

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
фармацевтичний факультет
кафедра менеджменту, маркетингу та забезпечення якості у фармації

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему: **«ВИЗНАЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМ КОНТРОЛЮ**
ЯКОСТІ ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ПОСЛУГ В АПТЕКАХ»

Виконала: здобувачка вищої освіти групи

Фм21(4,6з)мед-01а

спеціальності: 226 Фармація, промислова фармація

освітньо-професійної програми Фармація

Анастасія ВИШНИК

Керівник: доцент закладу вищої освіти кафедри

менеджменту, маркетингу та забезпечення якості у

фармації, к.фарм.н., доцент Ірина БОНДАРЄВА

Рецензент: завідувач кафедри соціальної фармації,

к.фарм.н., доцент Аліна ВОЛКОВА

Харків – 2026 рік

АНОТАЦІЯ

У цій роботі визначено ефективність систем контролю якості фармацевтичних послуг в аптеках. Здійснено порівняльний аналіз діючих методів контролю якості та сформовано рекомендації щодо їхнього покращення.

Дослідження викладено на 46 сторінках, містить 25 рисунків та список використаних джерел із 30 найменувань.

Ключові слова: визначення, ефективність, система, контроль якості, фармацевтичні послуги, аптека.

ANNOTATION

This work determines the effectiveness of quality control systems for pharmaceutical services in pharmacies. A comparative analysis of existing quality control methods is carried out and recommendations for their improvement are formulated.

The study is presented on 46 pages, contains 25 figures and a list of sources used with 30 names.

Keywords: definition, effectiveness, system, quality control, pharmaceutical services, pharmacy.

ЗМІСТ

	ст.
Вступ.....	4
Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ПОСЛУГ.....	9
1.1. Роль та вплив механізмів контролю якості в аптеках.....	9
1.2. Нормативно-правові бази та стандарти якості фармацевтичних послуг...	14
Висновки до розділу 1.....	16
Розділ 2. АНАЛІЗ ІСНУЮЧИХ МЕХАНІЗМІВ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ В АПТЕКАХ	17
2.1. Оцінка ефективності механізмів контролю якості фармацевтичних послуг в аптеках	17
2.2. Виявлення проблем та неефективностей в сучасних методах контролю якості	33
Висновки до розділу 2.....	36
Розділ 3. РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ В АПТЕКАХ.....	39
3.1. Інтеграція нових технологій та цифрових рішень для контролю якості в аптеках.....	39
3.2. Розробка рекомендацій щодо оптимізації системи управління якістю фармацевтичних послуг.....	42
Висновки до розділу 3.....	44
Висновки	45
Список літератури.....	47
Додатки	51

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Фармацевтична промисловість відіграє життєво важливу роль у секторі охорони здоров'я, забезпечуючи безпечну та ефективну доставку ліків та супутніх послуг населенню. У зв'язку з цим якість фармацевтичних послуг в аптеках безпосередньо впливає на здоров'я та благополуччя людей та громад. З огляду на цю критичну роль, підтримка високих стандартів якості фармацевтичних послуг має першочергове значення, тому оцінка механізмів контролю якості в аптеках має важливе значення. Механізми контролю якості розроблені для того, щоб фармацевтичні послуги, включаючи видачу ліків, консультування, безпеку пацієнтів та дотримання нормативних вимог, надавалися за найвищими стандартами [25].

Актуальність цього дослідження полягає у зростаючому попиті на ефективні та результативні фармацевтичні послуги в епоху, коли системи охорони здоров'я швидко розвиваються, а пацієнти очікують більшої відповідальності та надійності від медичних працівників. Оскільки аптеки є важливими сполучними ланками між пацієнтами та медичними працівниками, їхня здатність надавати безпечні та високоякісні фармацевтичні послуги має вирішальне значення для захисту громадського здоров'я. Однак, незважаючи на впровадження різних систем контролю якості, залишаються труднощі у забезпеченні послідовного дотримання стандартів якості в усіх аптеках. Ці проблеми варіюються від відсутності стандартизованих протоколів до недостатньої підготовки фармацевтичного персоналу та обмеженої технологічної інтеграції [7].

У багатьох країнах фармацевтична промисловість стикається зі зростаючим тиском щодо покращення надання послуг та підвищення якості медичного обслуговування в аптеках. Це особливо важливо, оскільки аптеки розширюють свої послуги, такі як вакцинація, медичні огляди та консультування щодо хронічних захворювань, що вимагає ще більш суворого

контролю якості послуг. З постійним розвитком фармацевтичних технологій та зростанням складності фармацевтичних послуг вкрай важливо постійно оцінювати та адаптувати існуючі механізми контролю якості [9].

Більше того, аптеки працюють у суворо регульованому середовищі, де дотримання стандартів, встановлених національними та міжнародними організаціями охорони здоров'я, є надзвичайно важливим. Наприклад, регуляторні органи, такі як Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ), Міжнародна фармацевтична федерація (FIP) та національні міністерства охорони здоров'я встановлюють рекомендації та стандарти, яких аптеки повинні дотримуватися. Однак, хоча ці правила діють, їх дотримання, адаптація до місцевих умов та ефективне впровадження цих стандартів у щоденну аптечну практику можуть суттєво відрізнятися. Дослідження, що оцінює ефективність цих механізмів контролю якості в аптеках, відкриває проблеми на прогалини у дотриманні вимог, проблеми із застосуванням регуляторних вимог та сфери, які потребують покращення [6].

Крім того, технологічні досягнення, такі як використання електронних медичних карток, цифрових рецептів та автоматизованих систем видачі ліків, революціонізували спосіб надання фармацевтичних послуг. Хоча ці технології надають можливості для підвищення ефективності та точності аптечних послуг, вони також створюють нові ризики, якщо їх належним чином не інтегрувати в системи контролю якості. Інтеграція нових технологій у фармацевтичну практику вимагає постійної оцінки, щоб гарантувати, що ці інновації покращують надання послуг без шкоди для безпеки чи якості [16].

Важливість цього дослідження ще більше підкреслюється зростаючим визнанням ролі фармацевтичних послуг у сприянні охорони здоров'я населення. Оскільки системи охорони здоров'я все більше наголошують на пацієнтоорієнтованій допомозі, існує більша потреба в аптеках відігравати активну роль в управлінні медикаментозною терапією пацієнтів, наданні консультацій щодо зміни способу життя та сприянні раціональному використанню ліків. Ці розширені обов'язки вимагають надійної системи

контролю якості, щоб забезпечити не лише дотримання аптеками нормативних стандартів, але й задоволення очікувань пацієнтів та інших медичних працівників [8].

В останні роки спостерігається збільшення кількості досліджень і розробок у сфері фармацевтичних послуг, з особливим акцентом на покращенні якості. Однак, незважаючи на ці зусилля, існує помітна прогалина в комплексних дослідженнях, які оцінюють фактичну ефективність механізмів контролю якості в різних аптечних закладах. Це дослідження має на меті заповнити цю прогалину, надаючи детальну оцінку існуючих систем контролю якості, їхнього впливу на надання послуг та рекомендації щодо покращення [30].

Результати цього дослідження сприятимуть оптимізації механізмів контролю якості для покращення результатів лікування пацієнтів та ефективності аптечної діяльності, надасть уявлення про поточний стан контролю якості в аптеках та запропонує практичні покращення, які можна внести як на організаційному, так і на регуляторному рівнях. Крім того, це дослідження сприятиме накопиченню знань у галузі фармацевтичних послуг та слугуватиме цінним ресурсом для державних органів, керівників аптек та медичних працівників, зацікавлених у підвищенні якості фармацевтичних послуг [10].

На завершення, тема оцінки ефективності механізмів контролю якості фармацевтичних послуг в аптеках є надзвичайно актуальною та своєчасною. З огляду на зростаючу складність аптечних послуг, потреба в постійній оцінці та вдосконаленні механізмів контролю якості ще ніколи не була такою нагальною. Це дослідження має на меті задовольнити цю потребу, надаючи комплексну оцінку поточної практики, виявляючи проблеми та пропонуючи рекомендації для забезпечення того, щоб аптеки продовжували надавати населенню безпечні, ефективні та високоякісні послуги [9].

Метою кваліфікаційної роботи є визначення ефективності систем контролю якості фармацевтичних послуг в аптеках.

Для досягнення мети кваліфікаційної роботи необхідно вирішити такі **завдання:**

- розкрити роль та вплив механізмів контролю якості в аптеках;
- описати нормативно-правові бази та стандарти якості фармацевтичних послуг;
- оцінити ефективність механізмів контролю якості фармацевтичних послуг в аптеках;
- вивчити проблеми та неефективність сучасних методів контролю якості;
- визначити інтеграцію нових технологій та цифрових рішень для контролю якості в аптеках;
- розробити рекомендації щодо оптимізації системи управління якістю фармацевтичних послуг.

Об'єктом дослідження є механізми контролю якості фармацевтичних послуг в аптеках.

Предметом дослідження є оцінка ефективності цих механізмів контролю якості у забезпеченні надання безпечних та ефективних фармацевтичних послуг.

Методи дослідження використані в роботі: аналіз документів, аналіз тематичних досліджень, опитування та анкетування, статистичний аналіз, SWOT-аналіз.

Практичне значення отриманих результатів. Практичне значення отриманих результатів полягає в їхньому потенціалі для підвищення якості фармацевтичних послуг шляхом удосконалення механізмів контролю якості в аптеках. Оцінюючи ефективність існуючих систем контролю якості, це дослідження пропонує цінні знання, які можуть безпосередньо сприяти покращенню управлінських практик, підвищенню ефективності обслуговування та покращенню результатів лікування пацієнтів.

Апробація результатів дослідження та публікація. Кваліфікаційна робота апробована на VI Всеукраїнській науково-практичній конференції з

міжнародною участю «YOUTH PHARMACY SCIENCE». Оpubліковані тези доповідей: Вишник А. С., Бондарєва І.В. Визначення ефективності систем контролю якості фармацевтичних послуг в аптеках. YOUTH PHARMACY SCIENCE: матер. VI Всеукраїнській науково-практичній конференції з міжнародною участю, м. Харків, 11 грудня 2025 р.– Х. : Вид-во НФаУ, 2025. – С. 26.

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота включає вступ, огляд літератури, експериментальну частину, узагальнені висновки, список використаної літератури та додатки. Загальний обсяг роботи становить 46 сторінок, включаючи 25 рисунків. Під час дослідження було використано та проаналізовано 30 літературних джерел.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ПОСЛУГ

1.1. Роль та вплив механізмів контролю якості в аптеках

Механізми контролю якості в аптеках відіграють фундаментальну роль у забезпеченні безпеки, ефективності та надійності фармацевтичних продуктів і послуг. Ці механізми охоплюють широкий спектр регуляторних стандартів, процедурних перевірок та систем моніторингу, які разом працюють над підтримкою найвищих стандартів фармацевтичної допомоги. Впровадження заходів контролю якості в аптеках має вирішальне значення для захисту громадського здоров'я, зменшення помилок при лікуванні та підтримки довіри споживачів до системи охорони здоров'я. У цій роботі досліджуються різні аспекти механізмів контролю якості в аптеках, їх значення та їхній вплив на загальну ефективність фармацевтичних послуг [13].

Механізми контролю якості в аптеках регулюються переважно регуляторними органами, такими як Управління з контролю за продуктами харчування та лікарськими засобами, Європейське агентство з лікарських засобів та національними органами охорони здоров'я. Ці регуляторні органи встановлюють правила, які визначають, як аптеки повинні працювати, щоб забезпечити дотримання стандартів належної фармацевтичної практики (GPP). Дотримання цих правил передбачає дотримання суворих протоколів зберігання, видачі та документації ліків. Аптеки також повинні забезпечити, щоб їхні співробітники добре навчені поводженню з ліками та наданню точної інформації пацієнтам [14].

Одним із ключових аспектів дотримання нормативних вимог є дотримання належної виробничої практики (GMP) та належної практики дистрибуції (GDP). Ці практики гарантують, що фармацевтичні препарати виробляються та розповсюджуються в контрольованих умовах, мінімізуючи ризик забруднення, фальсифікації або потрапляння підроблених ліків у

ланцюг постачання. Регулярні перевірки та аудити регуляторними органами допомагають виявляти потенційні проблеми, гарантуючи, що аптеки постійно дотримуються необхідних стандартів [11].

Механізми контролю якості в аптеках значною мірою сприяють безпеці ліків та запобіганню помилкам. Помилки при призначенні ліків можуть мати серйозні наслідки, включаючи побічні реакції на ліки, невдачі лікування та шкоду для пацієнта. Щоб зменшити такі ризики, аптеки впроваджують стандартизовані протоколи, такі як подвійна перевірка рецептів, використання технології сканування штрих-кодів та застосування електронних медичних записів (ЕМЗ) для відстеження історії прийому ліків пацієнтами [5].

Фармацевти відіграють вирішальну роль у перевірці рецептів на наявність потенційної лікарської взаємодії, неправильного дозування та алергії пацієнтів. Передові системи контролю якості інтегрують штучний інтелект (ШІ) та алгоритми машинного навчання для виявлення аномалій у рецептах та позначання потенційних ризиків перед випискою ліків. Крім того, консультування пацієнтів є важливим компонентом контролю якості, оскільки фармацевти навчають пацієнтів правильному застосуванню ліків, можливим побічним ефектам та дотриманню призначеної терапії [18].

На рис. 1.1 представлено систему забезпечення якості у фармації.



Рис. 1.1. Система забезпечення якості у фармації

Ще одним важливим аспектом механізму контролю якості в аптеках є забезпечення цілісності фармацевтичної продукції. Ланцюг поставок відіграє життєво важливу роль у підтримці якості ліків, від виробництва до моменту відпуску. Аптеки повинні впроваджувати суворі системи управління запасами, щоб запобігти потраплянню до споживачів прострочених або неякісних ліків. Це включає моніторинг температурно-чутливих препаратів, підтримку належних умов зберігання та перевірку автентичності отриманих поставок. [21]. Технологічні досягнення, такі як радіочастотна ідентифікація (RFID) та системи відстеження на основі блокчейну, революціонізували управління ланцюгами поставок в аптеках. Ці інновації дозволяють контролювати поставки ліків у режимі реального часу, забезпечуючи їх зберігання та транспортування в оптимальних умовах. Підроблені ліки становлять значну загрозу для здоров'я населення, а механізми контролю якості допомагають виявляти та усувати шахрайські продукти з ринку [14].

Ефективні механізми контролю якості в аптеках безпосередньо впливають на задоволеність пацієнтів та довіру громадськості до системи охорони здоров'я. Пацієнти покладаються на аптеки не лише за ліки, а й за професійну допомогу з питань, пов'язаних зі здоров'ям. Коли аптеки дотримуються суворих заходів контролю якості, пацієнти впевнені в безпеці та ефективності призначеного їм лікування [19].

Системи зворотного зв'язку з клієнтами, процеси вирішення скарг та аудити забезпечення якості сприяють постійному вдосконаленню фармацевтичних послуг. Аптеки, які надають пріоритет контролю якості, часто впроваджують орієнтовані на пацієнта ініціативи, такі як програми управління медикаментозною терапією, для покращення результатів лікування. Ці програми включають персоналізований огляд ліків, консультування щодо дотримання режиму прийому ліків та підтримку в лікуванні хронічних захворювань [15].

Структура системи управління якістю проекту представлена на рис. 1.2.

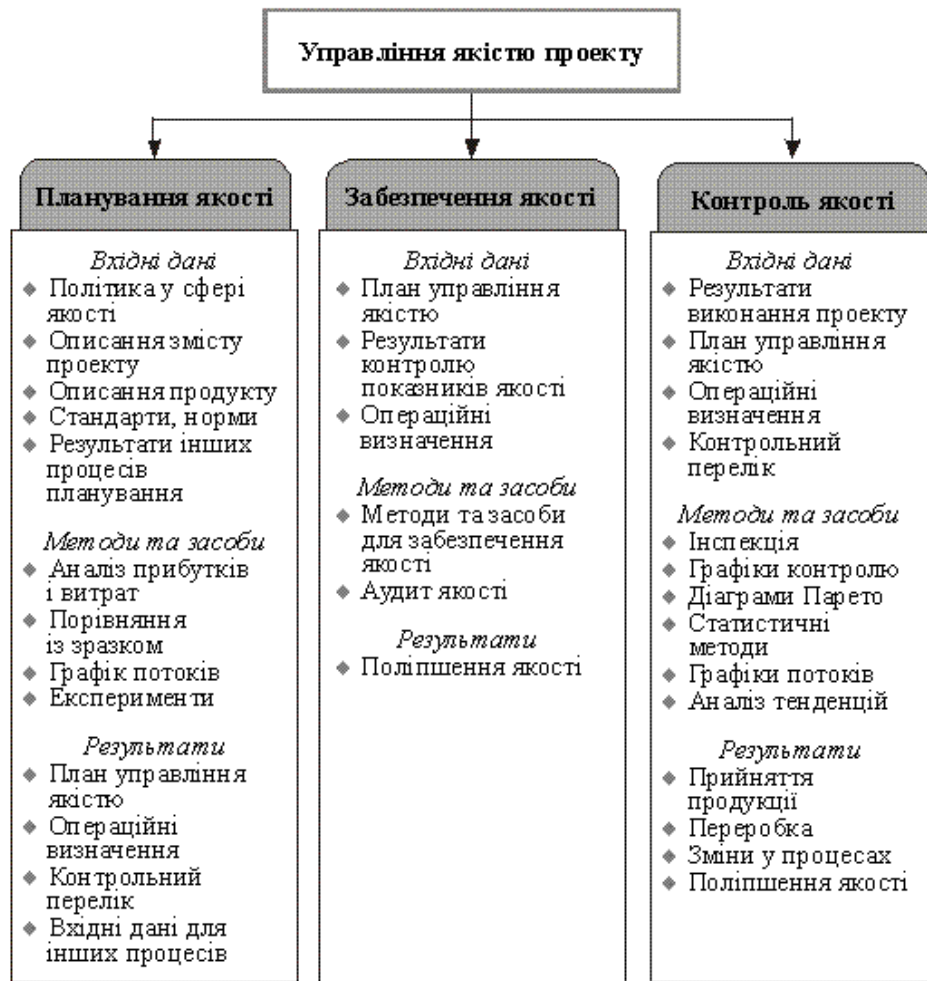


Рис. 1.2. Структура системи управління якістю проекту

Незважаючи на численні переваги механізмів контролю якості, аптеки стикаються з кількома труднощами у забезпеченні відповідності вимогам та ефективності [10]. Однією з основних проблем є зростаюча складність фармацевтичних норм, що вимагає постійного навчання персоналу та адаптації до нових рекомендацій. Крім того, невеликі та незалежні аптеки можуть мати труднощі з фінансовим тягарем впровадження передових технологій контролю якості [15].

Майбутнє контролю якості в аптеках полягає в інтеграції цифрових рішень для охорони здоров'я та автоматизації. Системи підтримки рішень на основі штучного інтелекту, роботизовані установки видачі ліків та аналітика в режимі реального часу можуть оптимізувати аптечні операції та підвищити точність видачі ліків. Крім того, впровадження послуг телефармації може

розширити охоплення якісної фармацевтичної допомоги у віддалених та недостатньо обслуговуваних районах, забезпечуючи рівний доступ до безпечних ліків [18].

Отже, механізми контролю якості в аптеках є важливими для захисту громадського здоров'я, забезпечення безпеки ліків та підтримки довіри до фармацевтичної промисловості. Дотримання нормативних вимог, запобігання помилкам при лікуванні, цілісність продукції та орієнтований на пацієнта догляд є ключовими компонентами ефективної системи контролю якості. Хоча існують проблеми, досягнення в технологіях та автоматизації мають великі перспективи для підвищення ефективності та надійності фармацевтичних послуг. Оскільки аптеки продовжують розвиватися, тверда відданість контролю якості залишатиметься першорядною для забезпечення оптимального догляду за пацієнтами та покращення результатів охорони здоров'я [14].

На рис. 1.3 представлено еволюцію управління якістю [3].

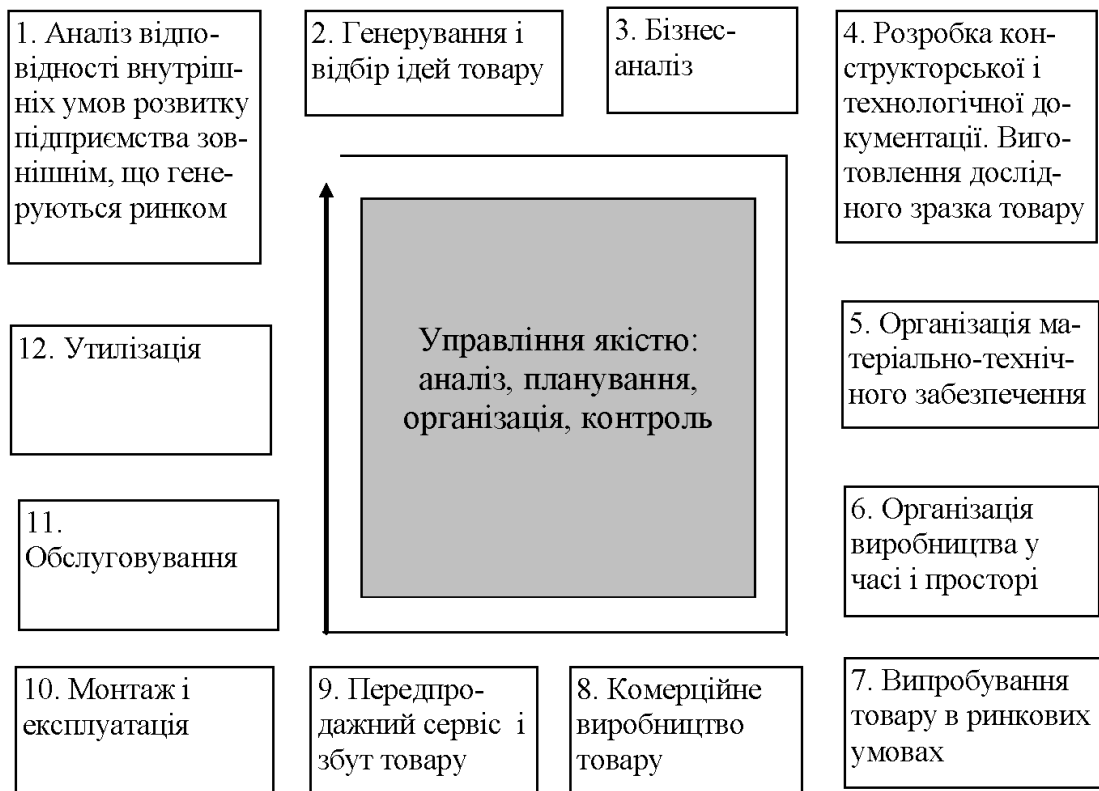


Рис. 1.3 Зв'язок управління якістю з основними функціями

1.2. Нормативно-правові бази та стандарти якості фармацевтичних послуг

Забезпечення якості фармацевтичних послуг має першорядне значення для захисту громадського здоров'я та сприяння безпеці пацієнтів. Для досягнення цієї мети існує складна мережа регуляторних рамок та стандартів на національному та міжнародному рівнях. Ці рамки забезпечують структурований підхід до регулювання фармацевтичної діяльності, гарантуючи безпеку, ефективність та високу якість ліків. Ключовими регуляторними органами та рамками, що формують якість фармацевтичних послуг у світі, є Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ), яка встановлює міжнародні стандарти та рекомендації щодо фармацевтичного регулювання, сприяє діяльності Міжнародної ради з гармонізації технічних вимог до фармацевтичних препаратів для людського використання, метою якої є гармонізація технічних вимог до реєстрації фармацевтичної продукції, забезпечення ефективної розробки та реєстрації безпечних, ефективних та високоякісних ліків; та національні регуляторні органи, які контролюють фармацевтичну діяльність у своїх країнах [8].

Ключові стандарти та рекомендації, що широко застосовуються для забезпечення якості фармацевтичних послуг, включають Належну виробничу практику (GMP), яка забезпечує основу для забезпечення якості виробничих процесів та обладнання; Належну клінічну практику (GCP), яка забезпечує етичну та наукову якість клінічних випробувань; Належну практику дистрибуції (GDP), яка охоплює дистрибуцію лікарських засобів, гарантуючи їх зберігання, транспортування та обробку таким чином, щоб зберегти їхню якість та цілісність; системи фармаконагляду, які контролюють безпеку лікарських засобів після їх виведення на ринок; та Системи управління якістю (QMS), такі як ISO 9001, які забезпечують основу для управління та покращення якості в усіх аспектах фармацевтичної діяльності [5].

На рис. 1.4 представлено питання регулювання лікарських засобів.



Рис. 1.4. Регулювання лікарських засобів

Важливо зосередитися на якості фармацевтичних послуг, що надаються в різних закладах, таких як аптеки громади, лікарняні аптеки та інші аптеки. Ці послуги включають точну та своєчасну видачу ліків, надання пацієнтам чіткої та лаконічної інформації про їхні ліки, комплексні огляди ліків та консультації для оптимізації медикаментозної терапії, введення вакцин та проведення медичних обстежень. Для забезпечення якості цих послуг ключовими аспектами, які слід враховувати, є кваліфікація персоналу, відповідні приміщення та обладнання, стандартні операційні процедури (СОП), консультування пацієнтів, безпека ліків та постійне покращення якості [5].

Незважаючи на значний прогрес у регулюванні та стандартизації фармацевтичних послуг, залишаються проблеми, включаючи глобалізацію, технологічний прогрес та зростання очікувань пацієнтів. Для вирішення цих проблем майбутні напрямки включають зміцнення міжнародної співпраці та гармонізацію регуляторних баз, розробку гнучких та адаптивних регуляторних підходів, сприяння орієнтованій на пацієнта допомозі та

розширення використання даних та аналітики для моніторингу та покращення якості фармацевтичних послуг. Регуляторні бази та стандарти відіграють життєво важливу роль у забезпеченні якості фармацевтичних послуг, захисті громадського здоров'я та сприянні безпеці пацієнтів. Постійно адаптуючи та вдосконалюючи ці бази, ми можемо гарантувати, що пацієнти отримуватимуть безпечну, ефективну та високоякісну фармацевтичну допомогу. Фармацевтична промисловість, регуляторні органи, медичні працівники та пацієнти повинні працювати разом, щоб підтримувати найвищі стандарти якості фармацевтичних послуг, сприяючи кращим результатам у сфері охорони здоров'я для всіх [20].

Висновки до розділу 1

1. Охарактеризовано роль та вплив механізмів контролю якості в аптеках.
2. Розкрито регуляторні бази та стандарти якості фармацевтичних послуг.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ІСНУЮЧИХ МЕХАНІЗМІВ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ В АПТЕКАХ

2.1. Оцінка ефективності механізмів контролю якості фармацевтичних послуг в аптеках

Для оцінки ефективності механізмів контролю якості фармацевтичних послуг в аптеках було проведено опитування 76 фармацевтів (Додаток А). Під час роботи було зібрано інформацію про обізнаність фармацевтів із внутрішніми стандартами якості фармацевтичних послуг, що діють у їхній аптеці. Було виявлено, що 82% опитаних респондентів були повністю ознайомлені, 15% частково ознайомлені та 3% не ознайомлені (рис. 2.1).

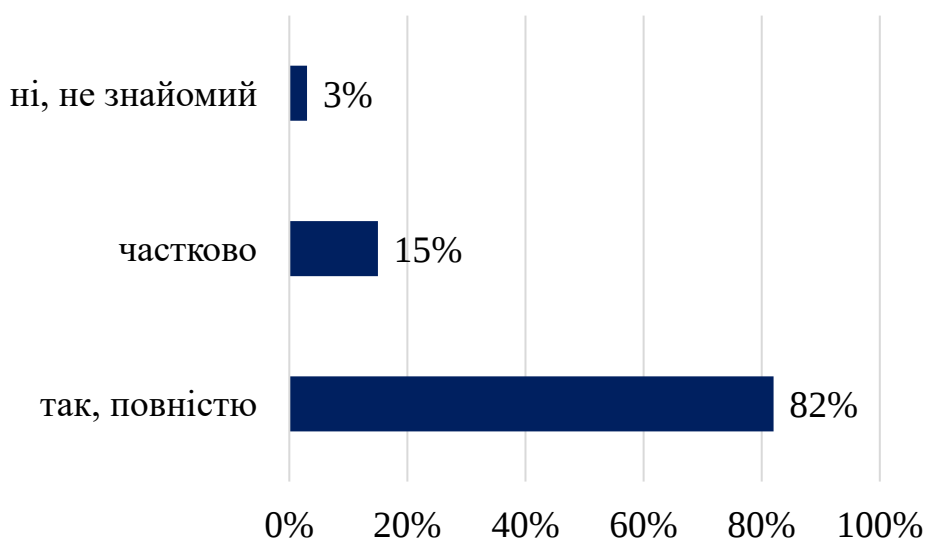


Рис. 2.1. Аналіз обізнаності фармацевтів із внутрішніми стандартами якості

Респондентів попросили оцінити, наскільки добре, на їхню думку, механізми контролю якості впроваджені в їхніх аптеках (рис. 2.2). Результати показали, що 71% респондентів оцінили процес контролю якості як дуже ефективний, 13% – як ефективний, 9% – як задовільний та 7% – як неефективний. Ці результати свідчать про те, що більшість фармацевтів

сприймають поточні заходи контролю якості як високоефективні, хоча залишається невеликий відсоток фахівців, які вважають їх лише задовільними або неефективними.

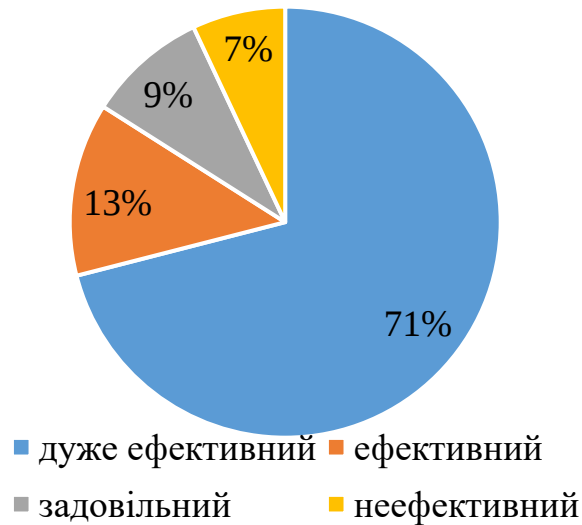


Рис. 2.2. Оцінка ефективності контролю якості при виписці рецептів та відпуску ліків

Результати опитування свідчать про те, що респонденти підтвердили, що в їхній аптеці проводяться регулярні перевірки дотримання стандартів якості фармацевтичних послуг. Серед них 86% повідомили, що такі перевірки проводяться регулярно щомісяця або щокварталу, тоді як 10% заявили, що вони відбуваються раз на рік. Однак 4% вказали, що ці перевірки взагалі не проводяться (рис. 2.3).

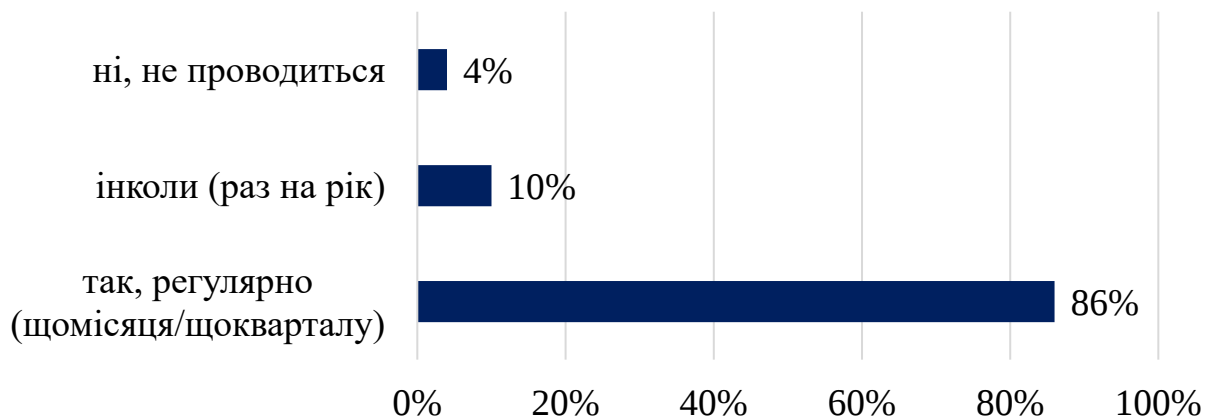


Рис. 2.3. Аналіз регулярних перевірок дотримання стандартів якості фармацевтичних послуг, що проводяться в аптеці

Встановлено рівень задоволеності фармацевтів якістю внутрішніх аудитів контролю якості фармацевтичних послуг. Опитування показало, що значна більшість, 70%, респондентів були повністю задоволені. Крім того, 23% висловили задоволення, що доводить загальний відсоток задоволених клієнтів до 93%. Невелика частина, 3%, залишилася нейтральною, тоді як 4% повідомили про невдоволення внутрішніми аудитами. Ці дані свідчать про високий рівень довіри до заходів контролю якості, що впроваджуються для фармацевтичних послуг (рис. 2.4).

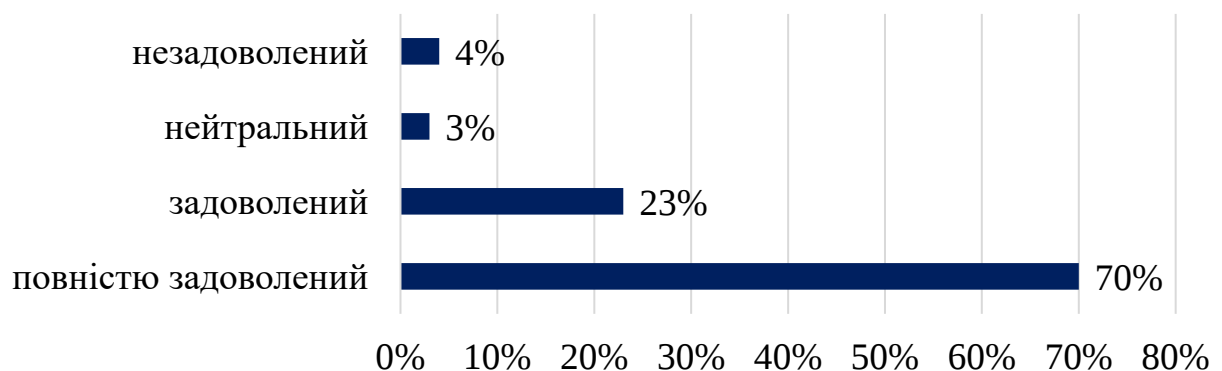


Рис. 2.4. Аналіз рівня задоволеності фармацевтів якістю внутрішніх аудитів контролю якості фармацевтичних послуг

Запитання в опитуванні мало на меті оцінити думку фармацевтів щодо того, чи ефективно система контролю якості у фармацевтичних послугах допомагає запобігти помилкам під час видачі ліків (рис. 2.5). Результати показують, що більшість респондентів (60%) висловили повну впевненість у системі, обравши відповідь «так, повністю». Це свідчить про те, що вони вважають впроваджені заходи контролю якості добре структурованими та ефективними у мінімізації помилок під час видачі.

Тим часом 24% респондентів обрали «скоріше ймовірно, ніж ні», маючи на увазі, що хоча вони визнають ефективність системи, вони могли зіткнутися з випадковими проблемами або сферами, де потрібне вдосконалення. Ця група, ймовірно, вважає систему контролю якості загалом надійною, але не повністю безпомилковою.

З іншого боку, 16% фармацевтів відповіли «зовсім ні», що свідчить про скептицизм або невдоволення здатністю системи запобігати помилкам під час видачі ліків. Їхні занепокоєння можуть бути пов'язані з недостатньою підготовкою, технологічними обмеженнями або невідповідностями в процедурах контролю якості.

Загалом, дані свідчать про те, що хоча значна частина фармацевтів довіряє системі контролю якості, залишається помітний відсоток тих, хто бачить прогалини в її ефективності, що наголошує на необхідності постійної оцінки та потенційних удосконалень.

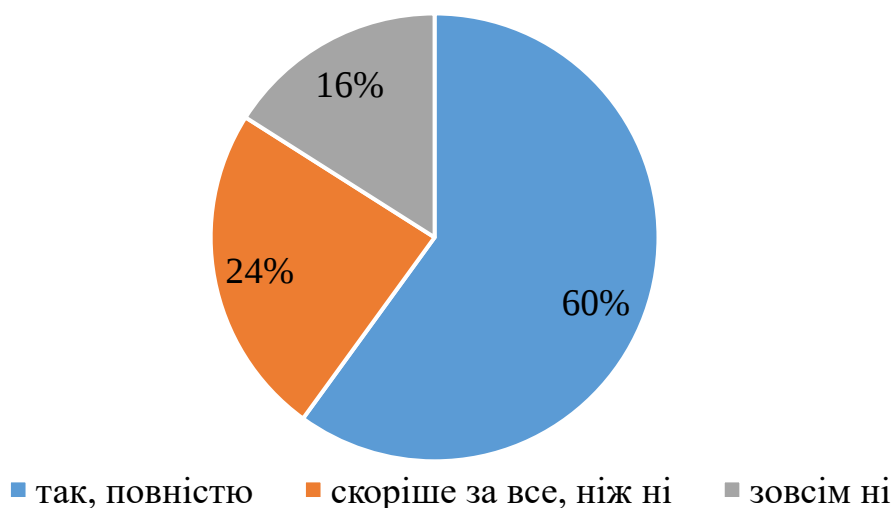


Рис. 2.5. Аналіз відповідей респондентів щодо того, чи вважають вони, що система контролю якості фармацевтичних послуг допомагає запобігти помилкам у видачі ліків

На наступному етапі нашої роботи ми виявили, що 67% респондентів відповіли «так» на запитання, чи використовує їхня аптека сучасні інформаційні технології для контролю якості фармацевтичних послуг, такі як системи електронного обліку рецептів та відстеження термінів придатності.

Тим часом 20% респондентів вказали, що їхня аптека частково впроваджує такі технології, тоді як решта 13% заявили, що взагалі їх не використовують (рис. 2.6).

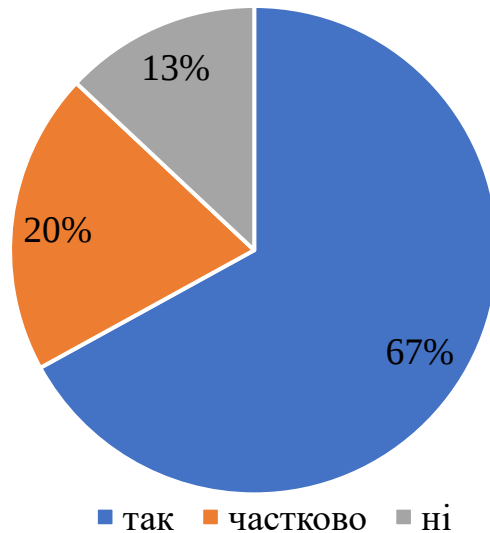


Рис. 2.6. Впровадження сучасних інформаційних технологій у фармацевтичні послуги

Також представляла інтерес інформація щодо думок фармацевтів, опитаних під час дослідження. Було встановлено, що 51% респондентів вважали контроль якості консультування пацієнтів щодо використання лікарських засобів дуже ефективним (Рис. 2.7).

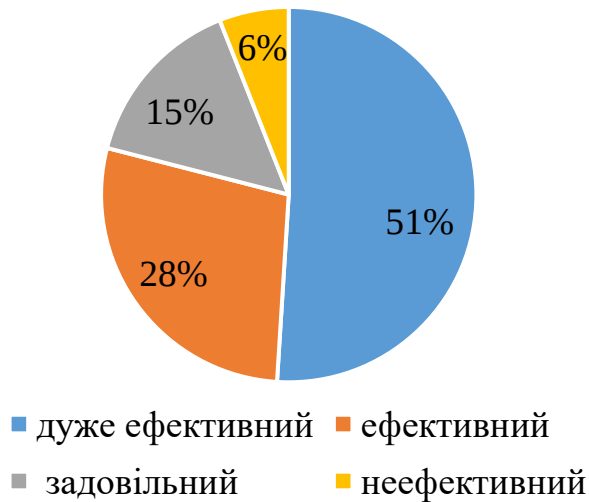


Рис. 2. 7 . Дослідження ефективності контролю якості в консультуванні пацієнтів

Тим часом, 28% респондентів оцінили його як ефективний, що свідчить про те, що, хоча вони визнають надійність системи, вони все ще бачать простір

для вдосконалення. Крім того, 15% фармацевтів охарактеризували контроль якості як задовільний, припустивши, що він відповідає мінімальним вимогам, але міг би виграти від значних удосконалень. Нарешті, лише 6% респондентів вважають систему неефективною, що може свідчити про наявність системних проблем, недостатнє навчання або брак необхідних ресурсів для забезпечення належного консультування пацієнтів (рис. 2.7).

Встановлено, що більшість респондентів (54%) повідомили, що їхня аптека не забезпечує жодної освіти чи навчання для фармацевтів з питань контролю якості фармацевтичних послуг. Це свідчить про значну прогалину в професійному розвитку, що може вплинути на загальну ефективність забезпечення якості фармацевтичної продукції (рис. 2.8).

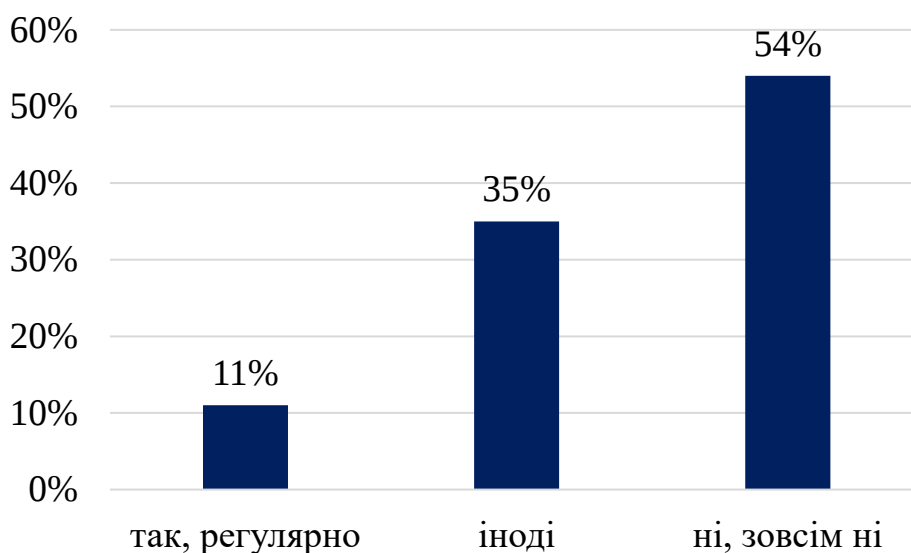


Рис. 2.8. Дослідження навчання фармацевтів з питань контролю якості фармацевтичних послуг

Тим часом 35% респондентів заявили, що їхня аптека пропонує навчання лише зрідка, що свідчить про те, що хоча деякі зусилля докладаються, вони можуть бути недостатніми або послідовними. Ця група, ймовірно, стикається з періодичними навчальними сесіями, яких може бути недостатньо для того, щоб фармацевти були в курсі останніх стандартів контролю якості та передового досвіду.

Лише 11% респондентів підтвердили, що їхня аптека регулярно проводить структуроване навчання та тренінги з контролю якості. Цей невеликий відсоток свідчить про те, що лише меншість аптек надають пріоритет постійному професійному розвитку в цій галузі, забезпечуючи, щоб їхні фармацевти були добре оснащені для підтримки високих стандартів фармацевтичних послуг.

Загалом, результати дослідження підкреслюють критичну потребу в більш комплексних та регулярних навчальних програмах в аптеках для підвищення ефективності практики контролю якості та покращення безпеки пацієнтів.

Було встановлено, що більшість респондентів (60%) повідомили про задоволення рівнем своєї обізнаності щодо нових вимог та стандартів у сфері контролю якості фармацевтичних послуг. Це свідчить про те, що більшість фармацевтів почуваються достатньо поінформованими про оновлення нормативних актів та галузеві стандарти, що має вирішальне значення для підтримки високої якості фармацевтичної діяльності (рис. 2.9).

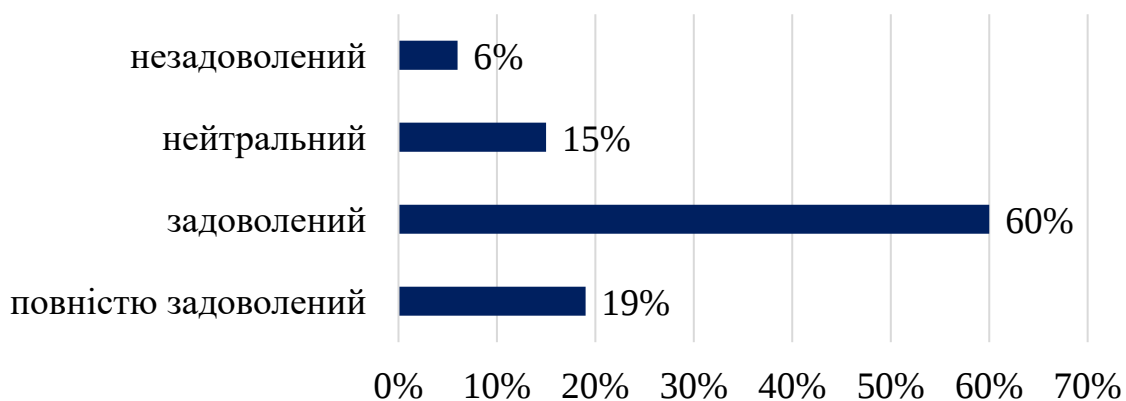


Рис. 2.9. Дослідження задоволеності фармацевтів своєю обізнаністю щодо стандартів контролю якості

Крім того, 19% респондентів зазначили, що вони повністю задоволені, що відображає високий рівень впевненості у своїх знаннях та розумінні заходів контролю якості, що розвиваються. Ця група, ймовірно, отримує

користь від постійної освіти, навчання або інституційної підтримки, яка дозволяє їм залишатися добре поінформованими.

Тим часом 15% фармацевтів обрали нейтрально, що свідчить про невпевненість або байдужість щодо рівня їхньої обізнаності. Це може свідчити про необхідність додаткового навчання або ресурсів, щоб усі фахівці почувалися впевнено у своїх знаннях щодо контролю якості фармацевтичної продукції.

Лише 6% респондентів висловили невдоволення своєю обізнаністю щодо нових стандартів, що вказує на невелику, але значну частину фармацевтів, яким можуть знадобитися більш цілеспрямовані освітні зусилля або покращений доступ до оновлень нормативних актів.

Ці висновки підкреслюють важливість постійних програм професійного розвитку та доступних джерел інформації, щоб забезпечити добру обізнаність усіх фармацевтів щодо останніх вимог до контролю якості.

Було виявлено, що більшість респондентів (80%) вважають, що система контролю якості фармацевтичних послуг повністю сприяє підвищенню задоволеності пацієнтів. Це свідчить про те, що фармацевти визнають вирішальну роль суворих заходів контролю якості у забезпеченні точного відпуску ліків, зменшенні помилок при призначенні ліків та підвищенні довіри пацієнтів до фармацевтичних послуг (рис. 2.10).

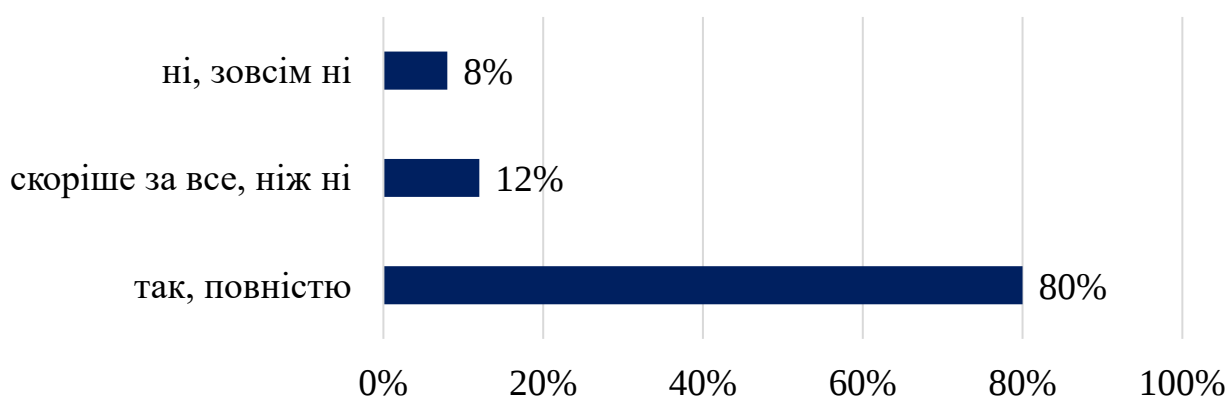


Рис. 2.10. Дослідження впливу системи контролю якості фармацевтичних послуг на підвищення задоволеності пацієнтів

Крім того, 12% респондентів зазначили, що контроль якості «скоріше за все» є фактором, що сприяє задоволеності пацієнтів. Ця група визнає важливість забезпечення якості, але може вважати, що інші фактори, такі як консультування пацієнтів або доступність ліків, також суттєво впливають на рівень задоволеності.

Тим часом лише 8% респондентів заявили, що система контролю якості взагалі не сприяє задоволенню пацієнтів. Цей невеликий відсоток може свідчити про скептицизм щодо ефективності існуючих заходів контролю якості або переконання, що на задоволеність пацієнтів впливають аспекти, що виходять за рамки якості фармацевтичних послуг.

Загалом, ці висновки підкреслюють значну роль контролю якості фармацевтичних препаратів у формуванні досвіду пацієнтів та необхідність підтримки високих стандартів для забезпечення оптимальних результатів охорони здоров'я (рис. 2.10).

На наступному етапі нашої роботи ми дослідили, чи мають аптеки систему збору та аналізу скарг пацієнтів щодо якості фармацевтичних послуг. Результати опитування показують, що 73% респондентів повідомили про наявність такої системи у своїй аптеці. Це свідчить про те, що більшість аптек усвідомлюють важливість збору відгуків пацієнтів для покращення якості обслуговування та ефективного вирішення потенційних проблем (рис. 2.11).

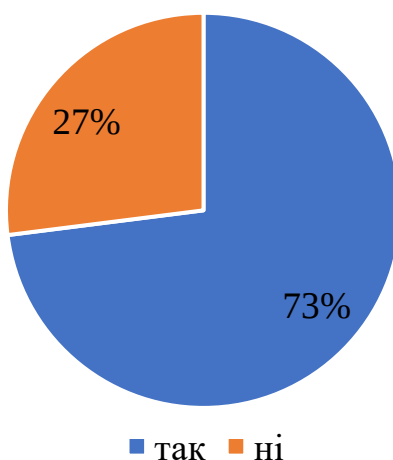


Рис. 2.11. Дослідження наявності системи збору та аналізу скарг пацієнтів

З іншого боку, 27% респондентів заявили, що їхня аптека не має структурованої системи управління скаргами пацієнтів. Ця відсутність може свідчити про брак ресурсів, недостатні регуляторні вимоги або обмежену обізнаність про переваги систематичного аналізу скарг у забезпеченні високоякісних фармацевтичних послуг.

Загалом, ці висновки підкреслюють вирішальну роль систем управління скаргами у моніторингу якості послуг та підвищенні довіри пацієнтів до фармацевтичної допомоги (рис. 2.11).

Було встановлено, що більшість респондентів (63%) вважають контроль якості виробництва лікарських засобів в аптеках дуже ефективним. Це свідчить про високий рівень довіри до процесів, що забезпечують безпеку та ефективність фармацевтичної продукції. Крім того, 15% респондентів оцінили контроль якості як ефективний, що демонструє позитивне сприйняття системи значною частиною фармацевтів (рис. 2.12).

2% опитаних оцінили контроль якості як задовільний, що свідчить про необхідність покращення в деяких випадках. Важливо, що 20% респондентів заявили, що такі послуги не надаються в їхній аптеці, що свідчить про те, що не всі аптеки займаються виробництвом лікарських засобів. Ці результати підкреслюють різний ступінь впровадження контролю якості у фармацевтичному виробництві в різних аптеках.

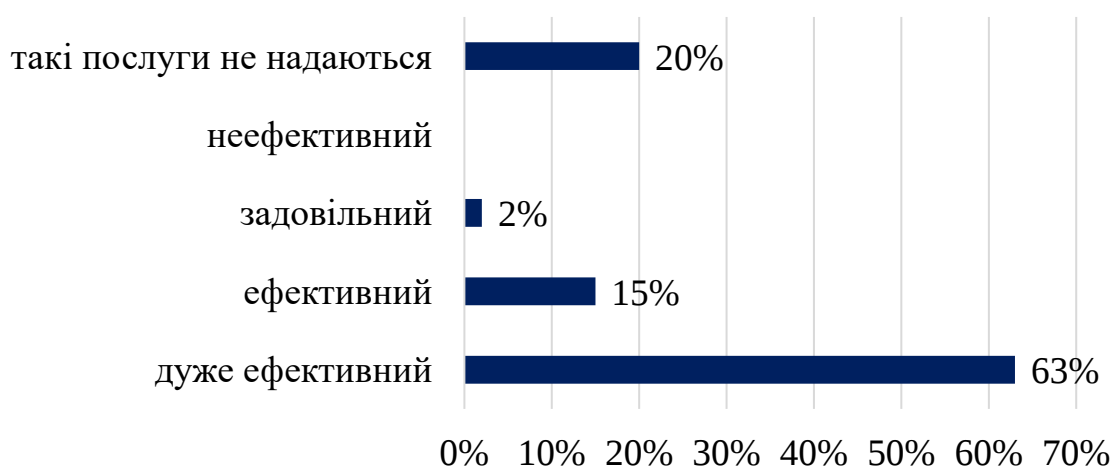


Рис. 2.12. Дослідження ефективності контролю якості при виробництві лікарських засобів в аптеках

Було встановлено, що 40% респондентів вважають, що система контролю якості фармацевтичних послуг повністю сприяє раціональному використанню лікарських засобів. Це свідчить про високу впевненість у ролі контролю якості у забезпеченні належного та ефективного використання фармацевтичної продукції.

Крім того, 29% респондентів заявили, що контроль якості, ймовірно, сприяє, ніж ні, що ще раз підтверджує припущення, що такі системи відіграють значну роль в управлінні ліками. Однак 26% фармацевтів висловили більш скептичну думку, вказуючи на те, що контроль якості, ймовірно, не сприяє раціональному використанню ліків. Менша частина респондентів (5%) вважає, що система взагалі не сприяє.

Ці результати підкреслюють необхідність постійного вдосконалення та підвищення обізнаності для посилення ефективності контролю якості у сприянні раціональному використанню лікарських засобів (рис. 2.13).

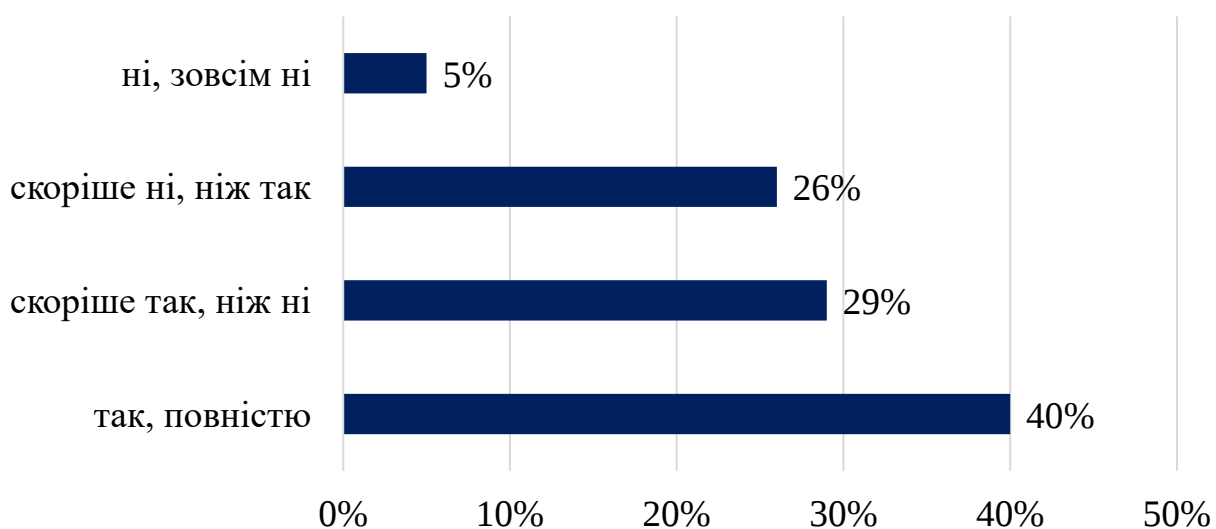


Рис. 2.13. Дослідження впливу контролю якості фармацевтичних послуг у раціональне використання лікарських засобів

Встановлено, що 93% респондентів підтвердили, що в їхній аптеці є система контролю термінів придатності ліків. Цей високий відсоток свідчить про тверде прагнення забезпечити безпеку ліків та запобігти відпуску простроченої фармацевтичної продукції.

З іншого боку, 7% респондентів заявили, що в їхній аптеці немає такої системи. Відсутність контролю терміну придатності в деяких аптеках може створювати ризики, пов'язані з ефективністю ліків та безпекою пацієнтів.

Ці висновки підкреслюють важливість суворих систем моніторингу в аптеках для підтримки високих стандартів фармацевтичних послуг та догляду за пацієнтами (рис. 2.14).

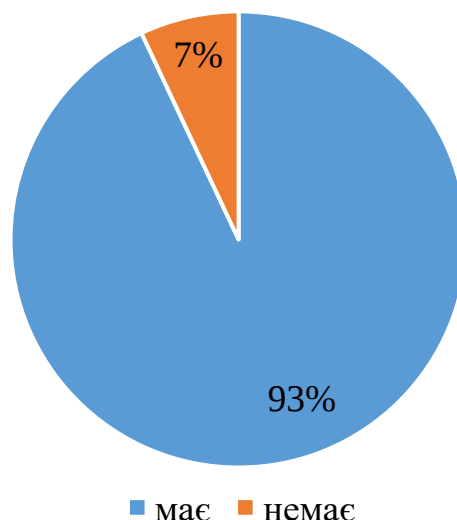


Рис. 2.14. Дослідження наявності системи контролю термінів придатності лікарських засобів

Згідно з результатами опитування, 67% респондентів повідомили про повне задоволення рівнем взаємодії між фармацевтами та іншими медичними працівниками з питань контролю якості. Крім того, 20% респондентів висловили задоволення, що свідчить про те, що значна більшість вважає співпрацю в цій сфері ефективною (рис. 2.15).

Тим часом 10% респондентів обрали нейтрально, що, можливо, вказує на напрямки для покращення міждисциплінарної співпраці. Лише 3% респондентів були незадоволені, що свідчить про те, що, хоча загалом є позитивні результати, деякі прогалини в комунікації та командній роботі між фармацевтами та медичними працівниками все ще можуть існувати.

Ці висновки підкреслюють важливість сприяння тісній співпраці між медичними працівниками для забезпечення високих стандартів контролю якості фармацевтичних послуг.

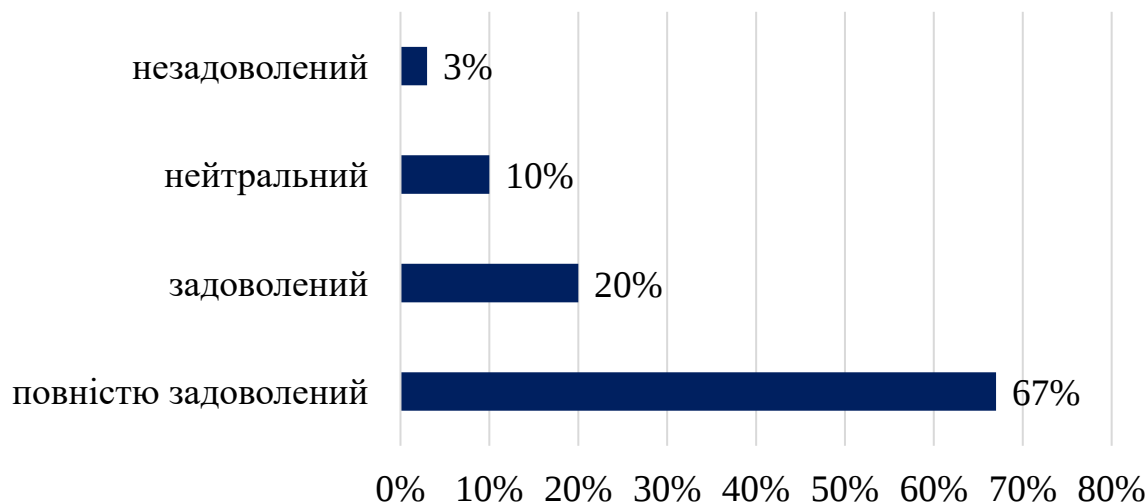


Рис. 2.15. Дослідження задоволеності рівнем взаємодії між фармацевтами та іншими медичними працівниками щодо контролю якості фармацевтичних послуг

На наступному етапі нашої роботи було визначено, що фармацевти переважно визнають важливість системи контролю якості фармацевтичної продукції для підвищення безпеки пацієнтів. Згідно з опитуванням, 90% респондентів вважають, що система повністю сприяє покращенню безпеки пацієнтів (рис. 2.16).

Крім того, 5% учасників зазначили, що це скоріше сприятиме, ніж ні, тоді як 3% висловили сумнів, заявивши, що це скоріше не сприятиме, ніж матиме позитивний ефект. Невелика частина, 2%, вважала, що система взагалі не сприяє безпеці пацієнтів.

Ці висновки підкреслюють критичну роль контролю якості фармацевтичних препаратів у забезпеченні благополуччя пацієнтів та мінімізації ризиків, пов'язаних із застосуванням ліків.

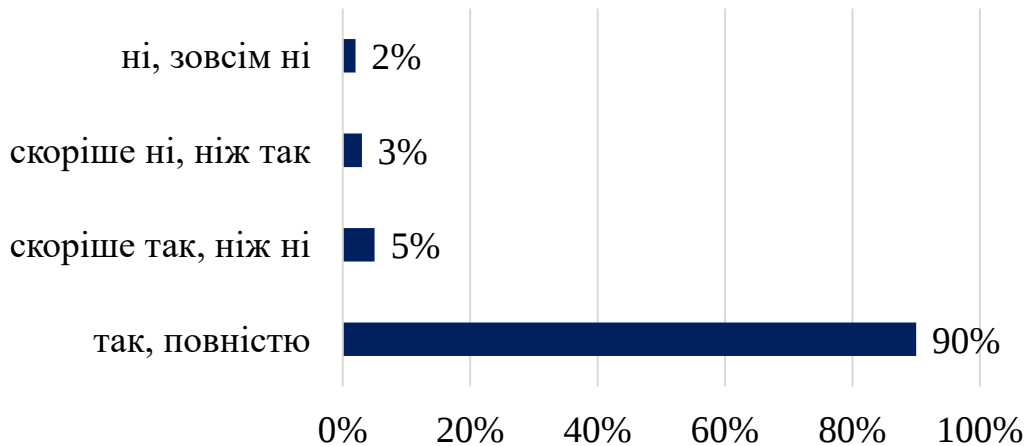


Рис. 2.16. Дослідження впливу контролю якості фармацевтичних препаратів на безпеку пацієнтів

Далі було визначено наявність в аптеках системи оцінки якості фармацевтичних послуг з точки зору пацієнтів (опитування пацієнтів). Згідно з результатами опитування, 70% респондентів підтвердили, що їхня аптека впроваджує таку систему (рис. 2.17).

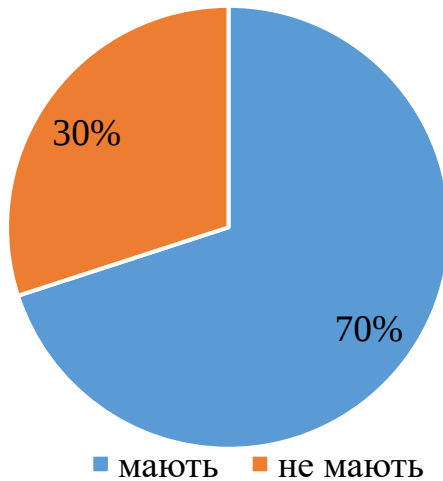


Рис. 2.17. Дослідження наявності системи оцінки якості фармацевтичних послуг з точки зору пацієнтів

Проте 30% опитаних зазначили, що їхня аптека не має жодного механізму для оцінки якості фармацевтичних послуг на основі відгуків пацієнтів.

Ці висновки підкреслюють важливість врахування точки зору пацієнтів під час оцінки якості для підвищення стандартів обслуговування та задоволеності пацієнтів.

Далі було оцінено ефективність контролю якості зберігання ліків в аптеках. Результати опитування показують, що 81% респондентів вважають цей процес дуже ефективним, тоді як 11% вважають його ефективним (рис. 2.18).

Крім того, 8% учасників оцінили його як задовільний, і жоден респондент не вважав контроль якості зберігання ліків неефективним.

Ці результати свідчать про те, що більшість аптек впроваджують надійні заходи для забезпечення належного зберігання ліків, підтримуючи безпеку та якість фармацевтичної продукції.

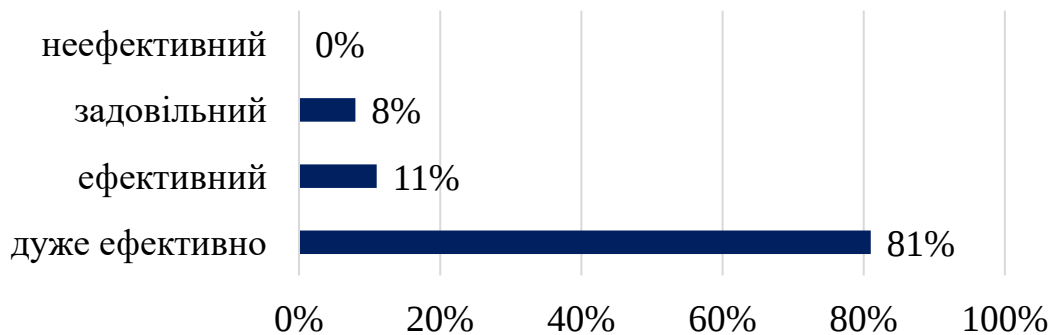


Рис. 2.18. Вивчення ефективності контролю якості зберігання ліків

Вивчено задоволеність послугами вимірювання артеріального тиску в аптеках. Згідно з результатами опитування, 42% респондентів повідомили про високу задоволеність, тоді як 20% залишилися задоволеними.

Тим часом 5% учасників обрали нейтрально, а 10% висловили невдоволення послугою. Крім того, 23% респондентів зазначили, що вони не користувалися цією послугою (рис. 2.19).

Ці результати підкреслюють, що більшість користувачів позитивно сприймають послуги з вимірювання артеріального тиску, хоча все ще є простір для покращення для підвищення загальної задоволеності.

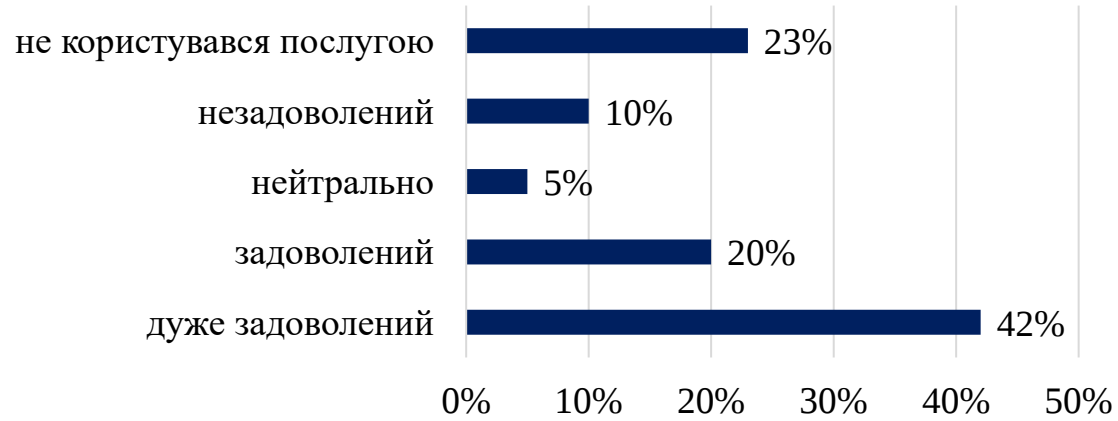


Рис. 2.19. Вивчення задоволеністю послугами вимірювання артеріального тиску в аптеках

Встановлено, як респонденти оцінюють якість надання першої медичної допомоги в аптеках, зокрема при незначних травмах, таких як порізи та опіки. Результати опитування показують, що 51% учасників оцінили якість надання послуг як дуже високу, тоді як 9% вважали її високою (рис. 2.20).

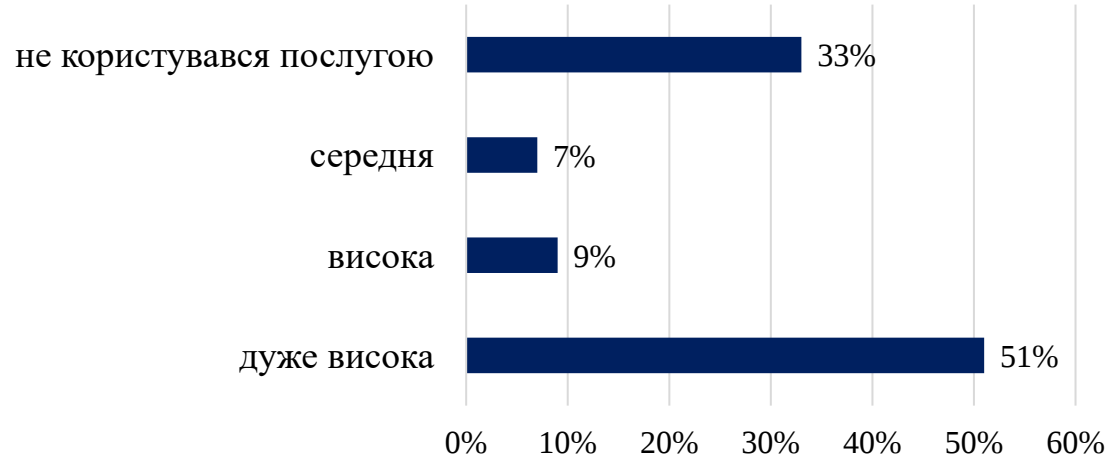


Рис. 2.20. Дослідження оцінки якості надання першої медичної допомоги в аптеках

Крім того, 7% респондентів оцінили якість як середню. Однак 33% учасників повідомили, що не користувалися послугами першої медичної допомоги в аптеці.

Ці результати свідчать про те, що хоча більшість користувачів позитивно сприймають послуги першої медичної допомоги, значна частина не користувалася ними, що може свідчити про недостатню обізнаність або доступність таких послуг.

Було встановлено визначення задоволеності споживачів якістю консультаційних послуг в аптеках щодо вибору медичних виробів, таких як тонометри та глюкометри. Згідно з результатами опитування, 50% респондентів були дуже задоволені, тоді як 20% висловили задоволення. Тим часом 15% учасників залишилися нейтральними у своїй оцінці, і лише 1% повідомили про невдоволення. Крім того, 14% респондентів зазначили, що не користувалися цією послугою.

Ці результати свідчать про те, що більшість споживачів позитивно оцінюють консультаційні послуги з вибору медичних продуктів, з відносно невеликим відсотком невдоволення та невикористання.

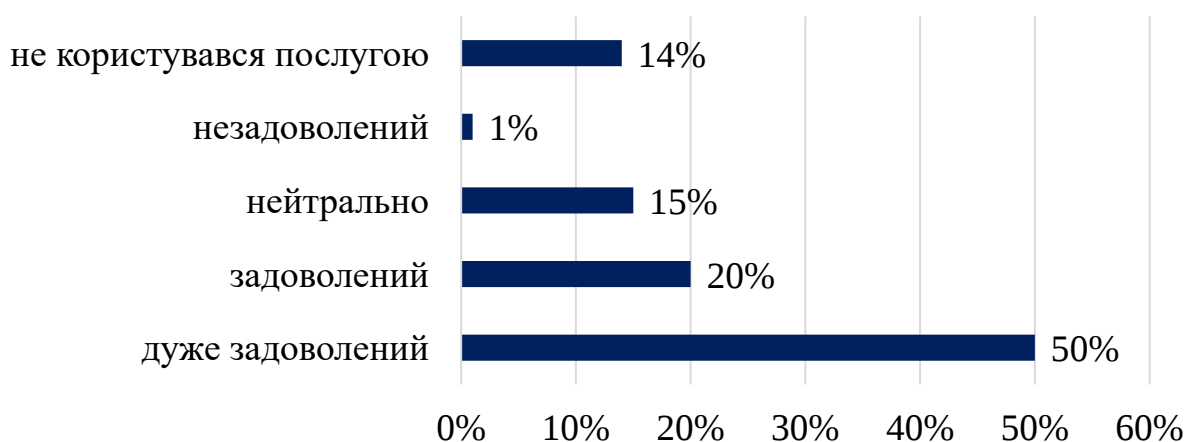


Рис. 2.21. Визначення задоволеності споживачів якістю консультаційних послуг в аптеках щодо вибору медичних виробів, таких як тонометри та глюкометри

2.2. Виявлення проблем та неефективностей в сучасних методах контролю якості

Контроль якості фармацевтичних послуг є критично важливим аспектом забезпечення безпеки пацієнтів, ефективності ліків та загальної якості охорони

здоров'я. Існує кілька проблем та неефективностей в сучасній практиці контролю якості, що ґрунтуються на поширених проблемах, що спостерігаються в цій галузі. Ці проблеми можуть впливати на фармацевтів, пацієнтів та систему охорони здоров'я в цілому, і їх вирішення є важливим для покращення фармацевтичної допомоги [9].

Однією з головних проблем є нестабільність навчання та обізнаності фармацевтів. Хоча багато фахівців впевнені у своїх знаннях стандартів контролю якості, деякі не мають доступу до регулярних оновлень або достатніх навчальних програм. Це створює прогалини в розумінні нових правил або технологій, що може призвести до помилок у видачі ліків або управлінні запасами. Наприклад, без належної освіти щодо оновлених стандартів фармацевт може пропустити критичні перевірки якості, що наражає на небезпеку безпеку пацієнтів. Ця проблема ускладнюється тим фактом, що не всі аптеки, особливо невеликі або сільські, мають ресурси для забезпечення постійного професійного розвитку [6].

Ще одна неефективність полягає у відсутності стандартизованих систем у всіх аптеках. Деякі мають передові інструменти для відстеження термінів придатності, збору відгуків пацієнтів або забезпечення належного зберігання ліків, тоді як інші покладаються на застарілі або ручні методи. Ця відмінність може призвести до нерівномірної якості обслуговування. Наприклад, аптека без цифрової системи моніторингу термінів придатності може випадково видати прострочені ліки, тоді як аптека з автоматичними сповіщеннями уникає таких помилок. Ця невідповідність підкреслює необхідність єдиних протоколів, щоб забезпечити відповідність усіх аптек однаковим високим стандартам [11].

Обмеженість ресурсів також створює значну проблему. Багато аптек, особливо ті, що мають обмежене фінансування, мають труднощі з інвестуванням у сучасне обладнання або найм достатньої кількості персоналу для проведення ретельних перевірок якості. Це може призвести до перевантаження фармацевтів, які можуть не мати часу для повторної

перевірки рецептів або ефективного аналізу скарг пацієнтів. У таких випадках процес контролю якості стає поспішним або неповним, що збільшує ймовірність помилок. Наприклад, зайнятий фармацевт може пропустити незначну проблему з умовами зберігання ліків, таку як коливання температури, що може знизити ефективність ліків [3].

Крім того, часто існує розрив у комунікації та співпраці між фармацевтами та іншими медичними працівниками. Контроль якості залежить не лише від того, що відбувається в аптеці, а й від взаємодії з лікарями, медсестрами та регуляторними органами. Якщо ці групи не обмінюються інформацією ефективно, можуть виникати непорозуміння. Наприклад, лікар може призначити ліки, не уточнивши особливі потреби у зберіганні, а фармацевт, не знаючи про це, може зберігати їх неправильно. Така відсутність командної роботи може послабити загальний ланцюг контролю якості [4].

Зворотній зв'язок з пацієнтами – це ще одна сфера, де очевидна неефективність. Хоча деякі аптеки мають системи для збору та аналізу скарг, інші їх не мають, що призводить до втрати цінної інформації. Без цієї інформації важко виявити повторювані проблеми, такі як нечіткі інструкції або тривалий час очікування, які впливають на якість обслуговування. Навіть в аптеках із системами зворотного зв'язку дані можуть бути оброблені не швидко або неефективно, що обмежує можливості покращення. Ця прогалина показує, що контроль якості – це не лише технічні процеси, а й врахування потреб людей, яких обслуговують [16].

Впровадження технологій у цьому контексті є палицею з двома кінцями. З одного боку, такі інструменти, як автоматизовані автомати для видачі ліків або програмне забезпечення для відстеження показників якості, можуть підвищити точність та ефективність. З іншого боку, не всі аптеки можуть собі дозволити ці рішення, і навіть коли можуть, персонал може бути не навчений правильно їх використовувати. Це створює розрив, коли технологічно розвинені аптеки працюють краще, тоді як інші відстають, борючись із ручними процесами, які є повільнішими та більш схильними до помилок [18].

Зрештою, скептицизм або опір змінам серед деяких фармацевтів може перешкоджати прогресу. Якщо частина фахівців сумнівається у впливі заходів контролю якості, таких як їхній вплив на раціональне використання ліків або задоволеність пацієнтів, вони можуть не повною мірою залучатися до нових практик. Таке ставлення може уповільнити зусилля щодо вдосконалення систем або впровадження найкращих практик, залишаючи невирішеними проблеми неефективності [10].

На завершення, було визначено, що проблеми та неефективність сучасних методів контролю якості виникають через непослідовне навчання, відсутність стандартизації, обмеженість ресурсів, погану співпрацю, недостатнє використання відгуків пацієнтів, нерівномірне використання технологій та опір змінам. Ці проблеми вимагають поєднання кращої освіти, уніфікованих рекомендацій, збільшення фінансування та культури відкритості до вдосконалення. Подолаючи ці перешкоди, фармацевтична промисловість може зміцнити свої системи контролю якості, що зрештою принесе користь як медичним працівникам, так і пацієнтам [23].

Висновки до розділу 2

1. Для оцінки ефективності механізмів контролю якості фармацевтичних послуг в аптеках було проведено опитування 76 фармацевтів. Було виявлено, що 82% опитаних були повністю знайомі з внутрішніми стандартами якості фармацевтичних послуг. 71% опитаних оцінили процес контролю якості як дуже ефективний впроваджений в їх аптеках. Виявлено, що респонденти підтвердили, що в їхній аптеці проводяться регулярні перевірки дотримання стандартів якості фармацевтичних послуг. Зокрема, 86% повідомили, що такі перевірки проводяться регулярно щомісяця або щокварталу, тоді як 10% заявили, що вони проводяться раз на рік. 70% респондентів повністю задоволені якістю внутрішніх аудитів контролю якості фармацевтичних послуг.

2. Виявлено, що більшість респондентів (60%) впевнені у тому, що система контролю якості фармацевтичних послуг ефективно допомагає запобігати помилкам під час видачі ліків. Виявлено, що 67% респондентів використовують сучасні інформаційні технології для контролю якості фармацевтичних послуг, такі як електронний облік рецептів та системи відстеження терміну придатності. Визначено, що 51% респондентів вважають контроль якості консультування пацієнтів щодо застосування лікарських засобів дуже ефективним.

3. Встановлено, що 54% респондентів вважають, що їхня аптека не надає жодної освіти чи навчання для фармацевтів з питань контролю якості фармацевтичних послуг. Встановлено, що більшість респондентів (60%) повідомили про задоволення своєю обізнаністю щодо нових вимог та стандартів у сфері контролю якості фармацевтичної продукції, що свідчить про те, що більшість фармацевтів добре поінформовані про оновлення регуляторних актів. Виявлено, що 80% респондентів вказали, що їх система контролю якості повністю задовольняє пацієнтів, та сприяє довірі до фармацевтичних послуг.

4. Виявлено, що 73% респондентів підтвердили, що їхня аптека має систему збору та аналізу скарг пацієнтів, що відображає широку увагу до зворотного зв'язку для покращення якості обслуговування. Однак 27% повідомили про відсутність такої системи, що свідчить про потенційні прогалини в ресурсах або обізнаності. Встановлено, що 63% опитаних вважають контроль якості виробництва ліків в аптеках дуже ефективним, демонструючи високу впевненість у цих процесах.

5. Виявлено, що 40% респондентів вважають, що контроль якості повністю підтримує раціональне використання лікарських засобів, що відображає його усвідомлену важливість в управлінні ліками. 93% респондентів підтвердили, що в їхніх аптеках є система моніторингу термінів придатності ліків, що демонструє тверду відданість безпеці. 67% респондентів були повністю задоволені співпрацею між фармацевтами та іншими

медичними працівниками з питань контролю якості, що свідчить про ефективну командну роботу. Встановлено, що 90% респондентів вважають, що система контролю якості повністю підвищує безпеку пацієнтів, підтверджуючи її вирішальну роль у зниженні ризиків, пов'язаних з ліками.

6. Виявлено, що 70% респондентів зазначили, що їхні аптеки використовують опитування пацієнтів для оцінки якості обслуговування, підкреслюючи цінність відгуків пацієнтів.

7. Виявлено проблеми та неефективність сучасних методів контролю якості в аптеках, пов'язані з непослідовним навчанням, відсутністю стандартизації, обмеженістю ресурсів.

РОЗДІЛ 3

РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ В АПТЕКАХ

3.1. Інтеграція нових технологій та цифрових рішень для контролю якості в аптеках

Важливо вивчити, як інтеграція нових технологій та цифрових рішень у контроль якості в аптеках може змінити спосіб надання послуг. Ці досягнення мають потенціал для підвищення точності, ефективності та безпеки пацієнтів, а також для усунення деяких недоліків традиційних методів. Дослідження цієї теми розкриває як можливості, так і проблеми, пов'язані з впровадженням цих інструментів у реальних аптечних умовах [29].

Однією з найперспективніших технологій є автоматизовані системи видачі ліків. Ці машини можуть точно вимірювати та упаковувати ліки, зменшуючи людський фактор під час видачі — критичний аспект контролю якості. Наприклад, фармацевт може випадково неправильно прочитати рецептурне дозування, але автоматизована система може перевірити його з цифровим записом та виявити розбіжності. Це не тільки запобігає помилкам, але й економить час, дозволяючи фармацевтам зосередитися на консультуванні пацієнтів, а не на повторюваних завданнях. Отже, така технологія може стати революційною, особливо в аптеках з високим навантаженням, де тиск на роботу часто призводить до помилок [18].

Цифрові системи відстеження для управління запасами є ще одним ключовим рішенням. Аптеки мають справу з сотнями ліків, кожен з яких має певні вимоги до зберігання та терміни придатності. Програмне забезпечення, яке контролює рівень запасів, терміни придатності та умови зберігання (такі як температура та вологість), може надсилати сповіщення в режимі реального часу, коли щось не так. Наприклад, якщо вакцина зберігається поза межами необхідного температурного діапазону, система може негайно повідомити персонал, запобігаючи використанню компрометованих препаратів. Отже,

такий рівень точності є важливим для підтримки високоякісних фармацевтичних послуг та зміцнення довіри пацієнтів [30].

Електронні медичні записи та інтегровані бази даних також відіграють важливу роль у контролі якості. Поєднуючи аптеки з лікарями та лікарнями через спільну цифрову платформу, ці системи забезпечують миттєвий доступ до інформації про рецепти, алергії пацієнтів та історії ліків. Це зменшує ризик помилок при виписці ліків, наприклад, призначення пацієнту ліків, на які у нього алергія, оскільки фармацевти можуть перевірити інформацію за лічені секунди. Я вважаю, що такий зв'язок може зміцнити співпрацю між медичними бригадами, зробивши контроль якості спільною відповідальністю, а не лише тягарем фармацевта [5].

Технології, орієнтовані на пацієнта, такі як мобільні додатки або онлайн-портали, є ще одним захопливим розвитком. Ці інструменти дозволяють пацієнтам надсилати відгуки, повідомляти про побічні ефекти або ставити запитання щодо своїх ліків безпосередньо в аптеку. Для контролю якості це означає, що аптеки можуть швидко виявляти проблеми, партії ліків, що викликають неочікувані реакції, та досліджувати їх. Це проактивний спосіб виявляти проблеми на ранній стадії, і цікаво, як це дає пацієнтам можливість зробити свій внесок у процес забезпечення якості. Крім того, це може підвищити задоволеність, зробивши спілкування простішим та прозорішим. [9].

Штучний інтелект (ШІ) також значно впливає у сфері контролю якості фармацевтичної продукції. ШІ може аналізувати великі набори даних, такі як скарги пацієнтів або записи про виписку ліків, щоб виявляти закономірності, які люди можуть пропустити. Наприклад, якщо кілька пацієнтів повідомляють про проблеми з певним препаратом, ШІ може позначити його для перевірки, перш ніж він стане поширеною проблемою. Ця прогностична здатність може вивести контроль якості на новий рівень, перейшовши від реактивних виправлень до повного запобігання проблемам. Цікаво уявити, як ШІ може розвиватися, щоб допомагати фармацевтам у прийнятті рішень [4].

Однак інтеграція цих технологій не обходиться без труднощів. Однією з головних перешкод є вартість. Малі або незалежні аптеки можуть не мати бюджету для встановлення автоматизованих систем або підписки на передове програмне забезпечення, що створює розрив між добре фінансованими мережами та меншими підприємствами. Навчання – це ще одна можливість, яку фармацевти та персонал повинні навчитися ефективно використовувати, адже не всі швидко адаптуються до змін. Опір новим методам може уповільнити прогрес, особливо якщо персонал скептично налаштований щодо переваг [5].

Безпека даних також викликає занепокоєння. Цифрові рішення залежать від зберігання конфіденційної інформації про пацієнтів, а кібератака або збій можуть поставити під загрозу конфіденційність або порушити роботу. Наприклад, якщо система електронних медичних карт аптеки вийде з ладу, це може затримати доступ до критично важливих даних пацієнтів, що вплине на контроль якості. Аптекам потрібні надійні засоби захисту, такі як шифрування та резервне копіювання, щоб зробити ці технології надійними та достовірними [14].

Зрештою, існує проблема забезпечення зручності використання цих інструментів та їх адаптації до потреб аптек. Погано розроблена система може розчарувати персонал або заплутати пацієнтів, підриваючи її мету. Розробники повинні тісно співпрацювати з фармацевтами, щоб створювати рішення, які відповідають реальним робочим процесам, а не лише теоретичним ідеалам [10].

Отже, інтеграція нових технологій та цифрових рішень у контроль якості в аптеках пропонує неймовірний потенціал для підвищення точності, оптимізації процесів та покращення результатів лікування пацієнтів. Такі інструменти, як автоматизоване виписування ліків, цифрове відстеження, електронні медичні карти, додатки для пацієнтів та штучний інтелект, можуть модернізувати роботу аптек. Однак подолання таких бар'єрів, як вартість,

навчання, безпека та зручність використання, має вирішальне значення для успіху [20].

3.2. Розробка рекомендацій щодо оптимізації системи управління якістю фармацевтичних послуг

Контроль якості є життєво важливим для забезпечення безпеки ліків, зменшення помилок та підвищення довіри пацієнтів, але досягнення послідовних покращень вимагає структурованого підходу. Ці практики включають планування, навчання, стандартизацію, інтеграцію технологій та постійну оцінку, кожна з яких відіграє ключову роль у зміцненні аптечної діяльності [12].

Однією з важливих практик є встановлення чітких цілей та протоколів. Перш ніж можна буде впроваджувати будь-які покращення, аптекам необхідно визначити конкретні проблемні області, такі як помилки при видачі ліків, неефективне управління запасами або неадекватні системи зворотного зв'язку з пацієнтами. Наприклад, аптека може поставити за мету зменшити кількість помилок при видачі ліків на 20% протягом року. Для досягнення цієї мети вони можуть розробити стандартизовані процедури, такі як подвійна перевірка рецептів або використання контрольного списку умов зберігання. Цей крок є основою покращення контролю якості, надаючи персоналу дорожню карту, якої він може дотримуватися та вимірювати прогрес [9].

Навчання та освіта однаково важливі. Фармацевтам та допоміжному персоналу потрібні регулярні практичні можливості для навчання, щоб бути в курсі передового досвіду, нових правил та нових інструментів. Семінари, онлайн-курси або навіть симуляції на місці можуть навчити таким навичкам, як правильне поводження з ліками або використання систем цифрової інвентаризації. Наприклад, навчальний сеанс з розпізнавання підроблених ліків може запобігти потраплянню небезпечних ліків до пацієнтів [4].

Інтеграція технологій є ще однією ключовою практикою розробки. Такі інструменти, як автоматичні автомати для видачі ліків, сканери штрих-кодів

та програмне забезпечення для відстеження термінів придатності, можуть значно підвищити точність та ефективність. Розробка плану впровадження цих технологій починається з оцінки потреб та бюджету аптеки, а потім відбувається поетапне впровадження. Наприклад, аптека може почати з встановлення сканерів штрих-кодів для перевірки рецептів, а потім додати повноцінну систему управління запасами [11].

Співпраця в системі охорони здоров'я також є життєво важливою. Аптеки не працюють ізольовано, тому покращення контролю якості повинно включати внесок лікарів, медсестер та регуляторних органів. Розробка спільних протоколів, таких як спільна цифрова платформа для перевірки рецептів, може забезпечити узгодженість дій. Варто створити механізм, коли лікар позначає алергію пацієнта в системі, а фармацевт отримує миттєве сповіщення перед випискою ліків. Командна робота зміцнює весь ланцюг якості, зменшуючи ймовірність помилок та підвищуючи безперебійність догляду за пацієнтами [23].

Ще одна практика — створення надійного циклу зворотного зв'язку. Аптекам слід розробити системи для збору та аналізу даних від персоналу, пацієнтів та аудитів якості. Це може означати проведення опитувань пацієнтів, заохочення персоналу повідомляти про можливі помилки або проведення щомісячних перевірок записів про виписку ліків. Наприклад, якщо кілька пацієнтів скаржаться на нечіткі інструкції, аптека може переглянути свій процес маркування [21].

Стандартизація в аптеках — це практика розвитку, яку не можна ігнорувати. Хоча окремі аптеки можуть мати унікальні потреби, набір універсальних рекомендацій забезпечує стабільну якість незалежно від місцезнаходження. Це може включати впровадження національних або міжнародних стандартів, таких як стандарти Всесвітньої організації охорони здоров'я, та їх адаптацію до місцевих умов. Наприклад, стандарт може вимагати від усіх аптек перевіряти температуру зберігання двічі на день. Це

зрівнює умови діяльності, гарантуючи, що навіть невеликі аптеки можуть надавати високоякісні послуги [6].

Пілотне тестування – це практичний крок у впровадженні покращень. Перш ніж впроваджувати новий захід контролю якості, такий як цифрова система подання скарг, аптека може протестувати його в одному місці або відділі. Це дозволяє їм виявляти збої, збирати відгуки персоналу та коригувати підхід. Якщо, аптека тестує новий трекер терміну придатності та виявляє, що сповіщення надходять занадто часто; вони можуть налаштувати параметри, перш ніж запускати його всюди [15].

Зрештою, постійний моніторинг та оцінка забезпечують сталий розвиток покращень. Аптекам слід розробити такі показники, як рівень помилок, оцінки задоволеності пацієнтів або рівень дотримання вимог, для відстеження з часом. Регулярні аудити або огляди можуть показати, чи працює нова практика, чи потребує коригування. Наприклад, якщо рівень помилок знижується після впровадження сканерів штрих-кодів, але потім поступово зростає, це може сигналізувати про необхідність перепідготовки [22].

Висновки до розділу 3

1. Було досліджено інтеграцію нових технологій та цифрових рішень для контролю якості в аптеках.
2. Розроблено рекомендації щодо оптимізації системи управління якістю фармацевтичних послуг.

ВИСНОВКИ

1. Охарактеризовано роль та вплив механізмів контролю якості в аптеках. Розкрито регуляторні бази та стандарти якості фармацевтичних послуг.

2. Для оцінки ефективності механізмів контролю якості фармацевтичних послуг в аптеках було проведено опитування 76 фармацевтів. Охарактеризовано роль та вплив механізмів контролю якості в аптеках. Було виявлено, що 82% опитаних були повністю знайомі з внутрішніми стандартами якості фармацевтичних послуг.

3. 71% опитаних оцінили процес контролю якості як дуже ефективно впроваджений в їх аптеках. Виявлено, що респонденти підтвердили, що в їхній аптеці проводяться регулярні перевірки дотримання стандартів якості фармацевтичних послуг. Зокрема, 86% повідомили, що такі перевірки проводяться регулярно щомісяця або щокварталу, тоді як 10% заявили, що вони проводяться раз на рік. 70%, респондентів повністю задоволені якістю внутрішніх аудитів контролю якості фармацевтичних послуг.

4. Виявлено, що більшість респондентів (60%) впевнені у тому, що система контролю якості фармацевтичних послуг ефективно допомагає запобігати помилкам під час видачі ліків. Виявлено, що 67% респондентів використовують сучасні інформаційні технології для контролю якості фармацевтичних послуг, такі як електронний облік рецептів та системи відстеження терміну придатності. Визначено, що 51% респондентів вважають контроль якості консультування пацієнтів щодо застосування лікарських засобів дуже ефективним.

5. Встановлено, що 54% респондентів вважають, що їхня аптека не надає жодної освіти чи навчання для фармацевтів з питань контролю якості фармацевтичних послуг. Встановлено, що більшість респондентів (60%) повідомили про задоволення своєю обізнаністю щодо нових вимог та стандартів у сфері контролю якості фармацевтичної продукції, що свідчить

про те, що більшість фармацевтів добре поінформовані про оновлення регуляторних актів. Виявлено, що 80% респондентів вказали, що їх система контролю якості повністю задовольняє пацієнтів, та сприяє довірі до фармацевтичних послуг.

6. Виявлено, що 73% респондентів підтвердили, що їхня аптека має систему збору та аналізу скарг пацієнтів, що відображає широку увагу до зворотного зв'язку для покращення якості обслуговування. Однак 27% повідомили про відсутність такої системи, що свідчить про потенційні прогалини в ресурсах або обізнаності. Встановлено, що 63% опитаних вважають контроль якості виробництва ліків в аптеках дуже ефективним, демонструючи високу впевненість у цих процесах.

7. Виявлено, що 40% респондентів вважають, що контроль якості повністю підтримує раціональне використання лікарських засобів, що відображає його усвідомлену важливість в управлінні ліками. 93% респондентів підтвердили, що в їхніх аптеках є система моніторингу термінів придатності ліків, що демонструє тверду відданість безпеці. 67% респондентів були повністю задоволені співпрацею між фармацевтами та іншими медичними працівниками з питань контролю якості, що свідчить про ефективну командну роботу. Встановлено, що 90% респондентів вважають, що система контролю якості повністю підвищує безпеку пацієнтів, підтверджуючи її вирішальну роль у зниженні ризиків, пов'язаних з ліками.

8. Виявлено, що 70% респондентів зазначили, що їхні аптеки використовують опитування пацієнтів для оцінки якості обслуговування, підкреслюючи цінність відгуків пацієнтів.

9. Виявлено проблеми та неефективність сучасних методів контролю якості в аптеках, пов'язані з непослідовним навчанням, відсутністю стандартизації, обмеженістю ресурсів.

10. Було досліджено інтеграцію нових технологій та цифрових рішень для контролю якості в аптеках. Розроблено рекомендації щодо оптимізації системи управління якістю фармацевтичних послуг.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Гала Л. О., Гаврилюк Я. Д. Дослідження компетентності фахівців аптечних закладів при наданні додаткових послуг населенню. *Соціальна фармація в охороні здоров'я*. 2017. Т. 3, № 4. С. 52–58.
2. Гладкова О. В., Свиначенко Т. І. Оптимізація структури фінансових ресурсів суб'єктів підприємництва. *Інтернаука*. 2019. № 4. С. 22–30.
3. Губін Ю. І., Ромелашвілі О. С., Зборовська Т. В. Розробка проекту автоматизованих елементів системи управління якістю. *Менеджмент та маркетинг у складі сучасної економіки, науки, освіти, практики* : матеріали VIII Міжнар. наук.-практ. дистанц. конф., м. Харків, 19 берез. 2020 р. Харків : НФаУ, 2020. С. 307–318.
4. Належні практики у фармації : практикум для студентів вищих мед. навч. закл. / за ред. Т. Г. Калинюка. Вінниця : Нова Книга, 2013. 368 с.
5. Євтушенко О. М., Гриненко А. М. Світовий досвід застосування цифрових технологій у процесі надання фармацевтичної допомоги (фрагмент дослідження). *Соціальна фармація в охороні здоров'я*. 2022. Т. 8, № 4. С. 14–22.
6. Коваленко С. М. Пакування як невід'ємна складова забезпечення якості лікарських засобів. *Косметологія та аромологія: етапи становлення і майбутнє* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., приуроченої до 20-річчя спец. «Технології парфюмерно-косметичних засобів», м. Харків, 22-23 лют. 2018 р. Харків : НФаУ, 2018. С. 62.
7. Котвіцька А. А. Оцінка якості і результативності роботи регуляторних органів у сфері обігу лікарських засобів. *Соціальна фармація в охороні здоров'я*. 2023. Т. 9, № 4. С. 22–30.
8. Котлярова В. Г., Бондаренко О. Ю. Ідентифікація та облік витрат на якість на промисловому підприємстві. *Професійний менеджмент у*

сучасних умовах розвитку ринку : матеріали VIII наук.-практ. конф. з міжнар. участю, м. Харків, 1 листоп. 2019 р. Харків : НФаУ, 2019. С. 59–60.

9. Кривов'яз О. В., Коваль В. М. Порівняльна характеристика функціонування аптекних закладів в Україні та країнах європейського економічного простору. *Фармацевтичний журнал*. 2023. Т. 78, № 6. С. 22.

10. Лебединець В. О. Методика оцінювання результативності процесів систем управління якістю виробничих фармацевтичних підприємств. *Управління, економіка та забезпечення якості в фармації*. 2017. № 2. С. 11–18.

11. Літвінова О. В., Посилкіна О. В. Аналіз стратегій інноваційного розвитку в фармації. *ScienceRise: Pharmaceutical Science*. 2017. № 6. Р. 17–20.

12. Машкіна О. В., Ковальова В. І. Вплив інформаційних систем та технологій на якість управління, виробництва та сервісу у фармації. *Youth Pharmacy Science* : матеріали IV Всеукр. наук.-практ. конф. з міжнар. участю, м. Харків, 6-7 груд. 2023 р. Харків : НФаУ, 2023. С. 552–554.

13. Музика Т. Ф. Дослідження регуляторних норм обігу наркотичних і психотропних лікарських засобів у закладах охорони здоров'я. *Соціальна фармація в охороні здоров'я*. 2017. Т. 3, № 3. С. 42–48.

14. Лікарські засоби. Належна практика дистрибуції : Настанова СТ-Н МОЗУ 42-5.0:2014. Вид. офіц. Київ : МОЗ України, 2014. 51 с.

15. Остапченко Т. О. Питання якості косметичної продукції. *Управління якістю в фармації* : матеріали XIV наук.-практ. конф., м. Харків, 22 трав. 2020 р. Харків : НФаУ, 2020. С. 111–112.

16. Пашков В. М., Гнедик Є. С. Фармацевтична політика держави в умовах воєнного стану. *Публічне право*. 2022. № 2(46). С. 80–90.

17. Петренко А. О., Зборовська Т. В. Особливості переходу вітчизняних аптек на міжнародні галузеві стандарти належної аптечної практики (GPP). *Управління якістю в фармації* : матеріали XII наук.-практ. конф. Харків : НФаУ, 2018. С. 142–143.

18. Півень О. П., Ткаченко І. В., Нессонова М. М. Обґрунтування переліку показників для моделювання інтегральної оцінки якості обслуговування клієнтів в аптеці. *Управління, економіка та забезпечення якості в фармації*. 2018. № 2. С. 39–48.
19. Прокопенко Т. С., Вахніна Н. Г., Кудрявцева Т. О. Якість фармацевтичної освіти як складова якості надання фармацевтичної послуги. *Управління якістю в фармації* : матеріали XIII наук.-практ. конф., м. Харків, 17 трав. 2019 р. Харків : НФаУ, 2019. С. 134–135.
20. Світлична К. С. Актуальність організації управлінського обліку витрат на якість в умовах фармацевтичного виробництва. *Актуальні проблеми розвитку галузевої економіки та логістики* : матеріали VI наук.-практ. конф. з міжнар. участю, м. Харків, 25-26 жовт. 2018 р. Харків : НФаУ, 2018. С. 137–138.
21. Терещенко Л. В., Корж Ю. В., Корнійчук О. М. Впровадження належної аптечної практики в рамках нових тенденцій розвитку аптечних послуг. *Актуальні проблеми якості, менеджменту і економіки у фармації і охороні здоров'я* : матеріали III Міжнар. наук.-практ. internet-конф. з міжнар. участю, м. Харків, 17 січ. 2025 р. Харків : НФаУ, 2025. С. 148–149.
22. Толочко В. М., Музика Т. Ф. Проблеми впровадження фармацевтичних послуг у діяльність аптечних закладів. *Менеджмент та маркетинг у складі сучасної економіки, науки, освіти, практики* : матеріали VI Міжнар. наук.-практ. дистанц. конф., м. Харків, 22-23 берез. 2018 р. Харків : НФаУ, 2018. С. 213–214.
23. Тутук В. В., Назаркіна В. М. Аналіз доступності медичних технологій лікування фенілкетонурії в Україні та світі. *Соціальна фармація в охороні здоров'я*. 2023. Т. 9, № 1. С. 30–38.
24. Клімов О. Фармацевтична послуга – маркер професійності та кваліфікованості фармацевтичного працівника. *Щотижневик аптека*. 2019. № 31(1202). URL: <https://www.apteka.ua/article/511229> (дата звернення: 12.09.2025).

25. Хмельницька О. А., Толочко В. М. До питання організаційно-правового забезпечення контролю якості лікарських засобів в Україні. *Вісник фармації*. 2013. № 1. С. 50–52.
26. Шабаєва Ю. В. Якість природної води: джерела забруднення та моніторинг показників. *Екологія. Здоров'я людини. Проблеми та перспективи людства* : матеріали Всеукр. дистанційної екологічної наук.-практ. конф. з міжнар. участю, м. Харків, 22 квіт. 2021 р. Харків : НФаУ, 2021. С. 407–410.
27. Шевченко В. О., Шпичак О. С., Ролік-Аттїа С. М. Оцінка ризиків як важливий фактор у процесі розроблення складу ін'єкційного розчину. *Фармацевтичний журнал*. 2023. Т. 78, № 5. С. 53–61.
28. Milosavljevic A., Aspden T., Harrison J. Community pharmacist-led interventions and their impact on patients' medication adherence and other health outcomes: a systematic review. *Int. J. Pharm. Pract.* 2018. Vol. 26(5). P. 387–397.
29. Nazarkina V. M., Nemchenko O. A. The study of modern approaches to provision of pharmaceutical care in the conditions of good pharmacy practice introduction. *Вісник фармації*. 2015. № 2. С. 45–48.
30. Spyrydonova N. V., Lebedynets V. O. Implementation of quality management systems at the state laboratories for medicines quality control. *Topical issues of new medicines development* : Abstracts of XXVI International Scientific And Practical Conference Of Young Scientists And Student, Kharkiv, 10-12 Apr., 2019. Kharkiv : NUPh, 2019. P. 403–404.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Анкета

Оцінка ефективності механізмів контролю якості фармацевтичних послуг
в аптеках

Будь ласка, уважно прочитайте кожне запитання та оберіть варіант. Ваші
відповіді допоможуть нам покращити якість фармацевтичних послуг.

**1. Чи знайомі ви з внутрішніми стандартами якості фармацевтичних
послуг, що діють у вашій аптеці?**

- ☐ так, повністю
- ☐ частково
- ☐ ні, не знайомий

**2. Наскільки ефективно, на вашу думку, здійснюється контроль якості
рецептів та відпуску лікарських засобів?**

- ☐ дуже ефективний
- ☐ ефективний
- ☐ задовільний
- ☐ неефективний

**3. Чи проводяться у вашій аптеці регулярні перевірки дотримання
стандартів якості фармацевтичних послуг?**

- ☐ так, регулярно (щомісяця/щокварталу)
- ☐ іноді (раз на рік)
- ☐ ні, не проведено

**4. Наскільки ви задоволені якістю внутрішніх аудитів контролю якості
фармацевтичних послуг?**

- ☐ повністю задоволений
- ☐ задоволений
- ☐ нейтральний
- ☐ незадоволений

**5. Чи вважаєте ви, що система контролю якості фармацевтичних
послуг допомагає запобігти помилкам у видачі ліків?**

- ☐ так, повністю
- ☐ скоріше за все, ніж ні
- ☐ скоріше за все, ніж ні
- ☐ ні, зовсім ні

**6. Чи використовує ваша аптека сучасні інформаційні технології для
контролю якості фармацевтичних послуг (наприклад, електронний облік
рецептів, системи відстеження термінів придатності)?**

- ☐ так, повністю
- ☐ частково
- ☐ ні, не використовується

**7. Наскільки ефективно, на вашу думку, здійснюється контроль якості
консультування пацієнтів щодо застосування лікарських засобів?**

- ☐ дуже ефективний
- ☐ ефективний
- ☐ задовільний
- ☐ неефективний

8. Чи забезпечує ваша аптека навчання та підготовку фармацевтів з питань контролю якості фармацевтичних послуг?

- ☐ так, регулярно
- ☐ іноді
- ☐ ні

9. Наскільки Ви задоволені своїм рівнем обізнаності щодо нових вимог та стандартів у сфері контролю якості фармацевтичних послуг?

- ☐ повністю задоволений
- ☐ задоволений
- ☐ нейтральний
- ☐ незадоволений

10. Чи вважаєте ви, що система контролю якості фармацевтичних послуг сприяє підвищенню задоволеності пацієнтів?

- ☐ так, повністю
- ☐ скоріше за все, ніж ні
- ☐ скоріше за все, ніж ні
- ☐ ні, зовсім ні

11. Чи має ваша аптека систему збору та аналізу скарг пацієнтів щодо якості фармацевтичних послуг?

- ☐ так
- ☐ ні

12. Наскільки ефективно, на вашу думку, здійснюється контроль якості виробництва лікарських засобів в аптеці (якщо такі послуги надаються)?

- ☐ дуже ефективний
- ☐ ефективний
- ☐ задовільний
- ☐ неефективний
- ☐ такі послуги не надаються

13. Чи вважаєте ви, що система контролю якості фармацевтичних послуг сприяє раціональному використанню лікарських засобів?

- ☐ так, повністю
- ☐ скоріше так, ніж ні

14. Чи має ваша аптека систему контролю термінів придатності ліків?

- ☐ так, є
- ☐ ні, немає

15. Наскільки Ви задоволені рівнем взаємодії між фармацевтами та іншими медичними працівниками з питань контролю якості фармацевтичних послуг?

- ☐ повністю задоволений
- ☐ задоволений
- ☐ нейтральний
- ☐ незадоволений

16. Чи вважаєте ви, що система контролю якості фармацевтичних послуг сприяє підвищенню рівня безпеки пацієнтів?

- ☐ так, повністю
- ☐ скоріше так, ніж ні
- ☐ скоріше ні, ніж так

17. Чи має ваша аптека систему оцінки якості фармацевтичних послуг з точки зору пацієнтів (наприклад, опитування пацієнтів)?

- ☐ так, є
- ☐ ні, немає

18. Наскільки ефективно, на вашу думку, здійснюється контроль якості зберігання ліків?

- ☐ дуже ефективно
- ☐ ефективний
- ☐ задовільний
- ☐ неефективний

19. Чи вважаєте ви, що існуюча система контролю якості фармацевтичних послуг потребує вдосконалення?

- ☐ так, безумовно
- ☐ скоріше так, ніж ні
- ☐ скоріше ні, ніж так
- ☐ ні, не потребує

21. Наскільки ви задоволені якістю послуг з вимірювання артеріального тиску у вашій аптеці?

- ☐ дуже задоволений ☐ задоволений ☐ нейтральний ☐ незадоволений ☐ не скористався послугою

22. Як ви оцінюєте якість надання першої медичної допомоги у вашій аптеці (наприклад, при порізах, опіках)?

- ☐ дуже високий
- ☐ високий
- ☐ середній
- ☐ низький
- ☐ не користувався послугою

23. Наскільки Ви задоволені якістю послуг з консультування щодо вибору медичних виробів (наприклад, тонометрів, глюкометрів)?

- ☐ дуже задоволений
- ☐ задоволений
- ☐ нейтральний
- ☐ незадоволений