

М. Е. Волчанский, А. К. Брель, В. В. Болучевская, Е. А. Клочкова

Волгоградский государственный медицинский университет,
кафедра общей и клинической психологии

ОБЩЕСТВЕННОЕ МНЕНИЕ О СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛЕЗНОСТИ АПТЕЧНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

УДК 614.27:615.19+316

Представленная статья посвящена обсуждению результатов исследования социальной полезности аптечных учреждений. Проанализированы степень удовлетворенности посетителей аптек качеством лекарственной помощи, а также некоторые аспекты профессионального поведения работников аптечных учреждений.

Ключевые слова: социальная полезность, работник аптеки, профессиональное поведение, социологическое исследование, аптека.

М. Е. Volchanskiy, A. K. Brel', V. V. Boluchevskaya, E. A. Klochkova

PUBLIC OPINION OF THE SOCIAL UTILITY IN PHARMACIES

Results of the study of social utility pharmacies are discussed in this article. We analyzed the degree of satisfaction of pharmacy customers and the quality of their service, as well as some issues of professional conduct of pharmacists.

Key words: social utility, pharmacist, professional behavior, case study, pharmacies.

Современная система здравоохранения ориентирована на непрерывное взаимодействие в деятельности медицинских и аптечных учреждений. В связи с этим оказание лекарственной помощи в аптеке также влияет на процесс выздоровления и улучшение качества жизни пациента и населения в целом.

Однако изучение и мониторинг качества предоставляемой лекарственной помощи населению на сегодняшний день чаще всего сводится к анализу ассортимента представленных лекарственных средств в аптечных учреждениях. Но не только наличие необходимого препарата определяет качество лекарственной помощи, эффективность взаимодействия с населением зависит и от профессионализма работников аптечного учреждения [1], что целесообразно определять как степень социальной полезности аптечных учреждений. При этом под полезностью понимается удовлетворение, полученное человеком от потребления блага [3], а социальная ориентированность, характерная для аптечной деятельности, направлена на оказание блага – лекарственной помощи в обществе. В связи с этим особую актуальность приобретает изучение и анализ социальной полезности аптечных учреждений как показателя качества предоставляемой лекарственной помощи населению, что и выступило целью настоящего исследования.

Учитывая, что в исследованиях проблем социальной эффективности здравоохранения достигнуто согласие о возможности использования мнения пациента в оценке предоставления медицинских услуг [4], анализ социальной полезности аптечных учреждений проводился

на основе изучения общественного мнения о качестве оказания лекарственной помощи. При этом под общественным мнением понимается «оценочное суждение больших групп людей по общезначимым вопросам социальной жизни, затрагивающим их общие интересы» [5].

Поэтому участниками исследования стали посетители аптек (общий объем выборки составил 1880 респондентов), мнение которых о качестве получаемой лекарственной помощи определялось при помощи социологического метода исследования – опроса, проведенного в форме анкетирования, с использованием анкеты, разработанной в соответствии с требованиями к социологическому инструментарию [2].

В рамках проведенного исследования степень удовлетворенности посетителей аптек качеством оказания им лекарственной помощи определялась вопросом анкеты «Всегда ли Вы довольны качеством обслуживания в аптеках?» по следующей шкале: 1) да, всегда; 2) чаще доволен, чем нет; 3) не обращаю на это никакого внимания; 4) чаще не доволен; 5) нет, совсем не доволен.

Анализ результатов показал, вариант ответа «чаще доволен, чем нет» предпочли большинство участников исследования (51 %), в то время как всегда довольны качеством обслуживания – почти 31 % респондентов. Тем самым, доля положительных ответов на этот вопрос анкеты составила почти 82 %, что может означать как удовлетворенность качеством обслуживания большинства посетителей аптек, так и заинтересованность работников аптеки в оказании качественной лекарственной помощи.

Оказалось, что около 13 % респондентов вообще не обращают внимания на качество их обслуживания в аптеке. Доля отрицательных ответов оказалась немногочисленной (менее 6 %) и распределилась между вариантами ответов «чаще не доволен», который

был выбран 4 % участников анкетирования и «нет, совсем не доволен», отмеченный чуть более 1 % опрошенных. Для наглядности распределение ответов опрошенных на этот вопрос проиллюстрировано диаграммой на рис. 1.

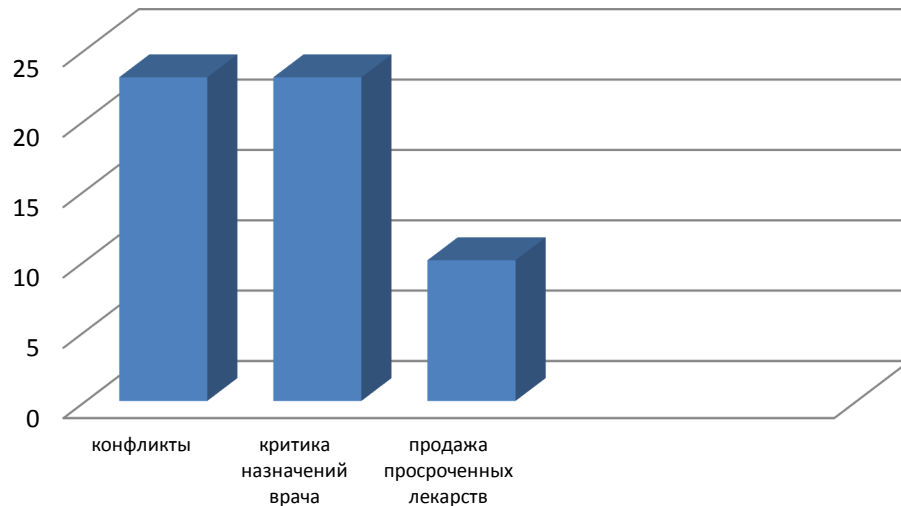


Рис. 1. Удовлетворенность посетителей аптек качеством лекарственной помощи, в % от общего количества респондентов

Конечно, прежде всего, удовлетворенность оказанием лекарственной помощи определяется качеством выполнения профессиональной деятельности работником аптеки. Именно от его профессиональных навыков и поведения зависит насколько останется доволен обслуживанием посетитель аптеки.

В связи с этим в анкету были включены вопросы, моделирующие ряд ситуаций, которые помогли бы оценить насколько ответственно и качественно выполняют свои профессиональные обязанности и оказывают лекарственную помощь населению работники аптеки: «Были ли у Вас случаи, когда в аптеке Вам продали просроченные лекарства?» и «Попадали ли Вы в ситуацию, когда работник аптеки критиковал выбор лекарства, назначенного врачом, и предлагал свой вариант лечения?», а также «Были ли у Вас когда-нибудь конфликты с работниками аптек?».

Так, оказалось, что большинство посетителей аптек (57 %), участвовавших в исследовании, отметили, что никогда не конфликтовали с работниками аптечных учреждений, а еще 20 % опрошенных не смогли припомнить подобного случая. При этом имели неоднократные конфликты с работниками аптеки почти 12 % участников исследования, а 11 % респондентов конфликтовали с фармацевтами только один раз. Получается, что около 23 % посетителей аптек с подобными ситуациями сталкивались,

и это говорит о том, что конфликты между работниками аптеки и ее посетителями, к сожалению, еще встречаются.

Относительно критики фармацевтом назначений врача в аптеке 46 % респондентов отрицали подобное поведение работников аптечных учреждений, около 31 % опрошенных не смогли вспомнить подобную ситуацию. Однако критика работником назначений врача в аптеке была замечена только один раз – 9 % участников исследования, а неоднократно – 14 % респондентов. Как и в предыдущем вопросе, можно констатировать, что примерно 23 % посетителей аптек были свидетелями нарушения работниками аптек правил профессиональной этики.

Исходя из анализа ответов на вопрос о продажах просроченных лекарственных средств в аптеках, большинство потребителей фармацевтических услуг (63 %) отрицают подобное поведение работников аптек. Еще почти 27 % респондентов не смогли вспомнить такой ситуации, но около 7 % участников исследования отметили, что один раз такая ситуация у них возникала. Вариант ответа «да, были и не раз» выбрали чуть более 3 % респондентов. Суммируя результаты, получается, что более 10 % участников исследования сталкивалось с грубым нарушением профессиональных обязанностей работников аптек. Распределение ответов респондентов на эти вопросы более наглядно представлено на рис. 2.

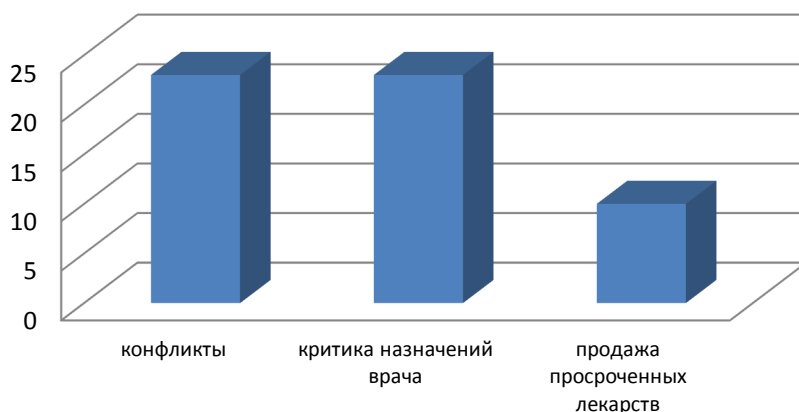


Рис. 2. Распределение ответов респондентов о встречаемых нарушениях профессиональной этики в аптеке, в % от общего количества респондентов

Таким образом, получается, что довольно большая часть (более 10 % по всем показателям) респондентов сталкивалась при получении лекарственной помощи с некорректным профессиональным поведением в аптеке. При этом следует обратить внимание, что наиболее распространенными нарушениями профессиональной этики оказались критика назначения лекарственных препаратов врачом и проявление конфликтности со стороны работника аптеки. К сожалению, полное исключение подобных ситуаций, наверное, невозможно также в силу личностных характеристик самих посетителей аптек, но снижения количества конфликтных ситуаций и нарушений профессиональной этики возможно добиться за счет постоянного контроля профессионального поведения работников администрации аптечного учреждения.

Также в анкету были включены вопросы, которые касались таких возможных нарушений фармацевтической этики, которые зачастую зависят не от самого работника аптеки, а скорее, являются следствием политики администрации аптечного учреждения.

На вопрос анкеты «Считаете ли Вы, что работники аптеки предлагают Вам, прежде всего, самые дорогостоящие лекарства?» распределение ответов показало, что 52 % участников исследования отмечают, что «такое случается, но не всегда», а более 28 % респондентов не замечали подобного при получении лекарственной помощи в аптеке. Тем не менее, считают, что в аптеке предлагают в первую очередь самые дорогие лекарственные препараты около 20 % опрошенных. Суммарно доля положительных ответов на этот вопрос анкеты составила 72 % респондентов.

При этом на вопрос о том, какого производства лекарственные средства предлагаются в аптеке в первую очередь (импортного или отечественного), анализ результатов показал, что с ответом на этот вопрос затруднились около 44 % респондентов. С другой стороны, примерно столько же (43 %) ответили, что в первую очередь им предлагают лекарственные

средства импортного производства и только 13 % участников исследования – отечественные препараты.

Таким образом, подводя итоги анализа социальной полезности аптечных учреждений, можно выделить следующее.

Посетители аптек чаще довольны качеством оказания лекарственной помощи в аптечных учреждениях, что, возможно, определяется и как стремление работников аптек предоставлять качественную лекарственную помощь населению.

В то же время достаточная доля респондентов сталкивалась в аптечных учреждениях с нарушениями профессиональной этики в деятельности работников аптек, что существенно отражается на качестве оказания лекарственной помощи. Так, наиболее часто встречаемые ситуации: конфликт с посетителем аптеки и критика назначения врача.

Влияние экономической «среды» фармацевтической деятельности находит отражение в представлениях населения о качестве оказываемой лекарственной помощи: большинство посетителей аптек считают, что, прежде всего, им предлагают самые дорогие лекарства.

Этот факт также подтверждается и тем, что только небольшая часть участников исследования отметили, что в аптеках в первую очередь предлагаются лекарства отечественного производства (стоимость которых существенно ниже, чем аналогичных импортных лекарственных средств).

ЛИТЕРАТУРА

1. Брель А. К., Волчанский М. Е., Болучевская В. В. и др. // Бюллетень сибирской медицины. – 2011. – Т. 10. – № 5. – С. 126–130.
2. Деларю В. В. Социологические методы исследования в медицине. – Волгоград: ВолГАСА, 2002. – 67 с.
3. Майбурд Е. М. Введение в историю экономической мысли. От пророков до профессоров. – М.: Дело, Бита-Пресс. – 1996. – Гл. 23.
4. Решетников А. В., Астафьев Л. М. // Социология медицины. – 2005. – № 1 (6). – С. 32–38.
5. Уледов А. К. Общественное мнение советского общества. – М.: Соцэкгиз. – 1963.