішення Уряду зробить вакцинацію ще ближчою та доступнішою [12].

Аптека, яка отримала ліцензію на медичну практику, одразу після продажу вакцини зможе зробити щеплення. Для цього вона повинна забезпечити наявність потрібного обладнання й інструментів, проходження фармацевтами навчання щодо безпеки вакцин, правил організації й техніки проведення щеплень, надання домедичної допомоги за невідкладних станів.

1.2. Додаткові послуги в аптеках за кордоном

Окрім реалізації аптечного асортименту, в аптечних закладах можуть надаватися й інші фармацевтичні послуги. У країнах Європи ВООЗ

фармацевтична діяльність та надання послуг відвідувачам в аптеках, регулюються ліцензійними вимогами та/або визначаються опосередковано в описі сфери професійної практики фармацевтів.

Відповідно до диференціації ВООЗ всі послуги можна поділити на 2 загальні групи:

До першої групи входять основні (або базові) послуги – це всі послуги, які мають надаватися у всіх аптеках країни, що включає відпуск рецептурних та безрецептурних лікарських засобів, пропаганду здорового способу життя, фармацевтичні консультації та фармаконагляд. У країнах із високим рівнем впровадження фармацевтичної допомоги (Бельгія, Нідерланди, Велика Британія, Франція) базові аптечні послуги містять додаткові компоненти. Фармацевтична група Європейського Союзу (Pharmaceutical Group of the European Union – PGEU) встановлює наступні основні аптечні послуги, зокрема з орієнтацією на спеціалізовані знання в області застосування лікарських засобів: відпуск засобів (включає також повторний відпуск та допомогу на дому); виробництво засобів в умовах аптеки; ведення медикаментозної терапії (упаковка разових доз препаратів, послуга супроводження пацієнтів з тривалими захворюваннями, яким той або інший препарат був призначений вперше, порційна упаковка препаратів, аналіз медикаментозної терапії пацієнта); надання невідкладної допомоги та ведення легких хвороб [10].

Друга категорія охоплює професійні послуги фармацевтичних працівників, які визначаються як «дія або набір дій, передбачених або організованих аптекою, які здійснює фахівець, застосовуючи свої спеціальні знання в галузі охорони здоров'я для оптимізації процесу лікування з метою покращання показників здоров'я та підвищення цінності фармацевтичної допомоги». До спеціалізованих послуг можна віднести вакцинацію, проведення тестів, ведення пацієнтів із хронічними хворобами, вимірювання артеріального тиску, рівня холестерину та глюкози.

В Португалії аптеки мають право реалізовувати широкий асортимент лікарських засобів, медичних приладів, ветеринарних препаратів, гомеопатичних ліків, а також рослинні продукти, нутрицевтики, косметику, продукти для догляду за дітьми, продукти комфорту та харчові добавки [27]. Окрім того, законодавством передбачені послуги, які можуть надаватися в аптеках кваліфікованими фахівцями: введення вакцин, не включених до національного плану вакцинації; консультації з питань харчування; надання першої допомоги, підтримка пацієнта на дому; введення ліків; використання допоміжних діагностичних і лікувальних засобів; програми прихильності до терапії, узгодження терапії та індивідуальні програми підготовки до лікування, а також навчальні програми щодо використання медичних виробів; проведення експрес-тестів для скринінгу на ВІЛ-інфекції, гепатити В та С (тести на місці лікування), включаючи до- та післятестове консультування та інформування визначених медичних закладів відповідно до затвердженого уповноваженими органами порядку; прості медсестринські послуги, а саме обробка ран і догляд за пацієнтами зі стомою; допомога I рівня в профілактиці та лікуванні діабетичної стопи відповідно до вказівок, встановлених генеральним директором охорони здоров'я [24].

У Франції фармацевти мають надавати первинну домедичну допомогу (надання фармацевтичних консультацій, профілактика, скринінг і спостереження за станом пацієнта та ін.); співпрацювати з медичними працівниками, брати участь в роботі державної служби постійного догляду; сприяти моніторингу та діям у сфері охорони здоров'я, організованими відповідними органами. За певних умов фармацевти можуть у взаємодії з лікарем (на прохання лікаря або за його згодою) періодично поновлювати хронічне лікування пацієнтів та коригувати дозування, якщо це необхідно.

У Словенії діяльність аптек включає широкий спектр послуг: відпуск рецептурних/безрецептурних лікарських засобів для використання в медицині та ветеринарії; відпуск харчових продуктів спеціального призначення; дистанційні консультації фармацевта з пацієнтом; виготовлення ліків за

рецептами лікарів для використання в медицині та ветеринарії; виготовлення галенових препаратів для застосування в медицині та ветеринарії; моніторинг даних і повідомлення про можливі побічні ефекти лікарських засобів; прийом невикористаних або відпрацьованих лікарських засобів відповідно до положення, що регулює поводження з відходами лікарських засобів; інша діяльність з відпуску лікарських засобів та іншої продукції, яка забезпечує їх правильне, раціональне та безпечне застосування; доставка лікарських засобів та інших товарів додому пацієнтам, медичним працівникам та іншим юридичним і фізичним особам.

В Німеччині фармацевтичні працівники вимірюють клінічні параметри, наприклад артеріальний тиск, рівень глюкози. Також фахівці надають послуги для зміцнення здоров'я, наприклад, поради щодо вакцинації, консультування щодо харчування та відмови від куріння, вимірювання рівня глюкози в крові, оцінка ризику діабету. Також в Німеччині існує лізинг медичних приладів та догляд на дому [26].

1.3. Щеплення, як додаткова послуга в країнах ЄС

Пандемія COVID-19 вплинула на розширення повноважень фармацевтичних працівників. Багато країн у всьому світі рухаються до розширення сфери діяльності фармацевтів, а саме шляхом впровадження програм вакцинації за участю фармацевтів. Станом на 2020 рік щеплення в аптеках були доступні в 13 країнах Європи. На сьогоднішній день фармацевти можуть проводити щеплення в мовах аптеках у 15 країнах Європи (Бельгія, Данія, Франція, Німеччина, Греція, Ірландія, Італія, Латвія, Люксембург, Польща, Португалія, Норвегія, Румунія, Швейцарія та Велика Британія) від грипу та /або COVID-19 [30]. В багатьох країнах Європи практика вакцинації в аптеках поширюється не лише на сезонну вакцинацію проти грипу. Коли відвідувач приходить до аптеки, він може отримати щеплення й від інших небезпечних інфекційних захворювань.

У 2017 році в рамках пілотної програми, яка у 2019 році була розгорнута по всій країні, у двох департаментах Франції фармацевтичні працівники почали проводити вакцинацію проти грипу дорослим. Після цього спалахнула пандемія COVID-19. Саме пандемія спонукала владу розширити вікові групи, які могли б скористатися вакцинацією в аптеці. У січні 2022 року фармацевтам було дозволено проводити вакцинацію від COVID-19 дітям віком від 5 до 11 років. В червні 2022 року влада рекомендувала поширити послугу на майже всі рекомендовані вакцини для осіб віком від двох років. Через деякий час перелік вакцин був розширений і французькі фармацевти мають право вводити вакцини проти дифтерії, правця, поліомієліту, кашлюку, грипу, кору, епідемічного паротиту, краснухи, гепатиту А, гепатиту В, менінгококової інфекції А, менінгококової інфекції В, пневмококу, вітряної віспи, оперізуючого лишая, жовтої лихоманки та сказу [23].

У Німеччині, за оцінками Асоціації німецьких фармацевтів, навчання, необхідне для вакцинації від COVID-19, пройшли майже 6000 фармацевтів. За кожне щеплення фахівці отримують таку ж оплату, як і лікарі: 28 євро протягом тижня та 36 євро у вихідні.

Пандемія також спричинила зміни в політиці вакцинації в Італії, де раніше фармацевтам не дозволялося проводити щеплення. Зміни відбулись в березні 2021 року, коли фармацевтичним працівникам було надано дозволу проводити вакцинацію без нагляду лікаря. Після таких заходів було прийнято рішення дозволити проводити вакцинацію від COVID-19 у комунальних аптеках. Вже у вересні 2021 року фармацевтичні працівники почали працювати з вакцинами проти грипу [25].

Бельгія також проклала шлях до розширення ролі аптек у вакцинації. 4000 фармацевтів пройшли навчання вакцинації проти COVID-19.

Відповідно до статистичних даних визначено, що фармацевтичні працівники Ірландії охоплюють ту частину дорослого населення, яка б інакше не була вакцинована. З 2016 року ірландським фармацевтам дозволено робити щеплення від пневмококової інфекції та оперізуючого лишая.

У Польщі щеплення в аптеках дозволено лише особам віком від 18 років, а діти та підлітки до 18 років мають право на вакцинацію лише в закладах первинної медичної допомоги. Проте експерти прогнозують, що доступність щеплень в аптеках для молодших вікових груп – лише питання часу.

Висновки до розділу 1

1. Визначено перелік додаткових послуг, які надаються в аптечних закладах: перевірку зору, вимірювання тиску, апаратну діагностику шкіри з підбором косметичних засобів, надання в аптеці консультацій лікаря і дієтолога, телемедицину, проведення експрес-аналізу на цукор для хворих діабетом, комп'ютерне тестування організму, замовлення потрібних ліки, яких немає на даний момент в наявності, здійснення безкоштовної доставки ліків додому, а також можливість розрахуватися банківською карткою
2. Узагальнено літературні дані щодо додаткових послуг, які надаються в аптеках за кордоном. Визначено, що фармацевтичні працівники надають широкий спектр спеціалізованих послуг, до яких відносять ведення пацієнтів із хронічними хворобами, проведення тестів, вакцинація, вимірювання артеріального тиску, рівня холестерину і глюкози.
3. Проведено аналіз літературних джерел щодо щеплень, як додаткової послуги в країнах ЄС. Встановлено, що станом на 2020 рік щеплення в аптеках були доступні в 13 країнах Європи. Наразі фармацевти можуть робити щеплення у своїх аптеках у 15 країнах Європи (Бельгія, Данія, Франція, Німеччина, Греція, Ірландія, Італія, Латвія, Люксембург, Польща, Португалія, Норвегія, Румунія, Швейцарія та Велика Британія) від грипу та /або COVID-19.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ, ЯКІ НАДАЮТЬ АПТЕЧНІ ЗАКЛАДИ

2.1. Дослідження кількості аптек в Україні

Кількість аптечних точок суттєво зменшилась через військові дії. Унаслідок тимчасової окупації територій та руйнувань, український бізнес втратив значну кількість аптек. Проте кількість аптек поступово зростає.

У березні 2022 року кількість аптечних закладів зменшилася на понад 20% і становила близько 16,5 тисяч точок. Перед війною цей показник наближався до 21 тисячі точок (рис. 2.1). Незважаючи на продовження воєнних дій, аптечний сегмент поступово відновлюється, і до кінця 2023 року загальна кількість аптек досягла 17,8 тисяч, що складає 85% від попереднього показника до війни.

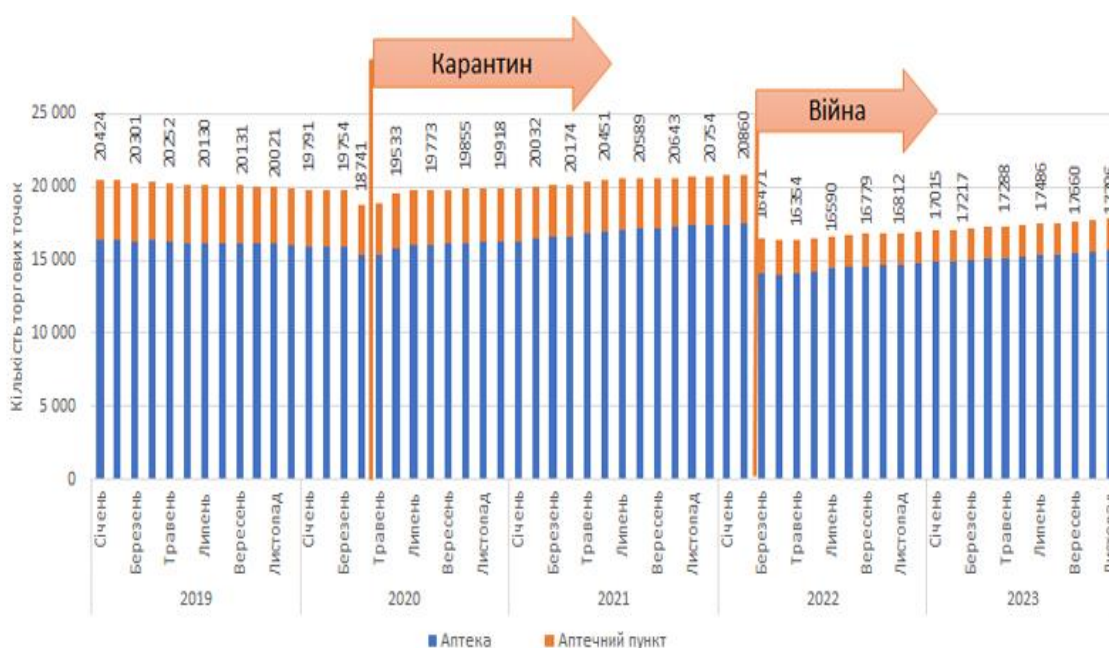


Рис. 2.1. Динаміка кількості торгових точок за період січня 2019 р. до листопада 2023 р.

У регіонах, які зазнали або в даний час перебувають під впливом бойових дій (особливо східні, південні та північні області), аптечний сегмент постраждав найбільше. До кінця 2023 року лише у чотирьох регіонах кількість аптечних закладів відновилася, а в окремих з них навіть перевищила попередній рівень до війни. Крім того, у більшості областей кількість аптечних

закладів майже повністю відновилися і становить понад 90% від попереднього рівня до війни. Відновлення триває трохи повільніше у східних та південних областях, де значна частина регіону знаходиться під тимчасовою окупацією та де ведуться бойові дії. На сьогоднішній день найбільш проблемними територіями залишаються Миколаївська, Харківська, Запорізька, Донецька, Херсонська та Луганська області (рис. 2.2.).

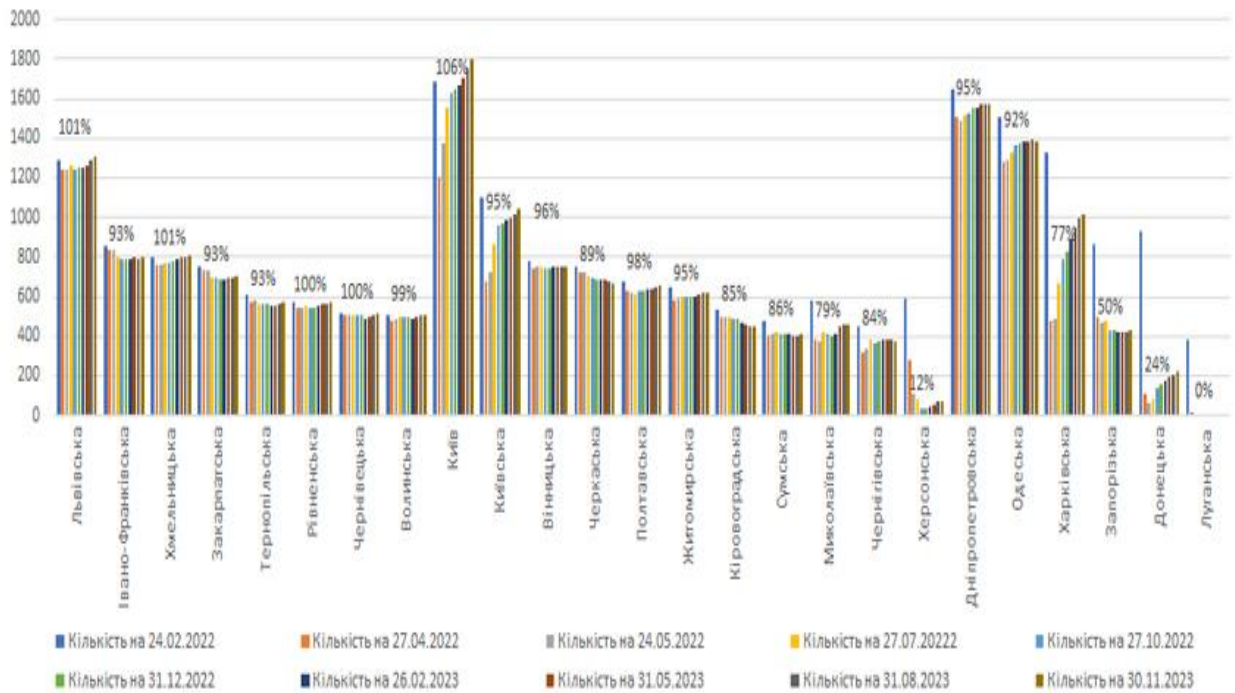


Рис. 2.2. Динаміка кількості аптечних закладів в регіонах України з 24.02.2022 р. до 30.11.2023 р. із зазначенням кількості працюючих аптек станом на 30.11.2023 р. порівняно з 24.02.2024 р.

Під час початкового періоду масштабного вторгнення було помітне значне зменшення обсягів продажів у аптечній галузі, а також кількості аптечних закладів (рис. 2.3). Однак з липня 2022 року розпочалося швидке відновлення, і більшість мереж повернулися до попередніх рівнів обсягів продажу. Проте не всі мережі змогли повернутися до попереднього рівня кількості роздрібних точок.

Визначено топ-5 аптечних мереж за обсягами товарообігу у грошовому вираженні за підсумками IV кварталу 2023 р. До топ-5 входять аптека-Магнолія, мережа аптек Подорожник, аптечна мережа 911, сіріус-95 та

Фармастор, які охоплюють майже 58 % від загального товарообігу у грошовому вираженні, частка лідера – 15,1% (табл. 2.1.).

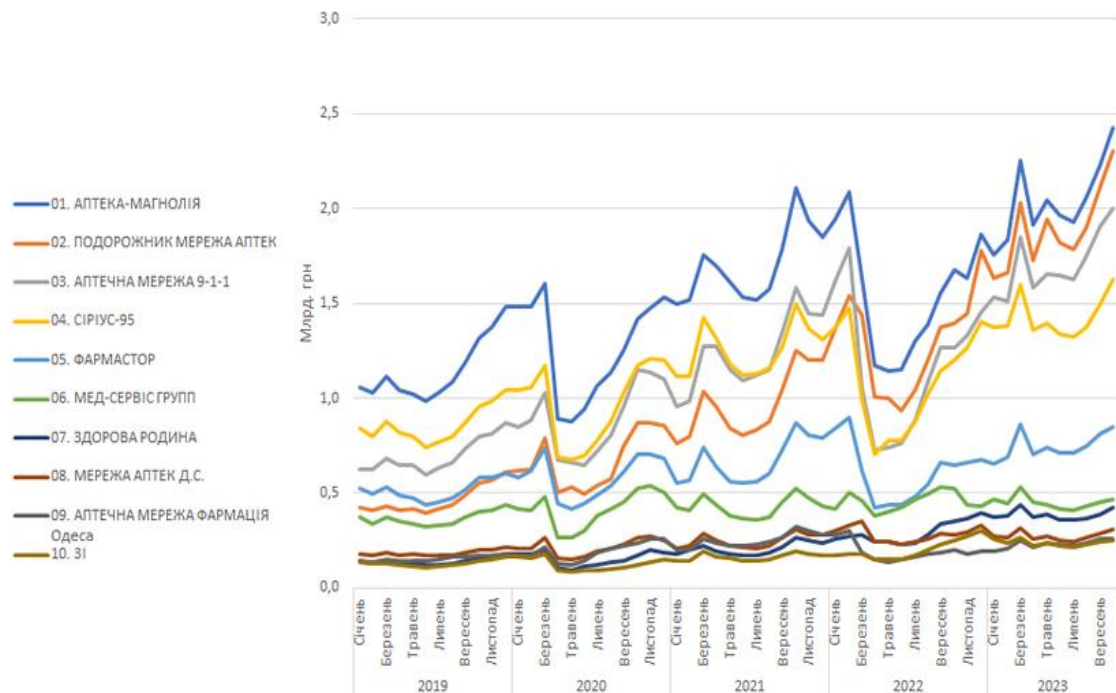


Рис. 2.3. Динаміка Топ-10 аптечних мереж за обсягами товарообігу

Таблиця 2.1.

**Топ-10 аптечних мереж за обсягами товарообігу за підсумками IV
кварталу 2023 р.**

Аптечна мережа	Товарообіг, млн грн	Зростання товарообігу, %
Аптека-Магнолія	20413	35,5
Подорожник мережа аптек	18920	53,7
Аптечна мережа 911	17065	52,3
Сіріус-95	14270	37,9
Фармастор	7495	25
Аснова	5430	3,1
Мед-Сервіс груп	4390	-1,6
Здорова родина	3856	41,0
Мережа аптек D.S.	2749	-1,1
ЗІ	2388	30,3

Відповідно до результатів аналізу кількості аптек в Україні можна зробити висновок, що на території нашої країни існує достатня кількість аптек з яких можна обрати необхідну кількість від регіону та кількості населення, які б могли надавати послугу з вакцинації.

2.2. Аналіз додаткових послуг, які надаються в аптечних закладах

Проведено аналіз додаткових послуг, які надають аптечні заклади. Для дослідження було обрано мережі м. Харків: 911, АНЦ, Мед-Сервіс, 1 Соціальна аптека та Бажаємо здоров'я. Для дослідження була використана інформація, яка розташована на сайтах мереж.

Найпопулярнішим сервісом аптечної мережі “911” є інтернет-замовлення. Компанія має зручний сайт за допомогою якого споживачі можуть оформити замовлення та обрати аптеку, яка буде найбільш зручно розташована [14] (рис. 2.4.).

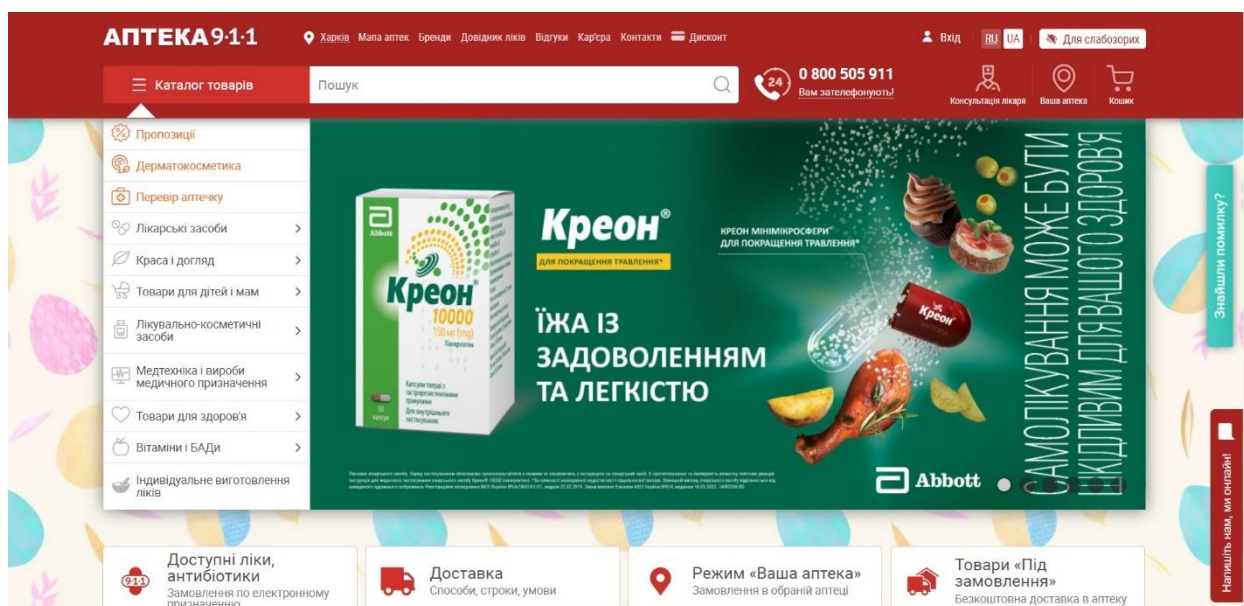


Рис. 2.4. Сайт аптечної мережі “911”

Також на сайті мережі пропонує послугу “Перевір аптечку”. Фахівці надають рекомендації щодо вмісту домашньої аптечки, а саме фармакологічних груп. І до кожної групи пропонується перелік лікарських засобів. Така послуга допомагає споживачам сформувати правильну аптечку. Наявність аптечки для надання першої допомоги є обов'язковою не тільки в

кожному автомобілі, але і в кожній оселі. правильно зібрана аптечка може істотно полегшити “рятувальні роботи” у разі несподіваних проблем зі здоров'ям.

Мережа також надає таку послугу, як телемедицина. Телемедицина – це комплекс заходів, дій та технологій, які застосовують під час надання медичної допомоги з використанням дистанційного зв'язку. Тобто телемедицина дозволяє проводити відео- або телефонні консультації між пацієнтом та лікарем. Мережа надає можливість отримати консультації у 8-ми лікарів. Фахівці проходять професійний добір і з турботою ставляться до кожного пацієнта. Пацієнту не потрібно виходити з дому чи офісу для отримання консультації лікаря. Компанія є закладом охорони здоров'я та надає медичні послуги відповідно до вимог українського законодавства. Історія звернень пацієнтів доступна в особистому кабінеті.

Також мережа пропонує споживачам робити замовлення за е-рецептом програм “Доступні ліки” та “Антибіотики”. На головній сторінці сайту хворому необхідно ввести код рецепта, який йому надав лікар. Якщо даний рецепт актуальний, тоді буде запропонований список препаратів, які відповідають даному рецепту. Пацієнт має можливість обрати певний засіб для замовлення, а також аптеку для видачі замовлення. Така послуга значно полегшує пошук засобів для пацієнтів, особливо якщо в рецепті виписана значна кількість препаратів, та значно заощаджує час.

Якщо ж рецепт виписаний від руки нерозбірливим почерком, то фахівці мережі допомагають розібрати записи. Для цього необхідно на сайті завантажити фото рецепту. Згодом хворий отримує назву засобів, які були прописані в рецепті.

Однією з послуг, які надає мережа є послуга “Ваша аптека”. Режим “Ваша аптека” відображає наявність товару і спрощує процедуру оформлення бронювання в обраній аптеці. Даний сервіс надає можливість вибрати аптеку і при перегляді товарів одразу розуміти їх наявність в цій аптеці.

Також мережа підтримує програму “Доступні ліки” (засоби від серцево-судинних захворювань, діабету другого типу і бронхіальної астми пацієнт може отримати безкоштовно, або з незначною доплатою, "Терапія плюс" (AstraZeneca), Медікард "Цінність для здоров'я" (Boehringer Ingelheim), Соціальна програма "Разом" (Abbott), Соціальна програма "Захистіть судини - збережіть серце" від КРКА, Соціальна програма "Заради життя" (Pfizer), Медікард "Ключ до життя" (Артеріум), Медікард "Ключ до Відновлення" (Артеріум).

Мережа “АНЦ” також має свій власний сайт (рис. 2.5.) за допомогою якого можна зручно замовляти лікарські засоби онлайн [13]. Також компанія пропонує безкоштовну доставку у будь-яке відділення “Нової пошти” (при замовленні на сайті від 600 грн) або кур’єром до дверей IPost.

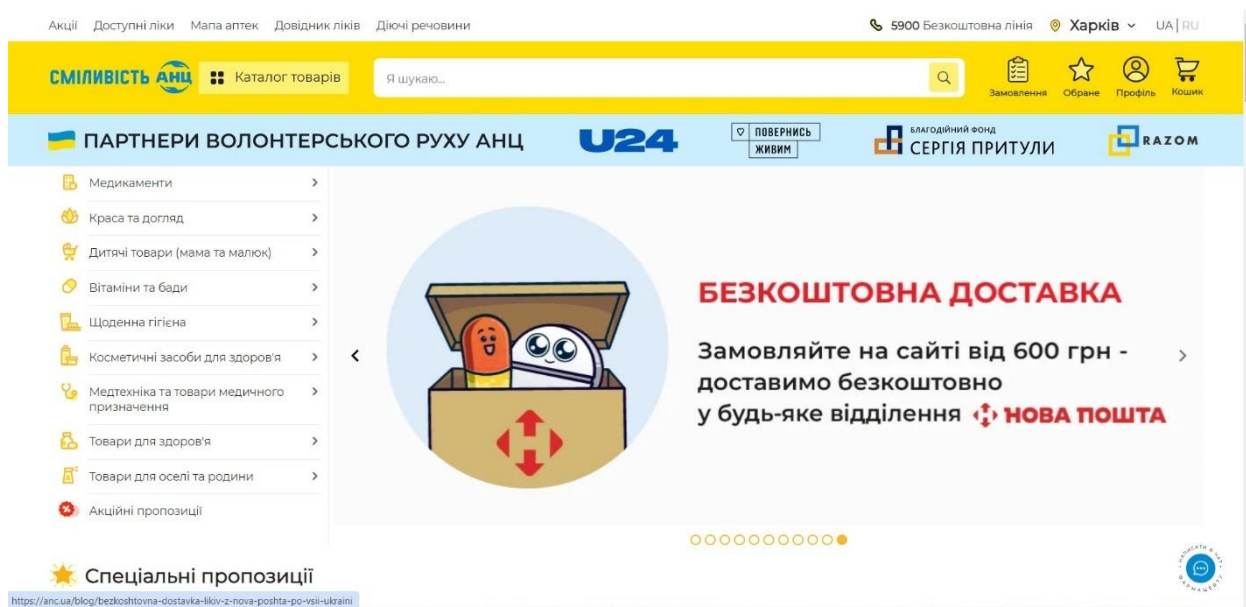


Рис. 2.5. Сайт аптечної мережі “АНЦ”

Також мережа “АНЦ” пропонує населенню робити замовлення за е-рецептом “Доступні ліки”, “Антибіотики” та “Рецептурні лікарські засоби”. В аптеках відпускають ліки за програмою Доступні ліки та соціальними проєктами виробників: Оранж Кард, Медікард, Терапія+, Байєр, Заради життя та іншими.

Інноваційна група роботизованих аптек АНЦ з турботою про здоров’я людей запустила безкоштовний онлайн-сервіс швидкої діагностики стану

здоров'я – АНЦ.Doc. Сервіс гарантує правильність результату опитування діагнозу у 93% випадків. АНЦ.Doc. створений на сайті АНЦ у партнерстві з міжнародною платформою Infermedica. Штучний інтелект проводить діагностику, увібравши в себе досвід 40 тис. Годин роботи лікарів, 6 млн завершених користувальницьких оглядів, 1360 симптомів, 740 діагнозів і тисячі додаткових медичних концепцій для дітей та дорослих. Після проходження чекапу АНЦ.Doc. пропонує користувачу записатися на онлайн-прийом до лікаря або отримати безкоштовну онлайн-консультацію просто зараз. Також залежно від результату опитування пропонується список лабораторних аналізів та рекомендуються препарати для лікування [1].

Мережа аптек “Мед-Сервіс” також пропонує споживачам замовляти товари на сайті онлайн (рис. 2.6.) [3]. На сайті при оформленні замовлення споживач може одразу розрахуватися за покупку, оплативши карткою. Замовлення може бути доставлено кур’єром (лише у Київ та Дніпро) або кур’єрською послугою “Нова пошта” по всій території України.

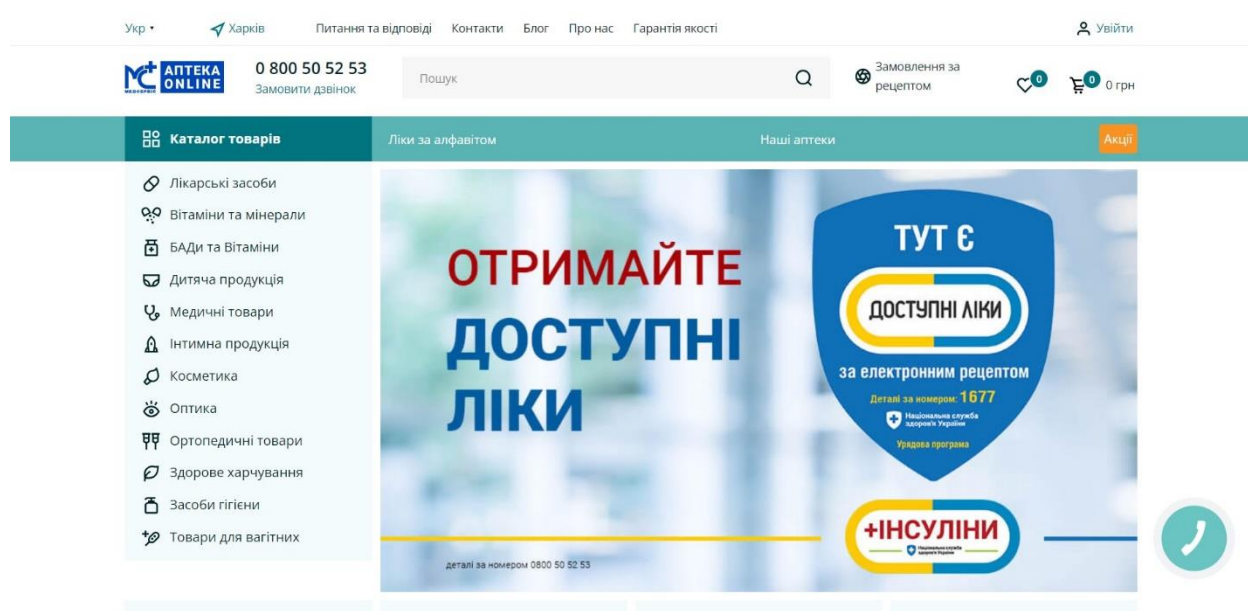


Рис. 2.6. Сайт аптечної мережі “Мед-Сервіс”

На сайті споживачі можуть замовити лікарські засоби за рецептом “Доступні ліки”.

Також на сторінці є “кнопка зв’язку”, після нажаття якої споживачу зателефонує фахівець і надасть всю інформацію, яка цікавить споживача.

Також онлайн замовлення на сайті пропонує мережа аптек “1 соціальна аптека”, яка доставляє лікарські засоби по всій Україні службами Нова Пошта, Укрпошта, кур'єром (рис. 2.7.) [4].

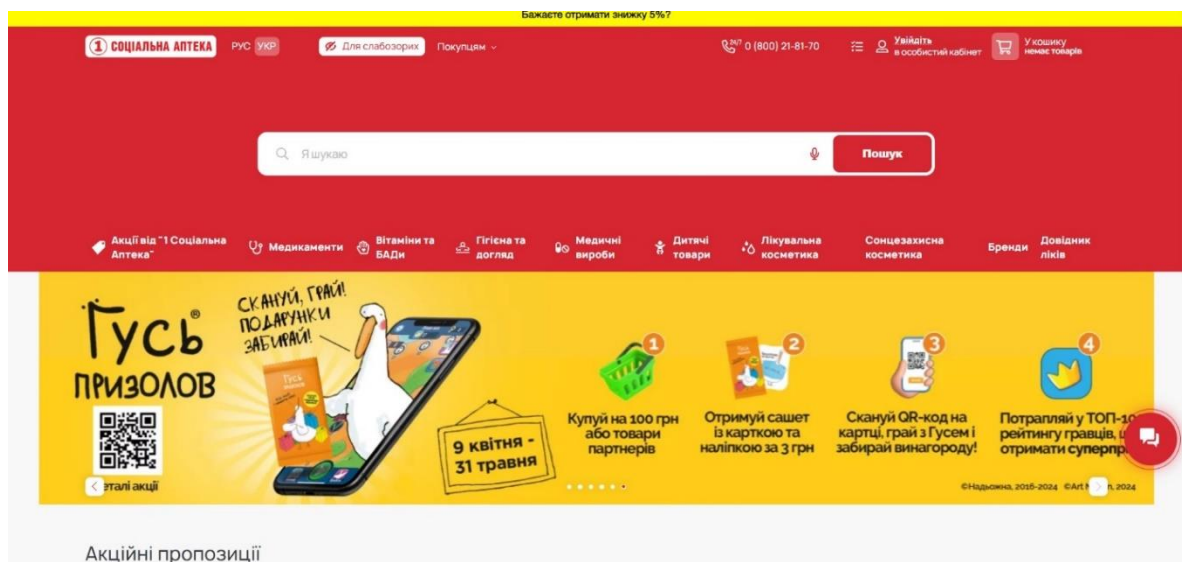


Рис. 2.7. Сайт аптечної мережі “1 соціальна аптека”

В мережі реалізовано такі програми: урядова програма “Доступні ліки” та соціальні програми від виробників, дистриб’юторів лікарських засобів.

На сторінці є кнопка зворотнього зв’язку. Якщо у споживача залишаються будь-які питання він може написати фармацевтичному працівнику і фахівець надасть усі відповіді. Також є кнопка, за допомогою якої споживач може залишити свій номер телефону або електронну адресу і представники мережі з ним через певний час зв’яжуться.

Мережа аптек “Доброго дня” також надає можливість споживачам робити онлайн-замовлення. Доставку засобів здійснюють по всій Україні службами Нова Пошта, Укрпошта, кур'єром (рис. 2.8.) [2].

Мережа надає послуги з розшифровки рецепта, виписаного від руки. Для отримання такої послуги необхідно завантажити знімок рецепту.

Частина аптек співпрацюють зі страховими компаніями та медичними асистансами, шляхом забезпечення застрахованих клієнтів якісними лікарськими засобами у містах України. У таких аптечних закладах обслуговуються заявки та рецепти з франшизою (від 0% до 100%).

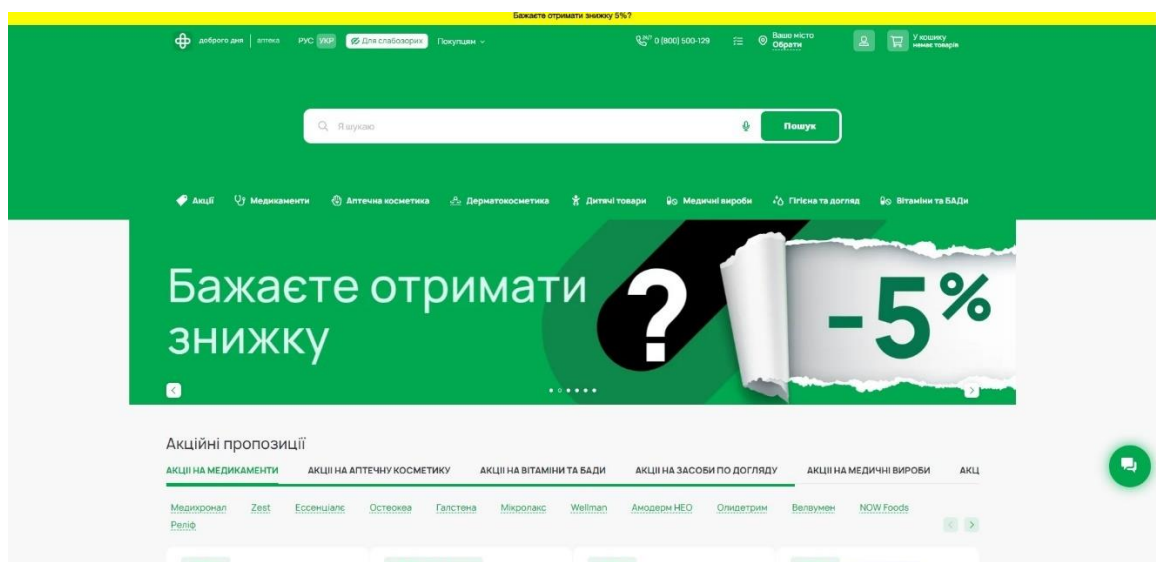


Рис. 2.8. Сайт аптечної мережі “Аптека доброго дня”

Також мережа бере активну участь у підтримці соціальних програм: Терапія плюс, Доступні ліки, програма реімбурсації інсуліну, Медикард, Разом – програма підтримки пацієнтів.

Так само на сторінці сайту є кнопка, де споживач може залишити свої контактні дані для зв'язку.

Необхідно зазначити, що на сайтах всіх досліджуваних мереж є особисті кабінети, які необхідні для здійснення замовлень. Усі мережі надають можливість оплати картою під час онлайн замовлень. Це дуже зручна послуга для тих, хто замовляє лікарські засоби для своїх родичів та близьких, особливо якщо ті знаходяться в іншому місті. Також окрім готівкового розрахунку мережі надають можливість розраховуватися картою. Це також дуже зручно тому що не потрібно витратити свій час на пошуки та похід до банкомату. Всі зазначені мережі мають чат-боти у Viber або Telegram. Чат-боти – це програма, яка виконує функцію співрозмовника та імітує спілкування з живою людиною. Звісно, він не замінює оператора підтримки цілком, але може взяти на себе більшу частину його задач. Відповідно до статистичних даних, майже 40% користувачів по всьому світу бажають спілкуватися з чат-ботом, аніж з реальною людиною. Більш того, із диджиталізацією таких індустрій як охорона здоров'я та роздрібна торгівля, чат-боти будуть набувати ще більшої популярності.

Згідно з результатами аналізу узагальнено додаткові послуги, які надають аптечні мережі (табл. 2.1.).

Таблиця 2.1.

Додаткові послуги, які надають аптечні мережі

Послуга	911	АНЦ	Мед-Сервіс	1 соціальна аптека	Аптека доброго дня
Замовлення онлайн	✓	✓	✓	✓	✓
Безкоштовна доставка	✓	✓	✓	✓	✓
Телемедицина	✓	✓			
Замовлення за е-рецептом	✓	✓	✓	✓	✓
Підтримка соціальних програм	✓	✓	✓	✓	✓
Замовлення по фото рецепту	✓				✓
Формування домашньої аптечки	✓				
Особистий кабінет	✓	✓	✓	✓	✓
Чат-боти	✓	✓	✓	✓	✓
Оплата замовлення на сайті	✓	✓	✓	✓	✓
Можливість розрахуватися картою	✓	✓	✓	✓	✓

Відповідно до результатів аналізу послуг можна зробити висновок, що в аптечних закладах здійснюється низка різних послуг, як фармацевтичного, так і медичного напрямку, що може вказувати на готовність аптек здійснювати послуги з вакцинації за окремих умов.

Висновки до розділу 2

1. Проведено дослідження кількості аптек на території України. Кількість аптечних закладів у березні 2022 р. зменшилася більше, ніж на 20% і становила близько 16,5 тис. Незважаючи на продовження військових дій, аптечний сегмент дедалі відновлюється, і станом кінець 2023 р. загальна кількість аптек налічує 17,8 тис., або 85% від довоєнного рівня.
2. Проаналізовано додаткові послуги в аптечних закладах в м. Харків мереж: 911, АНЦ, Мед-Сервіс, 1 Соціальна аптека та Бажаємо здоров'я.
3. Найпопулярнішим сервісом аптечної мережі “911” є інтернет-замовлення.. Також на сайті мережі пропонують такі послуги: “Перевір аптечку”, телемедицина, замовлення за е-рецептом, допомога в розібранні рецепту, “Ваша аптека”, підтримка соціальних програм.
4. Мережа “АНЦ” також має свій власний сайт за допомогою якого можна зручно замовляти лікарські засоби онлайн та пропонує безкоштовну доставку у будь-яке відділення “Нової пошти” або кур'єром до дверей IPost. Є можливість замовлення за е-рецептом, підтримка соціальних програм. Інноваційна група роботизованих аптек АНЦ запустила безкоштовний онлайн-сервіс швидкої діагностики стану здоров'я – АНЦ.Дос.
5. Мережа аптек “Мед-Сервіс” також пропонує споживачам замовляти товари на сайті онлайн. Замовлення може бути доставлено кур'єром (або кур'єрською послугою “Нова пошта” по всій території України. На сайті споживачі можуть замовити лікарські засоби за рецептом “Доступні ліки”.
6. Онлайн замовлення на сайті пропонує мережа аптек “1 соціальна аптека”, яка доставляє лікарські засоби по всій Україні службами Нова Пошта, Укрпошта, кур'єром. В мережі реалізуються соціальні програми.
7. Мережа аптек “Доброго дня” також надає можливість споживачам робити онлайн-замовлення. Доставку засобів здійснюють по всій Україні службами Нова Пошта, Укрпошта, кур'єром. Мережа надає послуги з розшифровки рецепта, виписаного від руки. Частина аптек співпрацюють зі страховими компаніями.

РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ СТАВЛЕННЯ СУСПІЛЬСТВА ДО ПРОВЕДЕННЯ ВАКЦИНАЦІЇ В УМОВАХ АПТЕКИ

Для проведення аналізу було розроблено анкети та проведено опитування населення та фармацевтичних працівників в м. Харків. Анкети містили ряд питань для встановлення соціально-демографічного портрету респондентів та ряд питань, які розкривають ставлення опитаних до проведення щеплень в умовах аптек. Всі питання можна поділити на закриті (коли респонденти серед запропонованих їм варіантів обирають одну відповідь) та відкриті (коли респонденти без запропонованих їм варіантів надають відповідь) питання.

3.1. Аналіз ставлення населення до проведення вакцинації в аптеках

Після опитування було оброблено 132 анкети. На першому етапі дослідження було сформовано соціально-демографічний портрет респондентів. Встановлено, що 65 % склали жінки і 35 % – чоловіки (рис. 3.1.).

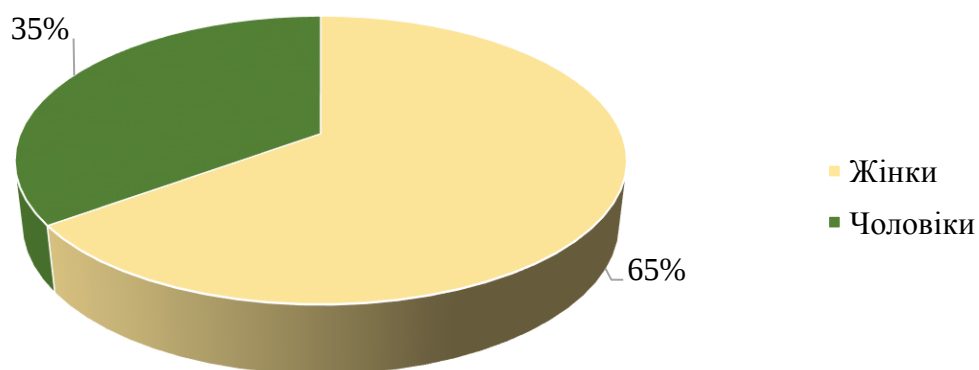


Рис. 3.1. Розподіл респондентів за статтю

Визначено, що у віці від 31 до 40 років перебувають 47 % опитаних, від 20 до 30 років – 31%, від 41 до 50 років – 16 %. І найменша кількість респондентів віком від 51 до 60 років (4 %) і менше 20 років (2 %) (рис. 3.2.)

За соціальним статусом респонденти поділились наступним чином: переважну більшість складають робітники (63 %), 18 % – студенти, 13 % підприємці, 6 % – службовці. Результати наведено на рис. 3.3.

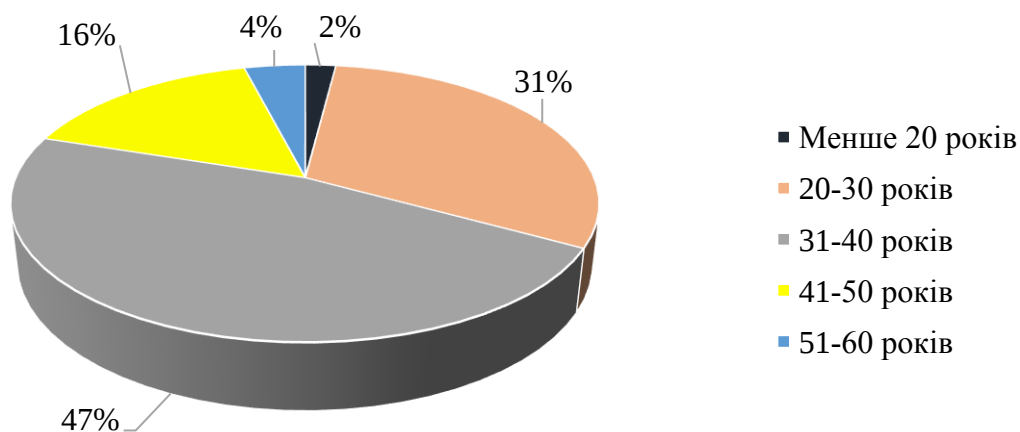


Рис. 3.2. Розподіл респондентів за віком

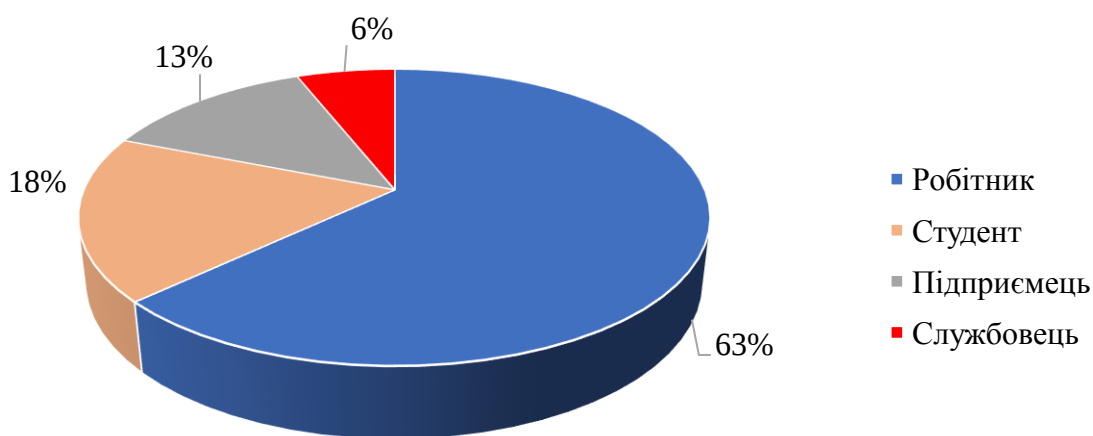


Рис. 3.3. Розподіл респондентів за соціальним статусом

На наступному етапі дослідження було визначено, чи підтримують респонденти ідею щодо проведення вакцинації в мовах аптеки (рис. 3.4.). Більшість опитаних (41 %) підтримують таку ідею. 38 % респондентів зазначили негативне ставлення. І 21 % опитаним важко відповісти на питання. Такий розподіл може бути пояснений позитивною іноземною практикою проведення щеплень в аптеках. Адже люди не завжди можуть одразу потрапити на прийом до лікаря на щеплення (через брак часу, через щільний запис до лікаря). Саме проведення вакцинації в аптеках відкриває для пацієнта дедалі більші можливості отримання професійних послуг з боку фармацевтичного працівника.

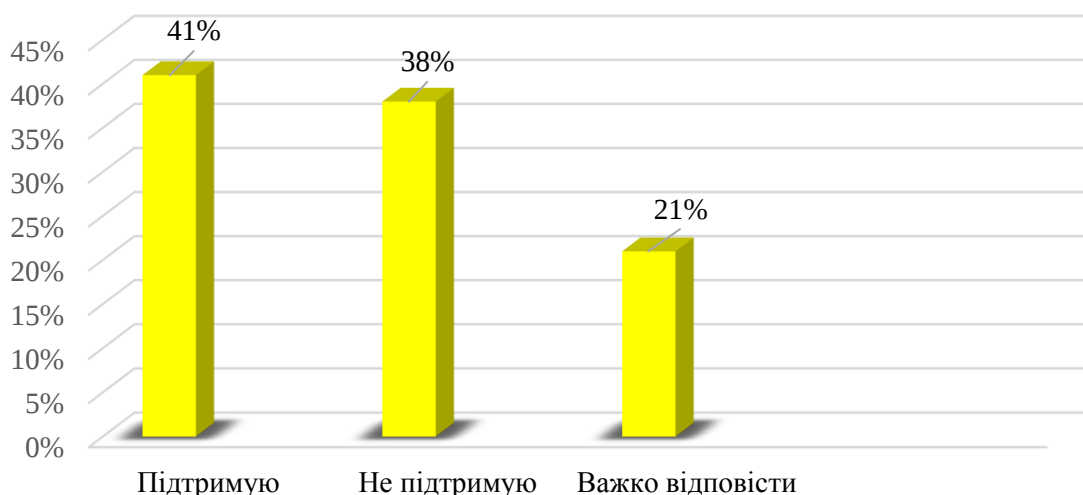


Рис. 3.4. Розподіл респондентів за підтримкою ідеї щодо проведення вакцинації в аптеках

Також було досліджено, чи готові респонденти пройти вакцинацію в умовах аптеки. Визначено, що половина опитаних (50 %) не готова вакцинуватися в аптеках. 38 % респондентів стверджують, що вони пройшли б щеплення в аптеці. І 12 % зазначили, що їм важко відповісти на це питання. Результати анкетування наведено на рис. 3.5.

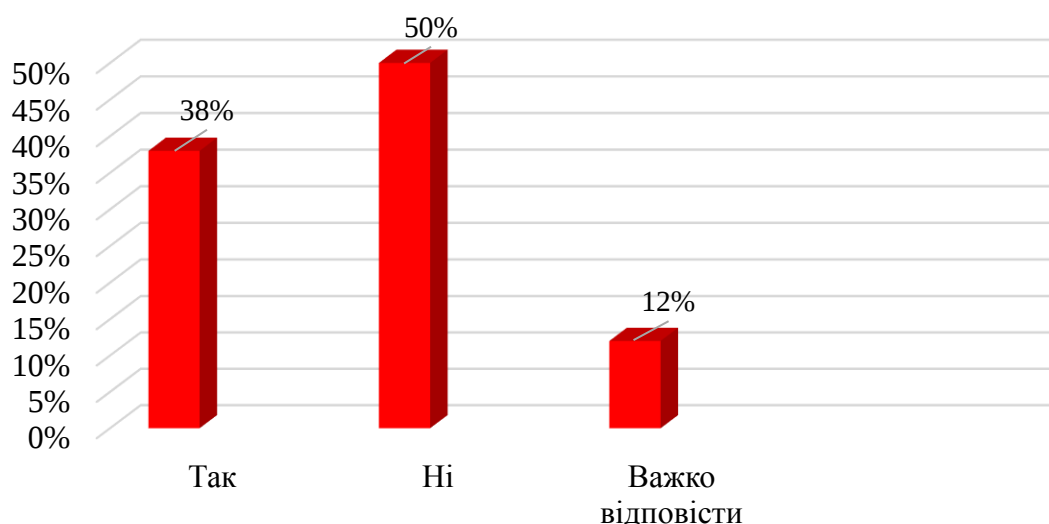


Рис. 3.5. Розподіл респондентів за готовністю проходити вакцинацію в аптеках

Такий розподіл також може бути обумовлений тим, що можливо респонденти взагалі не готові проходити вакцинацію. Адже за результатами досліджень, лише третина українців позитивно ставиться до щеплень [15]. До факторів, які перешкоджають долучення до вакцинації можна віднести:

побоювання щодо побічних ефектів, негативне враження про ефективність вакцинації, оцінка особистого ризику як низького, переконаність у міцному здоров'ї, організаційні та фінансові бар'єри [21].

Також було визначено причини чому саме респонденти відмовились би від вакцинації в аптеці (рис. 3.6.).



Рис. 3.6. Причини відмови респондентів від вакцинації в аптеці

За результатами анкетування встановлено, що більшість респондентів вважають, що в аптеках неналежні та асептичні умови для проведення вакцинації (46 %) та що у фармацевтичних працівників недостатній рівень кваліфікації для проведення щеплень (43 %). Така реакція респондентів може бути обумовлена тим, що вони не обізнані щодо того, що проведення щеплень аптечний заклад має виконати 3 умови: отримати ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики й роздрібною торгівлі лікарськими засобами, відкрити медичний кабінет, який буде відповідати всім нормам, які прописані в постанові уряду та забезпечити фармацевтичним працівникам можливість щороку проходити спеціальне навчання з питань вакцинації, правил організації і техніки проведення щеплень [8]. 7 % опитаних відмовились би від такої послуги через страх розвитку негативних реакцій

після введення вакцини, які потребують невідкладної допомоги. Відповідно до постанови кожний фармацевт повинен мати навички з надання домедичної допомоги, щоб у разі виникнення невідкладних станів після вакцинації зарадити людині до прибуття бригади «швидкої допомоги». 2 % респондентів вважають, що в аптеках недостатньо обладнані кабінети для проведення вакцинації. 1 % опитаних обґрунтовують відмову тим, що щеплення мають робити лише медичні працівники. І для 1 % респондентів така послуга суперечить власним переконанням.

Респондентам було поставлено питання щодо того, чи обізнані вони, що працівник аптеки повинен пройти відповідне навчання для проведення вакцинації (рис.3.7.). За результатами анкетування було встановлено, що переважна більшість опитаних (75 %) все ж таки цього не знають. І 25 % обізнані щодо цього питання.

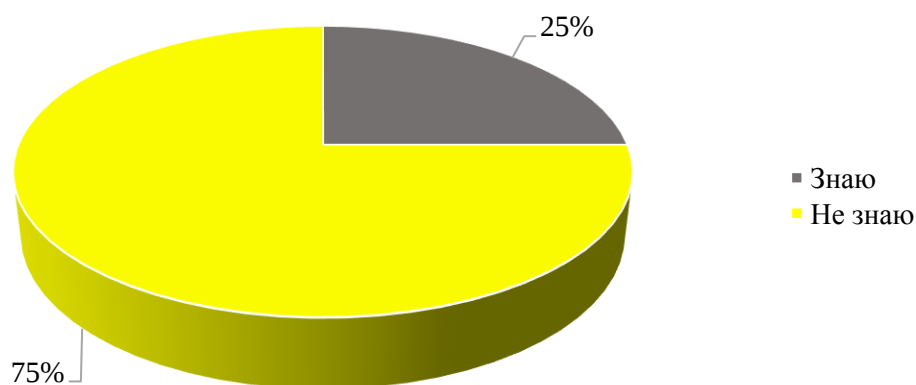


Рис. 3.7. Обізнаність респондентів щодо того, що працівник аптеки повинен пройти відповідне навчання для проведення вакцинації

Також ми дізнались думку респондентів щодо того чи будуть фармацевтичні працівники надавати кваліфікаційну допомогу після навчання. Відповідно до результатів анкетування визначено, що 41 % опитаних важко відповісти на дане питання. 40 % вважають, що після навчання фахівці будуть надавати кваліфікаційну допомогу. 19 % впевнені, що після навчання все ж таки фахівці не зможуть надати кваліфікаційну допомогу. Результати опитування наведено на рис. 3.8.

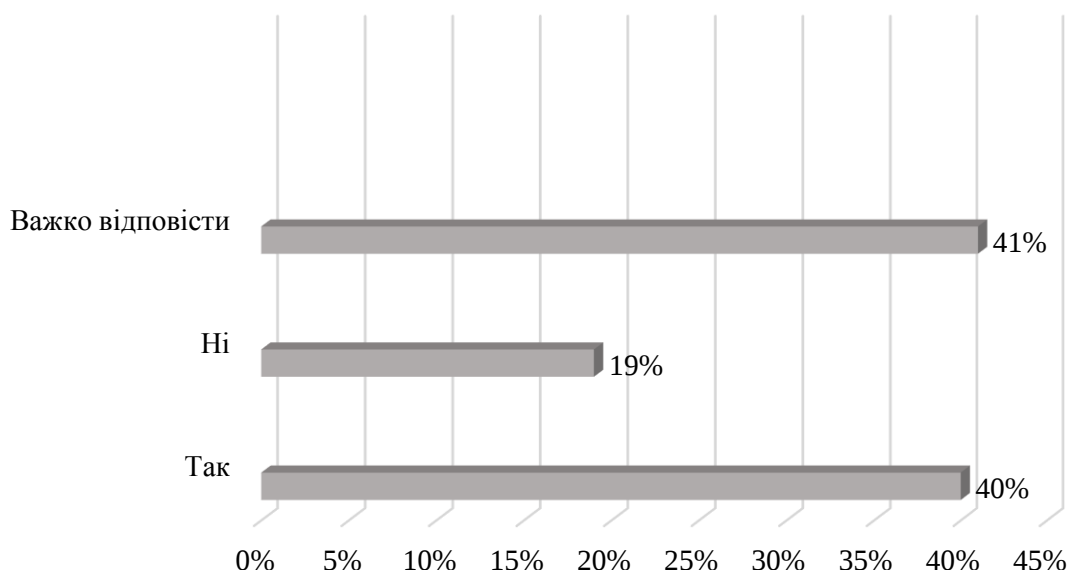


Рис. 3.8. Думка респондентів чи будуть фармацевтичні працівники після навчання надавати кваліфікаційну допомогу

Останніми змінами до Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників, Випуск 78 «Охорона здоров'я» розширено перелік завдань та обов'язків фармацевта, клінічного фармацевта, фармацевта-косметолога, фармацевта-інтерна. Тепер такі спеціалісти можуть організовувати і проводити профілактичні щеплення, медичний огляд перед щепленням, здійснювати діагностику та нагляд за побічними реакціями/діями лікарських засобів, у тому числі медичних імунобіологічних препаратів, у разі проведення профілактичних щеплень [18]. Тому респондентам було запропоновано оцінити їх ставлення до проходження медичного огляду у фармацевта в аптеці. Оцінка проводилась за 5-ти бальною шкалою, де 5 – дуже добре ставлення, а 1 – вкрай негативне ставлення. Результати наведено на рис. 3.9. Відповідно до результатів опитування можна зробити висновок, що респонденти негативно ставляться до медичного огляду, який проводитимуть фармацевтичні працівники: 25 % респондентів оцінили своє ставлення на мінімальний бал (1 бал) та 22 % опитаних оцінили в 2 бали. 22 % респондентів позитивно ставляться до такого огляду і оцінюють ставлення в 5 балів. 19 % опитаних оцінили своє ставлення на 3 бали. І найменша кількість опитаних (12 %) оцінили на 4 бали.

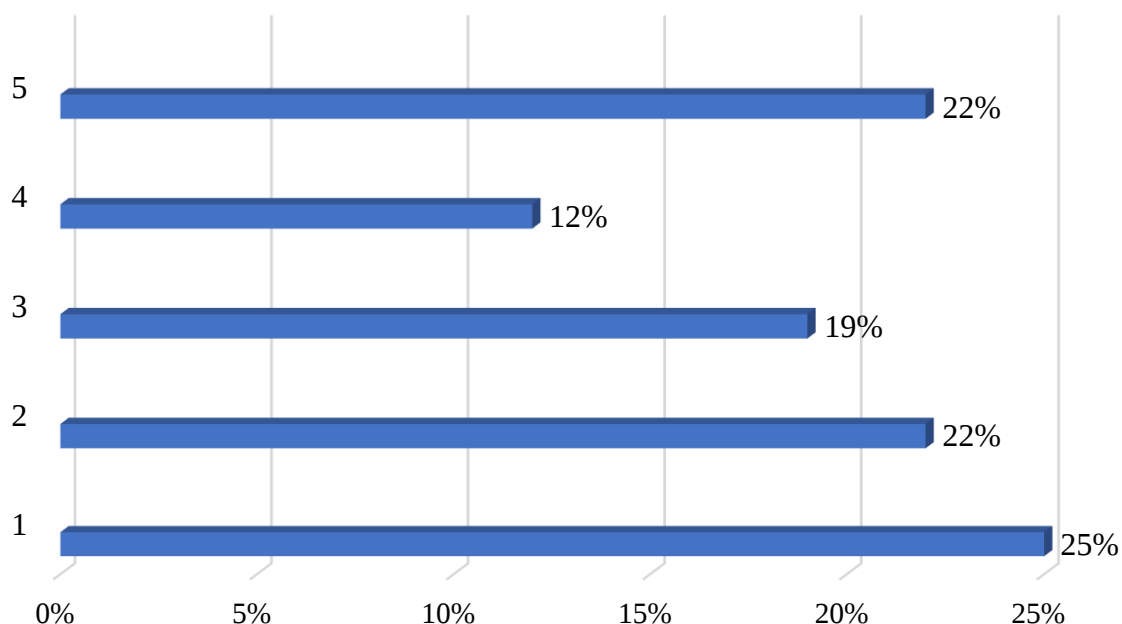


Рис. 3.9. Оцінка ставлення респондентів до проходження медичного огляду (який є обов'язковим перед щепленням) у фармацевта в аптеці

Під час дослідження було визначено перелік додаткових послуг, які б респонденти ще хотіли отримувати в аптеках (3.10.). 29 % опитаних відмітили, що вже достатньо послуг в аптечних закладах і вони більше нічого б не пропонували. 20 % респондентів наголосили на тому, що бажають мати можливість вимірювати тиск в аптеках, 13 % – вимірювати рівень цукру в крові. Повернення протермінованих лікарських засобів зазначили 9% респондентів. 7 % бажають вимірювати температуру тіла. 5 % опитаних відзначили, що бажають мати місце для очікування коли великі черги в аптеках. По 4 % респондентів бажають отримувати консультацію лікаря в аптеці та отримувати допомогу у проведенні експрес-тестів. 3 % опитаних вказали, що їм важко відповісти, 2 % – бажають в умовах аптеки здавати тест на Covid. І найменша частка опитаних бажають, щоб в аптеках накладали фіксуючі пов'язки (1%), проводили комп'ютерне тестування (1%), безкоштовно видавати вітаміни (1 %) та робили забір крові для донорства.

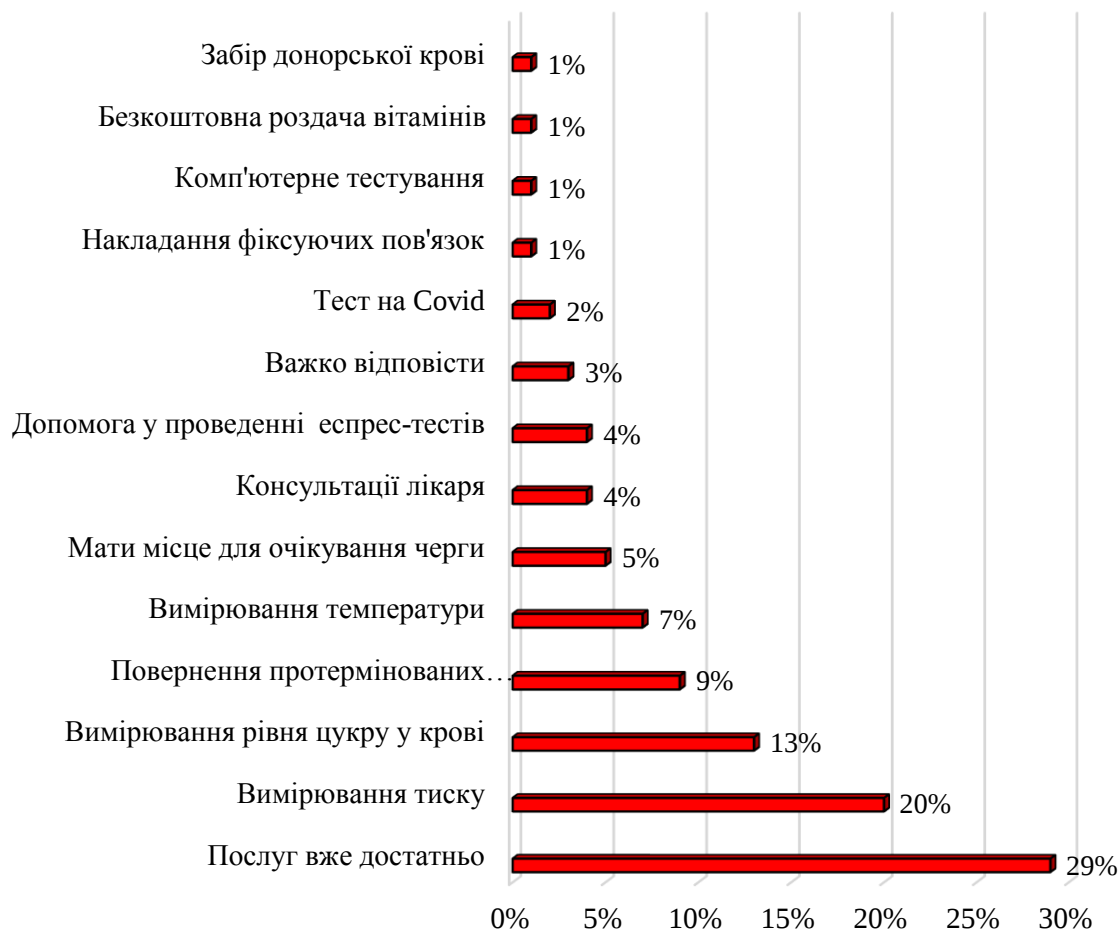


Рис. 3.10. Послуги, які б ще хотіли респонденти отримувати в аптеках

3.2. Аналіз ставлення фармацевтичних працівників до проведення щеплень в аптеках

На наступному етапі дослідження було проведено анкетування фармацевтичних працівників. В опитуванні взяли участь 82 фармацевти. Встановлено їх соціально-демографічний портрет. Визначено, що 92 % фахівців складають жінки. І, відповідно, 8 % – чоловіки.

Встановлено, що більшість фармацевтичних працівників перебувають у віці від 20 до 30 років (43%), від 31 до 40 років – 34%, від 41 до 50 років – 14 %. Працівники молодше 20 років складають найменшу частку (9 %). Фармацевти старше 51 року в опитуванні участь не брали. Результати досліджень представлені на рис. 3.11. та 3.12.

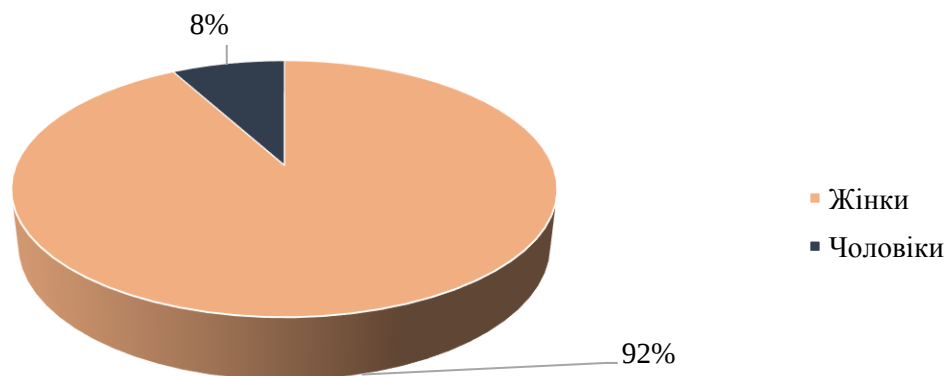


Рис. 3.11. Розподіл фахівців за статтю

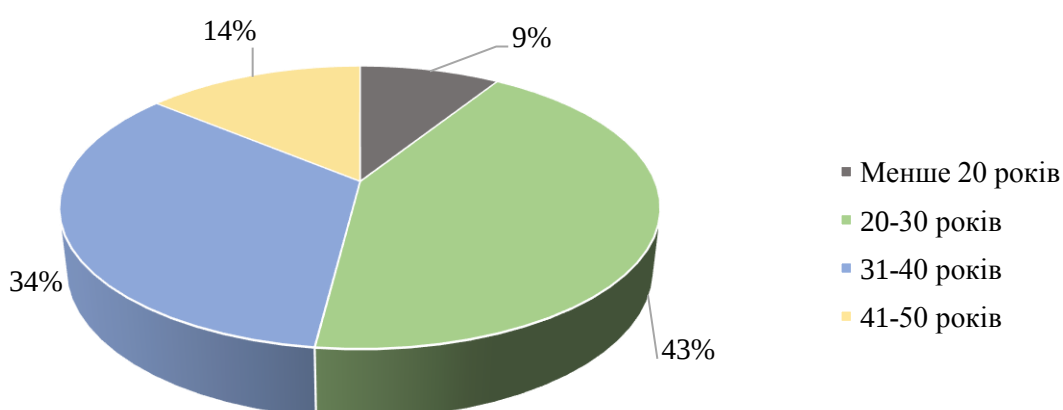


Рис. 3.12. Розподіл фахівців за віком

За результатами анкетування визначено, що більшість фахівців працюють на посаді фармацевта (67 %), 22 % – асистенти фармацевта. І найменшу частку (11 %) складають завідувачі аптекою (рис. 3.13.).

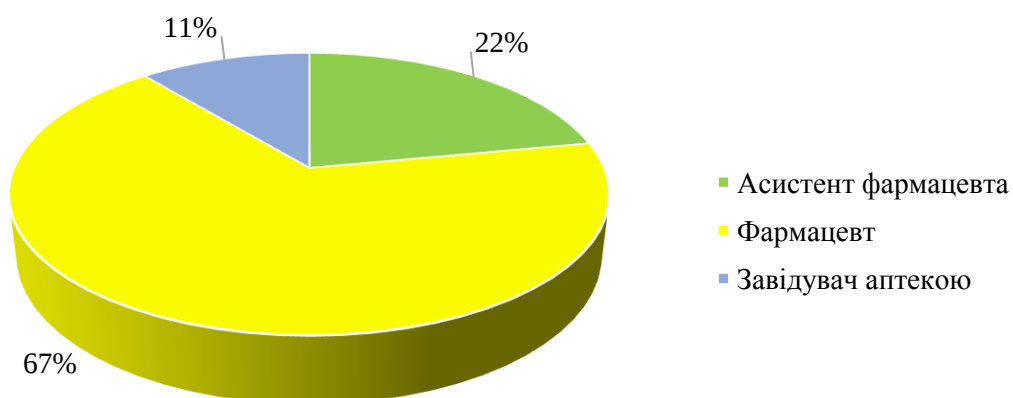


Рис. 3.13. Розподіл фахівців за посадою

З метою доповнення портрету фахівців було встановлено їх стаж роботи. Визначено, що більшість фахівців мають стаж роботи від 1 до 5 років (64 %), робочий стаж від 5 до 10 років мають 23 % фармацевтичних працівників. І менше 1 року працює 13 % фахівців (рис. 3.14.).

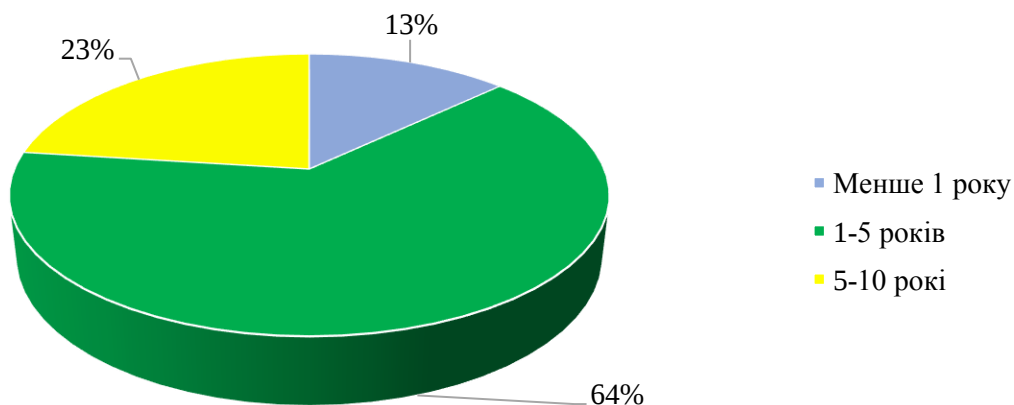


Рис. 3.14. Розподіл фахівців за стажем роботи

Також було встановлено аптечні мережі, в яких працюють фахівці. Визначено, що більшість фармацевтів працює в мережі «911» (40 %). В мережі «АНЦ» працює 33 % фахівців, в «АОЦ» – 10 % , в «Аптека низькі ціни №1» – 9 %, в «Подорожник» – 6 %, в «Мед-Сервіс» – 2 %. Результати наведено на рис. 3.15.

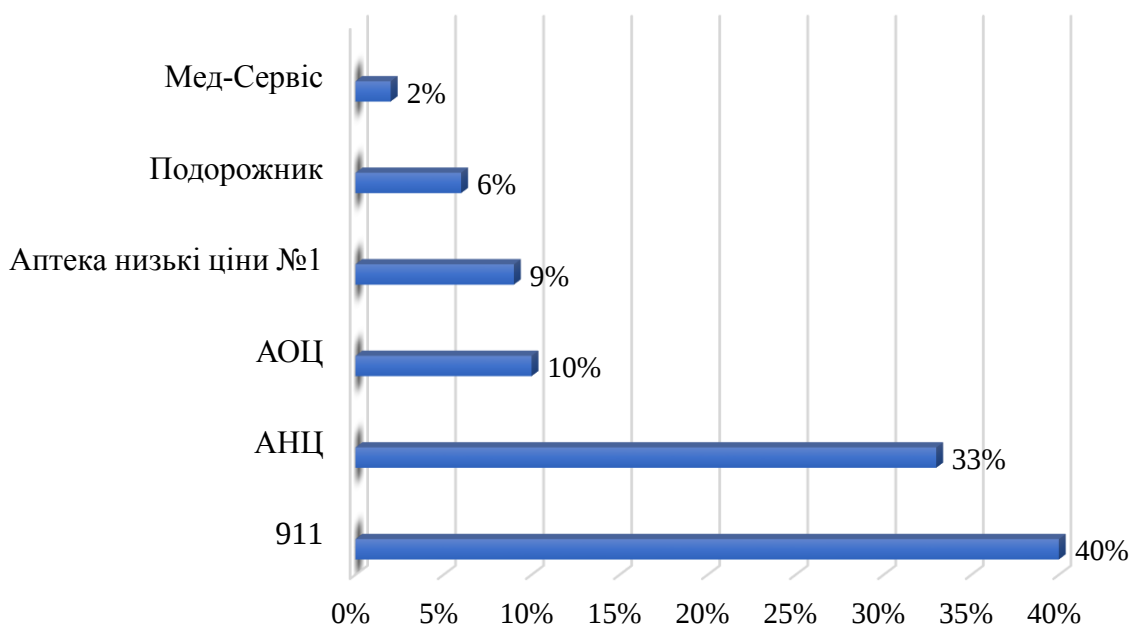


Рис. 3.15. Розподіл фахівців за аптечною мережею

Визначено освіту фахівців (рис. 3.16.). За результатами опитування встановлено, що всі працівники (100 %) мають фармацевтичну освіту. І, відповідно, жодний фахівець не має медичної освіти.



Рис. 3.16. Освіта фахівців

На наступному етапі роботи було досліджено, чи підтримують фармацевтичні працівники ідею щодо вакцинації населення в аптеках (рис. 3.17.).

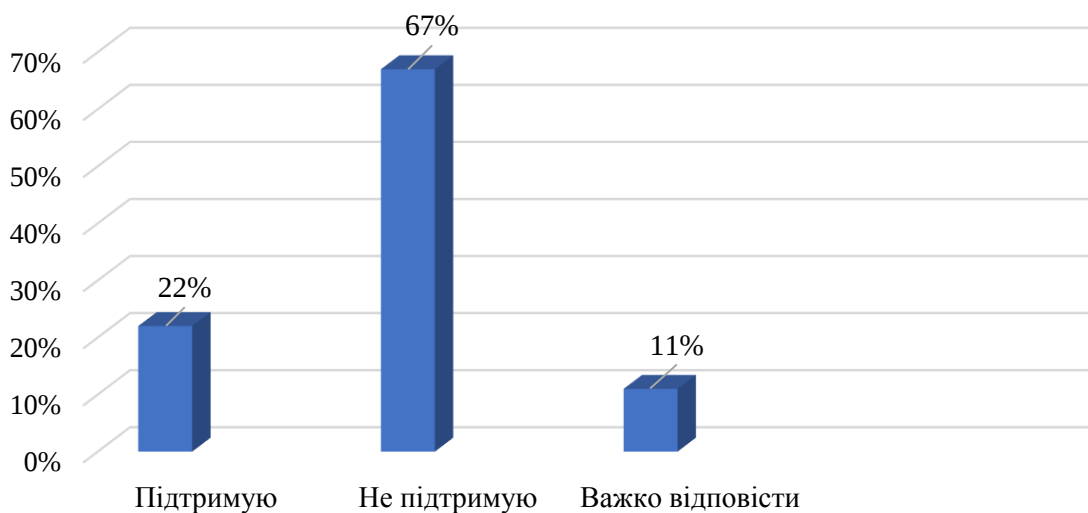


Рис. 3.17. Розподіл фахівців за підтримкою ідеї щодо вакцинації населення в аптеках

Відповідно до результатів дослідження можна зробити висновок, що фахівці негативно ставляться до впровадження вакцинації в аптеках 67 % фармацевтичних працівників зазначили, що вони не підтримують таку ідею. Також необхідно зазначити, що працівники аптек більш негативно

ставляться до такої ідеї, ніж населення. 22 % фармацевтичних працівників все ж таки підтримують дану ідею. І 11 % фахівців вказали, що їм важко відповісти на дане питання.

Як зазначалось раніше, для того, щоб в аптеках проводилась вакцинація, фармацевтичні працівники повинні пройти відповідне навчання. Тому було досліджено готовність фахівців проходити додаткове навчання. 56 % фармацевтів все ж таки не готові проходити навчання. 33 % працівників стверджують, що готові пройти, але на безоплатній основі (за рахунок мережі). І лише 11 % фахівців зазначили, що вони готові пройти таке навчання. Результати продемонстровано на рис. 3.18.

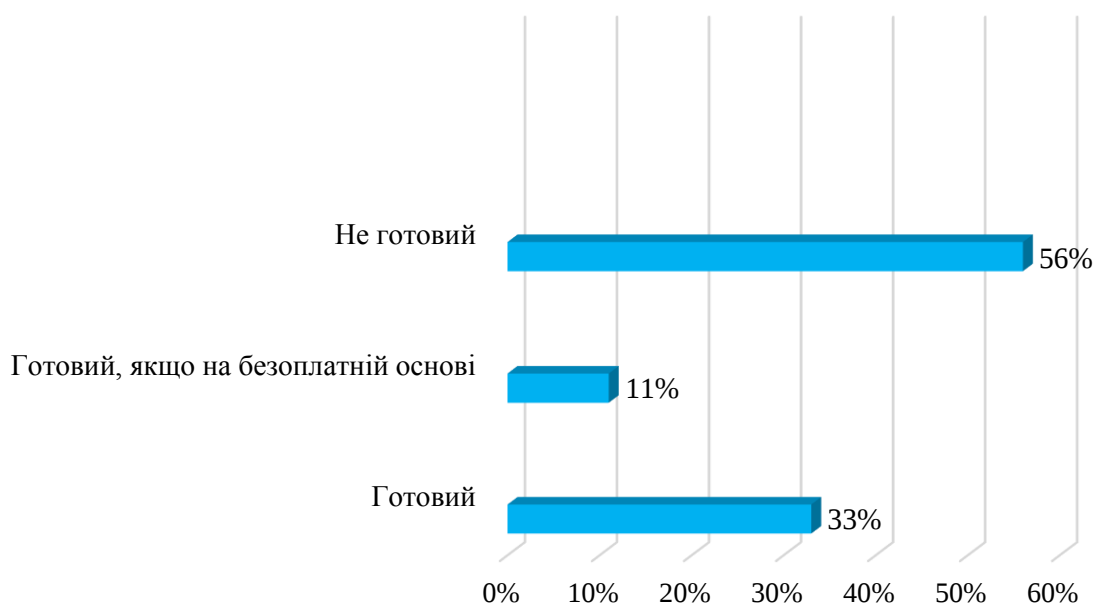


Рис. 3.18. Готовність фахівців проходити навчання, щоб проводити вакцинацію

Під час анкетування було проаналізовано готовність фармацевтичних працівників надавати таку послугу (рис. 3.19.). Більшість фахівців (56 %) стверджують, що вони не готові проводити щеплення. Такий результат можна пояснити тим, що на фармацевтичних працівників покладається велика кількість обов'язків і вони дуже завантажені весь свій робочий день. І можливо, що працівники аптек просто не бажають брати на себе таку велику відповідальність. 33 % працівників зазначили, що їм важко

відповісти на питання. І 11 % фармацевтів вказали, що вони вже готові розширювати спектр послуг в аптеках і проводити вакцинацію населення.

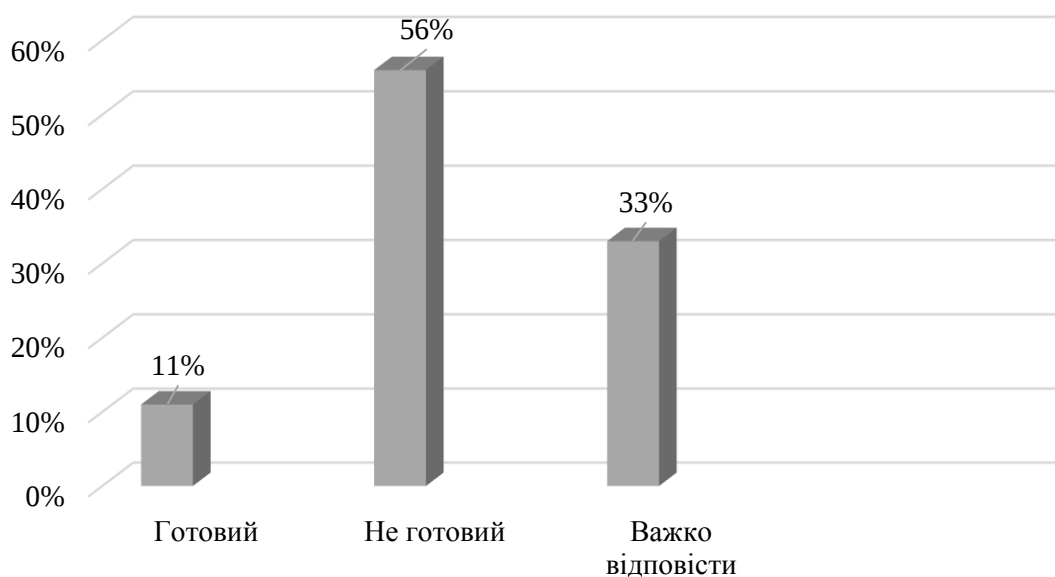


Рис. 3.19. Розподіл фахівців за готовністю проводити вакцинацію

Перед вакцинацією пацієнт обов'язково має пройти огляд. Фахівець має переконатися, що у пацієнта не має лихоманки (вище 38,5 °C) або інших протипоказань до щеплення, провести огляд шкіри, слизових оболонок кон'юнктиви очей, порожнини рота. В медичних закладах огляд робить лікар. Якщо ж пацієнт буде проходити щеплення в аптеці, то огляд має зробити фармацевтичний працівник. Тому було досліджено готовність фахівців проводити огляд пацієнтів за інструкцією (рис. 3.20.).

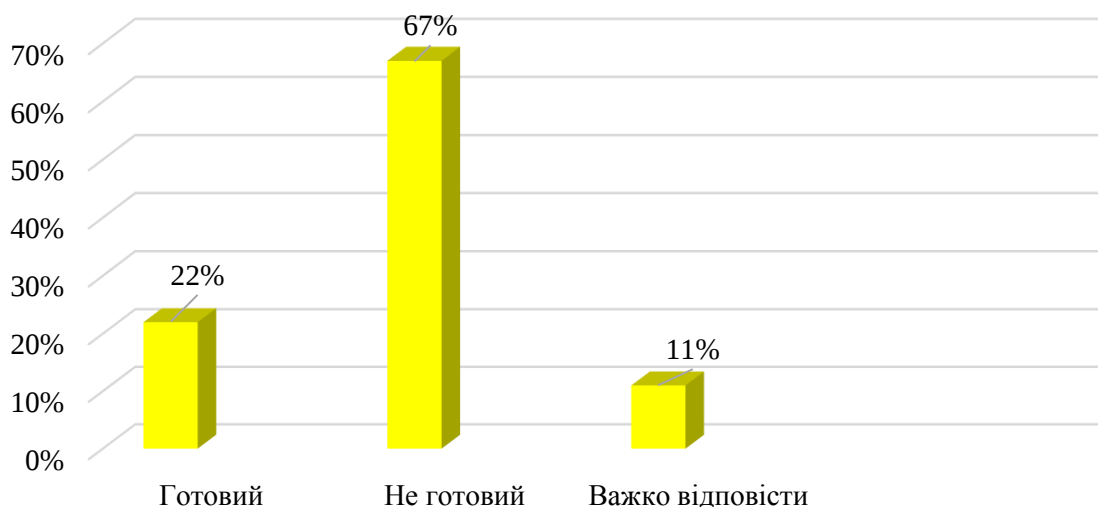


Рис. 3.20. Готовність фахівців проводити огляд пацієнтів перед щепленням

За результатами анкетування встановлено, що 67 % фармацевтів не готові проводити огляд пацієнтів. 22 % працівників аптек стверджують, що вони готові проводити зазначену процедуру. І 11 % фахівців вказали, що їм важко надати відповідь на питання.

І на завершальному етапі роботи було досліджено думку фахівців щодо того, які ще додаткові послуги можна запровадити в аптечних закладах. На відміну від опитуваних, фахівці запропонували лише дві послуги: талони для очікування (1 %) та місця очікування літніх людей (1 %). Необхідно також зазначити, що місця для очікування зазначили як фахівці, так і опитувані. І майже всі фармацевтичні працівники (98 %) стверджують, що в аптеках і так достатньо додаткових послуг і нічого впроваджувати більше не потрібно. Результати наведено на рис. 3.21.

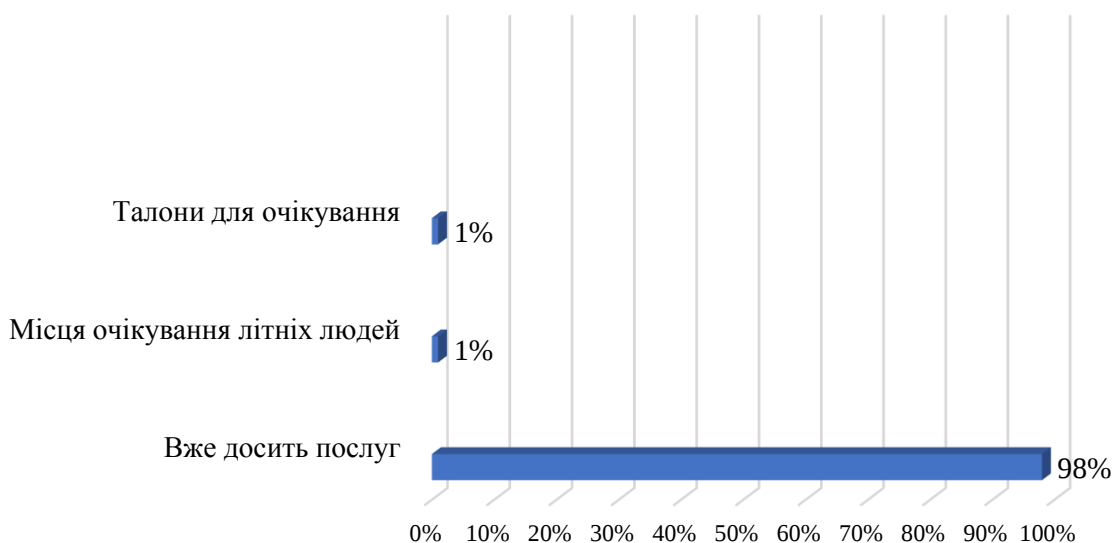


Рис. 3.21. Розподіл думок фахівців щодо того, які ще додаткові послуги можна запровадити в аптечних закладах

За результатами дослідження можна зробити висновок, що населення достатньо лояльно ставиться до щеплень в аптечних закладах. Основними зауваженнями є недостатня кваліфікація персоналу та умови, в яких проводиться щеплення. Тому для впровадження послуг з вакцинації можна порекомендувати аптечним мережам більш широку інформаційну політику та роз'яснювати населенню умови вакцинації на базі аптек. Значна кількість

людей часто звертається до аптечних працівників за допомогою, особливо під час військових дій, коли обмежений доступ до медичних працівників. Це свідчить про довіру до фармацевтів, як фахівців системи охорони здоров'я. Тому з боку держави також слід проводити широке інформування населення щодо кваліфікації фахівців та умов, в яких здійснюється вакцинація, для того, щоб створити довіру до нової послуги.

Відповідно до результатів аналізу, можна зробити висновок, що фармацевтичні працівники досить стримано відносяться до надання такої послуги. Причиною може бути значна відповідальність за здоров'я та життя людей та додаткове навантаження (навчання та надання послуги). Тому керівникам аптечних мереж для заохочення персоналу можна порекомендувати такі заходи, створення гнучкого або окремого графіку роботи таких фахівців, надання додаткових днів до відпустки, та додаткове матеріальне заохочення у вигляді підвищення заробітної плати або регулярних премій.

Висновки до розділу 3

Проаналізовано ставлення суспільства до проведення щеплень в умовах аптеки.

1. Проведено аналіз ставлення населення щодо вакцинації в аптеках. В опитуванні прийняло участь 132 респонденти. Сформовано їх соціально-демографічний портрет. Встановлено, що 65 % склали жінки. 47 % опитаних перебувають у віці від 31 до 40 років. 63 % респондентів складають робітники.
2. Визначено, що 41 % опитаних підтримують ідею щодо проведення вакцинації в мовах аптеки. 38 % – не підтримують, 21 % – важко відповісти.
3. Досліджено, що 50 % опитаних не готові вакцинуватися в аптеках. 38 % – пройшли б щеплення в аптеці. І 12 % важко відповісти на це питання.
4. Визначено причини чому саме респонденти відмовились би від вакцинації в аптеці. Більшість респондентів вважають, що в аптеках неналежні та асептичні умови для проведення вакцинації (46 %) та що у фармацевтичних працівників недостатній рівень кваліфікації для проведення щеплень (43 %). 7 % опитаних відмовились би від такої послуги через страх розвитку негативних реакцій після введення вакцини, які потребують невідкладної допомоги, 2 % – через недостатньо обладнані кабінети для проведення вакцинації, 1 % – щеплення мають робити лише медичні працівники, 1 % – послуга суперечить власним переконанням.
5. Встановлено, що 75 % опитаних не знають, що працівник аптеки повинен пройти відповідне навчання для проведення вакцинації.
6. Визначено, що 41 % опитаних важко відповісти на питання чи будуть фармацевтичні працівники надавати кваліфікаційну допомогу після навчання. 40 % вважають, що після навчання фахівці будуть надавати кваліфікаційну допомогу. 19 % впевнені, що після навчання все ж таки фахівці не зможуть надати кваліфікаційну допомогу.
7. Оцінено ставлення респондентів до проходження медичного огляду у фармацевта в аптеці. 25 % респондентів оцінили на 1 бал та 22 % – на 2 бали, 22 – на 5 балів, 19 % – на 3 бали, 12 % – на 4 бали.

8. Визначено перелік додаткових послуг, які б респонденти ще хотіли отримувати в аптеках. 29 % опитаних відмітили, що вже достатньо послуг. 20 % – можливість вимірювати тиск в аптеках, 13 % – вимірювати рівень цукру в крові, 9% – повернення протермінованих лікарських засобів, 7 % – вимірювання температури тіла, 5 % – місце для очікування коли великі черги в аптеках, по 4 % –консультація лікаря в аптеці та допомогу у проведенні експрес-тестів, 3 % – важко відповісти, 2 % – тест на Covid. По 1 % – накладання фіксуючих пов'язок, проведення комп'ютерного тестування, безкоштовна видача вітамінів та забір крові для донорства.

9. Проаналізовано ставлення фармацевтичних працівників до проведення щеплення в аптеках. Встановлено їх соціально-демографічний портрет. Визначено, що 92 % фахівців складають жінки, 43% перебувають у віці від 20 до 30 років. 67 % фахівців працюють на посаді фармацевта. 64 % фахівців мають стаж роботи від 1 до 5 років. 40 % фармацевтів працює в мережі «911». Всі фахівці мають фармацевтичну освіту.

10. 67 % фармацевтичних працівників не підтримують ідею впровадження вакцинації в аптеках, 22 % – підтримують дану ідею, 11 % – важко відповісти на дане питання.

11. 56 % фармацевтів не готові проходити навчання. 33 % –готові пройти, але на безоплатній основі (за рахунок мережі), 11 % – готові пройти таке навчання.

12. 56 % фахівців стверджують, що вони не готові проводити щеплення, 33 % – важко відповісти, 11 % – готові надавати таку послугу.

13. Визначено, що 67 % фармацевтів не готові проводити огляд пацієнтів, 22 % – готові, 11 % – важко відповісти.

14. Встановлено, що 98 % фахівців стверджують, що в аптеках і так достатньо додаткових послуг і нічого впроваджувати більше не потрібно. По 1 % фармацевтичних працівників вказали на талони для очікування та місця очікування літніх людей.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

1. Визначено перелік додаткових послуг, які надаються в аптечних закладах. Узагальнено літературні дані щодо додаткових послуг, які надаються в аптеках за кордоном. Проведено аналіз літературних джерел щодо щеплень, як додаткової послуги в країнах ЄС.
2. Проведено дослідження кількості аптек на території України. Кількість аптечних закладів у березні 2022 р. зменшилася більше, ніж на 20% і становила близько 16,5 тис. Незважаючи на продовження військових дій, аптечний сегмент дедалі відновлюється, і станом кінець 2023 р. загальна кількість аптек налічує 17,8 тис., або 85% від довоєнного рівня.
3. Проаналізовано додаткові послуги в аптечних закладах в м. Харків мереж: 911, АНЦ, Мед-Сервіс, 1 Соціальна аптека та Бажаємо здоров'я. Найпопулярнішим сервісом всіх мереж є інтернет-замовлення. Також на сайтах мережі пропонують такі послуги: “Перевір аптечку”, телемедицина, замовлення за е-рецептом, допомога в розібранні рецепту, “Ваша аптека”, підтримка соціальних програм. На сайтах всіх досліджуваних мереж є особисті кабінети, які необхідні для здійснення замовлень. Усі мережі надають можливість оплати карткою під час онлайн замовлень. Всі зазначені мережі мають чат-боти у Viber або Telegram.
4. Проаналізовано ставлення суспільства до проведення щеплень в умовах аптеки. Проведено аналіз ставлення населення щодо вакцинації в аптеках. В опитуванні прийняло участь 132 респонденти. Сформовано їх соціально-демографічний портрет: 65 % опитаних склали жінки, 47 % опитаних перебувають у віці від 31 до 40 років. 63 % респондентів – робітники.
5. Визначено, що 41 % опитаних підтримують ідею щодо проведення вакцинації в мовах аптеки. 38 % – не підтримують, 21 % – важко відповісти. Досліджено, що 50 % опитаних не готові вакцинуватися в аптеках.
6. Визначено причини чому саме респонденти відмовились би від вакцинації в аптеці. Більшість респондентів вважають, що в аптеках неналежні та асептичні

умови для проведення вакцинації (46 %) та що у фармацевтичних працівників недостатній рівень кваліфікації для проведення щеплень (43 %).

7. Встановлено, що 75 % опитаних не знають, що працівник аптеки повинен пройти відповідне навчання для проведення вакцинації. 41 % опитаних важко відповісти на питання чи будуть фармацевтичні працівники надавати кваліфікаційну допомогу після навчання.

8. Оцінено ставлення респондентів до проходження медичного огляду у фармацевта в аптеці. 25 % респондентів оцінили на 1 бал та 22 % – на 2 бали, 22 – на 5 балів, 19 % – на 3 бали, 12 % – на 4 бали.

9. Визначено перелік додаткових послуг, які б респонденти ще хотіли отримувати в аптеках. 29 % опитаних відмітили, що вже достатньо послуг. 20 % – можливість вимірювати тиск в аптеках, 13 % – вимірювати рівень цукру в крові, 9% – повернення протермінованих лікарських засобів.

10. Проаналізовано ставлення фармацевтичних працівників до проведення щеплення в аптеках. Встановлено їх соціально-демографічний портрет: 92 % фахівців складають жінки, 43% перебувають у віці від 20 до 30 років. 67 % фахівців працюють на посаді фармацевта. 64 % фахівців мають стаж роботи від 1 до 5 років. 40 % фармацевтів працює в мережі «911». Всі фахівці мають фармацевтичну освіту.

11. 67 % фармацевтичних працівників не підтримують ідею впровадження вакцинації в аптеках. 56 % фармацевтів не готові проходити навчання. 56 % фахівців стверджують, що вони не готові проводити щеплення. 67 % фармацевтів не готові проводити огляд пацієнтів перед щепленням.

12. Встановлено, що 98 % фахівців стверджують, що в аптеках і так достатньо додаткових послуг і нічого впроваджувати більше не потрібно. По 1 % фармацевтичних працівників вказали на талони для очікування та місця очікування літніх людей.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. АНЦ запустили онлайн-сервіс діагностики здоров'я. URL: <https://www.apteka.ua/article/612573> (дата звернення: 15.12.2023).
2. Аптечна мережа “Аптека Доброго дня”: офіційний сайт. URL: <https://www.add.ua/ua/> (дата звернення: 12.11.2023).
3. Аптечна мережа “Мед-Сервіс”: офіційний сайт. URL: <https://online-apteka.com.ua/ua/> (дата звернення: 12.11.2023).
4. Аптечна мережа “1 соціальна аптека”. : офіційний сайт. URL: <https://1sa.com.ua/> (дата звернення: 20.11.23.).
5. Вакцинація в аптеках — поширена практика в ЄС? URL: <https://www.apteka.ua/article/693464> (дата звернення: 30.04.2024).
6. Гала Л. О., Гаврилюк Я. Д. Дослідження компетентності фахівців аптекних закладів при наданні додаткових послуг населенню. *Соціальна фармація в охороні здоров'я*. 2017. Т. 3, № 4. С. 52–58.
7. Гуцуляк О. Правове регулювання обов'язкової вакцинації як засобу забезпечення санітарно-епідемічного благополуччя. *Публічне право*. 2020. №4 (40). С. 50–61.
8. Зробити щеплення в аптеці тепер зможуть і українці. URL: <https://apteka911.ua/ua/company/novosti/zrobiti-sheplennya-v-aptetsi-teper-zmozhut-i-ukrayintsi-39205> (дата звернення: 10.03.2024).
9. Котвіцька А. А., Кононенко О. В., Кубарева І. В. Наукове узагальнення сучасних підходів до проведення планової імунізації у країнах світу. *Актуальні питання фармацевтичної і медичної науки та практики*. 2014. №3 (16). С. 72–76.
10. Не відпуском ліків єдиним. Які фармацевтичні послуги надають європейські аптеки? URL: <https://www.apteka.ua/article/677292> (дата звернення: 15.09.2023).
11. Панфілова Г. Л., Чернуха В. М., Юрченко Г. М. Фармацевтична допомога та послуга як сучасні категорійні одиниці в охороні здоров'я. *Відкриваємо нове сторіччя: здобутки та перспективи* : матеріали наук.-практ. конф. з міжнар.

участю, присвяч. 100-річчю Національного фармацевтичного університету, м. Харків, 10 верес. 2021 р. Харків : НФаУ, 2021. С. 410-412.

12. Про внесення змін до Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з медичної практики : Постанова Кабінету Міністрів України від 27.02.2024 р. №213. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-vnesennia-zmin-do-litsenziinykh-umov-provadzhenia-hospodarskoi-diialnosti-z-medychnoi-praktyky-i270224-213> (дата звернення: 10.03.2024).

13. Сайт аптечної мережі “АНЦ”. URL: <https://anc.ua/harkiv> (дата звернення: 12.11.23.).

14. Сайт аптечної мережі “911”. URL: <https://apteka911.ua/ua> (дата звернення: 20.11.2023).

15. Ставлення українців до вакцинації: результати нового опитування. URL: <https://www.apteka.ua/article/593326> (дата звернення: 12.12.2023).

16. Толокова Т. І., Гальчук О. В. Актуальні питання вакцинації в Україні. *Медсестринство*. 2020. № 4. С. 15–18.

17. Трущенко Л. В., Теренда Н. О., Солтис І. С. Порівняльний аналіз організаційних форм і моделей управління імунізацією населення у світі та в Україні. *Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України*. 2023. № 1 (95). С. 70–74.

18. Уряд надав можливість фармацевтам робити щеплення в приміщеннях аптек. URL: <https://www.apteka.ua/article/688213> (дата звернення: 17.12.2023).

19. Француз-Яковець Т. А. Правові аспекти проведення вакцинації в Україні: між правами особи та інтересами суспільства. *Legal Bulletin*. 2022. № 4. С. 19–25.

20. Шуванова О. В., Єгорова В. А. Аналіз сервісного обслуговування відвідувачів аптечних закладів. *Менеджмент та маркетинг у складі сучасної економіки, науки, освіти, практики* : матеріали VIII міжнар. наук.-практ. дистанц. конф., м. Харків, 19 берез. 2020 р. Харків : НФаУ, 2020. С. 235–236.

21. Щеплення в аптеці: європейські моделі та досвід. URL: <https://liki.cn.ua/node/65894> (дата звернення: 15.12.2023).
22. Aldajani Faten N., Aldosari M. Pharmacist-led vaccination services in the Middle East. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*. 2023. P. 1–6.
23. France gives pharmacists new vaccination powers. URL: <https://www.vaccinestoday.eu/stories/france-gives-pharmacists-new-vaccination-powers/> (Date of access: 25.03.2024).
24. Ministério da S. First modification to the document defining services provided by pharmacies. *Diário da República*. 2018. №69. P.1556–1557.
25. Pharmacists' involvement in COVID-19 vaccination across Europe: a situational analysis of current practice and policy / V. Paudyal et al. *International Journal of Clinical Pharmacy*. 2021. P. 1139–1148.
26. Primary healthcare policy and vision for community pharmacy and pharmacists in Germany / C. Eickhoff et al. *Pharmacy Practice*. 2021. № 19. P. 1–9.
27. Primary health care policy and vision for community pharmacy and pharmacists in Portugal / N. Ribeiro et al. *Pharmacy Practice (Granada)*. 2020. № 18(3) P. 1–7.
28. Schmit C. D., Penn M. S. Expanding state laws and a growing role for pharmacists in vaccination services. *Journal of the American Pharmacists Association*. 2017. № 57 (6). P.661–669.
29. Health-promoting services provided in pharmacies: A systematic review / A. Shirdel et al. *Journal of Education and Health Promotion*. 2021. Vol. 10. P. 1–9.
30. Vaccination. PGEU. URL: <https://www.pgeu.eu/vaccination/> (Date of access: 10.11.2023).

ДОДАТКИ

Додаток А**Анкета**

Шановні учасники опитування! На кафедрі фармацевтичного менеджменту та маркетингу проводиться дослідження, мета якого є визначення ставлення фармацевтичних фахівців до впровадження в аптечних закладах такої додаткової послуги, як проведення шеплень. Ваша думка є дуже важливою тому просимо приділити декілька хвилин Вашого часу та надати відповіді на питання анкети. Дякуємо за співпрацю!

1. Ваша стать:

- ☐ жіноча
- ☐ чоловіча

2. Ваш вік:

- ☐ менше 20 років
- ☐ 20 – 30 років
- ☐ 31 – 40 років
- ☐ 41 – 50 років
- ☐ 51 років та старше

3. Ваша посада:

- ☐ асистент фармацевта
- ☐ фармацевт
- ☐ завідувачка/завідуючий аптеки

4. Ваш стаж роботи:

- ☐ менше 1 року
- ☐ 1 – 5 років
- ☐ 5 – 10 років
- ☐ більше 10 років

5. Укажіть мережу аптек, в якій Ви працюєте на момент опитування:

6. Ваша освіта:

- ☐ фармацевтична

☐ фармацевтична та медична

7. Чи підтримуєте Ви ідею щодо вакцинації населення в аптеках?

☐ так

☐ ні

☐ важко відповісти

8. Чи готові Ви пройти навчання, щоб надавати таку послугу?

☐ якщо безоплатно, то так

☐ так

☐ ні

☐ важко відповісти

9. Чи готові Ви надавати таку послугу?

☐ так

☐ ні

☐ важко відповісти

10. Чи готові Ви проводити медичний огляд (який є обов'язковим перед щепленням) за інструкцією?

☐ так

☐ ні

☐ важко відповісти

11. На Вашу думку які ще додаткові послуги можна запровадити в аптечних закладах?

Анкета

Шановні учасники опитування! На кафедрі фармацевтичного менеджменту та маркетингу проводиться дослідження, мета якого є визначення ставлення суспільства до впровадження в аптечних закладах такої додаткової послуги, як проведення шеплень. Ваша думка є дуже важливою тому просимо приділити декілька хвилин Вашого часу та надати відповіді на питання анкети. Дякуємо за співпрацю!

1. Ваша стать:

- ☐ жіноча
- ☐ чоловіча

2. Ваш вік:

- ☐ менше 20 років
- ☐ 20 – 30 років
- ☐ 31 – 40 років
- ☐ 41 – 50 років
- ☐ 51 – 60 років
- ☐ більше 60 років

3. Ваш соціальний статус:

- ☐ студент
- ☐ службовець
- ☐ підприємець
- ☐ робітник
- ☐ пенсіонер
- ☐ безробітний

4. Чи підтримуєте Ви ідею щодо вакцинації населення в аптеках?

- ☐ так
- ☐ ні
- ☐ важко відповісти

5. Чи готові Ви проходити вакцинацію в аптечному закладі?

- ☐ так
- ☐ ні

☐ важко відповісти

6. Якщо ні, то чому?

7. Чи знаєте Ви, що працівник аптеки повинен пройти відповідне навчання для надання цієї послуги?

☐ так

☐ ні

8. На Вашу думку, фармацевтичні працівники після навчання будуть надавати кваліфікаційну допомогу?

☐ так

☐ ні

☐ важко відповісти

9. За 5-ти бальною шкалою оцініть Ваше ставлення до проходження медичного огляду (який є обов'язковим перед щепленням) у фармацевта в аптеці, де 5 – дуже добре ставлення, а 1 – вкрай негативне ставлення.

1	2	3	4	5

10. Які додаткові послуги Ви б хотіли ще отримувати в аптечних закладах?
