

ОРГАНИЗАЦИЯ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО ДЕЛА

УДК 615.12:614.27(476.4)

DOI: <https://doi.org/10.52540/2074-9457.2024.2.5>

Н. В. Иванчикова, Е. А. Романенко

КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В АПТЕКАХ МОГИЛЕВСКОГО РУП «ФАРМАЦИЯ»

Могилевское торгово-производственное республиканское унитарное предприятие
«Фармация», г. Могилев, Республика Беларусь

В статье представлены результаты анкетирования 555 посетителей аптек Могилевского РУП «Фармация» о качестве обслуживания в аптеках предприятия. Анкетирование проведено в аптеках г. Могилева, Бобруйска и 21 района Могилевской области. Более половины респондентов посещают аптеки один раз в неделю. Определены основные факторы, влияющие на выбор респондентами конкретной аптеки: близкое расположение к месту жительства, качество обслуживания, ассортимент лекарственных препаратов, удовлетворяющий потребности.

Установлено, что наиболее распространенными причинами конфликтов в аптеках являются: наличие очередей, отсутствие лекарственного препарата, отсутствие навыков у фармацевтического работника, цена и другие.

В качестве предложений по улучшению качества лекарственного обеспечения населения анкетлируемыми отмечены расширение бонусных программ, снижение цен на лекарственные препараты, увеличение количества работников аптеки в торговом зале в часы пик.

Ключевые слова: анкетирование, ассортимент лекарственных препаратов, аптека, фармацевтический работник, посетитель аптеки, лекарственный препарат, качество.

ВВЕДЕНИЕ

Согласно Указу Президента Республики Беларусь от 27 ноября 2023 года № 375 2024 год объявлен Годом качества [1]. Данное решение принято в целях дальнейшего повышения качества жизни белорусского народа, обеспечения конкурентоспособности национальной экономики на мировой арене, стимулирования инициативы, формирования в обществе ответственности за результаты своего труда и чувства сопричастности к будущему страны.

Лекарственное обеспечение является неотъемлемой частью медицинской помощи населению.

Важными факторами, влияющими на качество лекарственного обслуживания в аптеках, являются доступность лекарственных препаратов (ЛП), организация работы аптек, ассортиментная политика, культура и уровень обслуживания фармацевтических работников [2].

По результатам опроса Института социоло-

логии НАН Беларуси, проведенного в 4 квартале 2023 года во всех областных центрах Республики Беларусь и г. Минске, отдельных районных городах и сельских населенных пунктах (были опрошены 900 респондентов), большинство респондентов (90,2%) положительно оценили работу аптек [3].

Анкетирование о культуре и качестве обслуживания населения в аптеках Могилевского РУП «Фармация» (далее – предприятие) необходимо для оценки удовлетворенности покупателей и выявления возможных проблем в работе аптек. Понимание того, насколько население довольно работой аптек, поможет улучшить качество лекарственного обеспечения населения и выявить резервы его повышения.

Цель настоящего исследования – оценить удовлетворенность населения качеством обслуживания в аптеках предприятия. Для реализации поставленной цели необходимо было выявить проблемы, с которыми сталкиваются покупатели при посещении аптек.

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

Анкетирование населения проводили в аптеках Могилевского РУП «Фармация» в соответствии с разработанной анкетой-опросником в период февраль – март 2024 года. Анкетированием были охвачены жители г. Могилева, г. Бобруйска и 21 района: Могилевского, Бобруйского, Бельничского, Быховского, Глусского, Горецкого, Дрибинского, Кировского, Климовичского, Кличевского, Костюковичского, Краснопольского, Кричевского, Круглянского, Мстиславского, Осиповичского, Славгородского, Хотимского, Чаусского, Чериковского, Шкловского. Анкетирование проводили в 2-х формах: письменной – путем заполнения анкет-опросников на бумажных носителях в торговых залах аптек предприятия и в электронной – через ссылку и путем сканирования QR-кода.

Ссылка и QR-код для анкетирования населения были размещены на официальной странице сайта предприятия, сообщества в Telegram-канале, в социальной сети Instagram. Объявление с QR-кодом также размещалось в прикассовой зоне аптек. Оба метода анкетирования имеют свои преимущества. Анкеты на бумажных носителях удобны для некоторых покупателей, в то время как использование ссылки и QR-кода делает процесс анкетирования более доступным для широкой аудитории [4].

РЕЗУЛЬТАТЫ И ОБСУЖДЕНИЕ

В составе Могилевского РУП «Фармация» 237 аптек, из них 82 аптеки расположены в г. Могилеве, 31 – в г. Бобруйске, 124 – в районах Могилевской области [5]. Численность аптек и количество респондентов представлены в таблице 1.

Таблица 1. – Численность аптек Могилевского РУП «Фармация» (по состоянию на 16.02.2024) и количество респондентов

№ п/п	Районы Могилевской области	Количество аптек	Количество респондентов
1.	г. Могилев и Могилевский район	82 и 7	200
2.	г. Бобруйск и Бобруйский район	31 и 3	75
3.	Бельничский район	6	12
4.	Быховский район	7	16
5.	Глусский район	4	9
6.	Горецкий район	11	42
7.	Дрибинский район	4	9
8.	Кировский район	5	11
9.	Климовичский район	8	18
10.	Кличевский район	6	16
11.	Костюковичский район	7	13
12.	Краснопольский район	2	4
13.	Кричевский район	8	21
14.	Круглянский район	5	9
15.	Мстиславский район	8	21
16.	Осиповичский район	10	10
17.	Славгородский район	3	5
18.	Хотимский район	5	11
19.	Чаусский район	5	10
20.	Чериковский район	2	5
21.	Шкловский район	8	38
Всего		237	555

В анкетировании приняли участие 555 респондентов. Среди проанкетированных посетителей 137 мужчин (24,7%) и 418 женщин (75,3%). Участвовали различные возрастные группы: 3 человека в возрасте до 20 лет, 71 – от 21 до 30 лет; 111 – от 31

до 40 лет; 97 – от 41 до 50 лет; 133 – от 51 до 60 лет; 140 – от 61 года и старше. Наибольшее количество опрошенных было в возрастных группах от 51 до 60 лет (24%) и от 61 и старше (25,2%) (рисунок 1).

Наибольшее количество опрошенных

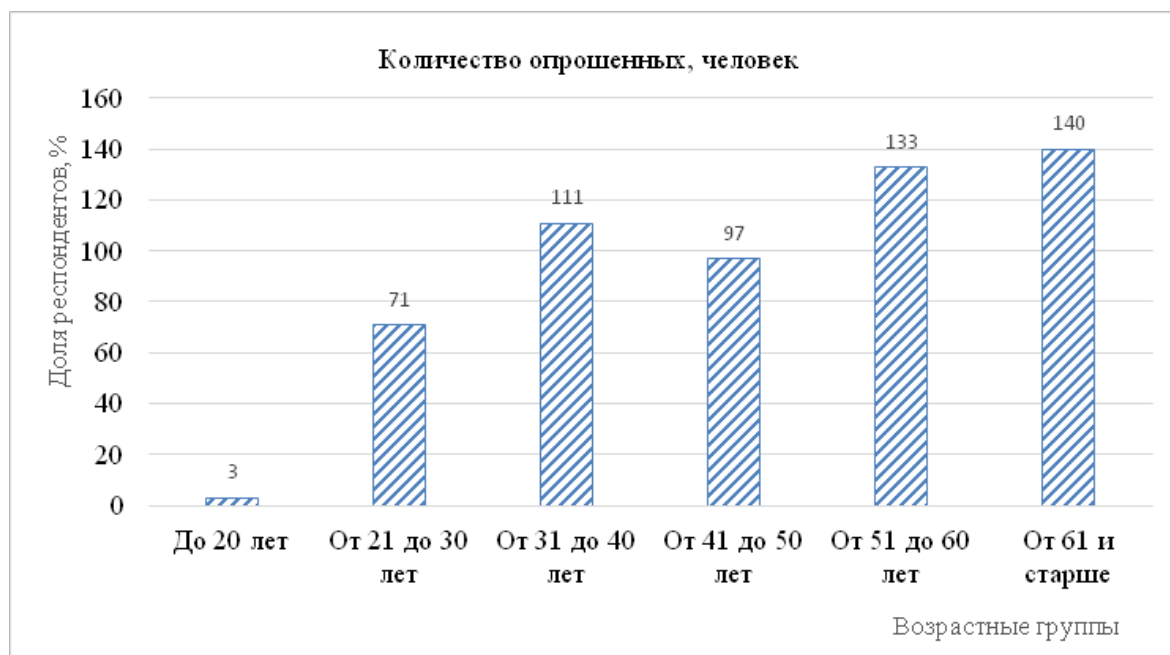


Рисунок 1. – Распределение опрошенных посетителей по возрасту

51,5% (286) пользуются услугами аптек 1 раз в неделю, 36,2% (201) – 1 раз в месяц, 12,3% (68) – реже.

87,5% (482) респондентов считают фармацевтических работников аптек Могилевского РУП «Фармация» внимательными и вежливыми, 79,1% (436) оценивают их как грамотно консультирующих, 0,7% (4) – как незаинтересованных, 0,2% (1) – как мало знающих о товарах.

По мнению опрошенных, наиболее распространенными причинами возникно-

вения конфликта в аптеке являются: наличие очереди – 53,8% (238), высокая цена ЛП – 44,8% (198), отсутствие ЛП – 18,8% (83), отсутствие навыков у фармацевтического работника – 5,7% (83). Распределение причин возникновения конфликтов в аптеке представлено на рисунке 2.

Среди опрошенных 87,4% (478) ответили, что конфликтов с фармацевтическими работниками аптек предприятия никогда не было, 10,2% (56) не помнят о подобных ситуациях, у 1,8% (10) конфлик-



Рисунок 2. – Распределение причин возникновения конфликтов в аптеке

ты случались 1 раз, у 0,5% (3) – неоднократно.

По мнению 85,3% (485) покупателей при реализации лекарственного препарата, выписанного (рекомендованного) врачом-специалистом, со стороны фармацевтических работников аптек предприятия отсутствуют критические высказывания по поводу назначения врача и предложения по иным вариантам лечения, 13,9% (76) не помнят о возникновении подобных ситуаций, у 0,7% (4) такие ситуации возникают неоднократно.

57,5% (319) респондентов считают, что возрастная категория фармацевтических работников не имеет значения при выборе лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента. Для 26,3% (146) опрошенных легче общаться с работниками среднего возраста, 13,2%

(73) – с молодыми, 4% (22) обращают внимание на другие факторы, 2% (11) устраивает фармацевтический персонал старших возрастных групп.

95,6% (524) покупателей в работе аптек предприятия все устраивает, 3,6% (20) – не устраивает качество обслуживания, для 2% (11) обслуживание кажется медленным.

Среди факторов, определяющих выбор аптек, 66% (365) респондентов назвали близкое расположение аптеки к месту жительства, 55% (304) – качество обслуживания, 44,8% (248) – ассортимент ЛП, 21,9% (121) – близкое расположение аптеки в момент необходимости совершения покупки, 21,2% (117) – наличие скидок и акций, 20,3% (112) – доступные/приемлемые цены, 15,7% (87) – внутреннее оформление аптеки, 2% (11) – привлекательность вывески/наружной рекламы (рисунок 3).



Рисунок 3. – Ответы посетителей аптек на вопрос о том, что определило выбор аптеки

К факторам, обуславливающим выбор аптек Могилевского РУП «Фармация», согласно опросу посетителей, относятся: качество обслуживания – 75,7% (420 посетителей), консультирование при реализации лекарственных препаратов, медицинских изделий и других товаров аптечного ассортимента – 57,1% (317 посетителей), оформление витрин – 35,3% (196 посетителей), внешний вид фармацевтических работников – 30,5% (169 посетителей), цена товара – 29,4% (163 посетителей).

62% (339) покупателей оценивает ра-

боту аптек Могилевского РУП «Фармация» отлично, 34,6% (189) хорошо, 3,1% (17) удовлетворительно, 0,4% (2) неудовлетворительно. Мнение покупателей о работе аптек предприятия представлено на рисунке 4.

В ходе анкетирования покупателям предлагалось внести свои предложения по организации работы аптек предприятия. Предложения покупателей по организации работы аптек и улучшению качества обслуживания населения представлены в таблице 2.



Рисунок 4. – Оценка работы аптек Могилевского РУП «Фармация» по мнению покупателей

Таблица 2. – Предложения от населения по организации работы аптек предприятия и улучшению качества лекарственного обеспечения и обслуживания населения, поступившие в ходе анкетирования

№ п/п	Вид предложения	Количество предложений, человек
1	Увеличение количества скидок и акций для покупателей, именинников, ежегодных розыгрышей и накопительных дисконтных карт	14
2	Снижение цен, недопущение роста цен	12
3	Увеличение количества работников, организация работы второй кассы	7
4	Изменение графика работы аптеки	4
5	Улучшение интерьера, ремонт в аптеке	3
6	Увеличение площади аптеки	3
7	Установление электронной очереди в аптеке	3
8	Улучшение консультирования при реализации лекарственных препаратов (умение предложить)	3
9	Увеличение доли отечественных лекарственных препаратов в ассортименте аптеки	3
10	Увеличение доли импортных лекарственных препаратов в ассортименте аптеки	2
11	Организация автостоянки либо остановки общественного транспорта возле аптеки	2

Необходимо отметить, что многие из предложений уже используются в ряде аптек предприятия и требуют развития:

- внедрение технологии электронной очереди, онлайн-заказ, резервирование товара в аптеке, дистанционная реализация товаров;

- рационализация графика работы аптек и перераспределение сотрудников в

часы пик;

- обеспечение комфортной зоны ожидания и использование мониторов в торговых залах аптек, позволяющих получить информацию и делающих время ожидания более приятным для покупателей;

- использование открытой выкладки товара в торговых залах аптек;

- размещение в торговых залах инфо-

киосков, облегчающих поиск лекарственных препаратов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Анкетирование посетителей аптек предприятия показало, что, несмотря на достаточно высокую оценку их деятельности, есть направления, требующие оптимизации.

1. Факторами, оказывающими наибольшее влияние на выбор аптеки, являются качество обслуживания и консультирования посетителей при реализации лекарственных препаратов, медицинских изделий и других товаров аптечного ассортимента. Населению предоставляется все больший ассортимент товаров, увеличивается число аптек, при этом растет число потребителей и уровень их требований. Поэтому одна из важных задач предприятия – повышение компетенции специалистов, клиентоориентированности, обучение основам психологии при работе с покупателями.

2. Постоянное наличие широкого ассортимента лекарственных препаратов отечественных и зарубежных производителей, медицинских изделий и других товаров аптечного ассортимента в аптеке играет ключевую роль в привлечении покупателей и формировании их лояльности. Расширение ассортимента товаров для здоровья и красоты, биологически активных добавок к пище, детского питания создает дополнительные привлекательные опции для покупателей.

3. Во многом решающим для привлечения покупателей в аптеки остается ценовой фактор. Предприятием проводится ряд мер по снижению цен (скидки, акции, в ряде аптек осуществляется реализация лекарственных препаратов со сниженной торговой надбавкой, действует дисконтная программа и др.).

4. Оптимизация очереди в аптеке, в том числе за счет внедрения электронной очереди, позволит сократить время ожидания и улучшить процесс обслуживания покупателей.

Без квалифицированной работы аптек невозможно оказание качественной лекарственной помощи населению. Повышение уровня работы аптек не только укрепляет репутацию аптеки и ее конкурентоспособность на рынке, но и оказывает положи-

тельное влияние на уровень медицинской помощи и здоровье населения.

SUMMARY

N. V. Ivanchikova, E. A. Romanenko
QUALITY OF PUBLIC SERVICE AT
PHARMACIES OF MOGILEV RUE
“PHARMACY”

The article presents the results of a survey of 555 visitors to pharmacies of the Mogilev RUE «Pharmacy» on the quality of service in pharmacies of the enterprise. The survey was conducted in pharmacies in Mogilev, Bobruisk and 21 districts. More than half of the respondents visit pharmacies once a week. The main factors influencing the choice of a particular pharmacy by respondents are identified: proximity to the place of residence, quality of service, range of medicines that meet the needs.

It has been established that the most common causes of conflicts in pharmacies are: queues, lack of medication, lack of skills of a pharmaceutical worker, price and others.

As suggestions for improving the quality of drug provision to the population, the respondents noted the expansion of bonus programs, lower prices for medicines, and an increase in the number of pharmacy employees in the sales area during peak hours.

Keywords: survey, a range of medicines, pharmacy, pharmacist, pharmacy customer, medicine.

ЛИТЕРАТУРА

1. Об объявлении 2024 года Годом качества [Электронный ресурс]: Указ Президента Респ. Беларусь, 27 нояб. 2023 г., № 375. – Режим доступа: https://etalonline.by/document/?regnum=p32300375&q_id=11195440/. – Дата доступа: 14.06.2024.

2. Об обращении лекарственных средств [Электронный ресурс]: Закон Респ. Беларусь, 20 июля 2006 г., № 161-3 : с изм. и доп. : Закон Респ. Беларусь, 14 окт. 2022 г., № 213-3. – Режим доступа: <https://etalonline.by/document/?regnum=N10600161/>. – Дата доступа: 14.06.2024.

3. Мнение населения страны о работе государственных органов и организаций [Электронный ресурс] // Институт сацыялогіі: [сайт]. – Режим доступа: <https://socio.bas-net.by/mnenie-naseleniya-strany-o-rabote-gosudarstvennyh-organov-i-organizatsij/>. – Дата доступа: 14.06.2024.

4. О дебюрократизации государственного

аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения [Электронный ресурс]: Директива № 2 от 27 дек. 2006 г. : в ред. Указа 23 марта 2015 г., № 135. – Режим доступа: <https://president.gov.by/ru/documents/direktiva-2-ot-27-dekabrja-2006-g-1398/>. – Дата доступа: 14.06.2024.

5. Могилевское РУП «Фармация» [Электронный ресурс]: [сайт]. – Режим доступа: <https://mogpharm.by/>. – Дата доступа: 14.06.2024.

REFERENCES

1. On the announcement of 2024 as the Year of Quality [Elektronnyi resurs]: Ukaz Prezidenta Resp Belarus', 27 noiab 2023 g, № 375. Rezhim dostupa: https://etalonline.by/document/?regnum=p32300375&q_id=11195440/. Data dostupa: 14.06.2024. (In Russ.)

2. On the circulation of medicines [Elektronnyi resurs]: Zakon Resp Belarus', 20 iiulia 2006 g, № 161-Z : s izm i dop : Zakon Resp Belarus', 14 okt 2022 g, № 213-Z. Rezhim dostupa: <https://etalonline.by/document/?regnum=H10600161/>. Data dostupa: 14.06.2024. (In Russ.)

3. Opinion of the country's population on

the work of government bodies and organizations [Elektronnyi resurs]. Instytut satsyialogii: [sait]. Rezhim dostupa: <https://socio.bas-net.by/mnenie-naseleniya-strany-o-rabote-gosudarstvennyh-organov-i-organizatsij/>. Data dostupa: 14.06.2024. (In Russ.)

4. On de-bureaucratization of the state apparatus and improving the quality of life support for the population [Elektronnyi resurs]: Direktiva № 2 ot 27 dek 2006 g : v red Ukaza 23 marta 2015 g, № 135. Rezhim dostupa: <https://president.gov.by/ru/documents/direktiva-2-ot-27-dekabrja-2006-g-1398/>. Data dostupa: 14.06.2024. (In Russ.)

5. Mogilev RUP "Pharmacy" [Elektronnyi resurs]: [sait]. Rezhim dostupa: <https://mogpharm.by/>. Data dostupa: 14.06.2024. (In Russ.)

Адрес для корреспонденции:

212030, Республика Беларусь,
г. Могилёв, ул. Первомайская, 59,
Отдел фармацевтической информации
и ценообразования
Могилевского РУП «Фармация»,
тел: (0222) 76 25 11,
Иванчикова Н. В.

Поступила 21.06.2024 г.

УДК 615.014:658.6(476.5)

DOI: <https://doi.org/10.52540/2074-9457.2024.2.11>

А. В. Иванова

ФАРМАЦЕВТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КАЧЕСТВА ООО «РУБИКОН»

ООО «Рубикон», г. Витебск, Республика Беларусь

Статья посвящена созданию и функционированию в ООО «Рубикон» фармацевтической системы качества (ФСК). Приводятся принцип и требования к системе в соответствии с нормативными правовыми актами Евразийского экономического союза (ЕАЭС) и Республики Беларусь. Создание фармацевтической системы качества началось в ООО «Рубикон» на этапе проектирования производственных площадок, осуществлялось одновременно со строительством предприятия и охватывает все виды его деятельности. Действие фармацевтической системы качества распространяется на все подразделения предприятия, обеспечивающие различные стадии жизненного цикла продуктов: производство лекарственных средств для клинических исследований, перенос технологии, промышленное производство, прекращение производства лекарственных средств. Для эффективного функционирования ФСК определены процессы и ее элементы. Для всех процессов установлены цель, входные и выходные данные, ресурсы и ответственные лица. Установлены связующие элементы и элементы управления, которые относятся ко всем процессам. Для каждого процесса приводится описание его цели, входа и выхода. Приводится схема фармацевтической системы качества ООО «Рубикон», которая демонстрирует последовательность и взаимосвязь процессов, а также их направленность на улучшение. Определены ключевой персонал и ответственность