

3. Егоров, Е. А. Диагностика и мониторинг глаукомы // Национальное руководство по глаукоме / Под ред. Е. А. Егорова, Ю. С. Астахова, А. Г. Щуко. – М., 2011. – С. 45–80.

4. Золотарёв, А. В. Перспективы клинико-экономического анализа в офтальмологии / А. В. Золотарёв, М. Э. Целина // РМЖ. – 2011. – № 2. – С. 78–81.

5. Клинико-экономический анализ / П. А. Воробьев [и др.]. – Изд. 3-е (перераб. с дополн.). – М.: НЬЮДИАМЕД, 2008. – 778 с.

6. Global Initiative for the Elimination of Avoidable Blindness: action plan 2006-2011. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

http://www.who.int/blindness/Vision2020_report.pdf

7. Makarenko, O. Pharmacoepidemiology of glaucoma in Ukraine / O. Makarenko, O. Kryvoviaz, S. Kryvoviaz // The advanced science journal. – 2015. – № 2. – P. 77–82.

Адрес для корреспонденции:

21018, Украина,
г. Винница, ул. Пирогова, 56,
Винницкий национальный медицинский университет им. Н. И. Пирогова,
кафедра фармации,
тел. моб. +38 (097) 722-63-45,
e-mail: SK16124@rambler.ru,
Кривовяз Е. В.

Поступила 25.05.2015 г.

В. В. Кугач, С. Г. Троица, Е. В. Игнатъева

ПОЖИЛЫЕ ПОСЕТИТЕЛИ АПТЕК ГЛАЗАМИ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ

Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет

В статье рассматриваются результаты анкетирования фармацевтических работников аптек Республики Беларусь об особенностях поведения пожилых посетителей.

Установлено, что у пожилых людей имеется высокий спрос на консультативную помощь и возможность конфиденциальной беседы с фармацевтическим работником. Пожилые посетители не знают разницы между оригинальным и генерическим лекарственным средством, не соглашаются на замену отсутствующего лекарственного средства аналогом. Они доброжелательны, однако пожилые женщины более конфликтны, чем мужчины, и более требовательны к качеству обслуживания, лучше ориентируются в ассортименте и обращают внимание на цены на лекарственные средства. Аптеки для повышения лояльности пожилых посетителей стремятся создать более комфортные условия в торговых залах, предлагают скидки и современные методы организации работы аптеки.

Ключевые слова: аптека, пожилые посетители, фармацевтические работники, анкетирование, особенности поведения.

ВВЕДЕНИЕ

Аптечные организации выполняют важную социальную функцию по оказанию населению квалифицированной фармацевтической помощи. Высокий уровень конкуренции обязывает аптеки максимально соответствовать пожеланиям посетителей [1]. Поскольку аптеки посещают граждане всех возрастных категорий с различными ввиду возраста и состояния здоровья потребностями, для повышения качества

обслуживания необходимо хорошо знать особенности их поведения [2].

Пожилые люди составляют особую категорию посетителей. В связи с наличием у них множества хронических заболеваний (полиморбидности), возрастными изменениями фармакокинетики и фармакодинамики, консультирование таких пациентов имеет свою специфику из-за высокого риска возникновения побочных реакций [3].

Целью настоящего исследования было изучение мнения фармацевтических ра-

ботников об особенностях поведения пожилых посетителей в аптеках Республики Беларусь.

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

Для проведения исследования была разработана анкета, включающая 37 вопросов. Первый блок содержал вопросы, характеризующие самого респондента (пол, занимаемая должность, наличие квалификационной категории, месторасположение, форма собственности и категория аптеки). Далее следовали вопросы об особенностях поведения пожилых посетителей, частоте возникновения конфликтных ситуаций. Кроме этого, анкетироваемым было предложено указать, чем, по их мнению, данная категория посетителей отличается от других, и какие мероприятия может организовать аптека для повышения качества их обслуживания.

В анкетировании приняли участие 210

фармацевтических работников из всех регионов Республики Беларусь, из них 94,8% – женщины, 5,2% – мужчины. 41,0% опрошенных занимают должность заведующего аптекой, 11,4% – заместителя заведующего, 47,6% – провизора-рецептара. У 39,1% респондентов – первая квалификационная категория, у 29,5% – вторая, у 8,6% – высшая. Квалификационная категория отсутствовала у 22,9% респондентов.

Из числа опрошенных 75,7% работали в аптеках государственной формы собственности, 24,3% – частной. Большинство респондентов работали в аптеках первой (30,5%), второй (34,8%) и пятой (24,3%) категорий.

РЕЗУЛЬТАТЫ И ОБСУЖДЕНИЕ

Около половины респондентов указали, что в их аптеке пожилые люди составляют 40–60% от общего числа посетителей (рисунок 1).

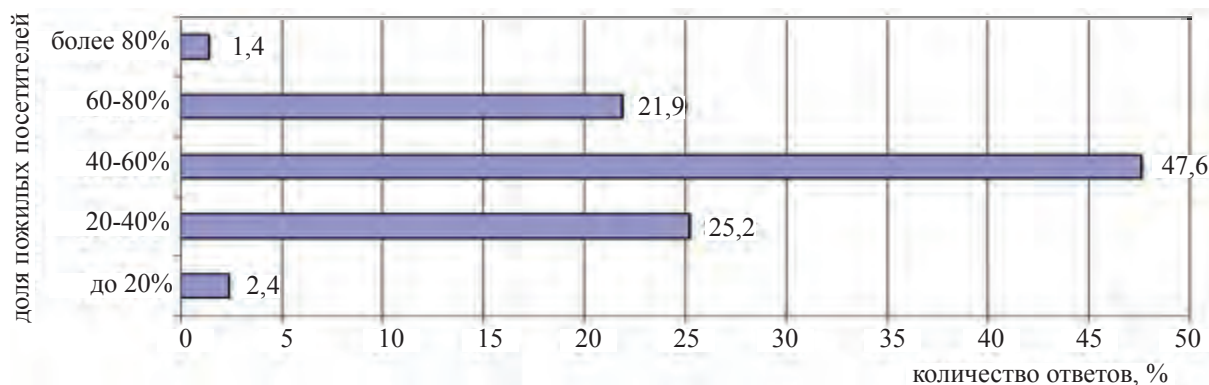


Рисунок 1 – Распределение мнений респондентов о доле пожилых людей среди посетителей аптек Республики Беларусь

14,3% респондентов отметили, что пожилые люди всегда нуждаются в профессиональной консультации, 83,8% опрошенных считают, что посетители наряду с потребностью в консультативной помощи испытывают дефицит общения. 1,9% респондентов утверждают, что пожилые люди приходят в аптеку только из-за дефицита общения.

По мнению 42,9% респондентов, потребность в оказании консультативной помощи не зависит от пола пожилых посетителей. В то же время 53,8% респондентов утверждают, что чаще испытывают такую потребность женщины, а 3,3% респондентов – мужчины.

76,2% анкетироваемых показали, что по-

жилые люди привыкают к конкретному специалисту аптеки и предпочитают получать именно у него консультативную помощь.

Около 61,0% респондентов отметили, что со стороны пожилых посетителей имеется спрос на возможность конфиденциальной беседы с фармацевтическим работником аптеки (рисунок 2). При этом женщины проявляют его в большей степени, чем мужчины (рисунок 3).

85,2% респондентов считают, что большинство пожилых посетителей аптеки не знают разницы между оригинальным и генерическим лекарственным средством; 76,2% уверены, что женщины лучше ориентируются в ассортименте ле-

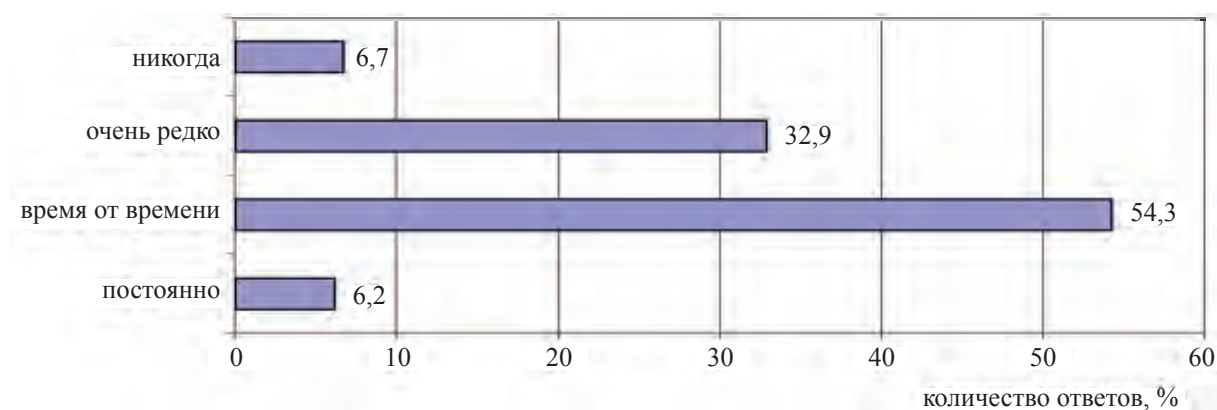


Рисунок 2 – Частота спроса со стороны пожилых посетителей аптек Республики Беларусь на возможность конфиденциальной беседы с провизором

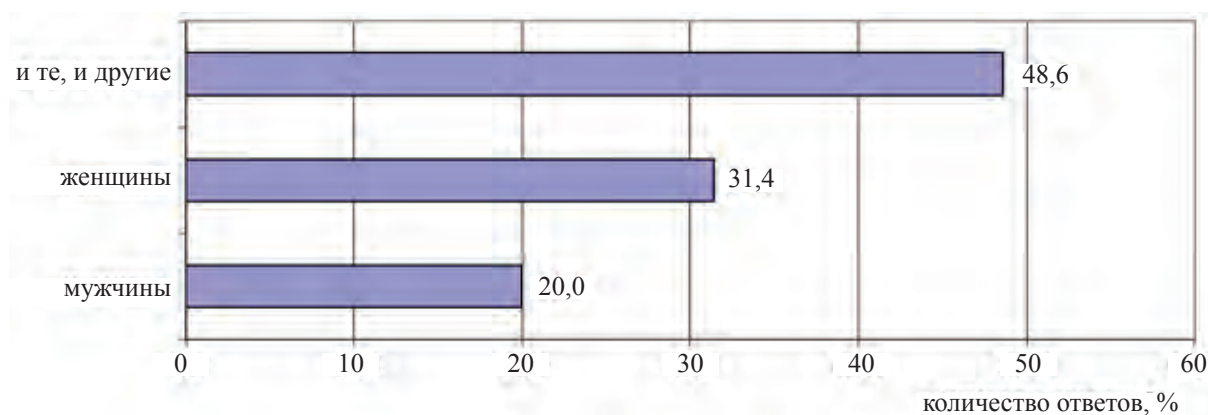


Рисунок 3 – Влияние пола пожилых посетителей аптек Республики Беларусь на потребность в конфиденциальной беседе с провизором

карственных средств, против 1,0% считающих, что мужчины делают это лучше. 77,1% респондентов подтвердили, что пожилые посетители неохотно соглашаются на замену отсутствующего лекарственного средства аналогом.

Опрос показал, что 50,5% фармацевтических работников не считают пожилых посетителей более требовательными к качеству обслуживания по сравнению с посетителями других возрастных категорий, а 49,5% выразили противоположное мнение. При этом 27,6% респондентов отметили, что женщины предъявляют более высокие требования к уровню сервиса, 65,7% респондентов не замечали разницы между мужчинами и женщинами, и только 6,7% считают мужчин более требовательными посетителями.

Подавляющее большинство респондентов (91,9%) не испытывали сложностей в общении с пожилыми посетителями. 82,9% опрошенных указали, что характер общения не зависит от пола пожилых по-

сетителей. При том, что 73,3% проанкетированных считали людей пожилого возраста более обидчивыми, и 90,5% утверждали, что обслуживание пожилого посетителя требует больше времени.

Анкетирование показало, что пожилые посетители аптек в целом неконфликтны и в 57,1% случаев при возникновении конфликтной ситуации готовы идти на компромисс (рисунок 4). Почти половина респондентов не отметили зависимости конфликтности и готовности пойти на компромисс от пола пожилого посетителя. В то же время 41,4% респондентов считают, что более конфликтны женщины, а легче идут на компромиссное решение мужчины (41,0% ответов, рисунок 5).

По мнению респондентов, причинами возникновения конфликтных ситуаций с пожилыми посетителями могут быть безосновательные требования, например, отказ со стороны фармацевтического работника в реализации без рецепта рецептурного лекар-

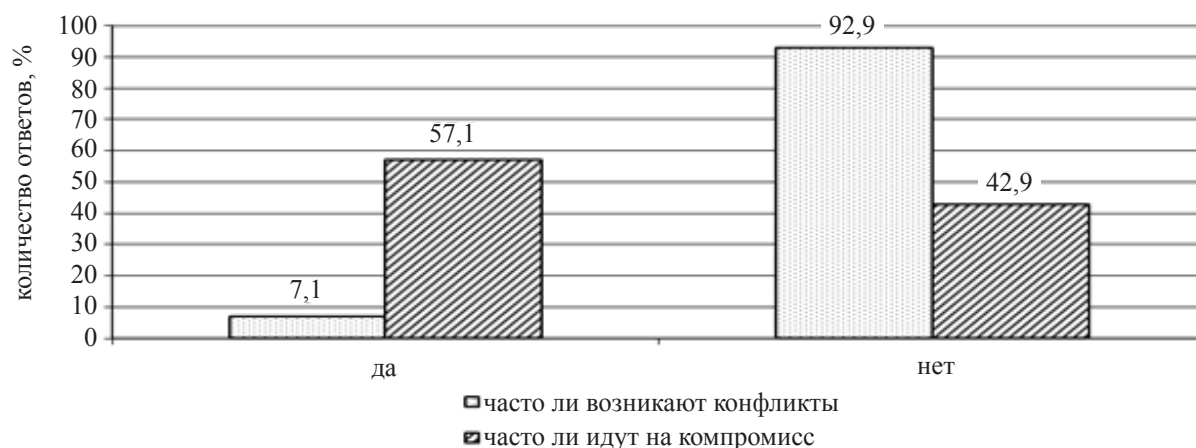


Рисунок 4 – Уровень конфликтности пожилых посетителей аптек Республики Беларусь и желания идти на компромисс



Рисунок 5 – Влияние пола пожилых посетителей аптек Республики Беларусь на конфликтность и способность к компромиссу

ственного средства (75,7% респондентов), требование принять обратно лекарственное средство, реализованное ранее (60,0%), так и вполне обоснованные (отсутствие в аптеке необходимого лекарственного средства, 60,0% анкетированных, рисунок 6).

Анкетирование показало, что для большей части пожилого населения цены на лекарственные средства являются высокими: на такие жалобы указали 62,9% (постоянно) и 34,8% (время от времени) респондентов (рисунок 7). Около 61,0% респондентов считают, что это не зависит от пола пациента, однако 36,2% проанкетированных утверждали, что пожилые женщины чаще мужчин (2,9%) обращают внимание на стоимость лекарственных средств и иных товаров аптечного ассортимента.

Респондентам был предложен открытый вопрос о том, чем, по их мнению, пожилые посетители отличаются от посети-

телей других возрастных групп. Наиболее частые варианты ответов представлены в таблице 1. Более 40,0% респондентов считают, что отличий нет. Около 20,0% видят отличия в том, что на обслуживание пожилых людей затрачивается больше времени и внимания. Около 18,0% руководителей аптек и 7,0% работников первого стола отмечают более частое проявление у пожилых посетителей обидчивости, конфликтности, несдержанности и т. д. Кроме этого, 10,0% провизоров-рецептаров отметили ухудшение состояние здоровья у данной возрастной категории населения, их требовательность к качеству оказания фармацевтической помощи, а заведующие аптеками и их заместители обратили внимание на медлительность данной категории пациентов, необходимость оказания им профессиональной консультативной помощи и наличие дефицита общения.



Рисунок 6 – Причины возникновения конфликтов с пожилыми посетителями в аптеках Республики Беларусь

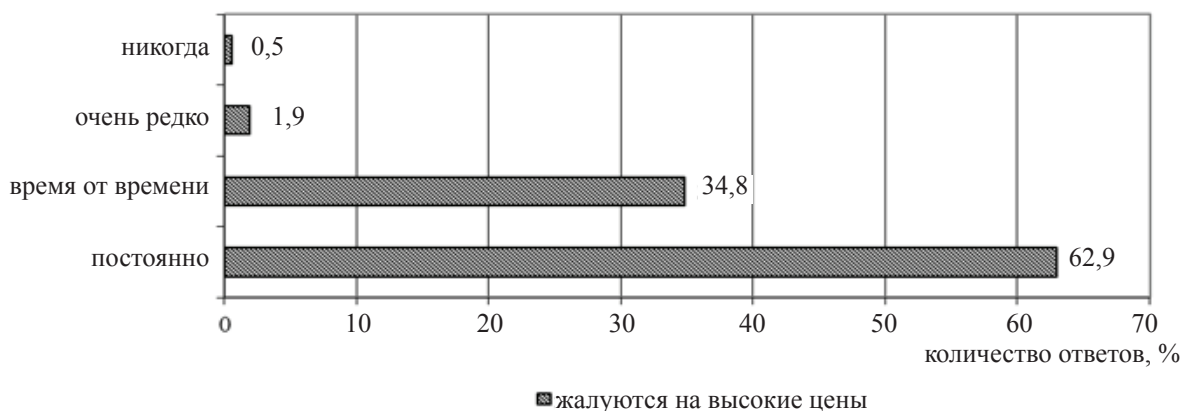


Рисунок 7 – Частота жалоб пожилых посетителей аптек Республики Беларусь на высокие цены

Анкетирование позволило выявить, какие меры предпринимаются в белорусских аптеках для повышения качества обслуживания пожилых посетителей: в большинстве аптек (82,4% ответов) создают в торговом зале более комфортные условия для посетителей, в том числе пожилых (оборудуют зону отдыха, предоставляют при необходимости питьевую воду); 26,2% анкетированных указали, что в их аптеках пожилых посетителей обслуживают вне очереди; в 16,7% случаев предоставляется автоматический тонометр для измерения артериального давления. В то же время 11,9% опрошенных указали, что в их аптеках не практикуется ничего из вышеперечисленного (рисунок 8).

Поскольку 57,1% респондентов отме-

тили, что пожилые посетители не всегда лояльны к конкретной аптеке, в аптеках прилагают определенные усилия для привлечения пожилых людей. Так, 69,1% респондентов указали на наличие в аптеке предоставления скидок на товар, в аптеках 22,4% респондентов проводятся дни здоровья, у 7,6% – дни пожилого человека (рисунок 9). Во время проведения данных мероприятий посетители аптек могут получить консультацию врача-специалиста по факторам риска для здоровья, применению лекарственных средств и других товаров аптечного ассортимента, измерить артериальное давление и т. д.

Респондентам было предложено высказать свое мнение о том, что ещё может сделать аптека для повышения качества

Таблица 1 – Распределение ответов респондентов об отличиях пожилых посетителей от посетителей других возрастных групп

Отличия пожилых посетителей аптек от граждан других возрастных групп	Доля респондентов, %	
	заведующие аптеками, заместители заведующих	провизоры-рецептары
Ничем не отличаются	45,5	48,0
На обслуживание затрачивается больше времени и внимания	18,2	19,0
Особенности характера: конфликтные, обидчивые и т. д.	18,2	7,0
Медлительны	10,9	8,0
Необходима подробная и профессиональная консультация. Задают много вопросов и хотят получить на них ответы. При этом трудно ориентируются в предоставляемой информации, поэтому её необходимо повторить несколько раз и записать	10,0	7,0
Им не хватает общения	8,2	4,0
Общим состоянием здоровья, возрастным ухудшением зрения, слуха, памяти	5,5	10,0
Требовательны к качеству обслуживания	3,6	10,0
Недостаток денежных средств, экономные	1,8	2,0
Заслуживают уважительного отношения	1,8	1,0
Склонны больше доверять СМИ, чем фармацевтическим работникам, особенно молодого возраста	0,9	1,0
Трудно привыкают ко всему новому	–	4,0
Не могут сформулировать потребность	–	2,0
Более уважительным отношением к фармацевтическому работнику	–	1,0

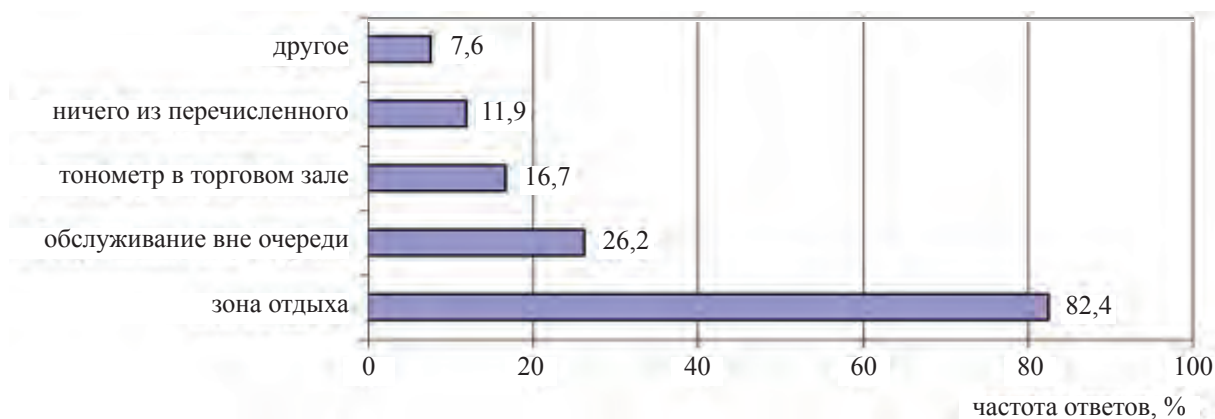


Рисунок 8 – Мероприятия для повышения качества обслуживания пожилых посетителей в аптеках Республики Беларусь

лекарственного обслуживания пожилых людей. Выявлено, что более 60,0% респондентов считают, что в аптеках проводится достаточно мероприятий для качественного обслуживания пожилых посетителей. Кроме этого, респонденты предлагают внедрение современных методов организации работы аптеки: бронирование лекарственных средств, электронная очередь, доставка лекарственных средств на дом,

электронные рецепты. Около 8,0% анкетированных предложили оптимизировать ценовую политику аптек (введение системы скидок). 6,4% руководителей и 8,0% провизоров-рецептаров видят резерв в создании в торговом зале аптеки комфортных условий. Более 8,0% заведующих и их заместителей обратили внимание на необходимость повышения качества обслуживания (таблица 2).

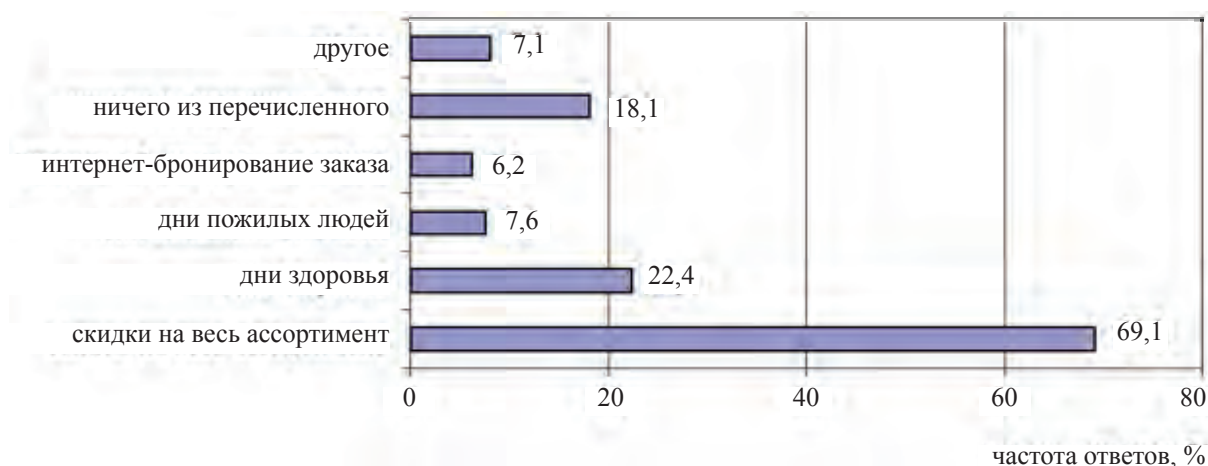


Рисунок 9 – Программы лояльности для пожилых посетителей в аптеках Республики Беларусь

Таблица 2 – Распределение ответов респондентов о предложениях для повышения качества обслуживания пожилых людей

Предложения респондентов	Доля респондентов, %	
	заведующие аптеками, заместители заведующих	провизоры-рецептары
Отсутствие предложений	60,9	62,0
Бронирование лекарственных средств по телефону и интернету, электронная очередь, доставка лекарственных средств на дом, отсроченное обслуживание, электронные рецепты	15,5	6,0
Повышение качества обслуживания (индивидуальный подход, внимательность, любезность, терпеливость, отзывчивость, обслуживание вне очереди)	8,2	3,0
Рациональная ценовая политика (скидки, снижение цен)	7,3	8,0
Создание в торговом зале аптеки комфортных условий (расширение площади аптеки, наличие ёмкости с питьевой водой)	6,4	8,0
Создание дополнительных рабочих мест для обслуживания пожилых людей	3,6	3,0
Взаимодействие с врачами (возможность обратной связи, приглашение врача для консультаций)	3,6	3,0
Рациональная ассортиментная политика, увеличение перечня безрецептурных лекарственных средств	0,9	4,0
Работа с населением (образовательные семинары, акции по измерению артериального давления и уровня глюкозы, проведение дней пожилого человека, обучение пользованию автоматическим тонометром)	0,9	7,0
Замена льгот доплатами к пенсии	–	1,0

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного анкетирования фармацевтических работников показали, что пожилые люди составляют 40–60% от общего числа посетителей аптек Републики Беларусь.

Данная категория населения одновременно испытывает потребность в консультативной помощи (как правило, у одного и того же провизора), и дефицит общения. Обслуживание пожилого посетителя занимает больше времени.

Женщины чаще мужчин нуждаются в консультативной помощи и конфиденциальной беседе с провизором. Они же лучше ориентируются в ассортименте и больше обращают внимание на стоимость лекарственных средств. Кроме того, женщины являются более требовательными к качеству обслуживания и более конфликтными, неохотно идут на компромисс.

Пожилые посетители не знают разницы между оригинальным и генерическим лекарственным средством, неохотно соглашаются на замену отсутствующего лекарственного средства аналогом. Пожилые люди достаточно часто просят принять обратно лекарственное средство, приобретенное ими в аптеке ранее. Поэтому в аптеках целесообразно усилить информационно-консультативную работу с пожилыми посетителями в данном направлении.

В целом пожилые люди являются доброжелательными, но не всегда лояльными к конкретной аптеке. В связи с этим аптеки повышают уровень комфортности в торговых залах, предоставляют скидки на лекарственные средства, проводят дни здоровья и дни пожилого человека, предлагают более широкое использование современных методов организации работы (интернет-бронирование, электронная очередь).

SUMMARY

V. V. Kuhach, S. G. Troina, E. V. Ihnatsyeva
ELDERLY PHARMACY VISITORS BY
PHARMACEUTICAL WORKERS EYES

The results of questioning of pharmaceutical workers of the Republic of Belarus about the features of the behaviour of elderly visitors to the pharmacies are considered in this article. It is established that there is a high demand for advice and the possibility of confidential interviews with pharmaceutical worker in the elderly. Elderly visitors don't know

the difference between generic and original medication, do not agree to replace the missing drug by analogue. They are friendly, but elderly women are more conflictive than men, and more demanding of the quality of service, better versed in the variety and pay attention to the price of medicines. In order to increase the loyalty of elderly visitors, pharmacies tend to create more comfortable environment in the sales, offer discounts and modern methods of work organization of the pharmacy.

Keywords: pharmacy, elderly visitors, pharmaceutical employees, questioning, behaviour.

ЛИТЕРАТУРА

1. Влияние качества обслуживания на выручку аптек в условиях конкуренции. Журнал «Маркетинг в России и за рубежом» [Электронный ресурс]. – 2005. – Режим доступа: <http://www.mavriz.ru/articles/2005/3/4401.html>. – Дата доступа: 14.07.2015.

2. Потребительские предпочтения посетителей аптек. Провизор [Электронный ресурс]. – 2005. – Режим доступа: (http://www.provisor.com.ua/archive/2005/N20/art_03.php). – Дата доступа: 15.07.2015.

3. Пожилые люди как особая категория посетителей аптек / В.В. Кугач [и др.] // Геронтология. Научно-практический электронный журнал. – 2013. – №2.

Адрес для корреспонденции:

210023, Республика Беларусь,
г. Витебск, пр. Фрунзе, 27,
УО «Витебский государственный
ордена Дружбы народов
медицинский университет»,
кафедра организации и экономики
фармации с курсом ФПК и ПК,
тел. раб.: 8 (0212) 60-14-08,
Кугач В.В.

Поступила 25.07.2015 г.

Р. И. Лукашов, О. А. Веремчук, А. М. Моисеева

ОБЗОР РЫНКА ФИТОПРЕПАРАТОВ НА ОСНОВЕ РАСТЕНИЙ РОДА ЭХИНАЦЕЯ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет

Проанализирован ассортимент фитопрепаратов на основе растений рода эхинацея, представленных на фармацевтическом рынке Республики Беларусь, проведена