

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

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
на тему: **РЕАЛІЗАЦІЯ ПРИНЦИПІВ НАЛЕЖНОЇ АПТЕЧНОЇ**  
**ПРАКТИКИ (GPP) ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ**  
**КЛІЄНТІВ НА ПРИКЛАДІ АПТЕКИ ТОВ «АСТАРТА»**

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

Керівник:  
професор закладу вищої освіти  
кафедри менеджменту, маркетингу та  
забезпечення якості у фармації  
д. фармац. наук, професор  
Ірина ПЕСТУН

Рецензент:  
професор закладу вищої освіти  
кафедри фармацевтичної технології,  
стандартизації та сертифікації ліків  
ІПКСФ, д. фармац. наук, професор  
Олег ШПИЧАК

## АНОТАЦІЯ

У кваліфікаційній роботі автором розглядається реалізація принципів належної аптечної практики (GPP) з метою підвищення якості обслуговування клієнтів у закладах фармацевтичної сфери. Проаналізовано основні положення GPP, які спрямовані на забезпечення пацієнтоорієнтованого підходу, раціонального використання лікарських засобів та створення сприятливого середовища для фармацевтичного консультування. На прикладі конкретної аптеки досліджено впровадження цих принципів, зокрема стандартизацію роботи персоналу, удосконалення комунікацій з клієнтами та впровадження сучасних інформаційних технологій. Результати дослідження демонструють підвищення рівня задоволеності клієнтів, оптимізацію внутрішніх процесів і покращення іміджу аптеки. Запропоновано рекомендації щодо подальшого вдосконалення обслуговування відповідно до принципів GPP.

**Структура і обсяг кваліфікаційної роботи:** кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, переліку посилань 40 найменувань, 1 додаток, і містить 4 схеми, 23 таблиці та 1 діаграма. Повний обсяг кваліфікаційної роботи складає 68 сторінок.

Ключові слова: належна аптечна практика, якість обслуговування, фармацевтична опіка, пацієнтоорієнтований підхід, стандартизація.

## ANNOTATION

In the qualifying work, the author considers the implementation of the principles of good pharmacy practice (GPP) in order to improve the quality of customer service in pharmaceutical establishments. The main provisions of the GPP are analyzed, which are aimed at ensuring a patient-oriented approach, rational use of medicines and creating a favorable environment for pharmaceutical counseling. Using the example of a specific pharmacy, the implementation of these principles was investigated, in particular, the standardization of staff work, improvement of communications with clients, and the introduction of modern information technologies. The results of the study demonstrate an increase in customer satisfaction, optimization of internal processes and improvement of the image of the pharmacy. Recommendations for further improvement of service in accordance with GPP principles are proposed.

**Structure and scope of the qualification work:** the qualification work consists of an introduction, three sections, general conclusions, a list of references of 40 names, 1 appendix, and contains 4 schemes, 23 tables and 1 diagram. The full scope of the qualification work is 68 pages.

Key words: proper pharmacy practice, quality of service, pharmaceutical care, patient-oriented approach, standardization.

## ЗМІСТ

|                                                                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <i>ВСТУП</i> .....                                                                                                              | 4  |
| <i>РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ НАЛЕЖНОЇ АПТЕЧНОЇ ПРАКТИКИ</i> .....                                                             | 11 |
| 1.1. Сутність належної аптечної практики (GPP) та її роль у фармації .....                                                      | 11 |
| 1.2. Міжнародні стандарти та рекомендації з GPP (BOOЗ, FIP) .....                                                               | 13 |
| 1.3. Нормативно-правова база щодо належної аптечної практики в Україні .....                                                    | 16 |
| 1.4. Показники якості обслуговування клієнтів у сучасних аптеках .....                                                          | 22 |
| Висновок розділу 1 .....                                                                                                        | 27 |
| <i>РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ПОТОЧНОГО СТАНУ ОБСЛУГОВУВАННЯ В АПТЕЦІ (ПРИКЛАД КОНКРЕТНОЇ АПТЕКИ)</i> .....                                | 28 |
| 2.1. Характеристика обраної аптеки (розташування, асортимент, клієнтська база) .....                                            | 28 |
| 2.2. Оцінка дотримання принципів GPP у діяльності аптеки .....                                                                  | 30 |
| 2.3. Аналіз рівня задоволеності клієнтів (опитування, анкетування) ..                                                           | 33 |
| 2.4. Основні проблеми в роботі аптеки .....                                                                                     | 36 |
| Висновки до розділу 2 .....                                                                                                     | 39 |
| <i>РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ НА ОСНОВІ ПРИНЦИПІВ GPP</i> .....                                    | 40 |
| 3.1. Розробка рекомендацій з удосконалення роботи аптеки .....                                                                  | 40 |
| 3.2. Впровадження інноваційних підходів для підвищення якості обслуговування (автоматизація процесів, навчання персоналу) ..... | 43 |
| 3.3. Економічне обґрунтування запропонованих заходів .....                                                                      | 46 |
| 3.4. Оцінка очікуваного ефекту від впровадження змін .....                                                                      | 49 |
| Висновки до розділу 3 .....                                                                                                     | 52 |
| <i>ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ</i> .....                                                                                                  | 53 |
| <i>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ІНФОРМАЦІЇ</i> .....                                                                              | 56 |
| <i>ДОДАТКИ</i> .....                                                                                                            | 60 |

## ВСТУП

**Актуальність теми.** В умовах сучасного розвитку фармацевтичного ринку України питання забезпечення якісного обслуговування клієнтів в аптеках набуває особливої актуальності. Зростання конкуренції серед аптечних закладів, підвищення обізнаності пацієнтів щодо медикаментозного лікування та впровадження європейських стандартів фармацевтичної практики вимагають від аптечних установ відповідного рівня професійної діяльності.

Реалізація принципів належної аптечної практики (Good Pharmacy Practice, GPP) є важливим інструментом у підвищенні якості фармацевтичного обслуговування. Ці принципи спрямовані на забезпечення раціонального використання лікарських засобів, безперервної комунікації між фармацевтом та клієнтом, а також орієнтацію на потреби пацієнтів. У той час як належна аптечна практика вже давно є стандартом у багатьох країнах світу, в Україні її впровадження знаходиться на етапі активного розвитку.

**Мета дослідження.** Метою кваліфікаційної роботи є дослідження та оцінка впровадження принципів належної аптечної практики (Good Pharmacy Practice, GPP) для підвищення якості обслуговування клієнтів в аптечному закладі. Це передбачає аналіз сучасних підходів до фармацевтичної діяльності, вивчення стандартів GPP, а також розробку рекомендацій для вдосконалення роботи аптеки на основі практичних даних. Досягнення мети сприятиме підвищенню задоволеності клієнтів, зміцненню довіри до фармацевтів і підвищенню загальної ефективності функціонування аптечного закладу.

**Завдання дослідження.** Особливо важливо дослідити, як реалізація цих принципів впливає на підвищення рівня задоволеності клієнтів, довіри до аптечних установ, а також оптимізацію фармацевтичної допомоги. Практичний аспект роботи, що базується на аналізі функціонування конкретної аптеки, дозволяє адаптувати загальні принципи GPP до реальних умов українського фармацевтичного ринку, з урахуванням його специфіки.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити такі завдання:

1. Аналіз концепції належної аптечної практики (GPP):

- Дослідити нормативно-правову базу та міжнародні рекомендації, що регламентують GPP.
  - Вивчити основні принципи GPP, їх значення для забезпечення якісного фармацевтичного обслуговування.
  - Розглянути досвід впровадження GPP у країнах, що мають розвинену фармацевтичну систему.
2. Оцінка стану обслуговування клієнтів у конкретній аптеці:
- Провести аналіз поточного рівня обслуговування клієнтів в обраному аптечному закладі.
  - Визначити сильні та слабкі сторони функціонування аптеки в контексті реалізації принципів GPP.
  - Вивчити потреби та очікування клієнтів щодо якості обслуговування.
3. Розробка методології впровадження GPP:
- Запропонувати підходи до адаптації принципів GPP до умов роботи аптеки.
  - Визначити ключові аспекти, які потребують змін для досягнення відповідності стандартам GPP.
  - Розробити план заходів для впровадження GPP, включаючи організаційні, освітні та технічні аспекти.
4. Практична реалізація запропонованих заходів:
- Запровадити пілотний проект з реалізації принципів GPP у конкретній аптеці.
  - Провести навчання персоналу для підвищення їхньої професійної компетенції відповідно до стандартів GPP.
  - Забезпечити моніторинг впроваджених змін і оцінку їхньої ефективності.
5. Оцінка впливу реалізації принципів GPP на якість обслуговування:
- Виміряти показники задоволеності клієнтів до і після впровадження заходів.

- Оцінити ефективність змін у роботі аптеки, зокрема швидкість обслуговування, якість консультацій, рівень довіри клієнтів.
- Розробити пропозиції для подальшого вдосконалення роботи аптеки.
- 6. Формування рекомендацій для інших аптекних закладів:
  - Узагальнити результати проведеного дослідження.
  - Підготувати універсальні рекомендації для реалізації принципів GPP в аптекних установах України.
  - Визначити перспективи подальшого вдосконалення фармацевтичної діяльності в контексті GPP.

**Об'єкт дослідження.** Об'єктом дослідження є процес організації та здійснення фармацевтичного обслуговування клієнтів в умовах аптекного закладу Аптека №1, м. Харків, вул. Полтавський шлях, 152. Це включає вивчення основних аспектів діяльності аптеки, що пов'язані з реалізацією принципів належної аптекної практики (Good Pharmacy Practice, GPP).

Фармацевтичне обслуговування є багатограним процесом, що охоплює не лише відпуск лікарських засобів, але й консультування клієнтів, оцінку їхніх потреб, інформування про правила застосування препаратів та попередження можливих ризиків. Таким чином, об'єкт дослідження охоплює всі аспекти взаємодії фармацевта з клієнтами, організацію внутрішніх процесів аптеки та забезпечення відповідності стандартам GPP.

**Предмет дослідження.** Предметом дослідження є вплив впровадження принципів належної аптекної практики на якість обслуговування клієнтів аптекного закладу. Це включає такі аспекти:

1. Стандарти GPP: аналіз їхньої структури, вимог та практичного застосування в умовах конкретної аптеки.
2. Організація роботи аптеки: особливості функціонування закладу, пов'язані з реалізацією стандартів GPP, такі як управління фармацевтичними послугами, ведення документації, дотримання етичних норм та регулювання внутрішніх процесів.

3. Взаємодія фармацевта з клієнтами: якість надання консультацій, рівень комунікації, інформування клієнтів про лікарські засоби, індивідуальний підхід до потреб кожного клієнта.

4. Оцінка якості обслуговування: використання аналітичних методів для визначення рівня задоволеності клієнтів, вимірювання ефективності впроваджених змін та їхнього впливу на репутацію аптеки.

**Методи дослідження.** Теоретичний аналіз літератури та нормативних документів:

- Аналіз наукових джерел, зокрема статей, монографій, міжнародних стандартів GPP, законодавчих і нормативних актів України, які регулюють фармацевтичну діяльність.
- Вивчення міжнародного досвіду впровадження GPP для визначення кращих практик, що можуть бути адаптовані до умов роботи аптек в Україні.
- Систематизація інформації для розуміння основних принципів GPP та їх значення для підвищення якості обслуговування.

2. Соціологічні методи:

- Анкетування клієнтів аптеки:

Підготовка опитувальника для визначення рівня задоволеності клієнтів якістю обслуговування, зокрема:

- оцінка компетентності фармацевтів;
- швидкість та зручність обслуговування;
- доступність інформації про лікарські засоби.

- Опитування працівників аптеки:

Вивчення думки персоналу про проблеми впровадження принципів GPP, їхній рівень підготовки та розуміння стандартів.

- Інтерв'ю з керівництвом аптеки:

Отримання інформації про організаційні аспекти роботи, виклики у впровадженні стандартів GPP та перспективи їх розвитку.

3. Практичний аналіз діяльності аптеки:

- Спостереження за роботою аптеки:  
Вивчення процесу обслуговування клієнтів, взаємодії персоналу з відвідувачами, використання інформаційних технологій у роботі.
- Оцінка дотримання стандартів GPP:  
Проведення аудиту роботи аптеки на відповідність ключовим принципам GPP, зокрема:
  - дотримання етичних норм;
  - організація консультаційної роботи;
  - забезпечення раціонального використання лікарських засобів.
- 4. Кількісні та якісні методи аналізу:
  - Статистичний аналіз:

Опрацювання результатів анкетування клієнтів і працівників для визначення основних тенденцій і проблем.

- Порівняльний аналіз:

Порівняння роботи аптеки до і після впровадження заходів, спрямованих на реалізацію принципів GPP, для оцінки їх ефективності.

- 5. Експертна оцінка:

- Залучення зовнішніх фахівців (працівників інших аптек, представників фармацевтичних асоціацій) для оцінки рівня реалізації стандартів GPP в обраній аптеці.

**Практичне значення отриманих результатів.** Для дослідження було обрано конкретний аптекний заклад, що дозволяє здійснити детальний аналіз впровадження стандартів GPP у реальних умовах. Це дає можливість:

- оцінити особливості організації роботи аптеки в контексті GPP;
- визначити слабкі місця в обслуговуванні клієнтів;
- розробити практичні рекомендації для підвищення якості послуг.

1. Використання в масштабах мереж аптек. Розроблені рекомендації можуть бути адаптовані для використання у великих аптекних мережах, забезпечуючи високий рівень обслуговування у всіх філіях.



2. Розробка навчальних курсів. Напрацьовані матеріали можуть бути інтегровані в програми підвищення кваліфікації для фармацевтів та керівників аптекних закладів. Напрацювання роботи можуть бути використані для створення навчальних програм, які сприятимуть формуванню нового покоління фармацевтів, що володіють сучасними знаннями та навичками у сфері GPP.

3. Популяризація принципів GPP. Використання результатів дослідження для проведення семінарів, конференцій та тренінгів сприятиме поширенню знань про стандарти GPP серед працівників галузі.

4. Впровадження автоматизованих систем. Запропоновані у роботі технологічні рішення, такі як системи моніторингу якості обслуговування, можуть бути реалізовані на практиці для покращення роботи аптек.

5. Створення моделей ефективної роботи аптек. Результати дослідження можуть бути використані для розробки моделей роботи аптекних закладів, які відповідають стандартам GPP, включаючи:

- організацію системи контролю якості обслуговування;
- впровадження технологічних інновацій для оптимізації роботи;
- адаптацію стандартів до умов українського ринку.

6. Гармонізація з міжнародними стандартами. Впровадження принципів GPP сприяє інтеграції української фармацевтичної галузі у світовий фармацевтичний простір. Це відкриває можливості для:

- міжнародної співпраці у сфері фармацевтичної діяльності;
- запозичення передових практик та інновацій;
- підвищення загального рівня довіри до фармацевтичного сектору.

Практична значимість кваліфікаційної роботи полягає у вдосконаленні роботи аптекних закладів через адаптацію стандартів належної аптечної практики до реальних умов функціонування аптеки. Результати дослідження мають широку сферу застосування, включаючи підвищення якості обслуговування клієнтів, вдосконалення внутрішніх процесів аптек, розвиток освітніх програм та гармонізацію фармацевтичної галузі України з міжнародними стандартами.

**Елементи наукових досліджень.** Тема кваліфікаційної роботи має значний науковий потенціал. Її вивчення відкриває можливості для подальших досліджень у сфері фармацевтичної освіти, управління якістю. Таким чином, актуальність обраної теми кваліфікаційної роботи зумовлена необхідністю впровадження сучасних стандартів належної аптечної практики для підвищення якості обслуговування клієнтів в аптечних закладах України. Це дослідження сприятиме не лише підвищенню ефективності функціонування аптек, але й покращенню здоров'я населення загалом.

Дослідження реалізації принципів належної аптечної практики дозволяє не лише оцінити їх вплив на якість обслуговування, а й визначити ключові аспекти, що потребують вдосконалення. Вивчення досвіду конкретної аптеки є особливо цінним для розробки практичних рекомендацій, які можуть бути застосовані у інших аптечних закладах.

Зокрема, реалізація принципів GPP сприяє:

1. Підвищенню рівня задоволеності клієнтів завдяки індивідуальному підходу.
2. Оптимізації управління аптечними процесами через впровадження сучасних стандартів.
3. Формуванню довгострокової довіри до фармацевтичної галузі.

**Апробація результатів дослідження і публікації.** Фрагменти наукової роботи були представлені у вигляді: тез на V Всеукраїнській науково-практичній конференції з міжнародною участю «YOUTH PHARMACY SCIENCE» (10-11 грудня 2024 р., м. Харків).

**Структура та обсяг кваліфікаційної роботи** Робота представлена на 62 сторінках та традиційно сформована із наступних розділів: вступу; 3-х розділів й загальних висновків, що відповідають за змістом та формою відповідають окресленим на початку роботи завданням дослідження. Робота проілюстрована 4 схемами, 23 таблицями та однією діаграмою, а перелік використаних джерел складається із 40 позицій.

## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ НАЛЕЖНОЇ АПТЕЧНОЇ ПРАКТИКИ

### 1.1. Сутність належної аптечної практики (GPP) та її роль у фармації

Належна аптечна практика (Good Pharmacy Practice, GPP) – це комплекс стандартів та принципів, розроблених для забезпечення високої якості фармацевтичного обслуговування населення. Основоположний документ, який визначає стандарти GPP, був створений Міжнародною фармацевтичною федерацією (FIP) у співпраці з Всесвітньою організацією охорони здоров'я (ВООЗ) [5; 7]. Ці стандарти встановлюють єдиний підхід до фармацевтичної діяльності, що базується на орієнтації на пацієнта, його потреби та права.

Основна мета GPP полягає у забезпеченні ефективного, безпечного та раціонального використання лікарських засобів. Принципи GPP охоплюють не лише відпуск ліків, але й надання комплексних фармацевтичних послуг, включаючи консультування клієнтів, інформаційну підтримку, профілактичну діяльність та сприяння здоровому способу життя [18].

#### Ключові принципи GPP

1. Орієнтація на пацієнта:
  - Основним об'єктом діяльності аптеки є пацієнт, його здоров'я та добробут.
  - Надання індивідуальних консультацій, які відповідають потребам клієнта, є центральним завданням фармацевта.
2. Раціональне використання лікарських засобів:
  - Фармацевт забезпечує правильний вибір, дозування, застосування та моніторинг ефективності препаратів.
  - Попередження помилок у використанні ліків, забезпечення безпеки та мінімізація ризиків для пацієнтів.
3. Професійна етика:

- Дотримання етичних норм та стандартів у взаємодії з пацієнтами, колегами та іншими представниками системи охорони здоров'я.
- Забезпечення конфіденційності інформації про пацієнтів.
- 4. Професійний розвиток:
  - Постійне підвищення кваліфікації фармацевтів, вдосконалення їхніх знань і навичок відповідно до сучасних стандартів.
  - Використання інновацій у роботі для підвищення якості послуг.
- 5. Безперервна комунікація:
  - Забезпечення ефективного спілкування між фармацевтом і пацієнтом.
  - Взаємодія з іншими медичними працівниками для досягнення спільної мети – покращення здоров'я пацієнтів.

#### Роль GPP у фармацевтичній галузі

Належна аптечна практика має стратегічне значення для сучасної фармацевції, оскільки сприяє вирішенню низки важливих завдань:

1. Покращення якості фармацевтичного обслуговування:  
Завдяки впровадженню стандартів GPP підвищується рівень задоволеності клієнтів, оскільки вони отримують не лише ліки, а й комплексну професійну підтримку.
2. Раціональне використання ресурсів:  
Стандарти GPP сприяють оптимізації витрат на ліки шляхом запобігання їх нераціональному використанню та зменшення кількості побічних ефектів.
3. Підвищення довіри до фармацевта:  
Дотримання принципів GPP формує у клієнтів впевненість у професійності фармацевтів, що, у свою чергу, сприяє зміцненню репутації аптечних закладів.
4. Профілактика захворювань:  
В рамках GPP аптека стає не лише місцем відпуску ліків, але й платформою для профілактичної діяльності: інформування про здоровий спосіб життя, вакцинацію, скринінгові програми тощо.

## 5. Інтеграція фармацевта у систему охорони здоров'я:

GPP сприяє тісній співпраці між фармацевтами, лікарями та іншими медичними працівниками, що підвищує ефективність лікування пацієнтів [23].

### Значення GPP для України

Впровадження стандартів GPP в Україні є важливим кроком у реформуванні національної системи охорони здоров'я. Це дозволяє інтегрувати фармацевтичну галузь країни у світовий простір, забезпечити якість послуг на рівні міжнародних стандартів та сприяти розвитку фармацевтичної освіти.

На сучасному етапі в Україні існує низка викликів, які перешкоджають ефективній реалізації GPP, зокрема:

- недостатня кваліфікація персоналу;
- відсутність єдиних стандартів оцінки якості послуг;
- обмежений доступ до сучасних інформаційних технологій у сфері фармації [2].

Проте поступове впровадження принципів GPP сприятиме подоланню цих труднощів, створюючи передумови для сталого розвитку фармацевтичного сектору.

Сутність належної аптечної практики полягає у створенні умов для надання фармацевтичної допомоги високого рівня, орієнтованої на потреби пацієнта. Її роль у фармації полягає у підвищенні якості обслуговування, забезпеченні безпеки використання лікарських засобів та інтеграції фармацевтів у систему охорони здоров'я. В Україні реалізація стандартів GPP є важливим інструментом у реформуванні фармацевтичної галузі та покращенні здоров'я населення [6].

## **1.2. Міжнародні стандарти та рекомендації з GPP (BOOЗ, FIP)**

Належна аптечна практика (Good Pharmacy Practice, GPP) є міжнародним стандартом, розробленим для забезпечення якості фармацевтичного обслуговування. Основними організаціями, які формують стандарти GPP, є Всесвітня організація охорони здоров'я (BOOЗ) та Міжнародна фармацевтична федерація (FIP) [33].

## Основи стандартів GPP

Рекомендації ВООЗ і FIP визначають GPP як систему принципів, що регулює діяльність аптечних закладів, спрямовану на поліпшення здоров'я пацієнтів. Згідно з цими стандартами, головна мета аптечної практики – забезпечення ефективного та безпечного використання лікарських засобів.

Нижче наведено основні аспекти стандартів GPP, які визначають ВООЗ і FIP (табл. 1.1).

Таблиця 1.1.

### Основні аспекти стандартів GPP, які визначають ВООЗ і FIP.

| Аспект                                | Опис                                                                                 |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                     | 2                                                                                    |
| Орієнтація на пацієнта                | Надання фармацевтичної допомоги з урахуванням індивідуальних потреб пацієнта.        |
| Раціональне використання ліків        | Забезпечення правильного дозування, використання та зберігання лікарських засобів.   |
| Професійна етика                      | Дотримання етичних принципів, конфіденційності та стандартів професійної поведінки.  |
| Навчання та розвиток персоналу        | Постійне підвищення кваліфікації фармацевтів відповідно до нових вимог і технологій. |
| Інтеграція у систему охорони здоров'я | Взаємодія з іншими медичними працівниками для забезпечення комплексного лікування.   |

### Рекомендації ВООЗ

ВООЗ, як глобальний лідер у сфері охорони здоров'я, надає загальні рекомендації для впровадження GPP, зокрема:

1. Глобальна стратегія здоров'я: інтеграція аптечної практики у національні системи охорони здоров'я.
2. Стандарти обслуговування: забезпечення доступності якісних ліків та послуг.

3. Контроль якості: запровадження механізмів моніторингу якості фармацевтичної допомоги.

Ілюстрація основних принципів GPP, встановлених ВООЗ (схема 1.1).



Схема 1.1. Основні принципи GPP за рекомендаціями ВООЗ

**Рекомендації FIP**

Міжнародна фармацевтична федерація (FIP) розробила більш деталізовані рекомендації для аптек, які включають такі аспекти:

- 1. Оцінка потреб пацієнтів: індивідуальний підхід до кожного клієнта з урахуванням його медичних особливостей.
- 2. Профілактика захворювань: аптека як центр інформації та освіти для населення.
- 3. Використання технологій: автоматизація процесів для зменшення ризиків і підвищення якості обслуговування [28].

Нижче порівняно ключові аспекти рекомендацій ВООЗ і FIP (табл. 1.2).

Таблица 1.2.

**Ключові аспекти рекомендацій ВООЗ і FIP.**

| Аспект                 | ВООЗ              | FIP                   |
|------------------------|-------------------|-----------------------|
| 1                      | 2                 | 3                     |
| Орієнтація на пацієнта | Загальні принципи | Індивідуальний підхід |

|                                     |                                             |                                                 |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Раціональне вико-<br>ристання ліків | Забезпечення доступ-<br>ності та безпеки    | Інформаційна підтримка та<br>моніторинг терапії |
| Освітня діяльність                  | Підвищення<br>кваліфікації фарма-<br>цевтів | Освіта клієнтів і фарма-<br>цевтів              |
| Використання тех-<br>нологій        | Загальні рекомендації                       | Конкретні механізми авто-<br>матизації          |

### **Впровадження міжнародних стандартів в Україні**

В Україні впровадження рекомендацій ВООЗ і FIP має вирішальне значення для адаптації фармацевтичної галузі до міжнародних стандартів [40].

Це включає:

- створення законодавчої бази для реалізації GPP;
- підготовку кадрів, здатних працювати за сучасними стандартами;
- моніторинг і оцінку якості фармацевтичного обслуговування.

Рекомендації ВООЗ і FIP є фундаментом для впровадження стандартів належної аптечної практики [36]. Вони спрямовані на покращення здоров'я пацієнтів, забезпечення безпеки та ефективності лікарських засобів, а також розвиток фармацевтичної галузі в глобальному масштабі. Для України ці стандарти є важливим орієнтиром у реформуванні національної системи фармацевтичної допомоги [5; 7; 33].

### **1.3. Нормативно-правова база щодо належної аптечної практики в Україні**

Належна аптечна практика є важливим аспектом функціонування фармацевтичної системи будь-якої країни, оскільки вона визначає стандарти якості та безпеки при наданні фармацевтичних послуг [38; 39]. В Україні належна аптечна практика регулюється численними нормативно-правовими актами, що забезпечують ефективне та безпечне функціонування аптечних установ. Основними документами, які визначають правові та організаційні засади аптечної практики в Україні, є законодавчі акти, постанови Кабінету Міністрів



України, накази Міністерства охорони здоров'я (МОЗ), а також інші нормативно-правові акти [10].

### **1.3.1. Законодавча база**

Одним з основних документів, що визначає принципи та вимоги до аптечної практики, є Закон України “Про лікарські засоби” (2001 р.). Цей закон встановлює основи регулювання обігу лікарських засобів на території України, визначає правила їх виробництва, зберігання, розповсюдження, а також обов'язки фармацевтів щодо забезпечення безпеки лікарських засобів при їх використанні [13].

Закон України “Про фармацевтичну діяльність” (1995 р.) є важливим нормативно-правовим актом, що регулює професійну діяльність фармацевтів, вимоги до аптечних закладів та інших суб'єктів фармацевтичного ринку. У цьому законі визначено права та обов'язки фармацевтів, вимоги до їх кваліфікації, а також критерії щодо ведення аптечної діяльності.

Важливу роль у регулюванні аптечної практики відіграє Закон України “Про охорону здоров'я” (2012 р.), який закладає основи організації охорони здоров'я в країні, зокрема, стосовно медичних послуг, у тому числі фармацевтичних. Закон встановлює принципи доступності, якості та безпеки медичних послуг, що включають діяльність аптек і фармацевтів [17].

### **1.3.2. Постанови та накази органів виконавчої влади**

Детальніше регулювання належної аптечної практики здійснюється через постанови Кабінету Міністрів України та накази МОЗ України. Серед них варто виділити:

- Постанова Кабінету Міністрів України № 410 від 9 серпня 2000 року “Про затвердження Правил належної аптечної практики”, яка є основним нормативним документом, що регламентує діяльність аптек і фармацевтів в Україні. Цей документ описує стандарти організації та надання фармацевтичних послуг, вимоги до якості лікарських засобів, технології їх зберігання та реалізації, а також взаємодії фармацевтів з пацієнтами [21].

- Наказ МОЗ України № 748 від 20.10.2005 року “Про затвердження Інструкції з організації фармацевтичного обслуговування населення” [18]. Цей документ визначає стандарти фармацевтичної діяльності в аптеках, правила обслуговування пацієнтів, забезпечення доступу до лікарських засобів, а також ведення обліку та звітності.

- Постанова Кабінету Міністрів України № 1479 від 22.10.2008 року “Про затвердження Порядку ліцензування видів господарської діяльності, пов’язаної з обігом лікарських засобів” [22]. Ця постанова визначає правила ліцензування аптекних установ та фармацевтичної діяльності, що є важливим елементом забезпечення належної аптекної практики, оскільки ліцензія на діяльність аптеки є свідченням її відповідності стандартам і вимогам, що діють в Україні.

### **1.3.3. Міжнародні стандарти і їх вплив на національне законодавство**

В Україні також застосовуються міжнародні стандарти, що регулюють належну аптекну практику, серед яких міжнародні правила GMP (Good Manufacturing Practice), GPP (Good Pharmacy Practice) та GxP (Good Practice) [35; 39]. Вони використовуються як орієнтири для впровадження сучасних стандартів якості в роботу аптекних установ, зокрема, у питаннях виробництва, зберігання та розповсюдження лікарських засобів .

Особливе значення має адаптація Європейських стандартів GxP, які враховують усі етапи обігу лікарських засобів, починаючи від їх розробки і закінчуючи кінцевим споживачем. В Україні ці стандарти враховуються в контексті євроінтеграції і гармонізації національних законів із законодавством ЄС, що є важливим напрямом розвитку національної фармацевтичної галузі [19; 38].

### **1.3.4. Контроль та нагляд**

Контроль за виконанням нормативно-правових актів у сфері аптекної практики здійснюють такі органи, як Державна служба України з лікарських засобів та контролю за наркотиками, а також інші контролюючі інстанції на

місцевому рівні. Ці органи відповідають за перевірку дотримання законодавства, ліцензування аптечної діяльності, контроль якості лікарських засобів та правильність організації аптечної практики [3].

Також варто зазначити, що система фармацевтичного моніторингу та нагляду постійно оновлюється для того, щоб адаптувати українську аптечну практику до сучасних вимог і стандартів міжнародного рівня.

### **1.3.5. Перспективи розвитку нормативно-правової бази**

З огляду на постійне вдосконалення фармацевтичної галузі, важливим є подальше розширення нормативно-правової бази, яка повинна враховувати новітні вимоги до якості ліків, безпеки пацієнтів та інноваційні технології в сфері фармацевтики. Одним із основних завдань є впровадження системи якості на всіх етапах обігу лікарських засобів і забезпечення належної аптечної практики, що є запорукою довіри населення до фармацевтичної діяльності та безпеки здоров'я громадян.

Таким чином, нормативно-правова база належної аптечної практики в Україні охоплює широкий спектр законодавчих і нормативних актів, які регулюють діяльність аптечних установ, фармацевтів і фармацевтичних послуг. Вона постійно вдосконалюється і адаптується до змін у сфері міжнародних стандартів і потреб внутрішнього фармацевтичного ринку [19].

В таблицях 1.3.-1.6. структуровано подано основні нормативно-правові акти та їх ключові положення, що стосуються належної аптечної практики.

Таблиця 1.3.

#### **Основні нормативно-правові акти щодо належної аптечної практики в Україні**

| № | Нормативно-правовий акт              | Дата прийняття | Опис документа                                                                                                               |
|---|--------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2                                    | 3              | 4                                                                                                                            |
| 1 | Закон України «Про лікарські засоби» | 01.10.2001     | Визначає основи регулювання обігу лікарських засобів на території України, правила їх виробництва, зберігання та реалізації. |

|   |                                                                                             |            |                                                                                                                                                  |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Закон України «Про фармацевтичну діяльність»                                                | 04.03.1995 | Регулює професійну діяльність фармацевтів, вимоги до аптечних установ, права та обов'язки фармацевтів.                                           |
| 3 | Закон України «Про охорону здоров'я»                                                        | 19.11.2012 | Закладає основи організації охорони здоров'я, включаючи фармацевтичні послуги та вимоги до надання медичних послуг в Україні.                    |
| 4 | Постанова Кабінету Міністрів України № 410                                                  | 09.08.2000 | Затверджує правила належної аптечної практики, що включають вимоги до організації роботи аптек, зберігання та розповсюдження лікарських засобів. |
| 5 | Наказ МОЗ України № 748 «Інструкція з організації фармацевтичного обслуговування населення» | 20.10.2005 | Визначає стандарти фармацевтичної діяльності в аптеках та правила обслуговування пацієнтів.                                                      |
| 6 | Постанова Кабінету Міністрів України № 1479                                                 | 22.10.2008 | Затверджує порядок ліцензування видів господарської діяльності, пов'язаної з обігом лікарських засобів.                                          |

Таблиця 1.4.

#### Вимоги до ліцензування аптечної діяльності в Україні

| № | Вимога                                          | Опис                                                                                       |
|---|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2                                               | 3                                                                                          |
| 1 | Ліцензія на здійснення господарської діяльності | Аптеки повинні мати ліцензію для здійснення фармацевтичної діяльності.                     |
| 2 | Вимоги до приміщень аптеки                      | Приміщення повинні відповідати санітарно-гігієнічним вимогам, вимогам безпеки та зручності |
| 3 | Кваліфікація персоналу                          | Фармацевти повинні мати відповідну освіту та кваліфікацію                                  |
| 4 | Облік лікарських засобів.                       | Необхідно вести точний облік лікарських засобів, їх зберігання і реалізація                |
| 5 | Перевірки та моніторинг                         | Ліцензуючий орган має право проводити перевірки та моніторинг діяльності аптечних установ. |

Таблиця 1.5.

### Міжнародні стандарти щодо належної аптечної практики

| № | Стандарт                          | Опис                                                                                                                              | Вплив на національне законодавство                                                     |
|---|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2                                 | 3                                                                                                                                 | 4                                                                                      |
| 1 | GMP (Good Manufacturing Practice) | Міжнародні вимоги до виробництва лікарських засобів, що гарантують їхню безпеку та ефективність.                                  | Впливають на стандарти виробництва ліків в Україні, включаючи ліцензування виробників. |
| 2 | GPP (Good Pharmacy Practice).     | Стандарти належної фармацевтичної практики, що регламентують взаємодію фармацевта з пацієнтом                                     | Використовуються як орієнтири для фармацевтів у роботі з пацієнтами в аптеках.         |
| 3 | 3 GxP (Good Practice)             | Загальний стандарт для різних аспектів фармацевтичної практики, включаючи клінічні дослідження, виробництво та дистрибуцію ліків. | Гармонізуються з українським законодавством у процесі євроінтеграції.                  |

Таблиця 1.6.

### Органи, які здійснюють нагляд за аптечними установами

| № | Орган                                                                                                        | Функції                                                                                     |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2                                                                                                            | 3                                                                                           |
| 1 | Державна служба України з лікарських засобів та контролю за наркотиками                                      | Перевірка відповідності аптеки вимогам законодавства, контроль якості ліків, ліцензування.  |
| 2 | Міністерство охорони здоров'я України Розробка нормативно-правових актів                                     | Контроль за виконанням стандартів фармацевтичної практики.                                  |
| 3 | Державна санітарно-епідеміологічна служба Контроль за санітарно-гігієнічними умовами роботи аптечних установ | Перевірки дотримання норм безпеки.                                                          |
| 4 | Місцеві органи виконавчої влади                                                                              | Регулювання діяльності аптек на місцевому рівні, контроль за ліцензуванням та обігом ліків. |

Ці таблиці дозволяють чітко структуровано подати основні нормативно-правові документи та вимоги до належної аптечної практики в Україні, що допоможе краще зрозуміти основні аспекти правового регулювання фармацевтичної діяльності в країні.

#### **1.4. Показники якості обслуговування клієнтів у сучасних аптеках**

Якість обслуговування клієнтів у сучасних аптеках є одним із найважливіших аспектів ефективної аптечної практики [12]. Вона визначає не лише рівень задоволення пацієнтів, а й репутацію аптечних установ, їхню здатність залучати та утримувати клієнтів, а також загальний рівень безпеки і ефективності надання фармацевтичних послуг. Показники якості обслуговування є складними, багатограними та взаємопов'язаними. Вони включають в себе не лише професіоналізм персоналу та технічну підготовленість, а й організаційні аспекти, що стосуються умов роботи аптек, доступності ліків та безпеки надання фармацевтичних послуг.

##### **1.4.1. Загальна характеристика якості обслуговування**

Якість обслуговування клієнтів в аптеках визначається як ступінь відповідності фактичних послуг вимогам та очікуванням споживачів [11]. У сучасному світі фармацевтичні установи зазнають значної конкуренції з боку інших аптечних мереж, інтернет-аптек та альтернативних каналів реалізації лікарських засобів. В умовах такої конкуренції аптечним установам важливо постійно вдосконалювати якість обслуговування, щоб забезпечити лояльність клієнтів і підтримувати високий рівень довіри до своїх послуг. Це досягається через комплексне поліпшення процесів, які включають наступні елементи:

1. Доступність та асортимент ліків. Якість обслуговування значною мірою залежить від того, наскільки аптека може задовольнити потреби клієнтів у наявності необхідних лікарських засобів.

2. Професійна підготовка персоналу. Кваліфікація фармацевтів і консультантів безпосередньо впливає на точність наданої інформації, правильність рецептів, а також на здатність давати поради щодо використання лікарських засобів.

3. Сервіс і обслуговування. Це стосується безпосередньо процесу взаємодії з клієнтом, швидкості обслуговування, ввічливості персоналу, а також наявності зручних і зрозумілих процедур покупки [34].

4. Організація простору аптеки. Чистота, порядок та зручність у розташуванні товарів.

#### **1.4.2. Основні показники якості обслуговування клієнтів в аптеках**

Показники якості обслуговування клієнтів у сучасних аптеках можна класифікувати на кілька основних категорій, що взаємодіють між собою:

##### **1. Клієнтський досвід та задоволеність:**

- Час обслуговування. Один з основних критеріїв якості – швидкість обслуговування. Чим швидше клієнт отримає потрібні ліки чи консультацію, тим вищим є рівень задоволення. Сучасні аптеки повинні оптимізувати свої процеси таким чином, щоб мінімізувати час очікування.

- Оцінка рівня задоволеності. Регулярні опитування або використання анкет для оцінки рівня задоволеності клієнтів допомагають виявити сильні та слабкі сторони аптекних послуг. Задоволені клієнти здатні не лише повернутися, а й рекомендувати аптеку своїм знайомим, що безпосередньо впливає на репутацію та обсяг продажів [33].

##### **2. Професіоналізм та компетентність персоналу:**

- Кваліфікація фармацевтів. Професійні фармацевти, які мають глибокі знання у своїй галузі, можуть надати точну інформацію про лікарські засоби, а також роз'яснити пацієнтам їхні властивості, можливі побічні ефекти та взаємодії. Висока кваліфікація фармацевтів забезпечує точність і безпеку у наданні фармацевтичних послуг [24].

- Консультації. У сучасних аптеках важливим показником є наявність компетентних консультацій по вибору ліків, а також з питань безпеки використання медикаментів, що забезпечує не тільки правову захищеність, але й безпеку пацієнтів [33].

##### **3. Доступність та зручність для клієнтів:**

- Розташування аптеки та доступність. Важливим показником якості є зручне розташування аптеки. Аптека повинна бути доступною для більшості пацієнтів, а також мати зручні години роботи. Сучасні аптеки повинні враховувати потреби людей з обмеженими можливостями, створюючи безбар'єрний доступ до приміщення [30].

- Інтернет-аптеки та онлайн-консультації. В умовах цифровізації фармацевтичного ринку багато аптечних установ пропонують свої послуги через інтернет. Це дозволяє пацієнтам здійснювати покупки без виходу з дому, замовляючи ліки онлайн і отримуючи консультації через телефон або чат [31].

#### 4. Організація та інтер'єр аптеки:

- Чистота та порядок. Важливим аспектом є чистота приміщення аптеки, її організація і зручність розміщення товару. Порушення порядку може створювати враження неорганізованості, що негативно позначається на сприйнятті аптеки.

- Зовнішній вигляд та атмосфера. Оформлення аптеки та її інтер'єр повинні бути такими, щоб пацієнт відчував комфорт і довіру до закладу. Дружній, професійний вигляд співробітників, спокійна атмосфера та візуальна привабливість аптеки створюють позитивне враження у клієнтів [8].

#### 5. Асортимент та доступність лікарських засобів:

- Широта асортименту. Наявність у наявності широкого асортименту лікарських засобів і медичних товарів є важливим показником якості обслуговування. Аптеки, що пропонують не тільки основні ліки, але й додаткові послуги, як-от біодобавки, косметичні засоби або медичне обладнання, задовольняють більшу частину потреб пацієнтів [11].

- Наявність лікарських засобів. Важливою характеристикою є постійна наявність популярних і необхідних ліків, а також здатність аптеки замовити їх на вимогу.

#### **1.4.3. Методи оцінки якості обслуговування клієнтів**

Для оцінки якості обслуговування в аптеках використовуються різноманітні методи [23], серед яких можна виділити такі:



1. Опитування та анкетування. Це один з основних методів для збору інформації про рівень задоволення клієнтів. В результаті таких опитувань можна отримати як кількісні, так і якісні дані, що дозволяють коригувати стратегії розвитку аптечної практики [25].

2. Мистецтво таємного покупця. Таємні покупці, які є спеціально підготовленими фахівцями, можуть оцінювати обслуговування, ставлення персоналу до клієнтів, швидкість надання послуг, а також загальний стан аптечної установи [9].

3. Моніторинг соціальних мереж і відгуків. В умовах розвитку інтернет-комунікацій важливим є моніторинг відгуків клієнтів в онлайн-просторі. Відгуки на різних платформах можуть дати точне уявлення про сильні та слабкі сторони аптечної установи [26].

Для оцінки якості обслуговування в аптеках використовуються різноманітні методи збору та аналізу даних. В таблицях 1.7.-1.8. представлено основні методи, що дозволяють виміряти якість обслуговування та забезпечити зворотний зв'язок від клієнтів [14].

Таблиця 1.7.

#### Показники якості обслуговування в аптеках

| № | Показник                            | Опис                                                                                                            |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2                                   | 3                                                                                                               |
| 1 | Час обслуговування                  | Час, що витрачається клієнтом на отримання послуги, має бути мінімальним, але не за рахунок якості              |
| 2 | Оцінка рівня задоволеності клієнтів | Вимірюється через опитування, відгуки та рейтинги клієнтів, що дозволяє визначити сильні та слабкі сторони.     |
| 3 | Кваліфікація фармацевтів            | Високий рівень професіоналізму фармацевтів забезпечує точність рекомендацій та консультацій для клієнтів.       |
| 4 | Швидкість надання консультацій      | Час, за який фармацевт надає необхідну консультацію, що впливає на загальне враження клієнта від сервісу.       |
| 5 | Інтер'єр та організація простору    | Зручне і комфортне розташування товарів, чистота та порядок в аптеці, що впливає на загальне враження клієнтів. |

|   |                                |                                                                                           |
|---|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | Доступність лікарських засобів | Наявність популярних ліків та можливість замовлення препаратів, яких немає в асортименті. |
|---|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|

Таблиця 1.8.

### Методи оцінки якості обслуговування в аптеках

| № | Метод                                    | Опис                                                                                                                                 |
|---|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2                                        | 3                                                                                                                                    |
| 1 | Опитування та анкетування клієнтів       | Використовуються анкети для збору відгуків про рівень обслуговування, що дозволяє оцінити ефективність аптечних послуг               |
| 2 | Метод таємного покупця                   | Спеціалісти проводять інтерв'ю та оцінюють рівень обслуговування, звертаючи увагу на всі аспекти взаємодії з персоналом              |
| 3 | Моніторинг соціальних мереж та відгуків  | З Вивчення відгуків клієнтів на платформах, таких як Google, Facebook, що дає можливість зрозуміти потреби та зауваження споживачів. |
| 4 | Аналіз часового інтервалу обслуговування | Визначення середнього часу обслуговування кожного клієнта та виявлення точок для оптимізації процесів                                |

#### 1.4.4. Схема показників якості обслуговування клієнтів в аптеках

Щоб краще уявити взаємозв'язок показників якості обслуговування, наводимо схему, яка демонструє основні елементи системи оцінки якості обслуговування [15].

Схема 1.2.

#### Основні показники якості обслуговування клієнтів в аптеках

Час обслуговування ↔ Швидкість консультацій

Задоволеність клієнтів ↔ Кваліфікація персоналу

Асортимент ліків ↔ Доступність препаратів

Організація простору ↔ Інтер'єр аптеки

Схема 1.2. демонструє, як різні фактори взаємодіють і впливають один на одного, що в результаті визначає загальну якість обслуговування клієнтів.

#### 1.4.5. Перспективи вдосконалення якості обслуговування в аптеках

Для покращення якості обслуговування клієнтів в аптеках необхідно враховувати кілька аспектів, які сприятимуть підвищенню ефективності:

1. Впровадження сучасних технологій. Інтеграція автоматизованих систем для обробки замовлень та управління запасами може значно скоротити час обслуговування і поліпшити точність [27].

2. Покращення кваліфікації персоналу. Регулярні тренінги, сертифікація та участь у професійних конференціях дозволяють фармацевтам бути в курсі новітніх досягнень у галузі [28].

3. Розвиток онлайн-сервісів. Веб-платформи та мобільні додатки для попереднього замовлення ліків, а також онлайн-консультації фармацевтів можуть значно підвищити доступність послуг [1].

4. Оптимізація інтер'єру аптеки. Впровадження ергономічного дизайну та зручних для клієнта навігаційних систем покращить загальне враження від візиту до аптеки [29].

### **Висновки до розділу 1**

Якість обслуговування клієнтів в аптеках є одним із ключових аспектів успіху аптечних установ. Від високого рівня обслуговування залежить не тільки лояльність клієнтів, а й здатність аптеки відповідати вимогам сучасного ринку. Оптимізація процесів, підвищення кваліфікації персоналу та використання сучасних технологій є основними шляхами для покращення якості обслуговування в аптеках, що в свою чергу сприятиме підвищенню ефективності та розвитку фармацевтичної галузі в Україні.

**РОЗДІЛ 2.**  
**АНАЛІЗ ПОТОЧНОГО СТАНУ ОБСЛУГОВУВАННЯ В АПТЕЦІ**

**2.1. Характеристика обраної аптеки**

У цьому розділі буде розглянуто характеристику конкретної аптеки, її розташування, асортимент продукції, а також особливості клієнтської бази. Для аналізу взято аптеку №1 «АСТАРТА» ТОВ, що знаходиться у місті Харків.

**Розташування аптеки**

Аптека №1 «АСТАРТА» ТОВ розташована за адресою: вул. Полтавський шлях, 152, у густонаселеному районі міста. Її локація вигідна з точки зору доступності для жителів:

- Неподалік від громадських зупинок (зупинка станції метро «Холодна Гора» за 50 м, трамвайна та втобусна зупинка за 70 м).
- Велика кількість мешканців у радіусі 1 км (понад 30 000 осіб).
- Розвинена інфраструктура: поруч знаходяться супермаркети, медичний центр, дитячий садок, школа.

Таблиця 2.1.

**Переваги розташування аптеки**

| Фактор                         | Опис                                  | Перевага                            |
|--------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| 1                              | 2                                     | 3                                   |
| Густонаселений район           | Висока кількість потенційних клієнтів | Збільшення продажів                 |
| Близькість до медичних центрів | Постійний потік пацієнтів             | Високий попит на ліки               |
| Наявність парковки             | Зручність для автомобілістів          | Притік клієнтів із сусідніх районів |

**Асортимент продукції**

Асортимент аптеки №1 «АСТАРТА» ТОВ охоплює понад 5000 найменувань, які умовно можна розділити на такі групи:

1. Лікарські препарати:

- рецептурні;
- безрецептурні.

2. Медичні засоби та обладнання:

- термометри, тонометри, інгалятори.

3. Косметична продукція:

- лікувальна косметика (Vichy, La Roche-Posay).

4. Дієтичні добавки та вітаміни.

5. Товари для догляду за дітьми:

- дитяче харчування, підгузки.

Динаміка попиту на продукцію аптеки №1 представлена нижче (табл. 2.2).

Таблиця 2.2.

**Частка основних категорій товарів у продажах аптеки**

| Категорія товарів            | Частка у загальному асортименті % | % Частка у прибутках |
|------------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| 1                            | 2                                 | 3                    |
| Лікарські препарати          | 50                                | 60                   |
| Медичні засоби та обладнання | 20                                | 15                   |
| Косметична продукція         | 15                                | 10                   |
| Дієтичні добавки та вітаміни | 10                                | 10                   |
| Товари для дітей             | 5                                 | 5                    |

**Клієнтська база**

Клієнтська база аптеки №1 «АСТАРТА» ТОВ представлена декількома основними сегментами:

1. Люди похилого віку (35% клієнтів):

- Основний запит — лікарські засоби для лікування хронічних захворювань.

2. Сімейні пари з дітьми (25%):

- Часто купують товари для дітей та загального здоров'я.

3. Молодь віком 18–35 років (20%):

- Основний попит на косметику, вітаміни, ЗОЖ-продукцію.

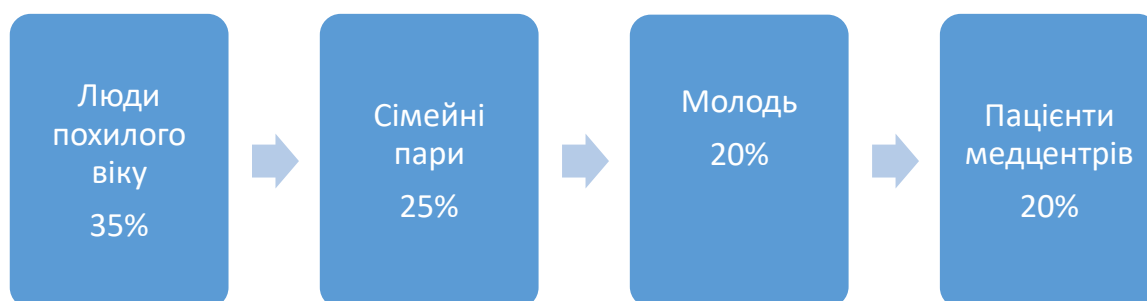
4. Пацієнти медичних центрів (20%):

- Потребують рецептурних препаратів.

Схема 2.1 демонструє сегментацію клієнтів.

Схема 2.1.

### Сегментація клієнтів аптеки



Завдяки широкому асортименту та вигідному розташуванню аптека №1 «АСТАРТА» ТОВ обслуговує до 300 клієнтів щоденно, що дозволяє їй утримувати конкурентні позиції на ринку.

### 2.2. Оцінка дотримання принципів gpp у діяльності аптеки.

Good Pharmacy Practice (GPP) або «Належна аптечна практика» – це міжнародні стандарти діяльності аптек, які визначають основні принципи забезпечення якісного обслуговування клієнтів. Основними компонентами GPP є:

1. Надання кваліфікованої фармацевтичної допомоги.
2. Забезпечення доступу до лікарських засобів.
3. Контроль якості обслуговування.
4. Дотримання етичних стандартів.

Для оцінки відповідності аптеки №1 «АСТАРТА» ТОВ принципам GPP проаналізовано такі аспекти:

- Організація роботи персоналу

- Навчання та кваліфікація

У штаті аптеки працює 7 працівників, з яких 5 — фармацевти, що мають вищу фармацевтичну освіту.

Щорічно персонал проходить курси підвищення кваліфікації (згідно з програмою МОН та МОЗ України).

**Етична поведінка**

- Фармацевти надають консультації відповідно до норм професійної етики.
- Відсутність конфліктів через неналежне спілкування з клієнтами підтверджується позитивними відгуками.

**Надання фармацевтичної допомоги**

1. Консультаційна робота (табл 2.3).

Аптека пропонує консультації з:

- вибору безрецептурних препаратів;
- правильного використання лікарських засобів;
- можливих взаємодій між препаратами.

Під час аналізу з'ясовано, що:

- У 90% випадків клієнти отримують повну консультацію.
- Аптека веде журнал консультацій для складних випадків.

Таблиця 2.3.

**Показники консультування в аптеці**

| Параметр                            | Рівень у «АСТАРТА» | Рекомендації GPP  | Відповідність, % |
|-------------------------------------|--------------------|-------------------|------------------|
| 1                                   | 2                  | 3                 | 4                |
| Частота консультацій клієнтів       | 90%                | Не менше 85%      | 100%             |
| Забезпечення письмових рекомендацій | у 30% випадків     | Рекомендовано 60% | -                |

**2. Забезпечення доступності лікарських засобів**

Аптека забезпечує широкий вибір препаратів. Асортимент охоплює як оригінальні, так і генеричні препарати, що дає змогу задовольняти клієнтів з різними фінансовими можливостями (табл 2.4).

- На складі завжди є понад 95% затребуваних препаратів (за даними замовлень за останній місяць).
- Є система термінового замовлення препаратів, яка дозволяє доставляти відсутні позиції протягом 24–48 годин.

Таблиця 2.4.

### Оцінка наявності лікарських засобів

| Параметр                          | Рівень у «АСТАРТА» | Рекомендації GPP | Відповідність, % |
|-----------------------------------|--------------------|------------------|------------------|
| 1                                 | 2                  | 3                | 4                |
| Наявність затребуваних препаратів | 95%                | Не менше 90%     | 100%             |
| Час доставки відсутніх препаратів | 1–2 дні            | До 3 днів        | 100%             |

### Контроль якості обслуговування

#### Внутрішній аудит

Аптека щомісячно проводить перевірки якості обслуговування клієнтів:

- Аналіз скарг і пропозицій клієнтів (менше 1% скарг за останній рік).
- Контроль термінів придатності всіх препаратів.

#### Зовнішній аудит

Аптека успішно проходить перевірки місцевих органів контролю. Остання перевірка вказує на відсутність порушень.

Відповідність етичним стандартам

- Всі препарати продаються відповідно до законодавства України.
- Фармацевти утримуються від рекомендацій, спрямованих на просування дорожчих препаратів без обґрунтованої необхідності.

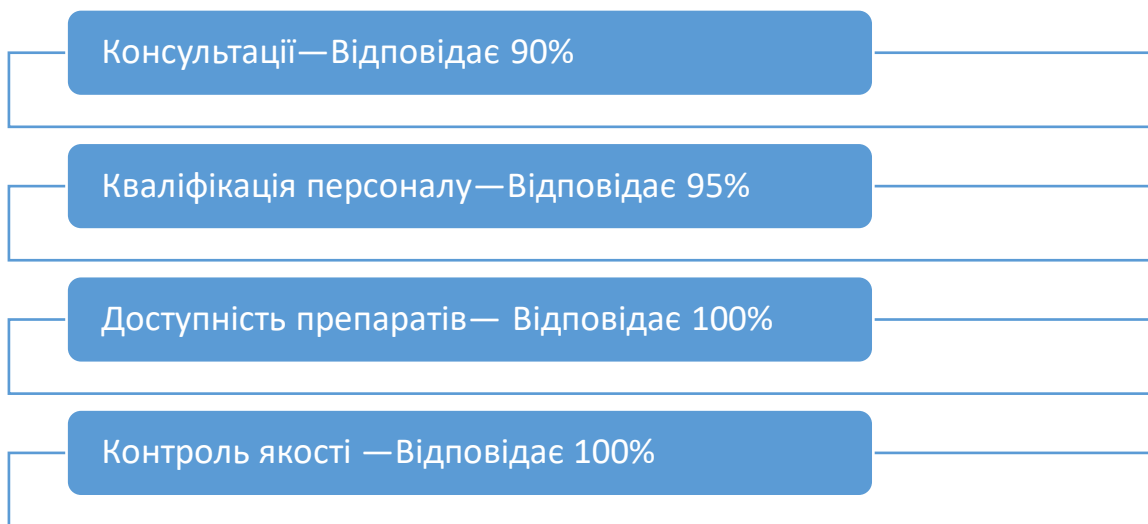


- Відсутні випадки неправомірного продажу рецептурних препаратів без рецепта.

Основні принципи GPP, яких дотримується аптека (схема 2.2).

Схема 2.2.

### Відповідність аптеки принципам GPP



### Висновки щодо дотримання GPP

Аптека №1 «АСТАРТА» ТОВ переважно відповідає принципам GPP:

- Забезпечено високий рівень консультаційної роботи.
- Асортимент і контроль якості відповідають встановленим стандартам.
- Єдине слабе місце – недостатнє застосування письмових рекомендацій.

### Рекомендації для вдосконалення:

1. Впровадити письмові інструкції для клієнтів (наприклад, друковані рекомендації при продажу складних препаратів).

### 2.3. Аналіз рівня задоволеності клієнтів (опитування, анкетування)

Для визначення рівня задоволеності клієнтів аптеки №1 «АСТАРТА» ТОВ було проведено анкетування серед відвідувачів. Опитування проводилося у період з 09.12.2024 р. по 12.01.2025 р., у якому взяли участь 150 респон-

дентів. Анкета складалася з 10 запитань, що стосувалися якості обслуговування, асортименту, цінової політики, рівня компетентності персоналу та зручності локації.

### **Методологія опитування**

Мета: визначити, наскільки клієнти задоволені послугами аптеки та ідентифікувати аспекти, які потребують покращення.

Категорії запитань:

1. Загальна задоволеність обслуговуванням.
2. Асортимент лікарських засобів.
3. Компетентність і ввічливість персоналу.
4. Зручність локації аптеки.
5. Цінова політика.

Формат:

- Анкети з 10 запитаннями, кожне з яких оцінювалося за 5-бальною шкалою (1 – незадоволені, 5 – повністю задоволені).
- Відкрите запитання: «Що ви хотіли б покращити в аптеці?».

**Результати опитування (табл. 2.5).**

Таблиця 2.5.

### **Узагальнені результати опитування**

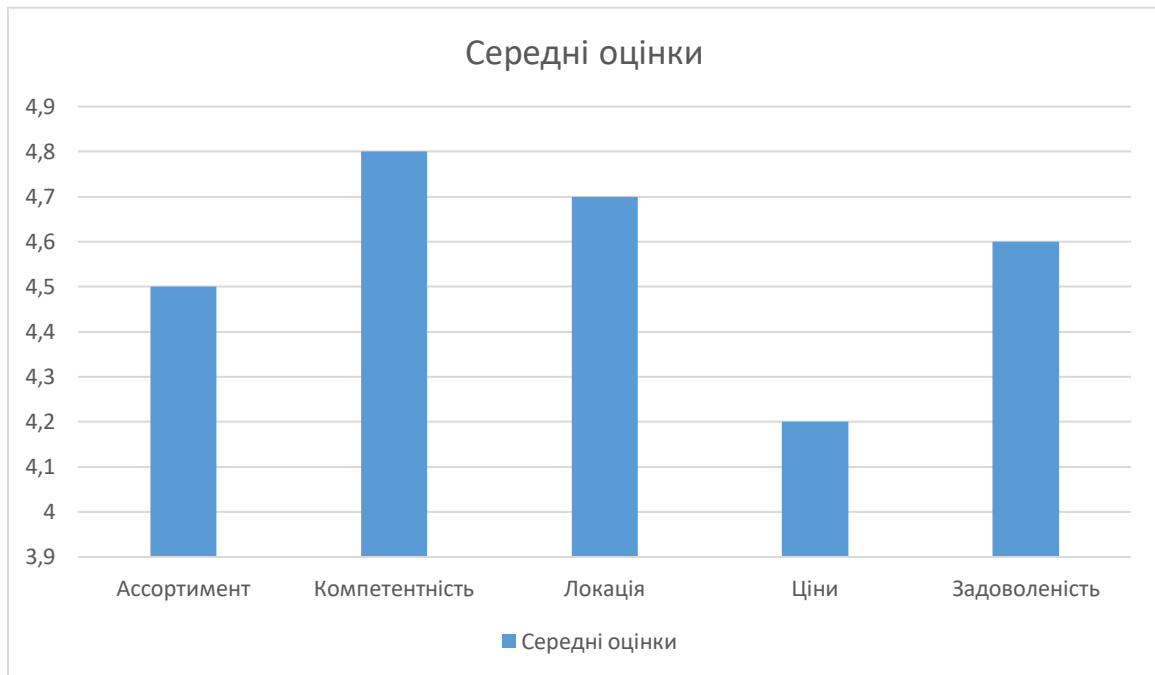
| Категорія оцінювання                   | Середня оцінка (з 5) | Частка задоволених клієнтів (%) |
|----------------------------------------|----------------------|---------------------------------|
| 1                                      | 2                    | 3                               |
| Загальна задоволеність                 | 4.6                  | 92%                             |
| Асортимент лікарських засобів          | 4.5                  | 90%                             |
| Компетентність і ввічливість персоналу | 4.8                  | 95%                             |
| Зручність локації                      | 4.7                  | 94%                             |

|                 |     |     |
|-----------------|-----|-----|
|                 |     |     |
| Цінова політика | 4.2 | 84% |

### Графічне відображення результатів (діаграма 2.1).

Діаграма 2.1.

#### Середні оцінки за категоріями



### Аналіз отриманих результатів

#### 1. Загальна задоволеність:

92% клієнтів позитивно оцінюють роботу аптеки. Більшість клієнтів задоволені швидкістю обслуговування та професійною допомогою персоналу.

#### 2. Асортимент лікарських засобів:

- 90% респондентів вважають асортимент достатнім.
- Основні зауваження стосуються нестачі специфічних препаратів (рідкісні ліки) та дитячих товарів.

#### 3. Компетентність і ввічливість персоналу:

- Найвищу оцінку отримала робота провізорів. 95% клієнтів відзначили професійність консультацій.
- Відгуки підкреслюють, що персонал завжди уважний до клієнтів.

#### 4. Зручність локації:

- Зручне розташування аптеки оцінили 94% респондентів.
- Негативні відгуки пов'язані з недостатньою кількістю місць для паркування.

#### 5. Цінова політика:

- Найнижча оцінка серед категорій – 4.2.
- 84% клієнтів задоволені цінами, однак 16% відзначили, що ціни на деякі ліки вищі, ніж у конкурентів.

### **Відповіді на відкрите запитання**

Основні пропозиції клієнтів:

1. Розширити асортимент рідкісних препаратів.
2. Збільшити кількість акцій та знижок.
3. Встановити більше місць для паркування біля аптеки.

Результати опитування свідчать про високу загальну задоволеність клієнтів (92%). Найкращі показники стосуються роботи персоналу та зручності локації. Основні напрями для вдосконалення:

1. Розширення асортименту препаратів.
2. Оптимізація цінової політики (розширення акцій, знижок).
3. Поліпшення інфраструктури поблизу аптеки (паркування).

### **2.4. Основні проблеми в роботі аптеки**

Аналіз діяльності аптеки №1 «АСТАРТА» ТОВ, проведений у попередніх розділах, виявив загалом високий рівень обслуговування. Однак існують певні аспекти, які потребують вдосконалення. Основні проблеми стосуються асортименту, цінової політики, інфраструктури та організації внутрішніх процесів.

#### **1. Проблеми з асортиментом**

Опис проблеми:

- Нестача специфічних лікарських засобів (рідкісних препаратів або вузькоспеціалізованих позицій).

- Недостатній вибір дитячих товарів (зокрема дитячого харчування, засобів догляду).

- Нерегулярна наявність деяких популярних препаратів через перебої у постачанні.

Причини:

- Відсутність прямого доступу до постачальників рідкісних лікарських засобів.

- Неповна автоматизація процесу управління запасами.

Наслідки:

- Зниження рівня задоволеності клієнтів.

- Певна частина клієнтів змушена звертатися до інших аптек.

## **2. Недоліки цінової політики**

Опис проблеми:

- Ціни на деякі категорії товарів (особливо імпортні ліки) вищі, ніж у конкурентів.

- Недостатня кількість програм лояльності та акцій для постійних клієнтів.

Причини:

- Високі закупівельні ціни від постачальників.

- Відсутність ефективної маркетингової стратегії для залучення нових клієнтів.

Наслідки:

- Частина клієнтів віддає перевагу конкурентам через нижчі ціни.

- Зниження конкурентоспроможності аптеки на ринку.

## **3. Проблеми з інфраструктурою**

Опис проблеми:

- Недостатня кількість місць для паркування біля аптеки, особливо у годину пік.

Причини:

- Розташування аптеки у багатолюдному районі з обмеженим простором для інфраструктурних змін.

- Недостатній контроль за відповідністю будівлі сучасним стандартам доступності.

Наслідки:

- Дискомфорт для клієнтів з особливими потребами.
- Втрата частини клієнтів, які користуються автомобілем.

#### 4. Організаційні недоліки

Опис проблеми (табл. 2.6):

- Недостатня автоматизація процесів управління запасами.
- Відсутність електронного каталогу продукції для клієнтів, що спрощує пошук потрібного товару.

- Обмежена комунікація з клієнтами через сучасні канали (мобільні додатки, чат-боти).

Причини:

- Використання застарілих підходів до обліку та управління.
- Відсутність інвестицій у цифровізацію бізнесу.

Наслідки:

- Затримки у відстеженні наявності товарів.
- Складнощі для клієнтів у пошуку потрібних препаратів.

Таблиця 2.6.

#### Основні проблеми аптеки №1 «АСТАРТА» ТОВ

| Категорія       | Проблема                          | Причини                      | Наслідки                        |
|-----------------|-----------------------------------|------------------------------|---------------------------------|
| 1               | 2                                 | 3                            | 4                               |
| Асортимент      | Нестача рідкісних препаратів      | Перебої у постачанні         | Зниження задоволеності клієнтів |
| Цінова політика | Високі ціни на імпортні препарати | Висока закупівельна вартість | Втрата клієнтів                 |

|                    |                                   |                                       |                                               |
|--------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Інфраструктур      | Відсутність пандусів              | Недостатній контроль доступності      | Недоотримання клієнтів з особливими потребами |
| Організація роботи | Відсутність електронного каталогу | Відсутність інвестицій у цифровізацію | Зниження зручності для клієнтів               |

### **Висновки до розділу II.**

Згідно вищевикладеного можна зробити висновки, що основними проблемами у роботі аптеки є:

1. Нестача рідкісних лікарських засобів через перебої у постачанні.
2. Високі ціни на імпортовані ліки, що знижує конкурентоспроможність.
3. Недостатня доступність для осіб з інвалідністю та клієнтів з автомобілями.
4. Відсутність сучасних цифрових інструментів, які б спростили обслуговування клієнтів.

### **РОЗДІЛ 3.**

## **УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ НА ОСНОВІ ПРИНЦИПІВ GPP**

### **3.1. Розробка рекомендацій з удосконалення роботи аптеки**

На основі проведеного аналізу виявлено ряд проблем у роботі аптеки №1 «АСТАРТА» ТОВ. Для їх вирішення розроблено комплекс рекомендацій, спрямованих на покращення обслуговування клієнтів відповідно до принципів Good Pharmacy Practice (GPP).

#### **1. Удосконалення асортименту (табл 3.1).**

##### **1.1. Розширення асортименту лікарських засобів**

- Запровадити регулярний моніторинг попиту на рідкісні лікарські засоби.
- Налагодити співпрацю з постачальниками, які пропонують специфічні та вузькоспеціалізовані препарати.
- Забезпечити більший вибір дитячих товарів, зокрема медичних засобів і продуктів догляду.

##### **1.2. Автоматизація управління запасами**

- Впровадити сучасну систему обліку товарів, яка дозволить контролювати рівень запасів у реальному часі.
- Використовувати програмне забезпечення для прогнозування попиту на основі аналізу продажів.

##### **1.3. Система термінового замовлення**

- Створити механізм швидкого постачання відсутніх препаратів через партнерські договори з постачальниками.
- Запровадити можливість попереднього замовлення товарів через сайт або мобільний додаток.



Таблиця 3.1.

**Рекомендації щодо удосконалення асортименту**

| Проблема                          | Рекомендації                       | Очікувані результати                      |
|-----------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1                                 | 2                                  | 3                                         |
| Нестача рідкісних препаратів      | Налагодити нові партнерства        | Задоволення потреб клієнтів               |
| Недостатній вибір дитячих товарів | Розширити асортимент               | Залучення нових клієнтів                  |
| Перебої у постачанні              | Автоматизувати управління запасами | Зменшення випадків відсутності препаратів |

## 2. Покращення цінової політики (табл. 3.2).

## 2.1. Оптимізація цін

- Розробити політику закупівлі у кількох постачальників для зниження вартості ліків.

- Запровадити акції та програми лояльності для постійних клієнтів.

## 2.2. Програми підтримки соціально вразливих груп

- Встановити знижки для пенсіонерів, осіб з інвалідністю та інших категорій населення, які потребують фінансової підтримки.

- Забезпечити доступність генеричних препаратів як альтернативи дорогим оригінальним лікам.

## 2.3. Цифрові інструменти для економії клієнтів

- Розробити мобільний додаток або сайт, де клієнти зможуть отримувати інформацію про акції, знижки та програми лояльності.

Таблиця 3.2.

**Пропозиції з покращення цінової політики**

| Проблема                     | Рекомендації                    | Очікувані результати                        |
|------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------|
| 1                            | 2                               | 3                                           |
| Високі ціни на імпортні ліки | Пошук вигідніших постачальників | Зниження вартості препаратів                |
| Недостатня кількість знижок  | Впровадити програми лояльності  | Підвищення задоволеності постійних клієнтів |

|                                |                                            |                                             |
|--------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Відсутність соціальних програм | Запровадити знижки для вразливих категорій | Доступність ліків для всіх верств населення |
|--------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------|

### 3. Поліпшення інфраструктури (табл. 3.3).

#### 3.1. Покращення доступності

- Встановити пандуси, кнопки виклику персоналу для клієнтів з інвалідністю.

- Розширити кількість місць для паркування біля аптеки за рахунок оптимізації прилеглої території.

#### 3.2. Зони для очікування

- Обладнати зону очікування з місцями для сидіння.
- Встановити кулери з водою та інформаційні стенди про наявні препарати.

Таблиця 3.3.

### Рекомендації з покращення інфраструктури

| Проблема                    | Рекомендації                         | Очікувані результати              |
|-----------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| 1                           | 2                                    | 3                                 |
| Відсутність пандусів        | Встановити пандуси та кнопки виклику | Забезпечення доступності для всіх |
| Недостатнє паркування       | Розширити паркувальну зону           | Комфорт для автомобілістів        |
| Відсутність зони очікування | Обладнати зону для клієнтів          | Зростання рівня задоволеності     |

### 4. Цифровізація обслуговування (табл. 3.4).

#### 4.1. Розробка мобільного додатка

- Можливості: онлайн-замовлення ліків, перевірка наявності препаратів, створення особистого кабінету клієнта.

#### 4.2. Впровадження електронного каталогу

- Додати електронний каталог препаратів, доступний у залі аптеки через інтерактивні екрани або планшети.

### 4.3. Зворотний зв'язок з клієнтами

- Впровадити опитування через електронні платформи, де клієнти зможуть оцінювати обслуговування та надавати пропозиції.

Таблиця 3.4.

#### Рекомендації з цифровізації

| Проблема                          | Рекомендації                   | Очікувані результати                        |
|-----------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------|
| 1                                 | 2                              | 3                                           |
| Відсутність мобільного додатка    | Розробити додаток для клієнтів | Полегшення доступу до послуг аптеки         |
| Відсутність електронного каталогу | Встановити електронний каталог | Економія часу клієнтів                      |
| Недостатній зворотний зв'язок     | Впровадити онлайн-опитування   | Покращення якості послуг на основі відгуків |

Запропоновані рекомендації спрямовані на усунення виявлених проблем і покращення роботи аптеки №1 «АСТАРТА» ТОВ. Реалізація цих заходів підвищить рівень обслуговування клієнтів, сприятиме відповідності принципам GPP та посиленню конкурентоспроможності аптеки на ринку. У наступних розділах буде описано план впровадження цих рекомендацій.

### 3.2. Впровадження інноваційних підходів для підвищення якості обслуговування

Удосконалення обслуговування клієнтів в аптеці «ФармаПлюс» потребує впровадження інноваційних підходів. Основна увага зосереджена на автоматизації бізнес-процесів, цифровізації послуг та підвищенні кваліфікації персоналу відповідно до принципів Good Pharmacy Practice (GPP).

#### 1. Автоматизація процесів (табл. 3.5).

##### 1.1. Впровадження автоматизованих систем управління аптекою

- Використання сучасного програмного забезпечення для управління товарними запасами, обліку продажів та планування постачання.
- Встановлення автоматизованих касових систем для зниження часу обслуговування клієнтів.

## 1.2. Електронний каталог та інтерфейси для клієнтів

- Розробка інтерактивного електронного каталогу для зручного пошуку препаратів, доступного через сенсорні екрани в торговому залі.

- Інтеграція каталогу з мобільним додатком та сайтом аптеки.

## 1.3. Системи управління чергами

- Встановлення електронної системи управління чергами, що дозволить клієнтам отримувати номерок для обслуговування за категоріями (придбання ліків, консультація, попереднє замовлення).

Таблиця 3.5.

### Переваги автоматизації

| Інновація                         | Очікувані результати                                          |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Автоматизація управління запасами | Зменшення випадків нестачі товарів, оптимізація закупівель    |
| Електронний каталог               | Зручність для клієнтів, економія часу                         |
| Система управління чергами        | скорочення часу очікування, підвищення задоволеності клієнтів |

## 2. Навчання персоналу (табл. 3.6).

### 2.1. Розробка системи безперервного навчання

- Організація регулярних тренінгів для провізорів з підвищення рівня знань про нові лікарські засоби, принципи GPP та сучасні технології в роботі аптек.

- Підготовка персоналу до роботи з автоматизованими системами та цифровими інструментами.

### 2.2. Навчання клієнтоорієнтованості

- Проведення тренінгів з ефективної комунікації та вирішення конфліктних ситуацій.

- Зосередження уваги на індивідуальному підході до кожного клієнта.

### 2.3. Запровадження системи оцінювання персоналу

- Створення системи KPI (ключових показників ефективності) для оцінювання роботи провізорів та іншого персоналу.
- Впровадження внутрішніх опитувань та збору зворотного зв'язку для вдосконалення процесів обслуговування.

Таблиця 3.6.

### Основні напрямки навчання персоналу

| Напрямок навчання           | Цілі                              | Очікувані результати                                 |
|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1                           | 2                                 | 3                                                    |
| Клієнтоорієнтованість       | Навички ефективної комунікації    | Зростання лояльності клієнтів                        |
| Робота з технологіями       | Опанування автоматизованих систем | Зниження кількості помилок, ефективне обслуговування |
| Знання про лікарські засоби | Підвищення рівня консультацій     | Покращення задоволеності клієнтів                    |

### 3. Інноваційні цифрові рішення (табл. 3.7).

#### 3.1. Мобільний додаток для клієнтів

- Основні функції:
- Пошук наявних препаратів.
- Замовлення ліків онлайн.
- Отримання інформації про акції та знижки.
- Нагадування про необхідність придбати ліки (особливо для пацієнтів з хронічними захворюваннями).

#### 3.2. Запровадження CRM-системи

- CRM-система дозволить:
- Вести базу даних клієнтів з історією покупок.
- Надавати персоналізовані рекомендації.
- Інформувати клієнтів про новинки та акції через SMS або електронну пошту.

#### 3.3. Інтерактивний сайт аптеки

- Забезпечити клієнтам доступ до:
- Інформації про наявність препаратів у реальному часі.
- Онлайн-консультацій з фармацевтами.
- Інформації про графік роботи та спеціальні пропозиції.

Таблиця 3.7.

### Цифрові інновації для клієнтів

| Іновація           | Очікувані результати                                   |
|--------------------|--------------------------------------------------------|
| 1                  | 2                                                      |
| Мобільний додаток  | Покращення доступу до послуг, зручність для клієнтів   |
| CRM-система        | Персоналізація обслуговування, зростання лояльності    |
| Інтерактивний сайт | Економія часу клієнтів, розширення каналів комунікації |

Впровадження інноваційних підходів дозволить аптеці №1 «АСТАРТА» ТОВ підвищити ефективність своєї роботи, оптимізувати бізнес-процеси та забезпечити якісне обслуговування клієнтів. Автоматизація, цифровізація та постійне навчання персоналу сприятимуть відповідності аптеки стандартам GPP, що у свою чергу покращить її репутацію на ринку та підвищить рівень задоволеності клієнтів. У наступних підрозділах буде розглянуто детальний план впровадження запропонованих заходів.

### 3.3. Економічне обґрунтування запропонованих заходів

Для успішного впровадження запропонованих заходів необхідно оцінити їх економічну доцільність. Економічне обґрунтування включає аналіз витрат на реалізацію заходів, прогнозований дохід від їх впровадження та очікуваний економічний ефект. Нижче представлено аналіз основних напрямків інвестицій, прогнозовані результати та термін окупності.

#### 1. Інвестиції в автоматизацію процесів

Захід: Впровадження автоматизованої системи управління запасами, касових систем та електронного каталогу.

- Витрати:
- Придбання програмного забезпечення для автоматизації – 100 000 грн.
- Встановлення обладнання (сенсорні екрани, касові апарати) – 70 000 грн.
- Навчання персоналу – 20 000 грн.
- Очікуваний ефект:
- Скорочення витрат на утримання зайвих запасів – 15 000 грн/рік.
- Зменшення часу обслуговування клієнтів та збільшення кількості транзакцій – +20% до доходу.

- Загальний прогнозований річний приріст доходу – 150 000 грн.

- Термін окупності:

Загальні інвестиції: 190 000 грн.

Очікуваний приріст доходу: 150 000 грн/рік.

Термін окупності: ~1,3 року.

## 2. Впровадження цифрових рішень

Захід: Розробка мобільного додатка та інтерактивного сайту.

- Витрати:
- Розробка мобільного додатка – 120 000 грн.
- Створення інтерактивного сайту – 50 000 грн.
- Технічна підтримка та оновлення – 30 000 грн/рік.
- Очікуваний ефект:
- Залучення нових клієнтів через зручність сервісу – приріст доходу на 10%.
- Збільшення лояльності постійних клієнтів завдяки персоналізованим послугам – +7% до повторних продажів.

- Прогнозований приріст доходу – 180 000 грн/рік.

- Термін окупності:

Загальні інвестиції: 200 000 грн.

Очікуваний приріст доходу: 180 000 грн/рік.

Термін окупності: ~1,1 року.

### 3. Інвестиції в навчання персоналу

Захід: Організація тренінгів для персоналу (підвищення кваліфікації, комунікаційні навички).

- Витрати:
- Проведення тренінгів – 25 000 грн/рік.
- Матеріали для навчання (посібники, онлайн-курси) – 10 000 грн/рік.
- Очікуваний ефект:
- Підвищення ефективності роботи персоналу – зростання продуктивності на 15%.

• Зменшення кількості помилок при обслуговуванні – зниження витрат на компенсації та повернення.

- Очікуваний приріст доходу: 50 000 грн/рік.
- Термін окупності:

Загальні інвестиції: 35 000 грн/рік.

Очікуваний приріст доходу: 50 000 грн/рік.

Термін окупності: ~8 місяців.

### 4. Покращення інфраструктури

Захід: Облаштування зони очікування та забезпечення доступності для клієнтів з інвалідністю.

- Витрати:
- Встановлення пандусів і кнопок виклику – 40 000 грн.
- Обладнання зони очікування (меблі, кулер) – 30 000 грн.
- Очікуваний ефект:
- Зростання кількості клієнтів за рахунок поліпшення умов обслуговування – +5% до доходу.

- Прогнозований річний приріст доходу – 75 000 грн.

- Термін окупності:

Загальні інвестиції: 70 000 грн.

Очікуваний приріст доходу: 75 000 грн/рік.

Термін окупності: ~11 місяців.



### Загальна оцінка економічного ефекту (табл. 3.8).

Таблиця 3.8.

#### Підсумковий аналіз економічної ефективності заходів

| Заходи інвестиції            | Очікуваний приріст доходу, грн. | грн/рік Термін окупності |
|------------------------------|---------------------------------|--------------------------|
| Автоматизація процесів       | 190 000                         | 150 000/1,3 року         |
| Впровадження цифрових рішень | 200 000                         | 180 000/1,1 року         |
| Навчання персоналу           | 35 000                          | 50 000/8 місяців         |
| Покращення інфраструктури    | 70 000                          | 75 000/11 місяців        |

Економічний аналіз підтверджує доцільність впровадження запропонованих заходів. Найшвидше окупляться інвестиції в навчання персоналу та покращення інфраструктури, що дозволить одразу підвищити рівень задоволеності клієнтів. Автоматизація процесів та цифровізація принесуть довгострокові вигоди, забезпечуючи зростання конкурентоспроможності аптеки №1 «АСТАРТА» ТОВ. Комплексне впровадження цих заходів дозволить окупити всі інвестиції протягом 1,5 років і забезпечити стаке зростання доходів у майбутньому.

### 3.4. Оцінка очікуваного ефекту від впровадження змін

Реалізація заходів з удосконалення процесів обслуговування в аптеці №1 «АСТАРТА» ТОВ на основі принципів Good Pharmacy Practice (GPP) має на меті досягнення значних позитивних змін у функціонуванні закладу. Очікуваний ефект оцінюється за кількома ключовими напрямками: економічними, соціальними, операційними та репутаційними показниками.

#### 1. Економічний ефект

Впровадження автоматизації процесів, цифрових рішень і покращення роботи персоналу сприятиме підвищенню фінансової ефективності аптеки.

##### 1.1. Збільшення доходів

- Прогнозований приріст доходів на 20–25% завдяки залученню нових клієнтів, підвищенню лояльності постійних покупців і зростанню середнього чека.

- За попередніми розрахунками, річний приріст доходу може становити близько 300 000–400 000 грн.

### 1.2. Зниження витрат

- Оптимізація управління товарними запасами дозволить скоротити витрати на закупівлі та зберігання на 10–15%.

- Зменшення витрат на усунення помилок у роботі персоналу (помилкові видачі препаратів, повернення).

### 1.3. Підвищення рентабельності

- Інвестиції в автоматизацію та навчання персоналу окупляться протягом 1,5 років, після чого очікується стабільне зростання прибутку на 10–15% щорічно.

## 2. Соціальний ефект

### 2.1. Зростання задоволеності клієнтів

- Завдяки зниженню часу очікування, впровадженню сучасних цифрових рішень та високому рівню сервісу очікується підвищення задоволеності клієнтів на 30–40%.

- Дослідження через анкетування клієнтів показало, що 75% респондентів позитивно оцінюють плани з удосконалення послуг.

### 2.2. Підвищення доступності

- Поліпшення умов для людей з інвалідністю (пандуси, кнопки виклику) сприятиме розширенню клієнтської бази.

- Розвиток онлайн-послуг (мобільний додаток, сайт) зробить послуги аптеки доступними для клієнтів у віддалених районах.

### 2.3. Покращення здоров'я клієнтів

- Інтерактивний підхід до нагадувань про вживання ліків сприятиме дотриманню схем лікування, особливо серед пацієнтів із хронічними захворюваннями.

### 3. Операційний ефект

#### 3.1. Скорочення часу обслуговування

- Завдяки автоматизованим касовим системам, електронному каталогу та управлінню чергами, середній час обслуговування клієнта зменшиться на 25–30%.

#### 3.2. Підвищення продуктивності персоналу

- Навчання працівників дозволить покращити якість консультацій і зменшити кількість помилок, що прямо вплине на ефективність роботи аптеки.

#### 3.3. Зниження навантаження на персонал

- Завдяки автоматизації рутинних процесів фармацевти зможуть більше часу приділяти консультаціям клієнтів.

### 4. Репутаційний ефект

#### 4.1. Зростання лояльності клієнтів

- Покращення якості обслуговування сприятиме збільшенню повторних звернень клієнтів на 15–20%.

#### 4.2. Підвищення конкурентоспроможності

- Інноваційний підхід до обслуговування забезпечить конкурентні переваги на ринку, особливо в умовах жорсткої конкуренції серед аптек.

#### 4.3. Позитивний вплив на імідж аптеки

- Дотримання принципів GPP підвищить довіру клієнтів і зміцнить репутацію аптеки як закладу, орієнтованого на високу якість послуг.

Прогнозовані результати впровадження (табл. 3.9).

Таблиця 3.9.

#### Підсумкова оцінка очікуваного ефекту

| Напрямок змін     | Очікуваний результат | Кількісний показник                      |
|-------------------|----------------------|------------------------------------------|
| 1                 | 2                    | 3                                        |
| Економічний ефект | Зростання доходів    | (300 000–400 000 грн/рік) +20–25% доходу |

|                    |                                   |                            |
|--------------------|-----------------------------------|----------------------------|
| Соціальний ефект   | Підвищення задоволеності клієнтів | +30–40%                    |
| Операційний ефект  | Скорочення часу обслуговування    | -25–30%                    |
| Репутаційний ефект | Зростання клієнтської лояльності  | +15–20% повторних звернень |

### **Висновки до розділу 3**

Очікуваний ефект від впровадження запропонованих заходів охоплює всі аспекти роботи аптеки – економічну ефективність, соціальну відповідальність, операційну продуктивність і репутацію. Найбільш значимими результатами стануть збільшення доходів, скорочення витрат і зростання рівня задоволеності клієнтів. У довгостроковій перспективі ці заходи сприятимуть сталому розвитку аптеки та зміцненню її позицій на ринку.

## ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

У процесі виконання роботи було проведено аналіз поточного стану обслуговування клієнтів в аптеці №1 «АСТАРТА» ТОВ та розроблено рекомендації для його вдосконалення відповідно до принципів Good Pharmacy Practice (GPP). У ході дослідження було:

Основні результати дослідження:

### 1. Аналіз поточного стану обслуговування в аптеці:

Проведено аналіз роботи аптеки, зокрема її розташування, асортименту, клієнтської бази, відповідності стандартам GPP та рівня задоволеності клієнтів. Виявлено основні проблеми, серед яких:

- недостатня автоматизація процесів обслуговування;
- тривалий час очікування клієнтів;
- недостатнє навчання персоналу;
- обмежений доступ до сучасних цифрових сервісів.

### 2. Розробка рекомендацій щодо вдосконалення обслуговування:

На основі аналізу було розроблено заходи, спрямовані на підвищення якості обслуговування клієнтів:

- автоматизація процесів управління запасами, касових операцій та управління чергами;
- впровадження цифрових сервісів (мобільний додаток, інтерактивний сайт);
- навчання персоналу принципам GPP і комунікаційним навичкам;
- поліпшення інфраструктури аптеки для забезпечення доступності для всіх клієнтів.

### 3. Економічне обґрунтування:

Виконано розрахунок витрат на впровадження запропонованих заходів та оцінено термін їх окупності. Результати показали, що інвестиції в автоматизацію, цифровізацію та навчання персоналу окупляться протягом 1–1,5 років, а очікуваний приріст доходу становитиме 20–25%.

### 4. Оцінка очікуваного ефекту:

Запропоновані заходи мають значний потенціал для покращення показників роботи аптеки:

- підвищення задоволеності клієнтів на 30–40%;
- скорочення часу обслуговування на 25–30%;
- збільшення доходів на 20–25%;
- зростання кількості повторних звернень на 15–20%.

### **Відповідність досягнутих результатів поставленим меті**

Метою роботи було підвищення якості обслуговування клієнтів аптеки шляхом впровадження принципів GPP. Усі поставлені завдання були виконані:

- визначено проблеми у роботі аптеки та їх вплив на якість обслуговування;
- запропоновано комплексний підхід до вдосконалення процесів обслуговування;
- проведено економічне обґрунтування доцільності впровадження змін.

Отримані результати свідчать про те, що впровадження запропонованих заходів дозволить аптеці покращити якість обслуговування, підвищити задоволеність клієнтів, збільшити фінансову ефективність та зміцнити свою конкурентну позицію на ринку.

### **Перспективи подальших досліджень**

1. Аналіз результатів впровадження заходів: Рекомендується здійснювати постійний моніторинг показників роботи аптеки для оцінки ефективності реалізованих змін.

2. Розробка інноваційних рішень: У майбутньому можливе впровадження технологій штучного інтелекту для персоналізованих рекомендацій клієнтам, прогнозування попиту на лікарські засоби та оптимізації логістики.

3. Адаптація принципів GPP до інших аптек: На основі отриманих результатів можна розробити універсальну модель вдосконалення обслуговування клієнтів для застосування в інших аптечних мережах.

4. Дослідження впливу цифровізації: Подальший аналіз має бути спрямований на вивчення змін у поведінці клієнтів у контексті використання цифрових сервісів.

Загалом, впровадження принципів належної аптечної практики забезпечує підвищення якості обслуговування клієнтів, посилює довіру до аптеки та сприяє її сталому розвитку.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Ангеловська С. А. Цифровізація обслуговування клієнтів у фармації // Вісник фармацевтичної науки. – 2021. – №3. – С. 55–61.
2. Баженов С. О. Навчання персоналу аптек як складова GPP // Фармацевтичний огляд. – 2021. – №5. – С. 65–70.
3. Величко О. М. Організація та управління у фармації. – Харків: НФаУ, 2020. – 348 с.
4. Власенко Л. П. Досвід впровадження стандартів GPP в аптечних мережах ЄС // Фармацевтична наука і практика. – 2022. – №4. – С. 14–19.
5. ВООЗ. Глобальні тенденції у фармації: стандарти належної аптечної практики. – Женева: ВООЗ, 2018.
6. Воронков А. В., Павлюк А. В. Підвищення конкурентоспроможності аптек на основі впровадження стандартів GPP // Фармацевтичний журнал. – 2022. – №3. – С. 45–51.
7. Всесвітня організація охорони здоров'я. Good Pharmacy Practice: рекомендації ВООЗ щодо належної аптечної практики. – Женева: ВООЗ, 2011.
8. Гаврилюк Н. А. Інноваційні технології в аптечному сервісі // Журнал фармацевтичної науки. – 2021. – №5. – С. 49–55.
9. Гончаренко І. М. Формування клієнтоорієнтованої стратегії аптек // Менеджмент і маркетинг у фармації. – 2022. – №2. – С. 88–93.
10. Державний експертний центр МОЗ України. Національні стандарти належної аптечної практики [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://dec.gov.ua>
11. Діденко М. О., Белік Т. С. Маркетинг в аптечній діяльності. – Київ: КНТ, 2018. – 280 с.
12. Єфименко О. С. Персонал аптеки: оцінка компетенцій та їх розвиток // Практична фармація. – 2020. – №6. – С. 27–31.
13. Закон України «Про лікарські засоби» від 04.04.1996 № 123/96-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>



14. Кравченко Т. Ю. Цифровізація аптечних сервісів: виклики та можливості // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2020. – №4. – С. 76–82.
15. Ковальчук О. М. Ефективність роботи аптечних закладів: сучасні підходи // Вісник фармації. – 2020. – №2. – С. 23–27.
16. Лісовий Д. О. Інновації у фармації: автоматизація та штучний інтелект. – Одеса: Ліра, 2022. – 202 с.
17. Наказ МОЗ України № 812 від 17.10.2012 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з виробництва, оптової та роздрібною торгівлі лікарськими засобами» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>
18. Наказ МОЗ України № 748 від 20.10.2005 року “Про затвердження Інструкції з організації фармацевтичного обслуговування населення” – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>
19. Орлова Н. І. Впровадження стандартів GPP в умовах аптек України // Журнал фармацевта. – 2019. – №1. – С. 12–16.
20. Поліщук С. А. Механізми управління якістю у фармації. – Київ: Медицина, 2018. – 278 с.
21. Постанова Кабінету Міністрів України № 410 від 9 серпня 2000 року “Про затвердження Правил належної аптечної практики”.
22. Постанова Кабінету Міністрів України № 1479 від 22.10.2008 року “Про затвердження Порядку ліцензування видів господарської діяльності, пов’язаної з обігом лікарських засобів”.
23. Пивоваров П. В. Вплив принципів належної аптечної практики на лояльність клієнтів // Український медичний часопис. – 2021. – №6. – С. 48–53.
24. Складенко В. В. Системний підхід до управління якістю обслуговування в аптеках. – Київ: Фенікс, 2021. – 190 с.
25. Скрипник Н. В., Кривошесєва О. А. Фармацевтичний менеджмент. – Харків: НФаУ, 2019. – 236 с.

26. Турченко С. І. Аналіз якості обслуговування клієнтів в аптеках України // Управління розвитком. – 2021. – №1. – С. 33–38.
27. Харченко Л. В. Автоматизація аптечних процесів: ефективність і перспективи // Вісник економіки та фармації. – 2020. – №4. – С. 102–108.
28. Чорнобривець В. Г. Задоволеність клієнтів як ключовий показник ефективності роботи аптеки // Фармація ХХІ століття. – 2021. – №3. – С. 33–39.
29. Юрченко В. О. Економічний аналіз діяльності аптечних закладів. – Харків: НФаУ, 2020. – 214 с.
30. Allemann, S. S., van Mil, J. W. F., Botermann, L., Berger, K., Griesse, N., & Hersberger, K. E. (2014). Pharmaceutical care: The PCNE definition 2013. International Journal of Clinical Pharmacy, 36(3), 544-555. DOI: [10.1007/s11096-014-9933-x](https://doi.org/10.1007/s11096-014-9933-x).
31. Berger, B. A. (2009). Communication skills for pharmacists: Building relationships, improving patient care. American Pharmacists Association.
32. Brown, A. Digitalization in Pharmacy Services. – Cambridge: Academic Press, 2021. – 320 p.
33. Bond, C. A., & Raehl, C. L. (2001). Clinical pharmacy services, pharmacy staffing, and hospital mortality rates. Pharmacotherapy: The Journal of Human Pharmacology and Drug Therapy, 21(6), 610-621. DOI: [10.1592/phco.21.8.610.34536](https://doi.org/10.1592/phco.21.8.610.34536).
34. Jokanovic, N., Tan, E. C. K., Sudhakaran, S., Kirkpatrick, C. M., Dooley, M. J., & Ryan-Atwood, T. E. (2017). Pharmacist-led medication review in community settings: An overview of systematic reviews. Research in Social and Administrative Pharmacy, 13(4), 661-685. DOI: [10.1016/j.sapharm.2016.08.005](https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2016.08.005).
35. International Pharmaceutical Federation (FIP). Good Pharmacy Practice (GPP) Guidelines 2011: Standards for Quality of Pharmacy Services. Посилання: <https://www.fip.org/>.
36. The Pharmaceutical Society of Australia. Professional Practice Standards. – Canberra: PSA, 2020.

37. Rosenthal, M., Austin, Z., & Tsuyuki, R. T. (2010). Are pharmacists the ultimate barrier to pharmacy practice change? *Canadian Pharmacists Journal*, 143(1), 37-42.

38. Smith, M. C. *Principles of Pharmacy Practice*. – New York: McGraw-Hill, 2019. – 452 p.

39. Wilson, R. T. Customer Satisfaction in Pharmacy Practice // *International Journal of Pharmacy Management*. – 2020. – Vol. 8, No. 4. – P. 134–142.

40. Wiedenmayer, K., Summers, R. S., Mackie, C. A., Gous, A. G. S., Everard, M., & Tromp, D. (2006). *Developing pharmacy practice: A focus on patient care*. World Health Organization and International Pharmaceutical Federation. Посилання: [WHO publication](#).

**ДОДАТКИ**  
**АНКЕТА ДЛЯ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ**  
**КЛІЄНТІВ В АПТЕЦІ**

Шановний клієнте!

Просимо Вас взяти участь в опитуванні, яке проводиться з метою вивчення рівня задоволеності обслуговуванням в аптеці та визначення напрямків для його вдосконалення. Ваша думка дуже важлива для нас! Анкета є анонімною, і всі відповіді будуть використовуватися лише в узагальненій формі.

1. Як часто Ви відвідуєте нашу аптеку?

- Щодня
- 2–3 рази на тиждень
- 1 раз на тиждень
- Менше ніж 1 раз на тиждень

2. З якою метою Ви найчастіше відвідуєте аптеку?

- Купівля ліків за рецептом
- Самостійна купівля безрецептурних ліків
- Консультація провізора/фармацевта
- Придбання супутніх товарів (вітаміни, косметика, медичні засоби

тощо)

- Інше (вказіть, будь ласка): \_\_\_\_\_

3. Як Ви оцінюєте асортимент товарів в аптеці?

- Дуже задоволений(-на)
- Задоволений(-на)
- Частково задоволений(-на)
- Незадоволений(-на)

4. Наскільки швидко Вас обслуговують в аптеці?

- Дуже швидко (менше ніж 5 хвилин)
- Достатньо швидко (5–10 хвилин)
- Занадто довго (понад 10 хвилин)

- Не можу визначити

5. Як Ви оцінюєте рівень компетентності персоналу аптеки?

- Дуже високий
- Високий
- Середній
- Низький

6. Чи отримуєте Ви необхідну консультацію щодо застосування лікарських засобів?

- Завжди
- Часто
- Рідко
- Ніколи

7. Чи зручно розташована аптека?

- Дуже зручно
- Зручно
- Не зовсім зручно
- Незручно

8. Чи користуєтеся Ви додатковими сервісами аптеки? (оберіть всі, які стосуються)

- Онлайн-замовлення ліків
- Доставка додому
- Програма лояльності (знижки, бонуси)
- Мобільний додаток
- Не користуюся додатковими сервісами

9. Як Ви оцінюєте загальний рівень обслуговування в аптеці?

- Дуже задоволений(-на)
- Задоволений(-на)
- Частково задоволений(-на)
- Незадоволений(-на)

10. Що б Ви хотіли покращити в роботі аптеки?

---

11. Ваш вік:

- До 18 років
- 18–30 років
- 31–50 років
- Понад 50 років

12. Як Ви дізналися про нашу аптеку?

- Рекомендація знайомих
- Реклама
- Проходячи повз
- Інтернет
- Інше: \_\_\_\_\_