

УДК 615.15

ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ И ОТБОРА ПЕРСОНАЛА В АПТЕЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

Спичак И.В., Журавель М.А.

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

Резюме. В статье представлены результаты социологического исследования информационных потребностей фармацевтических работников и посетителей аптек. Изложены этапы разработки программы для обучения, мониторинга профессиональных компетенций и отбора в аптечную организацию фармацевтических специалистов: определение целевой аудитории, формирование структуры программы, ее контента, программирование и тестирование. Разработаны информационные материалы для пользователей и оценена эффективность внедрения программы.

Ключевые слова: фармацевтическая информация, фармацевтическая помощь, информационные технологии в фармации.

В аптечном бизнесе кадровый потенциал приобретает все большее значение для удержания позиций организации на фармацевтическом рынке ввиду высокой конкуренции. Клиенты часто выбирают аптечную организацию из-за работающего в ней конкретного специалиста, обладающего всеми необходимыми знаниями, качествами и оказывающего помощь на высоком уровне. В связи с этим актуальной является оптимизация обучения специалистов, совершенствование отработки ими профессиональных навыков. Данный подход приводит к цепочке следствий: формирование высококомпетентного кадрового потенциала → повышение качества фармацевтической помощи → формирование лояльности посетителей и создание позитивного имиджа аптеки → рост товарооборота → увеличение прибыли.

В аптечных организациях необходимо иметь программные комплексы для предоставления работникам информации по всем аспектам оказания фармацевтической помощи, мониторинга их компетенций и оценки знаний кандидатов при приеме на работу. Однако на сегодняшний день подобные программы не представлены на фармацевтическом рынке России.

Целью исследования является разработка автоматизированного программного комплекса (АПК) для обучения, мониторинга профессиональных компетенций и отбора в аптечную организацию фармацевтических специалистов.

Для реализации цели разработана концепция, включающая 7 этапов: 1) социологическое исследование информационных потребностей фармацевтических работников и посетителей аптек; 2) определение целевой аудитории и назначения АПК; 3) разработка структуры АПК; 4) формирование контента; 5) программирование и тестирование программы; 6) разработка информационных материалов для пользователей; 7) апробация и оценка эффективности внедрения АПК.

На первом этапе проведено социологическое исследование информационных потребностей фармацевтических работников и посетителей аптек. Установлено, что в 82,4% случаев после посещения врача пациенты все равно нуждаются в дополнительной информации фармацевтического специалиста. Основными информационными потребностями пациентов являются: консультации и дополнительные рекомендации по применению лекарственных средств (29%); сравнительные данные по нескольким препаратам относительно их стоимости и эффективности (21%); сведения об их побочных эффектах (19%) и информация по применению лекарств в зависимости от возраста (14%).

Далее изучены трудности, 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 - сложности во взаимодействии с пациентами (26,3%); на третьем - проблема выполнения нескольких операций одновременно или за

короткий промежуток времени (23,5%), на последнем месте - непростая задача запоминания больших объемов информации (14,7%).

Основными информационными потребностями фармацевтов являются: данные о ЛС (38,2%); о последних изменениях в сфере госрегулирования 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%).

В результате исследования выявлено, что фармацевтические работники нуждаются в оперативной информационной помощи медико-фармацевтического характера по возникающим у них вопросам (85,3%). Большая часть специалистов считает целесообразным наличие на своем рабочем месте обучающей программы, содержащей всю необходимую фармацевтическую информацию при условии доступного пользовательского интерфейса (85,4%) и регулярных обновлений (12,3%).

Определены категории целевой аудитории, на которую ориентирован программный комплекс – это заведующие аптеками; «первостольники»; студенты и преподаватели учебных заведений фармацевтического направления.

Далее согласно концепции разработана структура программы. Информационная база АПК содержит обучающую систему, включающую аспекты и алгоритмы оказания фармацевтической помощи при различных заболеваниях и симптомах (модуль «Электронный учебник» и «Алгоритмы»); тестинг-систему для оценки профессиональной компетентности работников первого стола аптек и кандидатов на работу в аптеку (модуль «Тесты»); многофункциональную базу по лекарственным средствам с возможностью поиска и сравнения препаратов по 10 параметрам (модуль «Сравнение препаратов»).

На четвертом этапе исследования разработан контент программного комплекса. В модуле «Электронный учебник» представлена информация об

особенностях оказания фармацевтической помощи пациентам с 40 различными нозологиями и симптомами.

В модуле «Алгоритмы» представлены алгоритмы оказания фармацевтической помощи при 28 заболеваниях и симптомах. В них описана последовательность диалога с пациентом, обратившегося за фармацевтической помощью в аптеку, с выявлением возможных сопутствующих заболеваний и симптомов, а также обязательным указанием на необходимость обратиться к врачу. В алгоритмах изложены рекомендации по применению препаратов, отпускаемых без рецепта врача.

В разделе «Сравнение препаратов» размещена многофункциональная база данных по лекарственным средствам, основанная на официальной информации о препаратах, полученной из справочника «Видадь» и Регистра лекарственных средств. В данном разделе предусмотрена возможность сравнения препаратов-аналогов по 10 показателям, что позволяет аптечному работнику подобрать лекарственный препарат, соответствующий требованиям пациента. Среди показателей: международное непатентованное наименование, показания к применению, производитель, условия отпуска из аптек, лекарственная форма, возрастные ограничения, возможность применения при беременности, побочные эффекты, противопоказания, возможные лекарственные взаимодействия с другими препаратами.

Тестинг-система включает тестовые базы для уже работающих «первостольников» и кандидатов на эту должность. Пользователь может выбрать количество тестовых заданий, которые предстоит решить испытуемому.

На следующем этапе совместно с программистами факультета информационных технологий и прикладной математики НИУ «БелГУ» осуществлено проектирование базы данных, программирование, наполнение контентом, тестирование и ввод программы в действие.

Далее разработаны информационные материалы для пользователей автоматизированного программного комплекса. Сформирована пошаговая

инструкция по использованию программы, где изложены основные принципы доступа к информационным ресурсам, представленным в АПК. Для проверки работы АПК разработаны сценарии пользователей.

На заключительном этапе оценены предполагаемые результаты внедрения программного комплекса (рис.1).



Рис.1. Эффекты применения автоматизированного программного комплекса

Разработанный программный комплекс позволяет оптимизировать информационно-консультационную деятельность аптечных работников и улучшить качество оказываемой фармацевтической помощи населению.

Summary. The given article presents the sociological research of pharmacist's and customers' information needs. The stages of developing the program of training, monitoring professional competencies and selection of pharmaceutical specialists are set out: defining the target audience, forming the structure of the program, its content, programming and testing. Informational materials for users are developed and the effectiveness of program implementation is evaluated.

Key words: pharmaceutical information, pharmaceutical care, informational technologies in pharmacy.