

# Українські за суттю

Українська назва фармацевтичної компанії, український прапор на логотипі у синьо-жовтих кольорах. У ці дні рівненські провізори і фармацевти як ніколи відчувають себе українцями, які понад усе хочуть жити в єдиній, мирній та процвітаючій державі



Лариса Панасенко

— Війна в Україні ще більше згуртувала і зблизила персонал компанії. Ми активно долучилися до всебічної підтримки наших воїнів. Неодноразово перераховували свій одноденний заробіток на потреби АТО, регулярно допомагаємо препаратами Рівненському військовому госпіталю, — розповідає директор ТОВ «Укрфарм» Лариса Панасенко.

Приїзд журналістів день у день співпав із 20-літтям заснування фармацевтичної компанії «Укрфарм», проте ніяких урочистостей з цієї нагоди підприємство проводити не буде. Зараз не час для гучних святкувань, — переконана Лариса Тарасівна.

Перший аптечний заклад «Укрфарм» (аптечний пункт у Рівненському обласному клінічному лікувально-діагностичному центрі ім. Віктора Поліщука) відкрився в 1995 р., а Лариса Панасенко працює в товаристві «Укрфарм» з 2001 р.

Компанія фактично створювалася з нуля. Лише один базовий аптечний заклад — аптека «Матері і дитини», єдина з такою спеціалізацією у Рівному, була приватизована.

## ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ І ПОВАГА

— Аптека «Матері і дитини» у Рівному працює кілька десятків років і свого часу була єдиною цілодобовою в місті, — розповідає її незмінний завідувач Раїса Бондарчук. — Її добре знає не одне покоління рівнян.

Контактні дані та найпривабливіші пропозиції аптечного закладу представлено у щорічному буклеті «Наш малюк», який розповсюджується в пологових будинках Рівненщини поміж новоспечених матусь і татусів.

— Тепер аптекам важко вигадати собі якісь кардинальні відмінності чи переваги над багаточисельними конкурентами, — розмірковує Раїса Василівна. — Колись, окрім нашої, нічних аптек у Рівному не було, а нині такі працюють у кожному районі міста та в кожній лікарні. Раніше дитяче харчування можна було придбати тільки у нас, а сьогодні відповідні відділи діють практично в усіх аптеках.

У старі часи відвідувачі (батьки госпіталізованих дітей) добиралися в аптеку «Матері і дитини» зі всіх куточків міста вдень і вночі з довжелезними рецептами лікарських призначень. Тепер у кожному стаціонарі є по кілька аптечних закладів. І це добре, оскільки допомогу хворому можна надати відразу, не витрачаючи дорогоцінний час на пошуки медикаментів. А нам у нових реаліях довелося перебудуватися на роботу традиційної міської аптеки у «спальному» районі, хоча при цьому від своєї назви і спеціалізації ми не відмовилися і встановили зручний пандус для дитячих візочків.

Головна особливість аптеки — наявність в асортименті дитячого харчування і, зокрема, лікувального. Це суміші, які призначені для дітей з алергією на молоко, з кишковою колькою, тих, які часто зригують. Також пропонується лікувальна косметика вітчизняного та зарубіжного виробни-



Раїса Бондарчук

цтва для жінок і дітей, товари для немовлят, предмети догляду за новонародженими, медичні товари для породіль.

Раніше аптекарі більше спілкувалися з лікарями, а зараз функцію інформування медиків про нові препарати перебрали на себе медичні представники фірм-виробників. Інша річ, що таке інформування проводиться не зовсім з просвітницькою метою, а просуває ті чи інші препарати.

Аптечний асортимент ЛЗ поєднує препарати, що застосовуються для лікування дітей, матерів, а також людей старшого віку. Район, де розміщено аптеку, далеко не новий, а 50–60-річної забудови, тут мешкає багато пенсіонерів. Відтак, переважно аптеку відвідує дві категорії населення — молодь і представники старшого покоління. Їхні потреби намагаємося задовольняти повністю і безвідмовно.

Роботи з відвідувачами літнього віку, які мають цілий «букет» хронічних захворювань, також притаманні свої особливості. Наші першостільники обов'язково звертають увагу на сумісність ЛЗ, які купують пенсіо-

нери, нагадують їм дозування і режим прийому, під час повторних візитів цікавляться, чи ефективним було лікування. А буває й навпаки, пан чи пані купує валідол, але не проти поспілкуватися і розповісти про своє нелегке життя чи якусь історію з далекої молодості. Якщо є час, аптекарі не боронять, бо добре знають, що слово теж лікує.

Наш обов'язок — зустріти відвідувачів з посмішкою, уважно вислухати, відпустити ліки, при потребі запропонувати аналог, прийняти замовлення, нагадати про профілактичні заходи. Поза тим, важливо не переставати бути людиною, терплячою, доброзичливою, співчутливою. Надто тепер, коли всі знервовані, стурбовані, невпевнені через війну та стрімке зростання цін.

— Аптека — це ж не супермаркет, правда? — каже Раїса Бондарчук. — Як «заманувати» людей до себе? Ваша хвороба — наш прибуток? Купіть дві упаковки, а третю отримайте у подарунок? Як на мене, це не чесно. Ми відпускаємо особливий товар — ліки, тому ставлення до всього, що тебе оточує в аптеці, теж повинне бути особливим.

### ПОВНИЙ АСОРТИМЕНТ ЗА ДОСТУПНОЮ ЦІНОЮ

За словами Лариси Панасенко, ТОВ «Укрфарм» налічує 8 структурних підрозділів в обласному центрі та області. Серед них велика й успішна аптека в місті Кузнецовськ, аптечні пункти у селі Рафалівка Володимирецького району і селі Дядьковичі Рівненського району. У Рівному аптечні пункти відкрито при лікувально-профілактичних закладах, зокрема, Рівненському обласному онкологічному диспансері, міській поліклініці № 3 і Рівненському обласному лікувально-діагностичному центрі. Аптеки знаходяться переважно у різних «спальних» районах міста.

Відповідно до місця розташування формується асортимент кожного структурного підрозділу. Як правило, тепер лікування пацієнтів відбувається відповідно до лікарських протоколів.

Під потреби пацієнтів онкологічного диспансеру добирається номенклатура аптечного кіоску, що знаходиться поряд із відділенням хіміотерапії, — це препарати онкологічної групи та загальнозміцнювальні засоби. В аптечних пунктах у лікувально-діагностичному центрі з денним стаціонаром та відділенням лапароскопічної хірургії та в міській поліклініці представлено ЛЗ всіх основних груп. Формування асортименту в мережі аптек «Укрфарм» відбувається централізовано через офісний відділ закупівель, однак, завідувачі структурних підрозділів мають право його коригувати під поточні запити клієнтів.

Товар поставляється до аптек двічі на день. Наприкінці робочого дня аналізується дефектура, тож вже назавтра відвідувачі отримують замовлені ліки.

«Укрфарм» працює з кількома надійними й перевіреними часом оптовими постачальниками ЛЗ, тому ми впевнені в якості медикаментів, які пропонуємо своїм відвідувачам. Поза тим, компанія завжди чітко дотримувалася приписів Держлікслужби. За весь час роботи в аптечній мережі «Укрфарм» не було виявлено жодного фальсифікованого ЛЗ.

— Ми працюємо відкрито й прозоро, не женемося за великими прибутками, — запевняє директор підприємства Лариса Панасенко. — Цінова політика компанії продумана й виважена. Націнка на ЛЗ поза регульованим переліком не перевищує 25–30%. Ціна на один і той самий ЛЗ в усіх структурних підрозділах однакова. Принципово не проводимо акції та не запроваджуємо дисконтні картки. У компанії «Укрфарм» впевнені, що ці кроки не здешевлюють ліки для кінцевого споживача, а хіба що маніпулюють ним.

У мережі діють постійні 5% знижки на ЛЗ для багатодітних сімей (від трьох дітей) за посвідченнями, 10% — на ліки українського виробництва для учасників війни, 5% — на весь асортимент для інвалідів I і II груп.



— Для мене як керівника компанії найбільшою цінністю є кадри, — стверджує Лариса Панасенко. — Стрижень колективу — провізори і фармацевти щонайменше з десятирічним стажем роботи. Грамотні професіонали, вони привчили наших постійних відвідувачів до якісного сервісу і кваліфікованої фармацевтичної опіки. Мабуть тому, ми ніколи не обмежуємо у консультаціях навіть тих відвідувачів, які нічого не збираються купувати. До прикладу, в нашу аптеку в Кузнецовську за порадами звертаються мешканці різних районів міста.

На жаль, нині зазвичай першим хворого зустрічає не лікар, а аптекар. Досить часто для небагатої людини самолікування є єдиним доступним способом одужання. Тож для провізора дуже важливо побачити проблему з першого звернення хворого, наполягти на відвідуванні медичного спеціаліста, переконати людину не легковажити своїм здоров'ям.

У колективі переважають спеціалісти із середньою спеціальною освітою. Це випускники Рівненського базового медичного коледжу, який славиться потужною фармацевтичною школою, і Житомирського фармацевтичного коледжу. Тож до їхньої підготовки не маємо ніяких зауважень, тим більше, що студенти з Рівного щороку проходять у мережі аптек «Укрфарм» виробничу практику. А наші провізори освіту здобували у вищих навчальних закладах Львова, Харкова, Києва, Вінниці, Одеси.

На переконання директора, витримувати конкуренцію на перенасиченому аптеками фармацевтичному ринку Рівненщини компанії вдається саме завдяки кваліфікованим і досвідченим кадрам.

На даному етапі кількісний розвиток аптечної мережі виглядає недоцільним, відтак зусилля керівництва компанії будуть спрямовуватися на вдосконалення вже існуючих аптечних підрозділів.

Лариса Дедишина

**Витримувати конкуренцію на перенасиченому аптеками фармацевтичному ринку Рівненщини компанії вдається саме завдяки кваліфікованим і досвідченим кадрам**