

Рекомендовано д. фарм. н., профессором В. В. Малым

УДК 615.15:614.253

КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ В АПТЕКАХ ОТКРЫТОГО ТИПА

В. Н. Сафта, С. Б. Адаужи, А. С. Дурбайлова, Т. А. Шкиопу

Государственный университет медицины и фармации им. Николае Тестемицану, г. Кишинев, Республика Молдова. E-mail: sadauji@yahoo.com, vladimir.safta@usmf.md

Рассмотрены результаты опроса специалистов с высшим и средним фармацевтическим образованием, работающих в аптеках открытого типа, касательно конфликтных ситуаций, возникающих во время оказания фармацевтических услуг населению. С целью определения репрезентативной совокупности респондентов использована формула бесповторной выборки. По статистическим данным АЛМИ о количестве фармацевтов и лаборантов-фармацевтов было определено репрезентативное количество респондентов: фармацевтов – 320 и лаборантов-фармацевтов – 308. При проведении анализа распределения респондентов по типам населенных пунктов отмечено соответствие фактическому состоянию: в муниципиях – 56,2% фармацевтов и 37,3% лаборантов-фармацевтов; в городах – 35,0% фармацевтов и 35,1% лаборантов-фармацевтов; в сельских населенных пунктах – 8,8% фармацевтов и 27,6% лаборантов-фармацевтов. Выявлен размах возникновения конфликтных ситуаций в аптеках открытого типа: 40,0% фармацевтов и 33,8% лаборантов-фармацевтов отметили своё участие в указанных ситуациях; наиболее часто разрешение конфликтных ситуаций осуществляется терпеливым отношением к потребителю лекарств и применением метода убеждения. Основными причинами возникновения конфликтных ситуаций в аптеках открытого типа являются проблемы, связанные с экономической и физической доступностью лекарств, а также с качеством приобретаемых лекарств и изделий медицинского назначения. Приведены результаты анализа жалоб и предложений, поступивших в адрес АЛМИ Республики Молдова за 2009-2013 гг. Из всего перечня жалоб были исключены те, которые не адресованы потребителями лекарств, а также те, которые не могли быть причиной возникновения конфликтных ситуаций в аптеках открытого типа.

Ключевые слова: аптеки, фармацевтическая этика и деонтология, социологическое исследование.

Постановка проблемы. В условиях все более интенсивного «наступления коммерции» на деятельность аптек открытого типа с новой силой актуализировались вопросы фармацевтической этики и деонтологии. Анализ конфликтных ситуаций является надежным механизмом выявления степени нарушения этико-деонтологических

принципов в работе фармацевтов и лаборантов-фармацевтов, особенно работающих в аптеках открытого типа за первым столом. С этой точки зрения определенный интерес представляют также и результаты анализа жалоб и предложений, поступающих от граждан в адрес Агентства лекарств и медицинских изделий (АЛМИ). Результаты такого анализа могут быть использованы в создании учебных программ как для университетского, так и постуниверситетского фармацевтического образования, а также в планах и программах работы профессиональных фармацевтических ассоциаций.

В. Н. Сафта – доктор-хабилитат фарм. наук, профессор кафедры социальной фармации им. В. И. Прокопишина Государственного университета медицины и фармации им. Николае Тестемицану (г. Кишинев)

Анализ последних исследований и публикаций. Группа московских авторов, исследуя конфликты в аптеке, пришла к выводу, что причины, по которым возникают конфликтные ситуации, носят различный характер, связанный с особенностями отпуска лекарств. Также было выявлено, что провизоры и фармацевты недостаточно осведомлены по вопросу разрешения конфликтных ситуаций в аптеке [2].

В некоторых статьях обсуждаются методы работы с «недовольными покупателями» [3]; применение «техники 5 шагов» [4]; применение различных методов управления конфликтами [1] и др.

Исследований, касающихся возникновения и разрешения конфликтных ситуаций в аптеках открытого типа Республики Молдова, до настоящего времени не проводились.

Целью исследования является выявление мнений фармацевтических работников аптек открытого типа по вопросам возникновения и разрешения конфликтных ситуаций в процессе оказания фармацевтических услуг населению. Для достижения поставленной цели были сформулированы следующие задачи:

- разработать анкету, распространить её, собрать репрезентативное количество и обработать;
- интерпретировать результаты анкетирования;
- на основе изучения жалоб потребителей лекарств выявить наиболее острые проблемы, создающие конфликтные ситуации в аптеках открытого типа.

Материалы и методы. Материалом исследования послужили результаты анкетного опроса фармацевтов и лаборантов-фармацевтов, а также статистические данные АЛМИ касательно жалоб граждан по вопросам лекарственного обеспечения.

С целью определения репрезентативной совокупности респондентов использована формула бесповторной выборки [6]:

$$n_x = \frac{Nt^2 \cdot p \cdot q}{N\Delta x^2 + t^2 \cdot p \cdot q},$$

где n_x – репрезентативное количество респондентов: фармацевтов (n_{ϕ}) и лаборантов-фармацевтов ($n_{л\phi}$);

N – общее количество практикующих фармацевтов (N_{ϕ}) и лаборантов-фармацевтов ($N_{л\phi}$); t – фактор вероятности, в подобных исследованиях равный 1,96, что обеспечивает 95% достоверность;

p – вероятность, q – контрвероятность появления/не появления исследуемого феномена; в случае отсутствия данных об исследуемом феномене величина « p » является максимальной, когда произведение $p \cdot q$ является максимальным; учитывая, что $0 \leq p \leq 1$ и $q = 1 - p$, тогда $p \cdot q$ будет максимальным, если $p = q = 0,5$, тогда $p \cdot q = 0,25$;

Δx – значение допустимой ошибки, в подобных исследованиях равной 5%, в данном случае $\Delta x = 0,05$.

Учитывая статистические данные АЛМИ о количестве фармацевтов и лаборантов-фармацевтов, было определено репрезентативное количество респондентов: фармацевтов – 320 и лаборантов-фармацевтов – 308 [5].

Общая характеристика респондентов представлена в табл. 1.

При сравнении характеристик респондентов, представленных в табл. 1, с существующими статистическими данными сделан вывод о достаточной репрезентативности по уровню образования, стажу и уровню квалификации. Кроме того, распределение респондентов по типам населенных пунктов также соответствует фактическому состоянию:

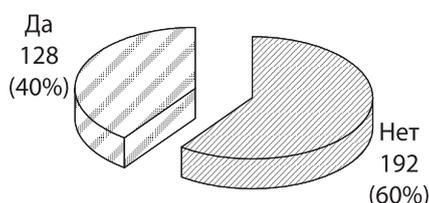
- в муниципиях – 56,2% фармацевтов и 37,3% лаборантов-фармацевтов;
- в городах – 35,0% фармацевтов и 35,1% лаборантов-фармацевтов;
- в сельских населенных пунктах – 8,8% фармацевтов и 27,6% лаборантов-фармацевтов.

Результаты и их обсуждение. Из общего количества респондентов 40,0% фармацевтов и 33,8% лаборантов-фармацевтов отметили факт их участия в конфликтных ситуациях, возникших в процессе оказания ими фармацевтических услуг (рис.). Однако большинство респондентов (60,0% фармацевтов и 66,2% лаборантов-фармацевтов) не были участниками конфликтных ситуаций. 7,8% фармацевтов и 3,8% лаборантов-фармацевтов – участников конфликтов – отметили, что конфликты, в которые они

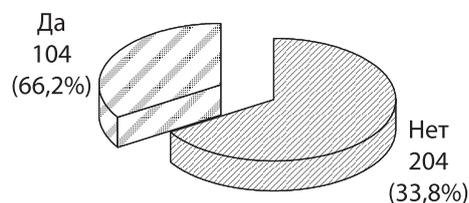
Таблица 1

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСПОНДЕНТОВ

Характеристики		Фармацевты		Лаборанты-фармацевты	
		абс.	%	абс.	%
Фармацевтическое образование	Высшее	320	50,9	–	–
	Среднее	–	–	308	49,1
Профессиональный стаж работы	До 5 лет	81	25,2	93	30,2
	> 5-10 лет	48	15,0	40	13,0
	> 10-15 лет	52	16,3	42	13,7
	> 15-20 лет	46	14,4	38	12,3
	> 20 лет	54	16,9	61	19,8
	работающие пенсионеры	39	12,2	34	11,0
Профессиональная категория	без категории	92	28,7	97	31,5
	II категория	43	13,4	36	11,7
	I категория	52	16,3	60	19,5
	высшая категория	133	41,6	115	37,3



**Фармацевты
(с высшим образованием)**



**Лаборанты-фармацевты
(со средним образованием)**

Рис. Конфликтные ситуации с участием респондентов

были вовлечены, закончились записями в книге жалоб и предложений.

Для разрешения возникших конфликтных ситуаций (табл. 2) и фармацевты (45,3%), и лаборанты-фармацевты (44,2%) применяют метод «терпеливого отношения».

На втором месте – метод «убеждения» – 39,8% (фармацевты) и «привлечение других специалистов» – 38,9% (лаборанты-фармацевты). Меньше всего для разрешения конфликтов используется метод «строгого отношения» (9,4% фармацевты и 4,8% лаборанты-фармацевты). Случаи конфликт-

ных ситуаций, которые завершились записями в книге жалоб и предложений, были отмечены респондентами, применяющими метод «строгого отношения», – 8 случаев у фармацевтов и 3 у лаборантов-фармацевтов, а также при использовании метода «убеждения» – 2 случая у фармацевтов и 1 случай у лаборантов-фармацевтов.

Для изучения причин возникновения конфликтных ситуаций в аптеках открытого типа были подвергнуты анализу жалобы, поступившие от потребителей лекарств в адрес АЛМИ за 2009-2013 гг. (табл. 3) [1].

Таблица 2

РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

Путь разрешения	Фармацевты		Лаборанты-фармацевты	
	абс.	%	абс.	%
Терпеливое отношение	58	45,3	46	44,2
Строгое отношение	12	9,4	5	4,8
Убеждением	51	39,8	23	22,1
Помощь других специалистов	7	5,5	30	28,9
Всего	128	100,0	104	100,0

Таблица 3

**ТЕМАТИЧЕСКИЙ СОСТАВ ЖАЛОБ, ПОСТУПИВШИХ ОТ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ЛЕКАРСТВ В АДРЕС АЛМИ ЗА 2009-2013 ГГ.**

№	Тематика жалоб	Годы					В среднем за год	
		2009	2010	2011	2012	2013	абс.	%
1	Проблемы, связанные с ценами на лекарства	103	49	89	24	13	55,6	42,5
2	Качество лекарств и изделий медицинского назначения	18	24	11	16	10	15,8	12,1
3	Отсутствие необходимых лекарств на фармацевтическом рынке	7	11	46	35	74	34,6	26,4
4	Отказ в принятии возвращаемого лекарства	9	7	4	13	4	7,4	5,6
5	Проблемы, возникающие при отпуске компенсированных лекарств	5	4	9	6	5	5,8	4,4
6	Отказ в отпуске лекарств без рецепта из списка Rx	22	1	14	–	–	7,4	5,6
7	Отпуск лекарств с истекшим сроком годности	6	–	–	–	3	1,8	1,4
8	Исключение лекарства из списка компенсируемых	–	–	–	–	4	0,8	0,6
9	Отсутствие инструкции по применению лекарства в упаковке	6	–	–	–	2	1,6	1,2
Всего		176	96	173	94	115	130,8	100,0

При этом из всего перечня жалоб были исключены те, которые не адресованы потребителями лекарств, а также те, которые не могли быть причиной возникновения конфликтных ситуаций в аптеках открытого типа.

Наиболее частыми в возникновении конфликтных ситуаций являются проблемы, связанные с ценами на лекарства; на втором месте – отсутствие необходимых лекарств. Следовательно, самыми частыми причинами появления конфликтных ситуаций в аптеках открытого типа являются проблемы, связанные с доступностью лекарств (физической и экономической).

Данные, представленные в табл. 3, свидетельствуют также о том, что из 9 возможных причин возникновения конфликтных ситуаций в аптеках 4 (порядковые № 1, 4, 6, 8) являются необоснованными и не зависящими от фармацевта или лаборанта-фармацевта. Тем не менее такие «причины» также могут создать конфликтные ситуации.

Выводы

1. Выявлен размах возникновения конфликтных ситуаций в аптеках открытого типа: 40,0% фармацевтов и 33,8% лаборантов-фармацевтов отметили своё участие в таких ситуациях.

2. Наиболее часто разрешение конфликтных ситуаций, возникающих в аптеках открытого типа, осуществляется терпеливым отношением к потребителю лекарств

(45,3% фармацевтов и 44,2% лаборантов-фармацевтов), а также методом убеждения (39,8% фармацевтов и 22,1% лаборантов-фармацевтов).

3. Основными причинами возникновения конфликтных ситуаций в аптеках открытого типа являются проблемы, связанные с экономической и физической доступностью лекарств, а также с качеством приобретаемых лекарств и изделий медицинского назначения.

ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ ИНФОРМАЦИИ

1. Грибова Я. В. Конфликты в аптеке: возможности управления [Электронный ресурс] / Я. В. Грибова. – Режим доступа : <http://mfvt.ru/konflikty-v-apteke-vozmozhnosti-upravleniya/>
2. Конфликт в аптеке / М. А. Саакова, А. М. Битерякова, С. Г. Горохова и др. – Режим доступа : www.alppp.ru
3. Тельпуховская Н. Поведение первостольника в конфликтной ситуации / Н. Тельпуховская. – Режим доступа : www.ecopharmacia.ru
4. Чертков Ю. Конфликт в аптеке: как выйти сухим, живым и невредимым? / Ю. Чертков. – Режим доступа : www.apteka.ua/article/7491
5. Resursele și activitatea sistemului farmaceutic al Republicii Moldova // Anuar sta-

- tistic, rapoarte de dări de seamă, aa. 2009-2013. – Режим доступа : www.amed.md
6. Tintiuc D. Sănătate publică și management / D. Tintiuc, Iu. Grossu. – Chișinău : Tipogr. Centrală, 2007. – 896 p. – («Medicina»).
3. Telpuhovskaia N. Available from: www.ecopharmacia.ru
4. Chertkov Ju. Available from: www.apteka.ua/article/7491
5. Resursele și activitatea sistemului farmaceutic al Republicii Moldova // Anuar statistic, rapoarte de dări de seamă, aa. 2009-2013. Available from: www.amed.md

REFERENCES

1. Gribova JaV. Available from: <http://mfvt.ru/konflikty-v-apteke-vozmozhnosti-upravleniya/>
2. Saakova MA, Biteriakova AM, Gorohova SG. Available from: www.alppp.ru
6. Tintiuc D, Grossu Iu. Sănătate publică și management. Chișinău : Tipogr. Centrală; 2007. 896 p. – («Medicina»).

УДК 615.15:614.253

КОНФЛИКТНІ СИТУАЦІЇ В АПТЕКАХ ВІДКРИТОГО ТИПУ

В. Н. Сафта, С. Б. Адаужи, А. С. Дурбайлова, Т. А. Шкиопу

Розглянуто результати опитування фахівців з вищою і середньою фармацевтичною освітою, що працюють в аптеках відкритого типу, щодо конфліктних ситуацій, які виникають під час надання фармацевтичних послуг населенню. З метою визначення репрезентативної сукупності респондентів використана формула неповторної вибірки. За статистичними даними АЛМВ щодо кількості фармацевтів і лаборантів-фармацевтів була визначена репрезентативна кількість респондентів: фармацевтів – 320 і лаборантів-фармацевтів – 308. При проведенні аналізу розподілу респондентів за типами населених пунктів відмічена відповідність фактичному стану: в муніципаліях – 56,2% фармацевтів і 37,3% лаборантів-фармацевтів; у містах – 35,0% фармацевтів і 35,1% лаборантів-фармацевтів; у сільських населених пунктах – 8,8% фармацевтів і 27,6% лаборантів-фармацевтів. Виявлено розмах виникнення конфліктних ситуацій в аптеках відкритого типу: 40,0% фармацевтів і 33,8% лаборантів-фармацевтів відзначили свою участь у таких ситуаціях; найчастіше конфліктні ситуації вирішуються терплячим ставленням до споживача ліків і методом переконання. Основними причинами виникнення конфліктних ситуацій в аптеках відкритого типу є проблеми, пов'язані з економічною та фізичною доступністю ліків, а також з якістю придбаних ліків і виробів медичного призначення. Викладено результати аналізу скарг і пропозицій, що надходили на адресу АЛМВ Республіки Молдова у 2009-2013 рр. З усього переліку скарг були виключені ті, що не були адресовані споживачами ліків, а також ті, що не могли бути причиною виникнення конфліктних ситуацій в аптеках відкритого типу.

Ключові слова: аптеки, фармацевтична етика і деонтологія, соціологічне дослідження.

UDC 615.15:614.253

CONFLICT CASES IN COMMUNITY PHARMACIES

V. N. Safta, S. B. Adauji, A. S. Durbailova, T. A. Shchyopu

The article discusses the results of a survey of specialists with higher and secondary pharmaceutical education (pharmacists and pharmacy technicians) working in community pharmacies regarding the conflicts arising when providing pharmaceutical services to the population. In order to determine the representative sample of respondents the formula of the non-repeated sample was used. According to statistical data of MMDA concerning the number of pharmacists and pharmacy technicians the representative number of respondents (pharmacists – 320 and pharmacy technicians – 308) was determined. Analyzing distribution of the respondents by type of settlements the correspondence to the actual status is stated: in municipalities: pharmacists – 56.2%, pharmacy technicians – 37.3%; in cities: pharmacists – 35%, pharmacy technicians – 35.1%; in rural settlements: pharmacists – 8.8%, pharmacy technicians – 27.6%. The scope of conflicts in community pharmacies has been revealed. Thus, 40% of pharmacists and 33.8% of pharmacy technicians have noted their involvement in conflicts, and the conflict resolution is most often performed by patient attitude to the drug consumer and using persuasion. The main causes of conflicts in a community pharmacy are problems associated with the economic and physical access to medicines, as well as with quality of the drugs and medical products purchased. The results of analysis of complaints and proposals submitted to the Agency for Medicines and Medical Products of the Republic of Moldova for 2009-2013 are also given. Those complaints that were not addressed to drug consumers, as well as those that could not be the cause of conflict in community pharmacies were excluded of the list of complaints.

Key words: pharmacies, pharmaceutical ethics and deontology, sociological survey.