

МЕДИКО-СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ (MEDICAL-SOCIOLOGICAL RESEARCH)

DOI: 10.12731/2218-7405-2015-3-36

УДК 615.12:36

ОПРЕДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ АПТЕЧНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КАК ПОКАЗАТЕЛЬ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ИХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

В настоящее время, при оценке эффективности аптечных учреждений не учитывается ее социальный результат. Анализ деятельности аптек и их принадлежность к системе здравоохранения позволили считать необходимым предложение методики определения социальной эффективности аптечных учреждений и опробовать ее использование в обществе.

Предложенная методика определения социальной эффективности для аптек базируется на установлении: оценки деятельности работников учреждения, степени удовлетворенности потребностей общества, достижении социального результата, направленного на улучшение качества жизни общества. В качестве показателей для измерения социальной эффективности аптечных учреждений использованы: социальная необходимость, социальная полезность, социальная привлекательность, для которых раскрыты их сущность и значение по отношению к аптечным учреждениям.

Используя предложенную методику, в 2012 г. было проведено эмпирическое исследование по изучению социальной эффективности аптечных учреждений, участниками которого стали 1880 посетителей аптек. Респондентам было предложено заполнить авторскую анкету, вопросы которой позволили проанализировать параметры, предусмотренные методикой.

Большинство посетителей аптек довольны качеством оказания фармацевтической помощи, но по их мнению не все работники аптечных учреждений обладают необходимыми профессионально важными качествами. В ходе исследования было выяснено,

что в обществе нет однозначного мнения о социальной роли аптек, как части системы здравоохранения.

Предложенная методика позволила проанализировать социальную эффективность аптечных учреждений и может быть использована на практике.

Ключевые слова: *социальная эффективность; аптечные учреждения; работники аптек; социальная необходимость; социальная полезность; социальная привлекательность.*

THE ESTIMATION OF PHARMACIES SOCIAL EFFECTIVENESS AS AN INDICATOR OF THEIR ACTIVITY

Volchanskiy M.E., Brel' A.K., Boluchevskaya V.V., Klochkova E.A.

At present when determining the effectiveness of pharmacies activity the social effect is not taken into account. The analysis of pharmacies activity and their affiliation to the public healthcare system allowed to offer a method of pharmacies social effectiveness determination and to test it in society.

The proposed method of pharmacies social effectiveness determination is based on the following: the estimation of pharmacists activity, the level of society's satisfaction and the achievement of social result, aided society life quality improvement. In the capacity of the indicators for pharmacies social effectiveness determining were selected: social necessity, social utility and social expectations. Their essence and significance in relation to pharmacies were described.

According to the proposed method, in 2012 we were made an empirical research work on the pharmacies social effectiveness was performed which involved 1,880 visitors of pharmacies. The respondents' answers helped to analyze selected parameters of social effectiveness.

The results showed that the majority of pharmacies visitors were satisfied with the quality of pharmaceutical care services, but in their opinion, not all the pharmacists had the necessary professional qualities. During the research work it was found out that there was no clear opinion about the social role of pharmacies as a part of the public healthcare system.

The proposed method serves as a valuable means of estimation of the pharmacies' social effectiveness and can be implemented into practice.

Keywords: *social effectiveness; pharmacies; pharmacists; social necessity; social utility; social attractiveness.*

Введение

В современном обществе для определения результативности деятельности в различных сферах используют понятие «эффективность». При этом, применительно к здравоохранению выделяют и изучают три типа эффективности: медицинскую, экономическую и социальную. Такое распределение результатов деятельности возникло ввиду специфики функционирования медицинской отрасли и определяется совокупностью показателей, каждый из которых характеризует какую-либо сторону процесса медицинской деятельности [2, с. 197].

Аптечные учреждения также являются частью системы здравоохранения, по отношению к которым оценка эффективности, на сегодняшний день, сводится к анализу экономических показателей или изучению ассортимента представленных лекарственных средств. Это можно расценить как определение экономической и фармацевтической эффективности, но, при этом, следует отметить отсутствие оценки социального результата их деятельности [6, с. 1371].

Но что же понимается под социальной эффективностью и как ее оценить?

В экономическом словаре под редакцией А.И. Архипова «социальная эффективность» определяется как сложная, многофункциональная система связей, обуславливающая достижение конечной цели организаций и предприятий, которая заключается в удовлетворении потребностей людей и развитии каждого человека [1, с. 153].

В отношении системы здравоохранения особого внимания в этой сфере заслуживают труды таких исследователей как: А.В. Решетников [13 с. 250], Н.Г. Шамшурина [16, с. 122], В.А. Миняев [10, с. 87], Н.И. Вишняков, В.К. Юрьев [11, с. 52], Ю.П. Лисицин [9, с. 143] и др., которые занимались изучением вопросов социальной эффективности здравоохранения и разработали методы ее определения.

В настоящее время социальная эффективность аптек не определяется как результат их деятельности, но многие исследователи обращали внимание в своих работах на некоторые аспекты взаимоотношений общества и аптечных учреждений. Так, широкое обсуждение деятельности аптечных учреждений с этой позиции находит в работах: С.В. Кононовой, Н.Н. Соколовой [7, с. 47], С.Н. Фомичевой [15, с. 5], М.В. Чудновского и др. Роль аптеки и ее работников в сохранении здоровья населения и пропаганды здорового образа жизни анализируются в научных статьях Е.Н. Фединой, Г.Я. Ибрагимовой, Е.В. Невониной, Е.Н. Пигаревой [12, с. 27] и т.д. Фармацевтическая помощь как основа здоровья работающего населения охарактеризована Н.О. Карабинцевой, Л.В. Мошковой, Э.А. Коржавых, М.П. Бойко [5, с. 137].

В связи с вышесказанным, представляется важным предложить методику определения социальной эффективности аптечных учреждений и опробовать ее использование в обществе.

Материалы и методы

Анализ результатов исследований, проведенных представленными выше авторами, показал, что определение социальной эффективности основывается на изучении качественных характеристик:

- этапов предоставления социальных услуг,
- степени удовлетворенности потребностей,
- ожиданий всех субъектов социального взаимодействия в процессе предоставления социальных услуг [14, с. 28].

Таким образом, определение социальной эффективности базируется на установлении: оценки деятельности работников учреждения, степени удовлетворенности потребностей общества, достижении социального результата, направленного на улучшение качества жизни общества.

По отношению к деятельности аптечных учреждений, как субъектов системы здравоохранения, социальная эффективность может быть оценена на основе:

- 1) оценки качества предоставления фармацевтической помощи в аптечных учреждениях;
- 2) степени удовлетворенности населения качеством фармацевтической помощи;
- 3) ожиданий общества от деятельности аптечных учреждений.

Следует отметить, что в исследованиях по проблемам социальной эффективности здравоохранения практически достигнуто согласие о возможности использования мнения пациента в оценке качества медицинской помощи [14, с. 27]. Основываясь на этом, социальная эффективность аптечных учреждений также может быть оценена мнением посетителей аптек. При этом, совокупность представлений населения о качестве оказания фармацевтической помощи отражает общественное мнение о деятельности аптечных учреждений.

Измерение достигнутых социальных целей возможно проводить на основе следующих показателей, отражающих социальный результат деятельности, например: социальная необходимость, социальная полезность, социальная привлекательность [8].

Применительно к аптечным учреждениям данные критерии можно интерпретировать следующим образом:

- **социальная необходимость** аптечных учреждений определяет вклад в функционирование системы здравоохранения, который можно охарактеризовать как улучшение качества жизни населения через предоставление фармацевтической помощи, социальное участие и содействие в проблемах сохранения здоровья;

- **социальная полезность** аптечных учреждений выражает удовлетворенность населения качеством оказания фармацевтической помощи, ее ориентированностью на потребителей;
- **социальная привлекательность** аптечных учреждений отражает соответствие представлений населения о деятельности аптечных учреждений, личностных характеристиках работников, оказывающих лекарственную помощь населению, их социальному статусу в обществе.

Представленные результаты исследований и анализ деятельности аптек на основе выбранных характеристик позволили сформулировать методику определения социальной эффективности аптечных учреждений.

Результаты и обсуждение результатов

Используя предложенную методику, в 2012 г. было проведено эмпирическое исследование по изучению социальной эффективности аптечных учреждений, участниками которого стали 1880 посетителей аптечных учреждений города Волгограда (1005 человек), Волгоградской области (638 человек) и других населенных пунктов Южного Федерального округа РФ (237 человек). Посетителям аптек, участвовавшим в исследовании, было предложено заполнить авторскую анкету, составленную согласно требований к социологическому инструментарию, в которой были представлены вопросы относительно деятельности аптечных учреждений, составленные в ключе определения выбранных критериев: социальной необходимости, социальной полезности и социальной привлекательности.

Так, например, при исследовании социальной необходимости аптечных учреждений одним из ключевых аспектов изучения стал вопрос о социальной роли аптеки в обществе. Анализ результатов ответов на этот вопрос показал, что почти половина респондентов (49%) считают, что социальная роль аптечных учреждений заключается в продаже лекарств. Около 32% участников исследования отметили, что аптеки сохраняют здоровье населения, еще 7% опрошенных думают, что функция аптеки – это взаимодействие с врачами. Примерно 6% участников исследования полагают, что деятельность аптеки заключается в распространении информации о лекарствах. Такое же количество (6%) респондентов затруднились ответить на этот вопрос.

Таким образом, только 39% респондентов в той или иной степени определяют причастность аптечных учреждений к системе здравоохранения, выбрав варианты ответа связанные с медицинской направленностью, что более наглядно представлено диаграммой на рисунке 1.



Рис. 1. Мнение общества об основной роли аптечных учреждений

В рамках проведенного исследования степень удовлетворенности посетителей аптек стала основой для изучения социальной полезности и определялась с помощью вопроса 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. Около 13% респондентов вообще не обращают внимания на качество их обслуживания в аптеке. Доля отрицательных ответов оказалась немногочисленной (всего 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 рисунке 2 [3, с. 7].

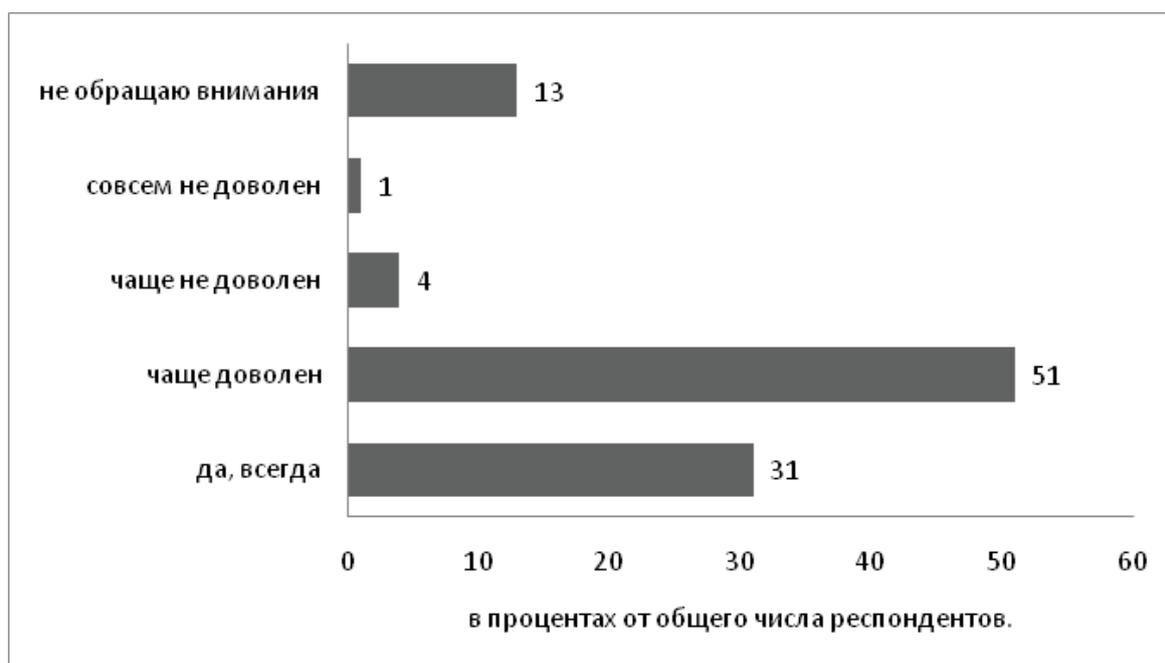


Рис. 2. Удовлетворенность посетителей качеством обслуживания в аптеках

Участникам исследования, в контексте изучения социальной привлекательности аптечных учреждений в обществе предлагалось ответить на вопрос анкеты: «Как Вы думаете, всегда ли работники аптеки обладают необходимыми профессионально важными качествами?»

Респонденты отметили, что большинство работников аптек, но не все, обладают необходимым набором профессионально важных качеств (66% участников исследования), а 18% опрошенных полагают, что такого работника аптеки встретишь редко. Считают, что работники аптеки всегда соответствуют этим качествам 11% респондентов. Почти 3% опрошенных затруднились ответить на этот вопрос, а 2% респондентов никогда не встречали работника аптеки, который бы соответствовал такому образу [4, с. 129].

Выводы

Таким образом, изучение общественного мнения о деятельности аптечных учреждений позволило сделать выводы о социальном эффекте их деятельности в обществе. Большинство по-

сетителей аптек довольны качеством оказания фармацевтической помощи, хотя по их мнению не все работники аптечных учреждений обладают необходимыми профессионально важными качествами. Также, особо следует обратить внимание на то, что в обществе нет однозначного мнения о социальной роли аптек, как части системы здравоохранения. Возможно, причинами подобного мнения общества является отсутствие определения социального эффекта деятельности аптечных учреждений.

Исходя из проведенного исследования, кажется возможным предположить, что оставляя без оценки социальную эффективность деятельности, аптечные учреждения обостряют искажение мнения в обществе о функциях аптек по сохранению здоровья, принадлежности к медицинскому сообществу и системе здравоохранения.

Список литературы

1. Архипов А.И., Багудина Е.Г., Большаков А.К. Экономический словарь / Под ред. А.И. Архипова. – М.: Проспект, 2010. 624 с.
2. Проблемы соотношения медицинской и экономической составляющей профессиональной деятельности работника фармацевтической отрасли / Волчанский М.Е., Брель А.К., Болучевская В.В., Ключкова Е.А. // Материалы V международной научно-практической конференции «Фармация и общественное здоровье» / Под ред. А.С. Гаврилова. – Е.: УГМА, 2012. С. 197-200.
3. Общественное мнение о социальной полезности аптечных учреждений / Волчанский М.Е., Брель А.К., Болучевская В.В., Ключкова Е.А. // Волгоградский научно-медицинский журнал. 2013. №3. С. 7-9.
4. Образ идеального специалиста-провизора в представлении студентов фармацевтического факультета / Волчанский М.Е., Брель А.К., Болучевская В.В., Ключкова Е.А. // Журнал Бюллетень сибирской медицины. 2011. Т. 10. № 5. С. 126-130.
5. Фармацевтическая помощь как основа здоровья работающего населения / Карабинцева Н.О., Мошкова Л.В., Коржавых Э.А., Бойко М.П. // Жизнь без опасностей. Здоровье. Профилактика. Долголетие. 2011. №31. С. 36-42.
6. Ключкова Е.А. Изучение общественного мнения о качестве оказания фармацевтической помощи в аптеках // Fundamental research. Sociological sciences. 2014. № 9. С. 1370-1373.
7. Кононова С.В., Соколова Н.Н. Актуальные аспекты фармацевтической деятельности на современном этапе // Медицинский альманах. 2007. №1. С. 47-49.

8. Кузьмин Е.И., Орлова Э.А., Урмина И.А. Оценка социальной эффективности деятельности по продвижению чтения // Справочник руководителя учреждения культуры. 2011. №2. URL: <http://www.cultmanager.ru/magazine/archive/> (дата обращения 23.03.2015 г.).
9. Лисицин Ю.П. Экономика и управление здравоохранением. – М.: Медицина, 1993. 234 с.
10. Миняев В.А., Вишняков Н.И. Общественное здоровье и здравоохранение. – М.: ГАРАНТ, 2003. 528 с.
11. Социальная медицина и организация здравоохранения / Миняев В.А., Вишняков Н.И., Юрьев В.К., Лучкевич В.С. – СПб.: Питер, 1994. 544 с.
12. Пигарева Е.Н. Современная концепция менеджмента качества аптечной организации // Московские аптеки. 2007. № 11. С. 27-30.
13. Решетников А.В. Экономика здравоохранения: учеб. пособие. – М.: Гэотар-Мед, 2004. 272 с.
14. Решетников А.В., Астафьев Л.М. Медико-социологический подход к исследованию качества медицинской помощи // Социология медицины. 2005. № 1 (6). С. 32-38.
15. Фомичева С.Н. Социальная роль поставителя фармацевтических услуг как персонализированная интеграция медицины и бизнеса: Автореф. дис... кан-та. мед. наук. – Волгоград, 2008. 24 с.
16. Шамшурина Н.Г. Экономика лечебно-профилактического учреждения. – М.: МЦФЭР, 2001. 278 с.

References

1. Arhipov A.I., Bagudina E.G., Bolshakov A.K. *Ekonomicheskiy slovar* [Dictionary of Economics]. – Moscow: Prospectus Publ., 2010. 624 p.
2. Volchanskiy M.E., Brel' A.K., Boluchevskaya V.V., Klochkova E.A. *Materialyi V mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii «Farmatsiya i obschestvennoe zdorove»* [Proc. 5th. Int. Scientific-practical Conference «Pharmacy and public health»]. – Ekaterinburg, 2012. Pp. 197-200.
3. Volchanskiy M.E., Brel' A.K., Boluchevskaya V.V., Klochkova E.A. *Volgograd scientific medical journal*, no.3 (2013): 7-9.
4. Volchanskiy M.E., Brel' A.K., Boluchevskaya V.V., Klochkova E.A. *Bulletin of the Siberian medicine* Vol.10, no.5 (2011): 126-130.

5. Karabintseva N.O., Moshkova L.V., Korzhavykh E.A., Boiko M.P. Journal of Life without danger. Health. Prevention. Longevity, no.3 (2011): 36-42.
6. Klochkova E.A. Fundamental research. Sociological sciences no 9 (2014): 1370-1373.
7. Kononova S.V., Sokolova N.N. Medical almanac, no.1 (2007): 47-49.
8. Kuzmin E.I., Orlova E.A., Urmina I.A. Reference cultural institution no 2 (2011). <http://www.cultmanager.ru/magazine/archive/> (accessed March 23,2015).
9. Lisitsin U.P. *Ekonomika i upravlenie zdavoohraneniem* [Economics and Health Care Management]. – Moscow: Medicine Publ., 1993. 234 p.
10. Minyaev V.A., Vishnjakov N.I. *Obschestvennoe zdorove i zdavoohranenie* [Public health and health care]. – Moscow: Guarantor Publ., 2003. 528 p.
11. Minyaev V.A., Vishnjakov N.I., Yuriev V.K., Luchkevich V.S. *Sotsialnaya meditsina i organizatsiya zdavoohraneniya* [Social Medicine and Health Organization]. – St Petersburg: Peter Publ., 1994. 544 p.
12. Pigareva E.N. Moscow drugstores, no.11 (2007): 27-30.
13. Reshetnikov A.V. *Ekonomika zdavoohraneniya*: [Economy of public healthcare system]. – Moscow: GEOTAR-Med Publ., 2004. 272 p.
14. Reshetnikov A.V., Astafev L.M. Sociology of medicine 6, no.1 (2005): 32-38.
15. Fomicheva S.N. *Sotsial'naya rol' predostavitelya farmatsevticheskikh uslug kak personalizirovannaya integratsiya meditsiny i biznesa*: [The social role of the provider of pharmacy services as personalized medicine and the integration of business] Volgograd: Автореф. дис... кан-та. мед. наук. – Волгоград, 2008. 24 p.
16. Shamshurina N.G. *Ekonomika lechebno-profilakticheskogo uchrezhdeniya* [Economy medical facility]. – Moscow: MCFER Publ., 2001. 278 p.

ДАнные ОБ АВТОРАХ

Волчанский Михаил Евгеньевич, заведующий кафедрой общей и клинической психологии ВолгГМУ, доктор социологических наук, доцент

Волгоградский государственный медицинский университет министерства здравоохранения РФ

пл. Павших борцов, 1, г. Волгоград, 400131, Россия

e-mail: socpsymed@mail.ru

SPIN-код в SCIENCE INDEX: 8495-7436

Брель Анатолий Кузьмич, заведующий кафедрой химии ВолгГМУ, доктор химических наук, профессор

Волгоградский государственный медицинский университет министерства здравоохранения РФ

пл. Павших борцов, 1, г. Волгоград, 400131, Россия

e-mail: brelak@yandex.ru

SPIN-код в SCIENCE INDEX: 8811-5215

Болучевская Валентина Викторовна, доцент кафедры общей и клинической психологии ВолгГМУ, кандидат психологических наук

Волгоградский государственный медицинский университет министерства здравоохранения РФ

пл. Павших борцов, 1, г. Волгоград, 400131, Россия

e-mail: boluchevskaya@yandex.ru

SPIN-код в SCIENCE INDEX: 1343-8392

Клочкова Елена Александровна, старший преподаватель кафедры химии, заместитель декана фармацевтического факультета

Волгоградский государственный медицинский университет министерства здравоохранения РФ

пл. Павших борцов, 1, г. Волгоград, 400131, Россия

e-mail: klena-03@yandex.ru

SPIN-код в SCIENCE INDEX: 7647-7940

DATA ABOUT THE AUTHORS

Volchanskiy Michael Evgenevich, Head of Department of General and Clinical Psychology, Ph.D. in Social Sciences, Associated Professor

Volgograd State Medical University

1, Pavshikh Bortsov Sq., Volgograd, 400131, Russian Federation

e-mail: socpsymed@mail.ru

Brel Anatoly Kuzmich, Head of the Chemistry Department, Ph.D. in Chemical Sciences, Professor

Volgograd State Medical University

1, Pavshikh Bortsov Sq., Volgograd, 400131, Russian Federation

e-mail: brelak@yandex.ru

Boluchevskaya Valentina Viktorovna, Associated Professor of General and Clinical Psychology, Ph.D. in Psychology Sciences

Volgograd State Medical University

1, Pavshikh Bortsov Sq., Volgograd, 400131, Russian Federation

e-mail: boluchevskaya@yandex.ru

Klochkova Elena Aleksandrovna, Senior Lecturer of Chemistry Department

Volgograd State Medical University

1, Pavshikh Bortsov Sq., Volgograd, 400131, Russian Federation

e-mail: klena-03@yandex.ru