

Актуальність теми: Професійний рівень працівників фармації, на сьогоднішній день, визначається не лише якістю профільних галузевих знань та широтою соціокультурного світогляду, але й здатністю до встановлення ефективних взаємовідносин із пацієнтами, які значною мірою обумовлені впливом соціально-психологічних та деонтологічних відносин.

Мета: Дослідження впливу соціально-психологічних та деонтологічних принципів на якість обслуговування населення в процесі роздрібної реалізації лікарських засобів (ЛЗ) та виробів медичного призначення (ВМП) з аптечної мережі міста Вінниці.

Матеріали та методи: Для визначення проблематики здійснення соціально-психологічних та деонтологічних принципів в процесі роздрібної реалізації ЛЗ, фармацевтичними фахівцями було проведено збір емпіричної інформації, шляхом анкетування працівників аптечних закладів м. Вінниці, а саме : ТОВ «Авіцена», ПАТ «Бажаємо здоров'я» та ТОВ «Український дім медицини» за вересень – грудень 2014 року.

Результати: Загальна кількість, прийнятих до обробки, анкет становила 68, які були отримані в наступних аптеках і їх структурних підрозділах: ТОВ «Авіцена» (16 аптек та 2 аптечних пункта), ПАТ «Бажаємо здоров'я» (9 аптек) та ТОВ «Український дім медицини» (7 аптек).

Відповідно до результатів анкетування, вибірка респондентів розподілилась таким чином: за освітою (вища – 89.2%, середня – 10.8%); за посадою (завідувач аптеки та структурного підрозділу – 43.6%, провізор – 45.6%, фармацевт – 10.8%). З'ясовано, що перше місце серед соціально-психологічних принципів, які впливають на якість реалізації ЛЗ, посідають професіоналізм (90%), швидкість обслуговування (85%) та індивідуальний підхід до клієнта (74.2%); однаково, по 71.4%, отримали чесність, гуманність та ввічливість; об'єктивності надано – 70%. Основні вимоги фармацевтичної деонтології розмістились в наступному порядку: найвищий відсоток займає вміння слухати – 92%; належний зовнішній вигляд – 81.2%, мова та жести по 70.5%; доброзичливість – 65.8%.

Висновки: Основні соціально-психологічні принципи, що необхідні для якісного обслуговування населення в процесі реалізації ЛЗ та ВМП містять як професійні так і особистісні якості фармацевтів і провізорів, які за рейтингом розмістились в наступному порядку: професіоналізм, швидкість обслуговування, індивідуальний підхід до відвідувача аптеки, чесність, гуманність, ввічливість, та об'єктивність. Серед вимог фармацевтичної деонтології перше місце займає вміння слухати хворого. Незначний розрив у відсотках між соціально-психологічними та деонтологічними принципами свідчить про те, що дотримання всіх принципів має великий вплив на якість обслуговування в процесі роздрібної реалізації ЛЗ та ВМП.