

УДК614.27.007

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

Карасев А.Д., Струева Е.П., Петрова С.В., Пономарева А.А.

Приволжский исследовательский медицинский университет

603950, Нижний Новгород, пл. Минина и Пожарского, д. 10/1, Российская Федерация

Актуальность. В последние годы наблюдается значительный рост числа аптечных организаций в Российской Федерации. Это свидетельствует о повышенной потребности населения в надлежащем лекарственном обеспечении. Профессиональный стандарт «Провизор» регламентирует трудовые функции провизоров. Среди прочих – информирование населения и медицинских работников о лекарственных препаратах и других товарах аптечного ассортимента, а также осуществление эффективных коммуникаций в устной и письменной формах. Так, консультации провизора позволяют контролировать ответственное самолечение населения. В связи с этим возникает необходимость адекватной оценки профессиональной компетентности фармацевтов и провизоров.

Цель – оценить зависимость удовлетворенности потребителей качеством предоставляемого им фармацевтического консультирования от уровня профессиональных знаний фармацевтов и провизоров.

Материалы и методы. В рамках исследования было проведено выборочное анонимное анкетирование посетителей аптек и фармацевтических работников в 100 аптечных организациях г. Нижнего Новгорода ((n1=102, n2=100). Результаты опроса оценивали с помощью модифицированного (упрощенного) алгоритма паспорта станции «Фармацевтическое консультирование», применяемое при аккредитации специалистов. Анализ полученных данных осуществляли методами описательной статистики.

Результаты. Большая часть посетителей аптек приобретает дополнительные товары. Меньшая часть посетителей предпочитает товар более высокой ценовой категории по совету провизора. Среди них у большей части ожидания относительно эффективности товара оправдываются. Надлежащее консультирование и информирование осуществляет 50% фармацевтических работников.

Заключение. Степень удовлетворенности посетителей аптек не зависит от уровня профессиональных знаний фармацевтов и провизоров. Полученные данные указывают на необходимость более глубокого изучения факторов, влияющих на клиентский опыт.

Ключевые слова: фармацевтическое консультирование, лекарственное обеспечение, информационное сопровождение.

Карасев Антон Дмитриевич – студент 4 курса фармацевтического факультета, ПИМУ, г. Нижний Новгород. ORCID ID: 0009-0004-1116-9140. E-mail: ANTONS100KD@GMAIL.COM.

Струева Елена Петровна – студент 4 курса фармацевтического факультета, ПИМУ, г. Нижний Новгород. ORCID ID: 0009-0009-7439-9249. E-mail: LENASTTTT@GMAIL.COM (автор, ответственный за переписку).

Петрова Светлана Викторовна – старший преподаватель кафедры управления и экономики фармации и фармацевтической технологии, ПИМУ, г. Нижний Новгород. ORCID ID: 0009-002-9375-8592. E-mail: MARKSENT@LIST.RU.

Пономарева Алена Анатольевна – к.фарм.н., доцент, ПИМУ, г. Нижний Новгород. ORCID ID: 0009-0000-9636-413X. E-mail: PONOMARYOVA2004@MAIL.RU.

УДК614.27.007

ASSESSMENT OF THE QUALITY OF PHARMACEUTICAL CONSULTING AND CONSUMER SATISFACTION

KARASEV A.D., STRUEVA E.P., PETROVA S.V., PONOMAREVA A.A.

PRIVOLZHISKY RESEARCH MEDICAL UNIVERSITY

603950, 10/1, MININA AND POZHARSKY SQ., NIZHNY NOVGOROD, RUSSIAN FEDERATION

RELEVANCE. IN RECENT YEARS, THERE HAS BEEN A SIGNIFICANT INCREASE IN THE NUMBER OF PHARMACY ORGANIZATIONS IN THE RUSSIAN FEDERATION. THIS INDICATES AN INCREASED NEED OF THE POPULATION IN ADEQUATE DRUG SUPPLY. THE PROFESSIONAL STANDARD "PROVISOR" REGULATES THE LABOR FUNCTIONS OF PHARMACISTS. AMONG OTHERS - INFORMING THE POPULATION AND MEDICAL WORKERS ABOUT MEDICINES AND OTHER PRODUCTS OF THE PHARMACY ASSORTMENT, AS WELL AS THE IMPLEMENTATION OF EFFECTIVE COMMUNICATION IN ORAL AND WRITTEN FORMS. THUS, CONSULTATIONS OF THE PHARMACIST ALLOW TO CONTROL RESPONSIBLE SELF-MEDICATION OF THE POPULATION. THIS RAISES THE NEED TO ADEQUATELY ASSESS THE PROFESSIONAL COMPETENCE OF PHARMACISTS.

OBJECTIVE: TO ASSESS THE DEPENDENCE OF CONSUMER SATISFACTION WITH THE QUALITY OF PHARMACEUTICAL COUNSELING PROVIDED TO THEM ON THE LEVEL OF PROFESSIONAL KNOWLEDGE OF PHARMACISTS.

MATERIALS AND METHODS. WITHIN THE FRAMEWORK OF THE STUDY, A RANDOM ANONYMOUS SURVEY OF PHARMACY VISITORS AND PHARMACY WORKERS IN 100 PHARMACY ORGANIZATIONS IN NIZHNY NOVGOROD (($n_1=102$, $n_2=100$)) WAS CONDUCTED. THE RESULTS OF THE SURVEY WERE EVALUATED USING A MODIFIED (SIMPLIFIED) ALGORITHM OF THE STATION PASSPORT "PHARMACEUTICAL COUNSELING", USED IN THE ACCREDITATION OF SPECIALISTS. THE OBTAINED DATA WERE ANALYZED BY METHODS OF DESCRIPTIVE STATISTICS.

RESULTS. THE MAJORITY OF PHARMACY VISITORS PURCHASE COMPLEMENTARY PRODUCTS. A SMALLER PROPORTION OF VISITORS PREFER A HIGHER PRICED PRODUCT ON THE ADVICE OF THE PHARMACIST. AMONG THEM, MOST OF THEM FULFILL THEIR EXPECTATIONS REGARDING THE EFFECTIVENESS OF THE PRODUCT. ADEQUATE COUNSELING AND INFORMING IS DONE BY 50% OF THE PHARMACISTS.

CONCLUSION. THE DEGREE OF SATISFACTION OF PHARMACY VISITORS DOES NOT DEPEND ON THE LEVEL OF PROFESSIONAL KNOWLEDGE OF PHARMACISTS. THE FINDINGS POINT TO THE NEED FOR A MORE IN-DEPTH STUDY OF THE FACTORS INFLUENCING CUSTOMER EXPERIENCE.

KEYWORDS: PHARMACEUTICAL COUNSELING, DRUG PROVISION, INFORMATION SUPPORT.

KARASEV ANTON D. – 4-YEAR STUDENT OF THE FACULTY OF PHARMACY, PIMU, NIZHNY NOVGOROD, RUSSIAN FEDERATION. ORCID ID: 0009-0004-1116-9140. E-MAIL: ANTONS100KD@GMAIL.COM.

STRUEVA ELENA P. – 4-YEAR STUDENT OF THE FACULTY OF PHARMACY, PIMU, NIZHNY NOVGOROD, RUSSIAN FEDERATION. ORCID ID: 0009-0009-7439-9249. E-MAIL: LENASTTTT@GMAIL.COM (THE AUTHOR RESPONSIBLE FOR THE CORRESPONDENCE).

PETROVA SVETLANA V. – SENIOR LECTURER AT THE DEPARTMENT OF PHARMACY MANAGEMENT AND ECONOMICS AND PHARMACEUTICAL TECHNOLOGY, PIMU, NIZHNY NOVGOROD, RUSSIAN FEDERATION. ORCID ID: 0009-002-9375-8592. E-MAIL: MARKCENT@LIST.RU

PONOMAREVA ALENA A. – ASSOCIATE PROFESSOR, CANDIDATE OF PHARMACEUTICAL SCIENCES, PIMU, NIZHNY NOVGOROD, RUSSIAN FEDERATION. ORCID ID: 0009-0000-9636-413X. E-MAIL: PONOMARYOVA2004@MAIL.RU.

АКТУАЛЬНОСТЬ

В последние годы наблюдается значительный рост числа аптечных организаций в Российской Федерации. По состоянию на конец 2023 года их количество увеличилось на 2,6 тысячи по сравнению с 2022 годом. Данный факт свидетельствует о выраженной потребности населения в лекарственном обеспечении и подчеркивает актуальность вопроса обеспечения качества фармацевтического консультирования. Деятельность провизоров и фармацевтов, помимо изготовления, отпуска и реализации лекарственных средств, включает оказание консультативно-информационных услуг, что требует адекватной оценки их профессиональной компетентности и удовлетворенности потребителей [1].

Фармацевтическое консультирование предполагает опрос о состоянии здоровья, указание на необходимость обращения к врачу и предоставление полной информации о лекарствах. Эти функции позволяют провизору осуществлять контроль за ответственным самолечением населения и снижать нагрузку на врачей [2]. Так, консультирование направлено на достижение максимальной эффективности профилактики, диагностики и лечения заболевания, поэтому специалисты обязаны доносить информацию до посетителей своевременно, качественно и в полном объеме [3].

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Осуществлено выборочное анонимное анкетирование фармацевтов, провизоров и посетителей аптечных организаций. Опрос фармацевтических работников проводился с помощью специально разработанной анкеты, содержащей 8 вопросов открытого типа и 1 – закрытого. Анкета посетителей аптек содержала 24 вопроса закрытого типа и 1 – открытого.

Опрос аптечных работников позволил определить качество рекомендаций, которые они предоставляют покупателям при различных заболеваниях. Для анализа информационной составляющей процесса был использован упрощенный алгоритм паспорта станции «Фармацевтическое

консультирование», применяемый при аккредитации специалистов. Вопросы для потребителей были направлены на определение удовлетворенности предоставляемыми услугами.

В исследовании участвовало 100 аптечных организаций Нижнего Новгорода и 102 посетителя.

В процессе статистического анализа были использованы методы: описательная статистика и кластерный анализ.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

Анализ полученных данных показал, что существует значительная связь между уровнем доверия к фармацевтическим работникам и удовлетворенностью клиентов. Было установлено, что большая часть посетителей аптек доверяет персоналу аптеки (Табл. 1). Причем 73% хотя бы иногда приобретают товары по совету аптечного работника.

Таблица 1. Общий уровень доверия к фармацевтам

Категория посетителей	Количество, чел. (%)
Посетители, доверяющие рекомендациям фармацевта	82 (80,2)
Посетители, не доверяющие рекомендациям фармацевта	20 (19,8)

Среди опрошенных 25,7% посетителей следуют рекомендациям фармацевта. Приобретали товары более высокой ценовой категории 40%, у 27% из них ожидания относительно качества и эффективности препарата были оправданы. С грубостью и настойчивостью при консультировании в аптеке сталкивалось 19,8% и 13,9% посетителей соответственно.

Участники опроса в целом удовлетворены качеством предоставляемого обслуживания, о чем говорит высокий уровень доверия в отношении фармацевтов.

Анкетирование фармацевтических работников позволило оценить способность грамотно формулировать вопросы к посетителям в рамках консультирования. Данный навык дает возможность подобрать оптимальный препарат. Анкета включала ситуационные вопросы, требующие от фармацевта

краткое описание процесса консультирования: уточняющие вопросы и рекомендации. Результат считался неудовлетворительным в случае, если фармацевтический работник рекомендовал препарат без уточнений или задавал некорректные вопросы (рис. 1).

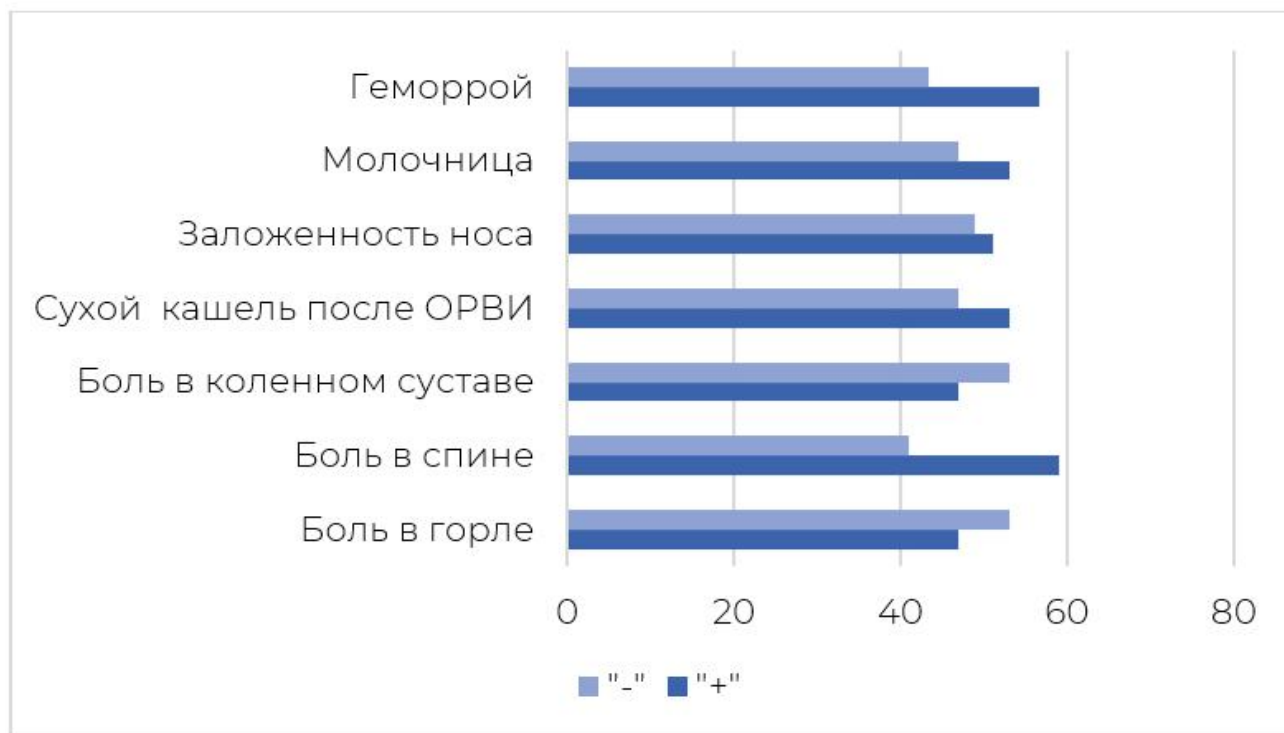


Рис. 1. Оценка профессиональных знаний фармацевтических работников

Участники опроса в целом удовлетворены качеством предоставляемого обслуживания, о чем говорит высокий уровень доверия в отношении фармацевтов.

В среднем надлежащее фармацевтическое консультирование продемонстрировало 50% работников. Такая статистика указывает на существование значительного потенциала для развития навыков эффективного общения провизора с покупателем.

Несмотря на недостаточные знания фармацевтов о правильных методах осуществления консультирования, общий уровень удовлетворенности клиентов находится на высоком уровне. Это может быть обусловлено высокой доступностью фармацевтических услуг, профессионализмом отдельных специалистов и их способностью устанавливать доверительные отношения с клиентами.

ВЫВОДЫ

Степень удовлетворенности посетителей аптек не зависит от уровня профессиональных знаний фармацевтов и провизоров. Полученные данные указывают на необходимость более детального изучения факторов, влияющих на клиентский опыт. Для того, чтобы контроль ответственного самолечения проводился должным образом, следует развивать навыки фармацевтического консультирования. Инструментами могут служить дополнительные образовательные программы и тренинги для фармацевтов, направленные на углубление их знаний и навыков.

КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

Авторы декларируют отсутствие явных и потенциальных конфликтов интересов, связанных с публикацией настоящей статьи.

ЛИЧНЫЙ ВКЛАД АВТОРОВ

Карасев Антон Дмитриевич – написание текста, обработка материала, редактирование, обработка текста и иллюстрированного материала;

Струева Елена Петровна – написание текста, обработка материала, редактирование, дизайн окончательного варианта статьи; обработка текста и иллюстрированного материала;

Петрова Светлана Викторовна – обработка материала;

Пономарева Алена Анатольевна – обработка материала.

ИСТОЧНИКИ ФИНАНСИРОВАНИЯ

Авторы заявляют об отсутствии финансирования.

ЛИТЕРАТУРА

1. Антропова Г.А., Оконенко Т.И., Прошина Л.Г. Необходимость проведения фармацевтического консультирования в системе обращения лекарственных средств. *Вестник Новгородского государственного университета*. 2022;1(126): 75-80. DOI: [HTTPS://DOI.ORG/10.34680/2076-8052.2022](https://doi.org/10.34680/2076-8052.2022).
2. Олейникова Т.А., Барыбина Е.С. Рациональный подход к вопросу ответственного самолечения через призму фармацевтического консультирования. *Ремедиум*. 2022;26(1):26-29. DOI:10.32687/1561-5936-2022-26-1-26-29.
3. Соболева М.С. Предоставление фармацевтического консультирования посетителям аптечных организаций в рутинной фармацевтической практике. *Фармакоэкономика. Современная фармакоэкономика и фармакоэпидемиология*. 2023;16(2):258-263. DOI: 10.17749/2070-4909.
4. SHOWANDE, S.J., LANIYAN, M.W. PATIENT MEDICATION COUNSELLING IN COMMUNITY PHARMACY: EVALUATION OF THE QUALITY AND CONTENT. *J OF PHARM POLICY AND PRACT*. 2022;15(103). DOI: 10.1186/s40545-022-00502-3.
5. TADESSE YB, SENDEKIE AK, MEKONNEN BA, DENBERU FG, KASSAW AT. PHARMACISTS'

MEDICATION COUNSELING PRACTICES AND KNOWLEDGE AND SATISFACTION OF PATIENTS WITH AN OUTPATIENT HOSPITAL PHARMACY SERVICE. *INQUIRY*. 2023;60:1-10. DOI: 10.1177/00469580231219457.

6. YANG, S., KIM, D., CHOI, H.J. ET AL. A COMPARISON OF PATIENTS. DOI: 10.1186/s12913-016-1374-x.