

## ДОСЛІДЖЕННЯ СУЧАСНИХ АСПЕКТІВ ДІЯЛЬНОСТІ ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ

**Ключові слова:** аптека, Належна аптечна практика, стандарти

**Постановка проблеми в загальному вигляді.** Розвиток аптечної справи в Україні потребує гармонізації вітчизняного законодавства з міжнародними стандартами, збільшення уваги до соціальних пріоритетів забезпечення населення лікарськими засобами (ЛЗ), підвищення доступності та ефективності фармакотерапії.

Розробка і впровадження стандартів Належної аптечної практики (GPP) передбачає перехід на більш якісний рівень роботи аптек, проте потребує також перегляду політичних, економічних, специфічних показників галузі, всеохоплюючого аналізу нововведень і результатів для конкретної аптеки та фармації в цілому. Безумовно, введення стандартів GPP в Україні значно поліпшить якість обслуговування населення, але водночас вимагає підвищення професіоналізму персоналу аптечних закладів, яке стане можливим за умов перегляду підходів до навчання спеціалістів [9].

Сьогодні провізор як фахівець відіграє суттєву роль у системі охорони здоров'я. Саме тому вивчення проблемних питань діяльності спеціалістів аптек у контексті надання якісних та безпечних фармацевтичних послуг відповідно до міжнародних стандартів є предметом актуального дослідження.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій. Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Вивченням питань внутрішнього навчання і розвитку персоналу аптечних закладів в умовах впровадження належних практик, соціально-психологічної мотивації при відпуску ЛЗ споживачам займалися вчені Національного фармацевтичного університету та Львівського національного медичного університету імені Д.Галицького [2, 3]. Також у наукових працях неодноразово проводилася експертна оцінка рецептурного відпуску ЛЗ населенню в Україні [7, 8]. Проте комплексне вивчення недоліків у роботі фармацевтичних працівників відповідно до стандартів GPP не проводилося.

**Формулювання цілей статті.** Метою нашої роботи стало дослідження важливих аспектів діяльності працівників аптек із забезпечення населення України лікарськими засобами на відповідність стандартам GPP для встановлення існуючих проблем та розгляду можливих шляхів їх вирішення. Для досягнення поставленої мети використано соціологічний метод – анкетування, а для подальшої обробки матеріалу застосовували методи узагальнення та графічний.

**Виклад основного матеріалу.** Згідно з «Основами законодавства України про охорону здоров'я» кожна людина має невід'ємне право на охорону та збереження здоров'я. Безпосередню охорону здоров'я населення забезпечують різноманітні заклади охорони здоров'я, у тому числі аптечні. Фармацевтичні працівники, як і медичні, зобов'язані сприяти охороні та зміцненню здоров'я людей, запобіганню і лікуванню захворювань [5]. На жаль, існуюча модель охорони здоров'я в Україні не відповідає сучасним світовим вимогам та недостатньо орієнтована на якість лікування і безпеку пацієнта. Зважаючи на вищезазначене, фармацевтичні працівники мають спрямувати зусилля на впровадження аптечних стандартів обслуговування споживачів для поліпшення рівня забезпечення населення ЛЗ та виробами медичного призначення.

Для визначення проблематики здійснення фахівцями належного фармацевтично-

го обслуговування у березні–квітні 2011 р. було проведено збирання емпіричної інформації шляхом анкетування працівників аптечних закладів різних форм власності (комунальна – 22,4%, колективна і приватна – 77,6%), які працюють у м. Київ та Київській обл. Загальна кількість анкет, прийнятих до обробки, становила 398.

Відповідно до результатів анкетування вибірка респондентів розподілилася таким чином: за освітою (вища – 59,3 %, середня – 40,7 %), стажем роботи (до 5 років – 8,1 %; від 5 до 10 років – 18,3 %; від 10 до 20 років – 35,7 %; від 20 до 30 років – 28,6 %; понад 30 років – 9,3 %), посадою (завідувач аптеки або структурного підрозділу – 12,6 %; провізор – 48,7 %; фармацевт – 38,7%). Аналізуючи стаж роботи опитаних, слід зазначити, що в аптеках комунальної форми власності переважно працюють люди, що мають значно більший трудовий досвід порівняно з їхніми колегами у закладах недержавної форми власності.

За даними проведеного нами дослідження працівники аптек досить часто консультують відвідувачів при виборі ними ЛЗ. Так, 57,3 % респондентів часто надають консультації пацієнтам при виборі ліків, 32,7 % – дуже часто, а 9,0 % та 1,0 % – рідко та дуже рідко, відповідно. При цьому лише 20,4 % опитаних часто звертаються до колег за порадою при виборі ЛЗ, оскільки намагаються більш ефективно допомогти хворій людині, а інші 51,0 % та 28,6 % – рідко або не звертаються взагалі. Як виявилось, прагнення почути думку співробітника залежить, перш за все, від професійних та індивідуальних якостей людини, а вже потім від наявності досвіду роботи. Також, має місце жорстка внутрішня конкуренція між фахівцями, причому в аптеках комунальної форми власності між працівниками аптеки частіше спостерігається взаємодопомога та розуміння з метою надання якісної допомоги пацієнту, ніж у закладах приватної форми власності.

Відповідно до Етичного кодексу фармацевтичних працівників України аптечний фахівець забезпечує населення ЛЗ і медичною продукцією та для їх раціонального використання має плідно співпрацювати з лікарем та пацієнтом. Для фармацевтичного працівника інтереси пацієнта, турбота про його здоров'я мають бути пріоритетними відносно комерційних інтересів. Фахівець фармації повинен:

- діяти відкрито, чесно та об'єктивно, не використовуючи в особистих інтересах необізнаність пацієнта про ЛЗ та медичну продукцію, не чинити на нього тиску для їх придбання;

- надавати пацієнту всю необхідну інформацію про ЛЗ та медичну продукцію;

- відмовити у відпуску ЛЗ у зв'язку з відсутністю рецепта або його неправильного оформлення та у разі необхідності зв'язатись з лікарем з метою уточнення інформації, яку зазначено у рецепті.

Для кожного фармацевтичного працівника повсякденною нормою має стати привітне звернення, ввічливість та бажання покращити стан здоров'я пацієнта, що сприятиме підвищенню авторитету фахівця та довіри до його порад [4].

Лише 50,5 % респондентів вважають доцільним у сучасних умовах дотримання провізорами правил відпуску рецептурних ЛЗ із аптек за рецептом лікаря (крім тих ліків, що перебувають на предметно-кількісному обліку та виписуються на пільгових умовах). Отже, далеко не всі працівники аптек готові до переходу на вищий рівень надання фармацевтичних послуг, оскільки серед опитаних спостерігається перевага схильності до отримання прибутку, ніж до якісного забезпечення споживачів товарами аптечного асортименту. Така тенденція підсилюється за умов фінансового стимулювання провізорів та фармацевтів власниками аптечних закладів, оскільки серед фахівців комунальних аптек вона була значно нижчою. Зважаючи на зазначене, особливої актуальності набуває питання нормативно-правового забезпечення рецептурного відпуску ЛЗ із аптек, і саме тому, враховуючи стратегію інтеграції України до Європейського Союзу, дана проблема потребує проведення заходів гармонізації та

вдосконалення законодавчої бази із забезпечення всіх етапів обігу ЛЗ від розробки до відпуску. Лише чітке розмежування прав та обов'язків усіх учасників лікувального процесу в Україні, суворий контроль за їх дотриманням дозволить вирішити проблеми рецептурного та безрецептурного відпуску ЛЗ.

При впровадженні стандартів належних практик у сучасну діяльність аптек особливого значення набуває питання розвитку персоналу. Забезпечення якості ЛЗ та належної фармацевтичної допомоги у процесі роздрібною реалізації передбачає відповідні вимоги до працівників та потребує висококваліфікованих професійних знань, умінь і навичок. Вітчизняні науковці наголошують на актуальності поліпшення професіоналізму й компетентності персоналу аптечних закладів та приділяють значну увагу проблемам освіти та підвищення кваліфікації фахівців фармації [3]. Адже лікувальний процес дуже складний і опирається на підтримку і внесок багатьох професійних дисциплін для правильної роботи та зменшення кількості помилок при використанні ЛЗ. Важливо заохочувати розвиток нових ідей для покращення безпеки пацієнтів і для реалізації цих ідей якомога швидше. Роль аптек у скороченні кількості помилок, що виникають в процесі використанні ЛЗ, має велике значення та надалі зростає, що робить професію фармацевта більш значущою за інші в галузі охорони здоров'я [10].

Функції аптеки як закладу охорони здоров'я останніми роками змінилися. Сьогодні в Україні, поширене самолікування, коли хворий унаслідок ряду причин відразу звертається до провізора, минаючи лікаря. Наказом Міністерства охорони здоров'я №284 від 16.05.2011р. відповідно до Закону України «Про Загальнодержавну програму адаптації законодавства України до законодавств Європейського Союзу» (№1629-IV від 18.03.2011р.) затверджено протоколи провізора (фармацевта) при відпуску безрецептурних ЛЗ, які рекомендовано аптечним закладам усіх форм власності використовувати в практичній діяльності в якості інформаційного посібника [6]. Працівник аптеки при зверненні пацієнта за допомогою має оцінити його потреби, підібрати безрецептурний препарат для симптоматичного лікування, надати хворому належну інформацію про ЛЗ або виявити загрозливі симптоми, які вимагають негайного звернення до лікаря. У зв'язку із зазначеним постає питання підвищення рівня знань провізора з фармакології, фармакотерапії та необхідності постійного оновлення інформації щодо застосування ЛЗ, їхньої безпечності та ефективності, особливостей взаємодії.

За результатами анкетування працівників аптек стосовно джерел отримання інформації про нові та відомі ЛЗ спостерігається тісна співпраця з медичними представниками фармацевтичних фірм (71,6%), які прагнуть будь-якими методами донести необхідну інформацію до цільової аудиторії. Досить часто респонденти звертаються до друкованих довідникових видань, а при можливості переглядають необхідні дані щодо ЛЗ в системі Інтернет (рис. 1).

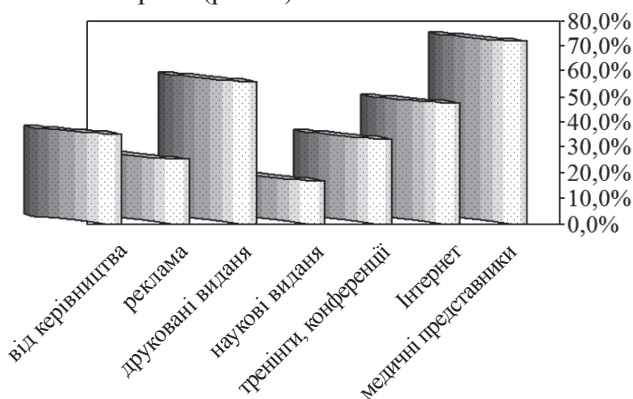


Рис. 1. Розподіл відповідей респондентів щодо джерел інформації про ЛЗ

Співробітництво фахівців аптеки з медичними представниками фармацевтичних компаній і лікарями у сфері просування ЛЗ має базуватися не тільки на економічних характеристиках, а переважно на показниках якості, ефективності, біодоступності ліків [4]. Серед опитаних 27,4 % респондентів цілком позитивно ставляться до співпраці з медичними представниками фармацевтичних компаній, 60,5 % – добре, 12,1 % – незадоволені їх частими відвідуваннями.

Стосовно чинників, які впливають на остаточний вибір спеціалістом аптеки ЛЗ у разі рекомендації пацієнту, більшість респондентів надають перевагу ефективності, ціні та безпечності ліків. Слід відмітити інші відповіді: рекомендації лікарів та бонуси фармацевтичних компаній (3,5 %). Дані представлені на рис. 2.

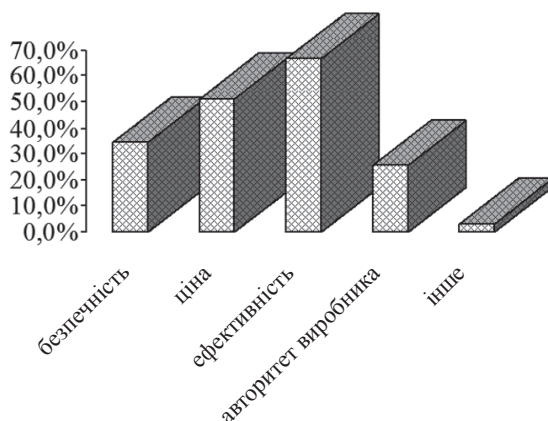


Рис. 2. Критерії, що впливають на остаточний вибір спеціаліста аптеки у разі рекомендації ЛЗ пацієнтові

Сьогодні концепція фармацевтичного обслуговування зазнала значних змін. Працівники аптек мають безпосередній вплив на фармакотерапію. Фармацевтична опіка полягає у наданні клієнтам аптек інформаційно-консультативних послуг щодо раціонального призначення й застосування ліків при самолікуванні. Вирішення проблем безрецептурного відпуску та виписування лікарем рецепту на відповідні ЛЗ при існуючому сьогодні розподілі функціональних обов'язків між лікарем та провізором повинно мати комплексний підхід. У зв'язку з цим гостро постає питання тісної взаємодії і взаємодовіри суб'єктів медичного та фармацевтичного обслуговування. Проаналізовано думку працівників аптек стосовно загального стану взаємовідносин провізора та лікаря. Ніхто з опитаних не охарактеризував зазначений стан взаємовідносин як відмінний, 29,1 % опитаних вважають його незадовільним, 37,7 % – задовільним і 33,2 % – достатнім для роботи.

Проведене нами раніше дослідження серед лікарів з піднятого вище питання показало, що рівень довіри лікаря до провізора все-таки середній (53,2 %), на жаль він не є високим (28,1 %), але й не низький (18,7 %). Це говорить про готовність лікарів до співпраці [1].

Для вирішення проблемних питань у системі «лікар – пацієнт – провізор» 62,1 % працівників аптек підтримують доцільність існування посади провізора-інформатора, 18,1% респондентів не вважають це необхідним, а 19,8% – не приділяють належної уваги даній проблемі.

Здоров'я населення – одна з основних умов, яка забезпечує стабільний та прогресивний розвиток держави. Невід'ємною вимогою збереження здоров'я людей є ефективна, безпечна та доступна система забезпечення їх ЛЗ. Фармацевтичні працівники зобов'язані

гарантувати, що послуги, які вони надають кожному пацієнтові, мають належну якість, тобто відповідають конкретним стандартам, що мають бути прописані для виконання функцій аптеки як закладу охорони здоров'я. В Європейському Союзі такими стандартами роботи аптек є GPP як один з найважливіших інструментів для оцінки якості фармацевтичних послуг, що надають споживачеві. За даними анкетування до необхідності введення даних стандартів у діяльність аптечних закладів України респонденти ставляться у своїй більшості позитивно (75,6 %), проте є також інші думки з даного приводу (негативно – 7,1 % та байдуже – 17,3 %). Проведене дослідження дозволяє зробити висновок, що перелік питань, що були розглянуті в даній статті, потребує вирішення шляхом упровадження стандартів GPP у діяльність аптечних закладів України. В сучасних умовах необхідним є подальше детальне вивчення відповідності діяльності провізора вимогам GPP з метою поліпшення якості надання фармацевтичних послуг. Це стане можливим за рахунок удосконалення нормативно-правового поля в межах інтеграції України до ЄС, а також впровадження та дотримання стандартів GPP. Слід розпочати розробку і застосування найнеобхідніших стандартів та поступово розширювати їх кількість. Відсутність загальних рекомендацій щодо дій фахівця у тій чи іншій ситуації призводить до різної поведінки спеціалістів за однакових умов, оскільки не всі взмозі правильно оцінити та вирішити проблеми, пов'язані з реалізацією ЛЗ і виробів медичного призначення належним чином.

#### В и с н о в к и

З огляду на викладені вище результати проведеного дослідження можна зробити такі висновки:

– позитивне ставлення до впровадження стандартів GPP мають 75,6 % опитаних спеціалістів, а, отже, в своїй більшості суб'єкти фармацевтичної діяльності готові до зміни якості послуг, які вони надають;

– більшість респондентів (57,3 %) у цілому часто надають консультації пацієнтам при виборі ЛЗ, тому сьогодні необхідно підвищити вимоги не тільки до змісту інформаційно-консультативної послуги, а й до того, як її надає фармацевтичний працівник.

Перспективи подальших досліджень спрямовані на використання результатів проведеного дослідження при розробці та впровадженні стандартів Належної аптечної практики в Україні.

1. Гала Л.О., Волох Д.С., Бровченко А.І. // Фармац. часоп. – 2010. – № 4. – С. 101–105.

2. Гром М.Ю., Гром О.Л., Дацко А.Й. та ін. // Фармац. часоп. – 2011. – № 2. – С. 61–66.

3. Дьякова Л.Ю., Немченко А.С., Носенко О.А. // Фармаком. – 2009. – № 2. – С. 125–132.

4. Етичний кодекс фармацевтичних працівників України. – Х.: Золоті сторінки, 2010. – 16 с.

5. Закон України № 2801-ХІІ від 19.11.1992 «Основи законодавства України про охорону здоров'я» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.nau.ua/doc/?uid=1085.165.32&nobreak=1>

6. Наказ Міністерства охорони здоров'я України № 284 від 16.05.2011 «Про затвердження протоколів провізора (фармацевта)» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.nau.ua/doc/?uid=1039.11272.0>

7. Немченко А.С., Котвицкая А.А. // Провизор. – 2005. – № 11. – С. 4–6.

8. Трофимова Т. // Провизор. – 2005. – № 5. – С. 16–19.

9. Шаргородский А.П. // Провизор. – 2011. – № 5. – С. 16–17.

10. Shah A. // International Pharmacy Journal. – 2010. – Vol. 26, № 10. – P. 12–16.

Надійшла до редакції 19.01.2012.

*Л. А. Гала, А. И. Бровченко*

## ИССЛЕДОВАНИЕ СОВРЕМЕННЫХ АСПЕКТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ

**Ключевые слова:** аптека, Надлежащая аптечная практика, стандарты

В работе обсуждаются проблемные вопросы обеспечения населения Украины лекарственными средствами. Результаты проведенных исследований свидетельствуют о необходимости дальнейшего детального изучения аспектов работы провизора (фармацевта) в целях разработки и постепенного внедрения национальных стандартов Надлежащей аптечной практики для повышения качества оказания аптечных услуг потребителям в Украине.

*L. A. Gala, A. I. Brovchenko*

## THE STUDY OF MODERN WORK ASPECTS OF THE PHARMACEUTICAL EMPLOYERS

**Key words:** pharmacy, Good Pharmacy Practice, the standards

The issues of drug provision for the population of Ukraine are discussed in this study. The results of these investigations show us the necessity of further detailed studies of pharmacists work aspects with the purpose to develop and introduce gradually the national standards of Good Pharmacy Practice in order to improve the quality of pharmacy services for the consumers in Ukraine.