

ОРИГИНАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ
ORIGINAL RESEARCHУДК: 614.27:615.15
DOI: 10.37489/2949-1924-0070
EDN: TDJZPO

Профессионально-важные качества фармацевтических работников для оказания персонализированной лекарственной помощи

Желткевич О. В., Соколова О. В., Алексеева К. С., Заваруева А. П.

ФГБОУ ВО «Ярославский государственный медицинский университет», Ярославль, Российская Федерация

Аннотация

Актуальность. Фармацевтические работники играют важную роль в процессе лекарственного обеспечения населения. Современная ситуация требует индивидуального подхода при оказании лекарственной помощи пациентам. Персонализированная лекарственная помощь предполагает овладение фармацевтическими специалистами определёнными профессиональными качествами, способствующими эффективному её оказанию.

Методология. Использовали методы логического, сравнительного, структурного, контент-анализа, экспертных оценок, математико-статистические. Изучены требования профессиональных стандартов, исследованы вакансии фармацевтических специалистов на специализированных сайтах поиска работы.

Результаты. Определены профессиональные качества фармацевтического работника, обеспечивающие эффективное оказание персонализированной лекарственной помощи.

Заключение. Профессиональные качества, способствующие эффективному оказанию персонализированной лекарственной помощи, позволят фармацевтическим работникам сформировать приверженность лечению у посетителей аптечных организаций.

Ключевые слова: фармацевтический работник; профессионально-важные качества; персонализированная лекарственная помощь

Для цитирования: Желткевич О. В., Соколова О. В., Алексеева К. С., Заваруева А. П. Профессионально-важные качества фармацевтических работников для оказания персонализированной лекарственной помощи. *Пациентоориентированная медицина и фармация*. 2024;2(4):67-73. <https://doi.org/10.37489/2949-1924-0070>. EDN: TDJZPO.

Поступила: 11.10.2024. **В доработанном виде:** 15.11.2024. **Принята к публикации:** 20.11.2024. **Опубликована:** 30.12.2024.

Professional qualities of pharmaceutical workers for the provision of personalized medical care

Olga V. Zheltkevich, Olga V. Socolova, Kseniya S. Alekseeva, Alexandra P. Zavarueva

Yaroslavl State Medical University, Yaroslavl, Russian Federation

Abstract

Relevance. Pharmaceutical workers play an important role in the provision of medicines to the population. The current situation requires an individual approach in providing medical care to patients. Personalized medical care involves the mastery by pharmaceutical specialists of some professionally qualities that contribute to effective provision.

Methodology. The logical, comparative, structural, content analysis, expert assessments, mathematical and statistical were used. The requirements of professional standards were studied, and vacancies on specialized job search sites were investigated.

Results. The professionally important qualities of a pharmaceutical worker that ensure the effective provision of personalized medical care were identified.

Conclusion. Professionally qualities that contribute to the effective provision of personalized medical care will allow pharmaceutical workers to form a commitment to treatment among visitors to pharmacy organizations.

Keywords: pharmaceutical worker; professionally important qualities; personalized drug assistance

For citation: Zheltkevich OV, Socolova OV, Alekseeva KS, Zavarueva AP. Professional qualities of pharmaceutical workers for the provision of personalized medical care. *Patient-oriented medicine and pharmacy*. 2024;2(4):67-73. <https://doi.org/10.37489/2949-1924-0070>. EDN: TDJZPO.

Received: 11.10.2024. **Revision received:** 15.11.2024. **Accepted:** 20.11.2024. **Published:** 30.12.2024.



Актуальность / Relevance

Персонализированная лекарственная помощь предполагает комплексный подход, при котором учитываются индивидуальные особенности каждого посетителя аптечной организации (АО), его психологическое состояние, наличие сопутствующих заболеваний, а также активное участие пациента в процессе её оказания.

Фармацевтические работники (ФР) играют важную роль в процессе лекарственного обеспечения населения. Данные исследований свидетельствуют, что доля покупателей, напрямую пришедших в аптеку, которым потребовалась помощь фармацевтического специалиста при выборе необходимого лекарственного препарата (ЛП) составляет 71,7% [1]. Современное законодательство предусматривает выполнение ФР, таких функций, как предоставление достоверной информации о товарах аптечного ассортимента, их стоимости, фармацевтическое консультирование, а также информирование о рациональном применении ЛП [2]. Современные фармацевтические работники должны обладать широким спектром знаний и навыков для проведения консультации и предоставления полной информации о ЛП в каждом конкретном случае, включая возможные побочные эффекты, нежелательные реакции и взаимодействия ЛП [3–5]. При этом фармацевтическим специалистам важно выстраивать доверительные отношения с посетителями АО для понимания их индивидуальных потребностей [6].

Следовательно, ФР необходимо обладать определенным набором профессионально-важных качеств (ПВК), которые являются основой успешного выполнения профессиональных функций.

Цели / Objective

Цель — определить и оценить профессионально-важные качества фармацевтических работников, участвующих в оказании персонализированной лекарственной помощи посетителям аптечных организаций.

Задачи / Tasks

1. Изучить теоретические аспекты, характеризующие профессионально-важные качества фармацевтических работников.
2. Выявить требования профессиональных стандартов и работодателей к фармацевтическим работникам.
3. На основе результатов экспертной оценки, обосновать перечень профессионально-важных качеств фармацевтических работников для обеспечения персонализированной лекарственной помощи посетителям аптечных организаций.

Методология / Methodology

С использованием сравнительного анализа изучены трудовые функции ФР, указанные в профессиональных стандартах. Методом контент-анализа исследованы вакансии на специализированных сайтах поиска работы (HeadHunter, SuperJob, Rabota и т.д.).

На основе проведенного исследования разработана анкета для определения ПВК руководителей АО, провизоров и фармацевтов, взаимодействующих непосредственно с посетителями.

Метод экспертных оценок применялся для получения индивидуального мнения членов экспертной группы в форме «дистанционного анкетирования». Важность ПВК оценивалась по шкале от 1 до 4, где: 1 — совершенно неважно, 2 — неважно, 3 — важно, 4 — крайне важно. Для формирования перечня ПВК отбирались качества, которые имели средневзвешенную оценку в диапазоне от 3 (важно) до 4 (крайне важно).

Экспертами явились специалисты в области фармации — руководители (заведующие), провизоры и фармацевты АО г. Ярославля, преподаватели кафедр управления и экономики фармации, фармакогнозии и фармацевтической технологии Ярославского государственного медицинского университета. Среди опрошенных респондентов: 87,0% с высшим образованием; 43,5% руководители; 87,0% со стажем работы более 10 лет.

При оценке компетентности экспертов учитывались: специальность, должность эксперта, стаж работы, научная квалификация, наличие научных трудов в области фармации (формула 1):

$$K_j = \sum K_{\text{ф}}, \quad \text{где}$$

K_j — компетентность эксперта;

$K_{\text{ф}}$ — коэффициент компетентности эксперта по фактору (специальность, должность эксперта, стаж работы, научная квалификация, наличие научных трудов в области фармации).

Оценка компетентности экспертов производилась с учётом указанных факторов, с использованием коэффициентов компетентности по фактору ($K_{\text{ф}}$), которые в сумме давали значение общего коэффициента компетентности эксперта (K_j). Максимальное значение K_j равно 1. У большинства экспертов (48%), коэффициент компетентности составил 0,7.

В дальнейшем значение K_j было использовано при расчёте «средневзвешенной» оценки важности профессиональных качеств, знаний и навыков ФР АО, с учётом компетентности экспертов (формула 2).

$$C_i = \frac{\sum C_{ji} \times K_j}{\sum K_j}, \quad \text{где}$$

C_i — «средневзвешенная» оценка определённого параметра;

C_{ji} — оценка отдельного эксперта;

K_j — компетентность эксперта.

Для оценки степени согласованности между экспертами использовали коэффициент конкордации Кендалла (W) (формула 3):

$$W = \frac{12 S}{n^2 (m^3 - m)}, \quad \text{где}$$

S — сумма квадратов отклонений суммы рангов каждого объекта экспертизы от среднего арифметического рангов;

n — число экспертов;

m — число объектов экспертизы.

Величина коэффициента конкордации лежит в пределах от 0 до 1. Установлено, что эксперты согласованы во мнениях ($W=0,49$).

Результаты и обсуждение / Results and discussion

Профессиональные стандарты «Специалист в области управления фармацевтической деятельностью» [3], «Провизор» [4], и «Фармацевт» [5] устанавливают требования, ориентированные на оказание персонализированной лекарственной помощи фармацевтическими работниками (табл. 1).

Таблица 1. Анализ требований профессиональных стандартов
Table 1. Analysis of professional standards requirements

Профессиональный стандарт	Трудовая функция	Необходимые знания и навыки
«Специалист в области управления фармацевтической деятельностью»	Организация информационной и консультационной помощи для населения и медицинских работников	Оценка психотипа потребителя: возрастные и иные особенности личности. Особенности восприятия информации людьми различных национальностей и конфессий
«Провизор»	Информирование населения и медицинских работников о лекарственных препаратах и других товарах аптечного ассортимента	Распознавать состояния, жалобы, требующие консультации врача
«Фармацевт»	Фармацевтическое консультирование	Виды и особенности потребителей товаров и услуг аптечных организаций



Рис. Классификация профессионально важных качеств фармацевтических работников

Fig. Classification of professionally important qualities of pharmaceutical workers

Анализ профессиональных стандартов показал, что во всех из них присутствуют трудовые функции, направленные на непосредственное взаимодействие с населением. Это требует от специалистов умение предоставлять квалифицированные консультации. При этом выявлено, что для выполнения данных трудовых функций ФР должны обладать специальными знаниями и навыками, которые способствуют пониманию индивидуальных особенностей посетителей АО.

Теоретический анализ научных исследований позволил разработать классификацию и определить перечень ПВК ФР [7].

По нашему мнению, ПВК фармацевтического специалиста можно разделить на 3 группы: психофизиологические качества, социально-обусловленные качества и профессиональные качества. В свою очередь, профессиональные качества разделены нами на три подгруппы: собственно-профессиональные качества, профессиональные знания и профессиональные навыки.

Составленная нами классификация ПВК ФР представлена на рисунке.

Под психофизиологическими качествами мы понимали индивидуальные врождённые особенности человека, развивающиеся в процессе его

физиологического становления, например, свойства нервной системы, темперамент. Психофизиологические качества, по нашему мнению, наравне с остальными, оказывают влияние на профессиональную деятельность фармацевтического работника. Это различные свойства психических процессов, таких как память, внимание, мышление, эмоции, речь.

Под профессиональными качествами мы понимаем знания, умения, опыт, которые специалист приобретает в ходе своей деятельности. Они являются также основой для успешного выполнения задач и достижения целей на рабочем месте.

Социально-обусловленные качества возникают и развиваются в ходе активной деятельности человека при его взаимодействии с другими людьми. Это качества личности, которые позволяют человеку вести себя таким образом, чтобы его действия были одобрены обществом в целом и окружением в частности.

Анализ специализированных сайтов поиска работы выявил, что на фармацевтическом рынке труда востребованы все должности фармацевтических специалистов АО (табл. 1).

Из табл. видно, что вакансии провизора является наиболее предлагаемой должностью, а заместитель заведующего — наименее востребованной.

В ходе анализа требований работодателей к качествам ФР нами были изучены 604 вакансии (27,1%) руководящих должностей и 1647 (72,9%)

вакансий провизоров и фармацевтов. В результате составлен перечень из 62 качеств в соответствии с предложенной классификацией. Установлено, что работодатели в большей степени уделяют внимание социально-обусловленным качествам (43,6% от всех требуемых качеств).

Дальнейшее исследование было направлено на выявление ПВК ФР, по мнению экспертов, необходимых для предоставления персонализированной лекарственной помощи.

Оценка важности психофизиологических качеств представлена в табл. 2.

Так, руководитель АО должен доводить до сведения своих подчинённых цели и задачи профессиональной деятельности, мотивировать членов команды на достижение этих целей, обеспечивать эффективное взаимодействие ФР и покупателя. Провизоры и фармацевты должны точно доносить необходимую информацию о ЛП до потребителя, включая подбор дозировки в каждом конкретном случае и режима приёма ЛП.

Выявленные психофизиологические качества позволяют осуществлять эффективную коммуникацию, не подвергаясь влиянию стресса, применяя индивидуальный подход к каждому посетителю АО при оказании лекарственной помощи.

Следует отметить, что важность профессиональных знаний и профессиональных умений эксперты оценили высоко.

Таблица 1. Анализ наличия должностей фармацевтических работников на специализированных сайтах поиска работы
Table 1. Analysis of the availability of positions of pharmaceutical workers on specialized job search sites

Должности					Всего
Заведующий аптеки	Заместитель заведующего	Провизор	Фармацевт	Провизор / фармацевт	
483	121	614	456	577	2251
21,4%	5,7%	27,2%	20,2%	25,5%	100,0%

Таблица 2. Средневзвешенные оценки важности психофизиологических качеств фармацевтических работников
Table 2. Weighted average estimates of the importance of psychophysiological qualities of pharmaceutical workers

Психофизиологические качества			
Руководитель АО	Ранг	Провизор / фармацевт	Ранг
Целеустремлённость	1	Чёткая и понятная речь	1
Неконфликтность	2	Терпимость к стрессу	2
Доброжелательность	3	Внимательность к деталям	3
Внимательность к деталям	4	Выносливость, состояние здоровья	4
Аналитическая способность	5	Сильный уравновешенный тип нервной системы	5

Оценка важности собственно-профессиональных качеств представлена в табл. 3. Руководитель

АО, прежде всего, должен обладать организаторскими способностями, обеспечивая эффективное



управление процессами, ресурсами и персоналом для достижения поставленных целей. А также участвовать в формировании и поддержании высокого уровня профессионализма среди провизоров и фармацевтов, способствовать повышению их квалификации. Специалисты должны уметь грамотно проводить консультации, предоставлять полную информацию

о ЛП, учитывая предпочтения каждого посетителя и адаптируя рекомендации под конкретные случаи.

Выявленные собственно-профессиональные качества способствуют реализации персонализированного подхода к посетителям АО.

Оценка важности социально-обусловленных качеств представлена в табл. 4.

Таблица 3. Средневзвешенные оценки важности собственно-профессиональных качеств фармацевтических работников
Table 3. Weighted average estimates of the importance of proper professional qualities of pharmaceutical workers

Собственно-профессиональные качества			
Руководитель АО	Ранг	Провизор / фармацевт	Ранг
Организаторские способности	1	Грамотное проведение консультаций и предоставления информации о ЛП	1
Принимать самостоятельно решения	2	Клиентоориентированность	2
Стремление к профессиональному росту	3	Постоянное совершенствование своих знаний и умений	3

Таблица 4. Средневзвешенные оценки важности социально-обусловленных качеств фармацевтических работников
Table 4. Weighted average estimates of the importance of socially determined qualities of pharmaceutical workers

Социально-обусловленные качества			
Руководитель АО	Ранг	Провизор / фармацевт	Ранг
Коммуникабельность	1	Коммуникабельность	1
Профессиональная гибкость	2	Профессиональная гибкость	2
Чувство долга и ответственности	3	Чувство долга и ответственности	3
Вежливость при общении с потребителями и коллегами	4	Вежливость при общении с потребителями и коллегами	4
Нацеленность на результат	5	Этичность и уважение конфиденциальности пациентов	5

Социально-обусловленные качества, такие как коммуникабельность и профессиональная гибкость являются лидерами в данной группе качеств, которые обеспечивают персонализированную лекарственную помощь. Качества руководителя и ФР должны быть направлены на создание благоприятной атмосферы взаимодействия между сотрудниками и пациентами, что позволит поддерживать высокий уровень оказания лекарственной помощи.

Заключение / Conclusion

Критический анализ научной литературы позволил определить и классифицировать профессионально-важные качества фармацевтических специалистов.

По результатам требований профессиональных стандартов к трудовым функциям, необходимым знаниям и умениям, а также требований

работодателей к соискателям на вакантные должности определён перечень ПВК, способствующих успешному оказанию персонализированной лекарственной помощи.

Анализ экспертных оценок показал, что руководитель АО, обладая ПВК, способен эффективно управлять персоналом, обеспечивая благоприятную рабочую атмосферу, что непосредственно создаёт условия для конструктивного взаимодействия сотрудников с посетителями. В свою очередь, ПВК провизоров и фармацевтов позволяют квалифицированно взаимодействовать с посетителями, понимать их индивидуальные потребности и предлагать соответствующие решения при выборе ЛП.

Таким образом, выявленные ПВК способствуют реализации персонализированного подхода при оказании лекарственной помощи, формируя приверженность посетителей АО к лечению.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Конфликт интересов

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Финансирование

Работа выполнялась без спонсорской поддержки.

Участие авторов

Все авторы внесли существенный вклад в подготовку работы, прочли и одобрили финальную версию статьи перед публикацией. Желткевич О. В. — концепция и дизайн исследования, написание текста, редактирование; Соколова О. В. — ответственность за целостность всех частей статьи, написание текста; Алексеева К. С. — написание текста, сбор и обработка материала; Заваруева А. П. — сбор и обработка материала.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

Желткевич Ольга Валерьевна — д. фарм. н., профессор, кафедра управления и экономики фармации, ФГБОУ ВО «Ярославский государственный медицинский университет», Ярославль, Российская Федерация

Автор, ответственный за переписку

e-mail: neshina.yma@list.ru

ORCID: 0000-0002-3135-419X

RSCI SPIN-code: 8005–6353

Соколова Ольга Вячеславовна — к. фарм. н., доцент, кафедра управления и экономики фармации, ФГБОУ ВО «Ярославский государственный медицинский университет», Ярославль, Российская Федерация

e-mail: sova293@yandex.ru

ORCID: 0000-0001-9110-446X

РИНЦ SPIN-код: 1918–2285

Алексеева Ксения Сергеевна — преподаватель, кафедра управления и экономики фармации, ФГБОУ ВО «Ярославский государственный медицинский университет», Ярославль, Российская Федерация

e-mail: sokolovaks89@mail.ru

ORCID: 0009-0008-9110-6180

RSCI SPIN-code: 9244–5980

Заваруева Александра Павловна — студентка 5 курса института фармации, ФГБОУ ВО «Ярославский государственный медицинский университет», Ярославль, Российская Федерация

e-mail: azavarueva2002@bk.ru

Список литературы / References

- Куликова О.А., Лаврентьева Л.И., Соколова О.В. Роль фармацевтического работника в системе

ADDITIONAL INFORMATION

Conflict of interests

The authors declare no conflict of interest.

Financing

The work was carried out without sponsorship.

Authors' participation

All the authors made a significant contribution to the preparation of the work, read and approved the final version of the article before publication. Zheltkevich OV — research concept and design, writing, editing; Socolova OV — responsibility for the integrity of all parts of the article, writing; Alekseeva KS — writing the text, collecting and processing the material; Zavarueva AP — collecting and processing the material.

ABOUT THE AUTHORS

Olga V. Zheltkevich — Dr. Sci. (Pharm.), Professor, Department of Management and Economics of Pharmacy, Yaroslavl State Medical University, Yaroslavl, Russian Federation

Corresponding author

e-mail: neshina.yma@list.ru

ORCID: 0000-0002-3135-419X

RSCI SPIN-code: 8005–6353

Olga V. Socolova — Cand. Sci. (Pharm.), Associate Professor, Associate Professor at the Department of Pharmacy Management and Economics, Yaroslavl State Medical University, Yaroslavl, Russian Federation

e-mail: sova293@yandex.ru

ORCID: 0000-0001-9110-446X

RSCI SPIN-code: 1918–2285

Kseniya S. Alekseeva — Lecturer at the Department of Pharmacy Management and Economics, Yaroslavl State Medical University, Yaroslavl, Russian Federation

e-mail: sokolovaks89@mail.ru

ORCID: 0009-0008-9110-6180

RSCI SPIN-code: 9244–5980

Alexandra P. Zavarueva — 5th year student of the Institute of Pharmacy, Yaroslavl State Medical University, Yaroslavl, Russian Federation

e-mail: azavarueva2002@bk.ru

рационального применения лекарственных препаратов в целях ответственного самолечения. *Па-*



- циентоориентированная медицина и фармация. 2024;2(2):29-34. <https://doi.org/10.37489/2949-1924-0047>. EDN: IGDGUG [Kulikova O.A., Lavrenteva L.I., Socolova O.V. The role of the pharmacist in the system of rational use of drugs for responsible self-treatment. *Patient-Oriented Medicine and Pharmacy*. 2024;2(2):29-34. (In Russ.)].
2. Приказ Минздрава России от 31.08.2016 N 647н "Об утверждении Правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения". Электронный ресурс. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71482810/>. Дата обращения: 11.11.2024. [Order of the Ministry of Health of the Russian Federation dated August 31, 2016 No. 647n "On approval of the Rules of Good Pharmacy Practice of Medicines for Medical Use". (Electronic resource). Accessed: 11/11/2024. (In Russ.)].
 3. Приказ Минтруда России от 22.05.2017 N 428н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист в области управления фармацевтической деятельностью". Электронный ресурс. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_217941/. Дата обращения: 11.11.2024. [Order of the Ministry of Labor of the Russian Federation dated 05/22/2017 No. 428n "On approval of the professional standard "Specialist in the field of pharmaceutical management". (Electronic resource). Accessed: 11/11/2024. (In Russ.)].
 4. Приказ Минтруда России от 09.03.2016 N 91н "Об утверждении профессионального стандарта "Провизор". Электронный ресурс. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_196697/. Дата обращения: 11.11.2024. [Order of the Ministry of Labor of the Russian Federation dated 09.03.2016 N 91n "On approval of the professional standard "Pharmacist". (Electronic resource). Accessed: 11/11/2024. (In Russ.)].
 5. Приказ Минтруда России от 31.05.2021 N 349н "Об утверждении профессионального стандарта "Фармацевт". Электронный ресурс. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_389037/. Дата обращения: 08.11.2024. [Order of the Ministry of Labor of the Russian Federation dated 05/31/2021 No. 349n "On approval of the professional standard "Pharmacist". (Electronic resource). Accessed: 08/11/2024. (In Russ.)].
 6. Желткевич О.В., Сибирева А.Д. Особенности личности, влияющие на процесс коммуникации фармацевтических работников с потребителем. *Ремедиум*. 2019;1-2:56-60. [Zheltkevich OV, Sibireva AD. Personality traits affecting the process of communication between pharmaceutical workers and consumers. *A remedy*. 2019;1-2:56-60. (In Russ.)].
 7. Шадриков В. Д., Юшмов Е. Л., Мружинин В. М. Психология деятельности и способности человека: учебное пособие для высших учебных заведений. Москва.: Логос. 1996. 210 с. [Shadrikov VD, Yushmov EL, Mruzhinin VM. Psychology of human activity and abilities: a textbook for higher educational institutions. Moskva.: Logos. 1996. (In Russ.)].