

ՍՊԱՌՈՂՆԵՐԻ ԿԱՐԾԻՔԸ ԱՌՈՂՋԱԿԱՅԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳՈՒՄ ԴԵՂԱԳԵՏԻ ԴԵՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ

Բարսեղյան Ա.Բ.

ԵՊԲՀ, դեղագործության կառավարման ամբիոն

Ստացված է՝ 15.12.2020, գրախոսված է՝ 25.01.2021, ընդունված է՝ 12.04.2021

Բանալի բառեր՝ դեղագետ, առողջապահություն, սպառող, ինքնաբուժում:

Դեղագետները առողջապահության ոլորտի մասնագետներ են, որոնք ոչ միայն իրականացնում են դեղերի բաց թողնումը դեղատնից և դեղերի մասին տեղեկատվության տրամադրում, այլև կարող են օպտիմալացնել դեղորայքային բուժման կառավարումը, նպաստել դեղերի անվտանգ և ծախսարդյունավետ օգտագործմանը՝ դրական բուժական արդյունքի հասնելու համար, և նվազեցնել դեղերի վնասակար հետևանքները, սխալ զուգակցումները: Դեղերի վերաբերյալ խորհրդատվությունը, դեղագործական հոգածությունը, ինքնաբուժման կառավարումը և առողջապահական ծրագրերին մասնակցելը դեղատան աշխատողների կողմից իրականացվող հիմնական գործունեություններն են [12, 2]:

Դեղատան աշխատողները պետք է համապատասխան գիտելիքներով և կարողություններով զինված լինեն, որպեսզի ճիշտ կառավարեն ինքնաբուժման գործընթացը, իրականացնեն դեղագործական պատշաճ հոգածություն, ինչպես նաև որպես առողջապահության ոլորտի մասնագետներ՝ սպառողների շրջանում ունենան բավարար վստահություն [1, 10]: 1998 թվականին ԱՀԿ-ն դեղագետի գործառնություններին վերագրեց ինքնաբուժման կառավարման գործընթացը և նրան ընդգրկեց որպես առողջապահության համակարգի անդամ [14]:

Պետք է հասարակության շրջանում իրազեկություն ստեղծվի դեղագետի դերի մասին, որպեսզի սպառողները տեղյակ լինեն, թե բացի դեղեր գնելուց, ինչ կարող են ստանալ դեղատնային ծառայություններից: Մի շարք հետազոտություններից պարզվել է նաև, որ գործող դեղագետներից շատերը տեղյակ չեն իրենց մասնագիտական պարտականություններից: Այս

իրավիճակի հիմնական պատճառներն են մասնագիտական կրթության մակարդակը, հետաքրքրության պակասը սեփական գործունեության վերաբերյալ և այլն [4, 5]:

Շատ դեպքերում սպառողները ցանկանում են կիրառվող դեղի մասին տեղեկատվություն և դեղագործական հոգածություն ստանալ, սակայն չեն վստահում դեղատան աշխատողներին և չեն ցանկանում օգտվել նրանց տեղեկատվական ծառայություններից [6]: Դեղատան աշխատողների համար պետք է հստակ սահմանվեն խորհրդատվության ոլորտներ՝ ապահովելով այդ խորհրդատվությունների բարձր որակը և գաղտնիությունը [5]:

Ամբողջ աշխարհում բազմաթիվ ուսումնասիրություններ են իրականացվել սպառողի բավարարվածության աստիճանը դեղատան մատուցած ծառայությամբ գնահատված լինելու ուղղությամբ: Այս ցուցանիշը առանցքային է զարգացած երկրների առողջապահության ոլորտում, և զարգացող երկրներում սպառողների բավարարվածությունը գնահատելու հետաքրքրությունը նույնպես մեծացել է, որն էլ հնարավորություն է տալիս վերլուծելու և գնահատելու դեղատների ծառայության որակը [8, 7]:

Հետազոտության նպատակն է ուսումնասիրել սպառողների վերաբերմունքը և կարծիքը դեղագետների մասնագիտական գործունեության վերաբերյալ:

Հետազոտության նյութը և մեթոդները

Սույն հետազոտության նպատակն իրականացնելու համար սպառողների շրջանում անցկացվել է հետազոտման և գնահատման համար կիրառվող սոցիոլոգիական հարցում: Առաջնային տեղեկատվությունը հավաքվել է հարցաթերթիկային մեթոդով (կառուցվածքային հարցաթերթիկ), որում ներառվել են միայն փակ հարցեր: Հարցումն անանուն հարցաթերթերով անցկացվել է 2018-2019 թվականներին Հայաստանի Հանրապետության որոշ մարզերում և Երևանում 383 սպառողների շրջանում, որոնք ընտրվել են պատահականության սկզբունքով:

* ՆԱՄԱԿԱԳՐՈՒԹՅԱՆ ՀԱՍՑԵ

Ա.Բ. Բարսեղյան

ԵՊԲՀ, դեղագործության կառավարման ամբիոն

Հասցե՝ ՀՀ, Երևան, 0025, Կոռյունի 2

Էլ. փոստ՝ anushikbarseghyan@gmail.com

Հեռ.՝ (+374) 94 11 09 10

Մասնակիցների ընտրության չափանիշներն են՝ 18 տարեկանից մեծ տարիքը և Հայաստանում մշտական բնակություն վայրը: Հարցումն անցկացվել է մասնակիցների ցանկության համաձայն, սպառողները ընտրվել են պատահական և չկրկնվող ընտրանքի սկզբունքով, ամբողջ հետազոտության ընթացքում ապահովվել է նրանց ինքնության գաղտնիությունը:

Տեղեկատվության զանգվածի մաթեմատիկական մշակումն իրականացվել է համակարգչային ժամանակակից տեխնոլոգիաների կիրառմամբ: Նմուշի չափերը որոշվել են կրկնակի պատահական ընտրության բաՆաձևով՝

$$n = \frac{N \times z^2 \times p \times (1-p)}{d^2 \times N + z^2 \times p \times (1-p)}$$

որտեղ՝
 n-ը ընտրանքի ծավալն է,
 N-ը՝ ՀՀ բնակչության քանակը,
 z-ը ստանդարտ մեծությունն է տվյալ վստահության մակարդակին համապատասխան (95% վստահության մակարդակի դեպքում՝ $z = 1,96$),

d-ն՝ ցուցանիշի սահմանային սխալը,
 p-ն սպասվող տարածվածության մեծությունն է:
 Աշխատանքում դիտարկվել է ամենավատ դեպքի տարբերակը՝ $p=0,5$ (հարցաթերթիկների ընդամենը 50%-ի լրացումը):

Սույն ուսումնասիրության համար հարցաթերթիկների քանակը որոշվել է «The Survey System Version 11.0» պահանջներին համապատասխան:

$$n = \frac{2972700 \times 1,96^2 \times 0,5(1-0,5)}{0,05^2 \times 2972700 + 1,96^2 \times 0,5(1-0,5)}$$

$n = 383$

Հետազոտության գործընթացում կիրառվել են համակարգային, տրամաբանական վերլուծության տեսակներ, համեմատության մեթոդը սոցիոլոգիական հետազոտության մեթոդը:

Հետազոտության արդյունքում ստացված նյութերի մշակումը կատարվել է համընդհանուր ճանաչում գտած վիճակագրական մեթոդներով: Ստացված տվյալները գրանցվել են Հասարագիտական գիտությունների վիճակագրական SPSS ծրագրում (տարբերակ 12.0) և Նույն ծրագրով վիճակագրական ժամանակակից մեթոդներով վերլուծվել: Սուտքագրված տվյալների վերլուծությունը կատարվել է SPSS և EXCEL ծրագրերի միջոցով:

Հավաստի են համարվել 0-ական վարկածի (α

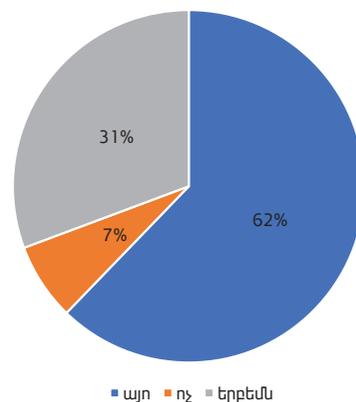
սխալի) հերքման սխալի հավանականությունը 0,05-ից փոքր:

Հետազոտության արդյունքները և քննարկումը

Հարցմանը մասնակցած սպառողների տարիքային խմբերը կազմվել են 30-35 (26%) և 24-29 (25%) տարեկանների սահմաններում, տարիքային մյուս խմբերը դասակարգվել են հետևյալ կերպ և համապատասխան տոկոսներով՝ 18-23 (13%), 36-40 (15%), 41-45 (9%), 46-50 (3%), 51-59 (3%), 60 (4%), 61 և ավելի (2%):

Տրամադրված հարցաթերթիկի միջոցով սպառողները գնահատել են դեղատան աշխատողների մատուցած ծառայությունները: Պարզվել է, որ մեծամասնությունը դեղատան աշխատողների իրականացրած ծառայությանը տալիս է լավ գնահատական (46%), իսկ սպառողների մի մասը՝ բավարար (30%): Նշված ծառայությունը ստացել է նաև չատ վատ (2%) և չնչին տարբերությամբ վատ գնահատական (3%), իսկ դեղատան աշխատողների մատուցած ծառայությունը գերազանց գնահատել է հարցվածների 19%-ը:

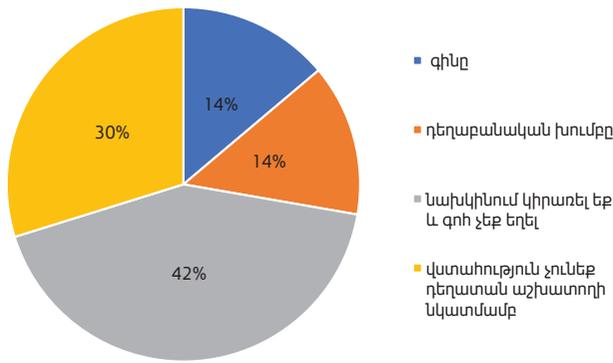
Հետազոտության ընթացքում քննարկվել է նաև դեղատան աշխատողի առաջարկությամբ դեղեր ձեռք բերելու գործընթացը: Պարզվել է, որ սպառողների 62%-ը համաձայն չէ դեղեր գնել դեղատան աշխատողի խորհրդով, 31%-ը ցուցաբերել է անկայուն դիրքորոշում՝ պատասխանելով, որ երբեմն չի համաձայնվում գնել, միայն 7%-ը հստակ պատասխանել է, որ դեղատան աշխատողների առաջարկություններով դեղերի գնում է իրականացնում (նկար 1):



Նկ. 1. *Դեղատան աշխատողի առաջարկով դեղերի գնման անհամաձայնությունը:*

Հարցման արդյունքներից պարզ է դարձել նաև, թե ինչու դեղատան աշխատողի առաջարկով դեղերի գնում չի իրականացվում: Հարցված սպառողների 42%-ը դա պատճառաբանել է նախկինում ունեցած անհաջող փորձով, 30%-ը՝ դեղատան աշխատողին չվստահելու պատճառով, 14%-ը՝ դեղաբանական խմբի պատճառով և ևս 14%-ը նշել է առաջարկվող դեղի գինը

(նկար 2):



Նկ. 2. Դեղատան աշխատողի առաջարկած դեղերը չգնելու պատճառները:

Այս ուսումնասիրության արդյունքներով հիմնավորվում են առողջապահության ոլորտի առկա և արդիական խնդիրները՝ պայմանավորված ինքնաբուժման գործընթացում դեղագետի ոչ նշանակալից դերով: Դեղատան աշխատողի մատուցած ծառայությանը լավ և գերազանց գնահատական տալով հանդերձ (գումարային 65%) սպառողների մեծամասնությունը՝ 62%-ը, չի ցանկանում դեղերի ընտրության հարցում համագործակցել նրանց հետ, իսկ 31-ը ցուցաբերում է անկայուն վերաբերմունք՝ միայն երբեմն վստահություն ցուցաբերելով: Հետևաբար կարելի է եզրակացնել, որ սպառողները չեն պատկերացնում դեղատան աշխատողի դերը և պարտականությունները: Եթե համեմատենք 2013 թվականին Սաուդյան Արաբիայում իրականացված նմանօրինակ հետազոտության հետ, ապա կտեսնենք, որ այնտեղ հարցվածների մեծամասնությունը ԱԴՏ դեղեր գնում է առանց դեղատան աշխատողի հետ խորհրդակցելու՝ պատճառաբանելով մեծ հերթերը, անվստահությունը աշխատողների նկատմամբ և վերջիններիս առողջապահության ոլորտի ներկայացուցիչներ չհամարելը: Նշված հետազոտությունը կարևորվում է դեղատան աշխատողի խորհրդատվական դերով՝ հաշվի առնելով ռիսկերը, որոնք կարող են առաջանալ ոչ պատշաճ ինքնաբուժման դեպքում, նաև պետք է ջանքեր գործադրվեն դեղատան աշխատողների խորհրդատվական դերի վերաբերյալ հանրային իրազեկության մակարդակն ընդլայնելու համար [13]: Թվարկված խնդիրները վերաբերում են նաև Հայաստանին, քանի որ մենք նույնպես ունենք դեղագետ-սպառող թույլ զարգացած օղակ, դեղատան աշխատողների հանդեպ կա անվստահություն, իսկ դեղագետի դերի վերաբերյալ թյուր պատկերացում: Հստակեցրել ենք, թե հատկապես որ գործոններն են խանգարում սպառող-դեղագետ համագործակցությանը, և թե որն է դեղատան աշխատողի

առաջարկությամբ դեղեր չգնելու պատճառը: Սպառողների մեծամասնությունը (42%) նշել է տվյալ դեղը գնելու դեպքում տախկինում ունեցած անհաջող փորձը, որը հնարավոր է՝ դեղատան աշխատողի ոչ տեղին, անարդյունավետ խորհրդի հետևանք լինի: Սպառողների մյուս մեծ խումբը (30%) նշել է դեղատան աշխատողների հանդեպ անվստահությունը, որը, անխոս, դեղագետ-դեղագործների մասնագիտական ցածր մակարդակի, գիտելիքների պակասի և թույլ պատրաստվածության մասին է վկայում: Մյուս սպառողները բաժանվել են երկու հավասար խմբերի՝ նշելով առաջարկվող դեղի գինը և դեղաբանական խումբը (14%): Արդյունքում ստացվում է մի իրավիճակ, որը հանգեցնում է անկառավարելի ինքնաբուժման և դրան զուգակցվող առողջապահական բազմաթիվ խնդիրների, որոնք պետք է դեղագործական ոլորտը կարգավորող մարմինների ուշադրության կենտրոնում լինեն: Այս խնդիրը համընդհանուր է, առկա է նաև բազմաթիվ այլ երկրներում: Մեծ Բրիտանիայում կատարված հետազոտությունները ցույց տվել, որ չնայած առողջապահական համակարգի մեծ աշխատանքներին՝ ուղղված ինքնաբուժման կառավարմանը՝ այդ ոլորտում դեռևս կան բազմաթիվ խոչընդոտներ, ինչպիսիք են դեղատան աշխատողների մասնագիտական կարողությունները և նոր տեղեկատվության ընկալման դժվարությունները [11]: Ինչպես մեր երկրում, այնպես էլ, օրինակ, Սինգապուրում և Պակիստանում սպառողները դեռևս տեղյակ չեն, որ դեղագետը առողջապահական համակարգի աշխատող է, և նա կարող է օգնել իրենց՝ անվտանգ և արդյունավետ կազմակերպելու իրենց ինքնաբուժման գործընթացը [3, 9]: Վերոնշյալ հետազոտությունները, ինչպես նաև մեր հետազոտությունների արդյունքները փաստում են, որ դեղագործական ոլորտում առկա են բազմաթիվ բացթողումներ՝ դեղաբանական սխալներով, դեղերի իռացիոնալ կիրառման վտանգներով և հանրային առողջապահության արդի խնդիրներով:

Եզրակացություն

Հետազոտությունից կարելի է եզրակացնել, որ դեղատան աշխատողների կողմից ինքնաբուժման կառավարում չի իրականացվում, քանի որ նրանք ժամանակակից սպառողի կողմից չեն ընկալվում որպես առողջապահության ոլորտի մասնագետներ և բավարար վստահություն չեն վայելում: Ինքնաբուժման գրագետ հսկումը սպառողներին գերծ կպահի դեղերի անհարկի, իռացիոնալ կիրառումից, անցանկալի զուգորդումներից, գերդեղաչափավորումից և այլն: Դեղատան աշխատողների վերապատրաստման

(շարունակական կրթության) ծրագիրը պետք է ուղղված լինի դեղագործական հոգաձուլության և դեռևս թուղթի հիմունքների ներդրմանը, սպառողների հետ արհեստավարժ կապերի ստեղծմանը, որպես առողջապահության ոլորտի մասնագետ՝ կայացմանը:

Այդ ամենը կնպաստի դեղագետի դերի վերաբերյալ հանրային կարծիքի դրական փոփոխությանը՝ դեղագետին ոչ թե դեղեր վաճառող ու բաշխող, այլ առողջապահության ոլորտի լիիրավ մասնագետ ընկալելով:

ԳՐԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ՑԱՆԿ

1. Al-Arifi M.N. Patients' perception, views and satisfaction with pharmacists' role as health care provider in community pharmacy setting at Riyadh, Saudi Arabia. Saudi Pharm. J. 2012; 20 (4) : 323-330
2. Blouin R.A., Adams M.L., The Role of the Pharmacist in Health Care: Expanding and Evolving. North Carolina Medical Journal. 2017; 78 (3):165-167, Available from: <http://www.ncmedicaljournal.com/content/78/3/165.full.pdf+html> doi: 10.18043/ncm.78.3.165.
3. Chui W. K., Li S. C. Advice-giving on self-medication: perspectives of community pharmacists and consumers in Singapore. Journal of Clinical Pharmacy and Therapeutics. 2005; 30: 225-231
4. Geetha J. , Rajan M. , Ponnushankar Shivam. Consumer views of community pharmacy services in Bangalore city, India. Pharm Practice Granada. 2009; 7(3): 157-162.
5. Hamoud S.A. , Malik A.A. Consumers' perceptions on the contribution of community pharmacists in the dispensing process at Dawadmi. Saudi Pharmaceutical Journal. 2015; 23(3): 230-234. <https://doi.org/10.1016/j.jsps.2014.11.002>
6. Hong C. H., Lam Ung C. O., et al. Consumers' Perceptions About Pharmaceutical Care Provided by Community Pharmacists in China in Relation to Over-the-Counter Drugs: A Qualitative Study. Inquiry - The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing. 2018; 55: 1-8
7. Hasan S., Sulieman H., Stewart K., Chapman C.B., Hasan M.Y., Kong D.C. Assessing patient satisfaction with community pharmacy in the UAE using a newly-validated tool. Research in Social and Administrative Pharmacy. 2013; 9: 841-850
8. Mohammed B. A., Kaleab T., Daniel A., Bethlehem L. et al. Patients'/Clients' Expectation Toward and Satisfaction from Pharmacy Services. Journal of Research in Pharmacy Practice. 2017; 6(1):21-26. doi: 10.4103/2279-042X.200995
9. Muhammad U. Kh., Abdul N.Kh., F. R. A. et al. Patients' opinion of pharmacists and their roles in health care system in Pakistan. Journal of Young Pharmacists. 2013; 5(3): 90-94
10. Perepelkin J. Public Opinion of Pharmacists and Pharmacist Prescribing. Canadian Pharmacists Journal. 2011 ; 44(2): 86-93
11. Rutter P. M. Role of community pharmacists in patients' self-care and self-medication. Integrated Pharmacy Research & Practice. 2015; 4: 57-65.
12. Smith M., Bates D.W., Bodenheimer T. et al. Why pharmacists belong in the medical home. Health Affairs. 2010; 29 : 906-913 Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20439879>
13. Suleiman A. K. Self-medication and the advisory role of pharmacists in Riyadh, Saudi Arabia. Archives of Pharmacy Practice. 2013 ; 4 : 180-185
14. WHO. The Role of the Pharmacist in Self-Care and Self-Medication. 1998 <https://apps.who.int/medicinedocs/en/d/jwhozip32e/8.html>

РЕЗЮМЕ

ОТЗЫВЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ О РОЛИ ФАРМАЦЕВТА В СИСТЕМЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Барсегян А.В.

ЕГМУ, Кафедра управления фармации

Ключевые слова: персонал аптеки, здравоохранение, потребитель, самолечение.

Фармацевт – это единственный представитель в системе здравоохранения, который общается с пациентами, занимающимися самолечением. Сотрудничество фармацевта и потребителя позволит управлять процессом самолечения, что приведет к уменьшению числа случаев неэффективного употребления и минимизации ошибок при использовании лекарств. Управление процессом самолечения является довольно большой проблемой как для фармацевтического менеджмента, так и для общественного здравоохранения. С одной стороны, потребители должны быть информированы об используемом лекарстве, дозировке, побочных эффектах. С другой стороны, современная система здравоохранения должна позволять персоналу аптеки расширять свою профессиональную деятельность, брать на себя ответственность за консультирование безрецептурных лекарств и тесно сотрудничать с потребителями, чтобы завоевать их доверие.

Цель исследования. Оценка потребительского восприятия персонала аптеки и деятельности аптек.

Методы. Исследование проведено методом анкетного опроса 383 потребителей в городе Ереване и регионах за

2018 и первый квартал 2019 года. Анкета была написана на армянском языке. В данном исследовании были использованы методы описательной статистики. Количество опросников для проведения данного исследования было определено согласно требованиям The Survey System Version 11.0., с учетом числа исследуемой популяции (2972700 человек), вероятности ошибки первого типа 5% ($\alpha = 0,05$), точности оценки- 3% ($\Delta = 3\%$). Для анализа результатов использовался пакет программ SPSS (версия 12.0).

Результаты. Анализ анкет показал, что большинство респондентов относятся к возрастным группам 30-35 лет (26%) и 24-29 лет (25%). При оценке консультаций, предоставляемых персоналом аптеки, выяснилось, что 46% респондентов относятся положительно к услугам фармацевта. И только лишь 5% респондентов были недовольны качеством предоставляемых услуг. Несмотря на это, значительная часть (62%) потребителей не согласилась с рекомендациями сотрудников аптеки, сославшись на предыдущий неудачный опыт (42%) и недоверие к сотрудникам аптеки (30%).

Выводы. Восприятие роли фармацевта в Республике Армения, в целом, положительное, но оно не было достаточным основанием для того, чтобы полноценно доверить процесс самолечения фармацевту, поскольку работник аптеки не

воспринимается как медицинский работник. Поэтому необходимо предпринять ряд мер для повышения роли фармацевтов и доверия к ним, что позволит лучше контролировать

процесс самолечения, а также уменьшит число ошибок при самолечении.

SUMMARY

CONSUMER FEEDBACK ON THE ROLE OF A PHARMACIST IN THE HEALTHCARE SYSTEM

Barseghyan A.B.

YSMU, Department of Pharmaceutical Management

Keywords: *pharmacy employee, healthcare, consumer, self-medication.*

The only healthcare representative communicating with the patient who has preferred self-medication is a pharmacist. The cooperation between pharmacists and consumers will allow managing the process of self-medication, which in its turn will lead to effective use of drugs and reduction of medication errors. Management of the self-medication process is a rather big problem for both pharmaceutical management and public health. Consumers should be aware of the indications, dosage, side effects of the drugs. At the same time, the current healthcare system should enable pharmacy staff to expand their professional activities, take responsibility for OTC medication consultations, work closely with consumers and gain their trust.

Objectives. Assessment of consumer perception of the pharmacy staff and pharmacy activities.

Methods. The survey was conducted among 383 consumers, who were selected randomly from the Armenian regions and Yerevan in 2018-2019. The anonymous questionnaires with closed-ended questions were in compliance with the WHO standards for questionnaires. The number of questionnaires distribution in Armenia was determined according to the requirements of the Survey System Version 11.0., taking into account the number of the population surveyed (2972700 people), the reliability coefficient $t=1.96$, the first type error with

5% probability ($\alpha = 0, 05$), and the evaluation accuracy of 3% ($\Delta = 3\%$). The collected data were recorded in SPSS (version 12.0) and analyzed by modern statistical methods with the help of the same program. The data analysis was also performed using the EXCEL program.

Results. The analysis of the questionnaires revealed that the majority of respondents belonged to the age groups of 30-35 years (26%) and 24-29 years (25%). When evaluating the consultations provided by the pharmacy staff, it was concluded that 46% of respondents had a positive attitude to the service provided by pharmacists. And only 5% of the respondents were not satisfied with the quality of the services provided. However, a significant part (62%) of consumers disagrees with the recommendations of the pharmacy employee to buy the medicine, referring to the negative experience (42%) and the lack of trust in the pharmacy employee (30%).

Conclusion. In general, the perception of the pharmacist's role in Armenia is positive. But it is not enough to entrust the process of self-medication to a pharmacist, as he/she is not perceived as a healthcare professional. Therefore, a number of measures needs to be taken to increase the visibility of pharmacists as healthcare providers, and hence to increase the level of trust in them, which will improve the control of the self-treatment and minimize self-medication errors.