

УДК 615.1:159.923

**ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК
АПТЕЧНЫХ РАБОТНИКОВ**

Журавель М.А., Спичак И.В.

*Белгородский государственный национальный исследовательский университет,
г. Белгород, Россия*

Резюме. В статье представлены результаты исследования профессиональных характеристик фармацевтических специалистов. Разработан социально-демографический портрет «первостольника»; определены его психологические черты. Выявлены необходимые компетенции и удовлетворенность работой; рассмотрены вопросы фармацевтической этики.

Ключевые слова: социологическое исследование фармацевтических работников, фармацевтические компетенции, фармацевтическая помощь.

В настоящее время повышение конкурентоспособности аптечной организации приобретает все большую актуальность. Ее рост обеспечивается путем применения современных маркетинговых технологий, ведения рациональной ассортиментной и ценовой политики, предоставления качественных фармацевтических услуг, в т.ч. консультационных. Основным реализатором информации является работник первого стола аптек.

Целью исследования явилось изучение профессиональных характеристик фармацевтических специалистов на примере аптечных работников первого стола аптек.

Для реализации цели проведено заочное анкетирование 50 «первостольников», работающих в аптеках или аптечных пунктах аптечных сетей (47,1%) и крупных аптеках (32,4 %).

Концепция исследования включает 6 этапов: формирование социально-демографического портрета «первостольника»; выявление психологических характеристик; определение отношения к работе и оценки необходимых

знаний; выявление информационных потребностей и используемых источников информации; рассмотрение профессионального ситуационного поведения; определение особенностей соблюдения принципов фармацевтической этики специалистами.

На первом этапе исследования определен социально-демографический портрет «первостольника»: это - женщина (94,1%), в возрасте до 30 лет (41,2%) или предпенсионном возрасте (от 50 до 60 лет) (23,5%); имеющая среднеспециальное или высшее фармацевтическое образование (по 44,1%) неполное высшее (8,8%) и сертификат специалиста по направлению «Управление и экономика фармации» или «Фармацевтическая технология» (по 40%).

Внимания заслуживает факт низкой укомплектованности должностей провизорами. Также непонятен вопрос допуска к работе провизоров-аналитиков.

Второй этап исследования посвящен выявлению мнения работников первого стола о том, какими психологическими и поведенческими особенностями должны обладать фармспециалисты по отпуску лекарственных препаратов. Более 40% респондентов считают, что работа первостольника подходит людям с темпераментом сангвиника, 38,2% - флегматика. При этом 41,2% выделяют преимущественно экстравертов (характерны общительность, импульсивность, инициативность, малая настойчивость); 35,3% считают необходимым сочетание экстраверсии и интраверсии. Большинство опрошенных (64,7%) отмечает, что среди работников должны преобладать альтруисты со свойственными чертами: доброта, бескорыстность в отношении с людьми, миролюбие, открытость др.

Основными качествами «первостольника», по мнению респондентов, являются: компетентность (82,4%), эмоциональная устойчивость (67,6%), стрессоустойчивость и коммуникабельность (по 64,7%), внимательность (58,8%), сосредоточенность (47,1%), энергичность и быстрота реакции (44,1%). Последние в рейтинге - чувствительность, размеренность действий и

креативность (по 8,8%). Таким образом, к «первостольникам» предъявляются определенные требования: профессионализм, умение владеть собой, коммуникабельность и возможность работать в стрессовых условиях. Именно эти качества способствуют более эффективному взаимодействию с посетителями аптек и решению всех возникающих проблем.

Фармацевтические работники отмечают высокую степень личной ответственности, характерную для их работы. При этом больше половины (58,8%) респондентов считают, что все происходящие события - результат их собственных действий (интернальный тип). Однако значительная часть опрошенных предполагает, что большинство событий – результат случая или поведения других людей (38,2%). Они не считают нужным прилагать дополнительные усилия к выстраиванию карьеры, профессиональному росту и нуждаются в особой мотивации.

Выявлены основные компетенции и отношение к работе фармацевтических специалистов. Установлено, что при выборе работы 56% фармацевтов руководствуются потребностью в реализации полученного образования; 47,1% специалистов работают в аптеках, чтобы помогать людям; 23,5% отмечают неплохую заработную плату; 17,6% стремятся к общению с людьми. Более 67% «первостольников» любят выбранную работу и ходят на нее с удовольствием. Лишь 6% не получают от нее удовлетворения, безынициативны.

Также определены сложности, возникающие в процессе работы фармацевтов и способствующие снижению эффективности обслуживания. Среди них на первом месте - необходимость повышения уровня знаний в области новых ЛС (41,2%); на втором - проблемы взаимодействия с пациентами (26,3%); на третьей позиции - необходимость выполнения нескольких операций одновременно или за короткий промежуток времени (23,5%); на последнем месте - непростая задача запоминания больших объемов информации (14,7%).

Для преодоления трудностей необходимо постоянное совершенствование профессиональных компетенций первостольников, среди которых на первом

месте, по мнению 91,2% респондентов - знания в области фармакологии; второе место занимают навыки эффективных продаж (52,9%), на третьей позиции – умение разрешать конфликтные ситуации и навыки работы на компьютере (по 47,1%); далее следуют знания нормативной документации (41,2%); принципы мерчандайзинга и осведомленность об альтернативных методах лечения (по 35,3%); основы ценообразования (26,5%); знание химического строения и химических свойств ЛС (8,8%).

Определено, что чаще всего «первостольники» консультируют посетителей аптек по вопросам, связанным с заболеванием, лекарственными препаратами, корректировкой доз и др. (88,2%) При этом 82,4% фармацевтов поясняют способ применения ЛС и дозировки, 47,1% опрошенных отвечают на вопросы, связанные с эффективностью ЛП; 41,2% - с побочными действиями препаратов.

Изучены информационные потребности фармспециалистов. Значительная доля респондентов отмечает, что в процессе работы возникают случаи, когда вопросы, задаваемые пациентами, ставят в тупик, и аптечный работник не может найти ответ. Определены основные разделы специализированной информации, необходимые при оказании фармацевтической помощи: данные о ЛС (38,2%); о последних изменениях в сфере государственного регулирования фармдеятельности (32,4%); о клинических проявлениях заболеваний, подходах к фармакотерапии и фармакотерапевтических комплексах, фальсифицированных ЛС (по 23,5%), медико-экономических стандартах и формулярных списках (17,6%).

Также выявлены наиболее популярные источники информации: на первом месте - Интернет-ресурсы (85,3%), на втором – справочная литература (64,7%), на третьем – медицинские представители (50%). При этом почти половина опрошенных считает предоставляемую медпредставителями информацию полезной (47,1%); вторая половина полагает, что она не всегда достоверна, а сами медпредставители слишком навязчивы (52,9%). На четвертой позиции среди источников информации - рекламная продукция

фармкомпаний и знания, полученные на конференциях (по 29,4%). Последние в рейтинге – периодическая литература (11,8%), телепрограммы (2,9%)

Почти все опрошенные специалисты отмечают потребность в оперативной информационной помощи медико-фармацевтического характера по возникающим вопросам (85,3%). Из них 69% оговаривают условия ее получения: доступность и простота.

Пятый блок исследования затрагивает аспекты профессионального ситуационного поведения. Установлено, что для консультирования посетителей около 60% респондентов затрачивают 3-4 минуты, 20,6% - 2-3 минуты, 8,8% - около 10 минут. Из-за стремления фармработника общаться с посетителями в 29,4% случаев в аптеке возникает очередь, хотя основной причиной, по мнению 60% опрошенных, является высокая проходимость в месте ее расположения.

Кроме того выявлены особенности оказания фармацевтической помощи различным категориям населения. Более 55% фармацевтов обслуживают всех пациентов одинаково, 41% специалистов стремится уделить особое внимание пенсионерам, предложить им более приемлемые по цене ЛП. При этом аптечные работники, как правило, рекомендуют препараты, максимально отвечающие запросам потребителя (76,5%); меньше половины отдают предпочтение наиболее эффективным средствам (41,2). Однако почти в 21% случаев фармацевтические работники отпускают лекарства в зависимости от социального статуса покупателя. Отмечена небольшая доля тех, кто советует дорогие препараты и ЛС с истекающим в скором времени сроком годности (по 8,8%), а также ЛП, включенные в бонусные и акционные программы (5,9%).

Более половины респондентов обеспечивают принцип комплексности фармпомощи, рекомендуя посетителям аптек приобретать сопутствующие товары в дополнение к основному лекарственному препарату (58,8%). Запрос потребителя об отпуске конкретного препарата удовлетворяют 35% фармацевтических работников.

На шестом этапе определены особенности соблюдения принципов фармацевтической этики работниками первого стола аптек. Установлено, что,

по мнению большинства опрошенных, пациенты после посещения врача все равно нуждаются в дополнительной информации фармацевта (82,4%). При этом в работе всех респондентов возникали ситуации, когда в рецептах, выписанных врачами, присутствовали ошибки в дозировках лекарственных препаратов. Значительная доля респондентов (55,9%) считает целесообразным в корректной форме указывать на ошибки в назначениях врача, но только при возникновении опасности для пациента.

Негативной тенденцией, отмеченной респондентами, является консультирование пациентов по приобретению лекарственных средств в аптеке без назначения врача (85,3%). В случае неуверенности в ответе на вопрос посетителя о рекомендации какого-либо препарата, специалист обращается к справочной информации (68,4%) и просит помощи у коллег (53,3%); 56% респондентов рекомендуют ему проконсультироваться с врачом.

На уровне взаимодействия фармацевтических работников между собой более половины специалистов (57,9%) считают невозможным делать замечания своим коллегам, исправлять их ошибки и неточности или критиковать в присутствии посетителей аптеки. Однако 31,6% респондентов допускают это в редких случаях.

Таким образом, в результате исследования выявлено, что «первостольник» должен обладать определенными психологическими качествами, компетенциями и навыками. В связи с этим актуальной является разработка информационного обеспечения для обучения и повышения профессионального уровня фармацевтических работников.

Summary. The given article presents the research of pharmacist's professional characteristics. Socio-demographic portrait of pharmacist is developed; his psychological features are defined. Necessary competences and job satisfaction are revealed; questions of bioethics are considered.

Key words: sociological research of pharmacists, pharmaceutical competences, pharmaceutical care.