

Думки вголос.

Професіонал, друг пацієнта чи продавець?



2015 р. я закінчила Львівський національний медичний університет ім. Данила Галицького. Обрала свою професію свідомо, бо з дитинства бачила і знала, що таке аптека, оскільки мої бабуся і мама також провізори. Ще дитиною я приходила до них на роботу в «Аптеку № 49», краєм ока заглядаючи в асистентську, уявляла, що колись і я стану провізором та матиму можливість допомагати людям своїми знаннями, виготовляючи ліки власноруч. Та в реальності не все так казково, як колись здавалося. Під час навчання в університеті для мене відкрився комерційний бік фармації і реальний стан фармацевтичної галузі у нашій державі.

На останніх курсах університету я мала змогу попрацювати в одній з мережевих аптек. Моя робота тривала недовго, бо я відчувала, що щось не так як у внутрішніх стосунках між працівниками аптеки, так і у співпраці провізор — пацієнт.

Обговорюючи це з моїм науковим керівником, доцентом кафедри організації та економіки фармації Оксаною Романівною Левицькою, ми обрали тему моєї дипломної роботи — «Дослідження рольових конфліктів у фармації».

Виконання основних функцій аптечного закладу потребує від фармацевтичних фахівців таких професійно-ділових рис, як високий професіоналізм, досконале володіння необхідними вміннями та навичками, прагнення до професійного зростання тощо. Важливу роль відіграють також соціально-психологічні та моральні характеристики працівників. Набір цих рис дозволяє працівнику аптеки виконувати три основні ролі, а саме: професіонала, продавця та друга

пацієнта. Високі вимоги до фармацевтичного працівника, прагнення та спроби поєднувати різні соціальні ролі зумовлюють виникнення внутрішньоособистісних конфліктів, які негативно впливають не тільки на якість надання послуг, але й на фізичне та психоемоційне здоров'я фармацевтичних працівників.

Ми провели безпосереднє вибіркоче анкетування 56 респондентів — аптечних фахівців м. Львів. Респонденти вказали, що інколи (50%) або й дуже часто (42,9%) у їхній професійній діяльності виникають ситуації, коли необхідно знаходити компроміс між ролями, які вони виконують. При цьому для 55,4% опитаних поєднувати виконання ролей легко, хоча інколи виникає внутрішньоособистісний конфлікт через труднощі знайти компроміс. Найчастіше (39,3%) причиною виникнення такого конфлікту є неможливість поєднати ролі професіонала і продавця. Другою за вагомістю причиною є неможливість поєднати ролі продавця і друга пацієнта, на що вказали 35,7% опитаних. Найвагомішими причинами невдоволення роботою 55,4% опитаних вважають суперечливі вимоги керівництва аптечного закладу, 48,2% респондентів вказують на вибагливих відвідувачів аптек, а 37,5% — на накладання штрафних санкцій за невиконання плану. Для того щоб знизити частоту виникнення внутрішньоособистісних конфліктів, керівництво аптечного закладу повинно зрозуміти, що аптека — це перш за все заклад охорони здоров'я, а не заклад торгівлі — так вважають 71,4% опитаних. Крім того,

на думку 55,4% респондентів, керівництво повинно більше цікавитися психологічним станом працівника, адже він така сама людина, як і відвідувач аптеки.

Отже, я зрозуміла, що є не єдиним провізором, який має відчуття внутрішнього конфлікту, та що у теперішніх умовах аптеці важко бути передовсім закладом охорони здоров'я.

Після навчання мені поталанило проходити інтернатуру, а згодом і влаштуватись на роботу в «Аптеку № 49», де досі виготовляють ліки. Старші провізори передають мені свій досвід як з виготовлення ЛЗ, так і спілкування з пацієнтами. Тут я почуваю себе не лише фахівцем, але й другом пацієнта (відвідувача аптеки). Я ніколи не чула, щоб відвідувачі зверталися до персоналу аптеки «продавець». Я не обмежена планом продажу, а під час виготовлення індивідуального ЛЗ вкладаю у нього не лише свої знання чи вміння, а й доброзичливість. Дуже шкода, що тепер виробничі аптеки — це радше вимираючий вид аптек, оскільки залишилось їх дуже мало. Та ще більше шкода, що немає молодих фахівців, які б хотіли відродити цей основний вид аптек у нашій державі. Вважаю, що саме виробничі аптеки забезпечують індивідуальний підхід до кожного пацієнта, сприяють підвищенню доступності ЛЗ, позаяк ліки аптечного виготовлення є значно дешевшими, аніж готові, а тим паче іноземного виробництва.

**Марта Манишин,
провізор ТОВ «Аптека № 49», Львів**

