

УДК: 6 15.1:338.24(075.8)

**АДАПТАЦИЯ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ
В АПТЕЧНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ****ADAPTATION OF THE PHARMACISTS AT THE PHARMACY****И.А. Филина¹, И.М. Раздорская²
I.A. Filina¹, I.M. Razdorskaya²**¹⁾ *Медицинский институт Орловского государственного университета
Россия, 302028, г. Орел, ул. Октябрьская, 25*²⁾ *Курский государственный медицинский университет
Россия, 305041, г. Курск, ул. К. Маркса, 3*¹⁾ *Medical institute of the Oryol State University
Russia, 302028, Oryol, Oktyabrskaya St., 25*²⁾ *Kursk State Medical University
Russia, 305041, Kursk, K. Marx St., 3**E-mail: apteka82@orel.ru*

Аннотация. В статье представлены особенности адаптационного периода фармацевтических специалистов в аптечной организации, результаты социологического опроса молодых аптечных работников, формы помощи фармацевтическим специалистам в процессе адаптации. Авторами предлагается адаптационная программа и руководства процесса «Отпуск товара населению». Адаптационная программа и руководства помогут работникам быстрее адаптироваться в новой среде, а аптечным руководителям окажут существенную помощь в плане обучения и удержания фармацевтических специалистов в своих организациях.

Resume. The paper presents the peculiar features of the adaptation period of the pharmacists at a pharmacy, the results of the poll of young pharmacists, the forms of assisting the pharmacists in the process of adaptation. The authors propose the adaptation program and managing the process of the sales of the goods to the population. The adaptation program and guidelines help the specialists to adapt to the new environment quicker. They also can help the authorities to learn and retain the pharmacists at their pharmacies.

Ключевые слова: кадровая политика, адаптационный период, аптечные организации, фармацевтические специалисты.

Keywords: staff politics, adaptation program, pharmacies, pharmacists.

Введение

Ужесточение конкуренции на фармацевтическом рынке в последнее время требует от современных организаций поиска скрытых резервов и новых способов повышения коэффициента полезной деятельности. Человеческий потенциал, как один из основных ресурсов, является стратегическим материалом, где скрываются большие резервы, необходимые для совершенствования работы предприятий [Karlan, 2004].

Цель

Цель исследования – изучение адаптации фармацевтических специалистов на новом месте работы с целью разработки адаптационной программы и руководств для каждого внутреннего процесса аптечной организации.

Задачи исследования:

1. Изучение этапов формирования кадров и методов отбора персонала в аптечной организации.
2. Исследование адаптационных процессов среди молодых фармацевтических работников (со стажем работы до пяти лет).
3. Разработка алгоритма приема на работу фармацевтических специалистов.
4. Разработка тестов для оценки профессиональных знаний фармацевтических специалистов.

5. Разработка адаптационной программы.
6. Разработка руководств для каждого внутреннего процесса аптечной организации.

Материалы и методы исследования

В процессе решения поставленных задач были использованы методы маркетингового, экономико-математического анализа; социологические методы исследования (наблюдение, анкетирование).

Результаты и их обсуждение

Целью кадрового планирования является обеспечение работников рабочими местами в нужное время и в необходимом количестве в соответствии как с их профессионализмом и склонностями, так и с требованиями производства. Требования к кандидату обычно включают: соответствующее образование, квалификацию; компетенции; профессиональный опыт; соответствие корпоративной культуре организации; особые требования (работа в ночное время, работа по сменам) и др. Этапы формирования кадров аптечной организации представлены на рис. 1.



Рис. 1. Этапы формирования кадров аптечной организации
Fig. 1. Stages of framing at a pharmaceutical organization

На этапе подбора кандидатов определяется разница между имеющимися кадрами и настоящей или будущей потребностью в них. При этом необходимо учитывать такие факторы, как выход на пенсию, текучесть кадров, увольнения в связи с истечением срока трудового соглашения о найме, расширение сферы деятельности организации. Методика подбора кандидатов во многом зависит от традиций, особенностей (культуры) организации, принимающей новых сотрудников, а также характера должности, на которую подбирается кандидат [Бриленок, 2010].

Существует много разнообразных методов отбора персонала, при этом важно учитывать точность этих методов, например, у графологии точность достаточно низкая, но при использовании этого метода можно получить иногда довольно интересные результаты. Разработано методическое обеспечение следующих методов отбора кандидатов (рис. 2):

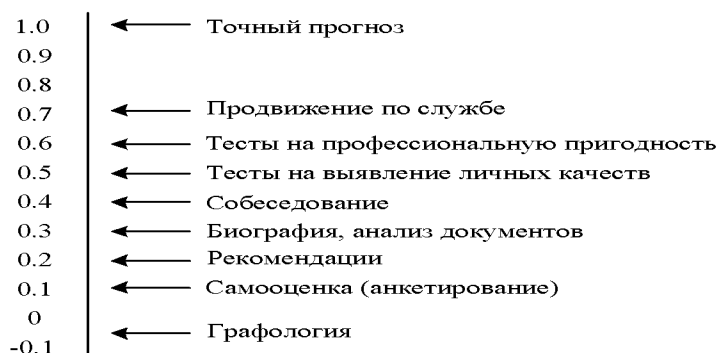


Рис. 2. Шкала точности методов отбора кандидатов на должность
Fig. 2. Scale accuracy methods of selection of candidates for the post

- Нами разработан алгоритм приема на работу фармацевтических специалистов:
1. Сбор общих сведений о личности работника.

2. Установление психологического контакта.
3. Выявление профессиональной подготовленности работника.
4. Изучение личности работника.
5. Наем работника.
6. Испытательный срок.

Целью собеседования руководителя аптечной организации с потенциальным работником является оценка степени соответствия кандидата портрету идеального сотрудника, оценка потенциала профессионального роста и развития, способности адаптироваться в организации, знакомстве с ожиданиями кандидата в отношении организации, условий работы, ее оплаты и т.д.

Если руководитель организации удовлетворен результатами собеседования с кандидатом, он назначает встречу кандидата на должность с руководителем структурного подразделения. В отличие от собеседования с директором предприятия, руководитель структурного подразделения должен оценить, прежде всего, профессиональные качества кандидата, его способность выполнять производственные функции. Одновременно он оценивает степень своей личной, профессиональной совместимости с кандидатом и вероятность успешной интеграции последнего в подразделение. Кроме того, руководитель подразделения представляет кандидату детальную информацию о своем подразделении, вакантной должности, функциях, которые придется выполнять кандидату на должность в случае его приема на работу [Раздорская, Филина, 2012.].

Выявление профессиональной подготовленности работника нами рекомендуется проводить путем тестирования, которое обычно проводит руководитель структурного подразделения (заведующий аптекой). Нами разработаны тесты для оценки профессиональных знаний фармацевтических специалистов [Филина, 2013]. Разработанные тесты содержат 100 вопросов и включают следующие разделы:

1. Знание правовых основ и принципов здравоохранения.
2. Знание КРС (контрольно-разрешительной системы) обеспечения качества ЛС.
3. Знание основ фармацевтической экономики.
4. Знание основ фармацевтического маркетинга.
5. Знание основ бухгалтерского учета.
6. Знание основ фармацевтического менеджмента.
7. Знание технологических особенностей аптечного изготовления лекарств.
8. Знание принципов применения и действия различных групп ЛП (лекарственных препаратов).
9. Знание особенностей рецептурного и безрецептурного отпуска аптечных товаров.
10. Знание сбытовой логистики в аптечной системе.

Адаптация фармацевтических специалистов имеет свою специфику. Важной особенностью аптек является то, что подавляющее большинство персонала составляют женщины, что создает характерный психологический климат с ярким доминированием эмоциональности во взаимоотношениях. Следующая особенность состоит в том, что работникам аптек приходится иметь дело с ценностями, им самим не принадлежащими, – с товаром и деньгами, что создает материальную ответственность. Указанная особенность требует создания в коллективе особой атмосферы взаимной ответственности и доверия. Еще одна из особенностей труда фармацевтических работников – общение с посетителями аптек. Количественное и качественное изменение ассортимента аптечных товаров требует от специалистов соответствующих знаний и навыков для работы, а также умения консультировать и информировать клиентов.

Адаптация специалистов является процессом внедрения в новые трудовые условия, в которых прослеживается взаимное влияние личности и рабочей среды, формируется новая система взаимоотношений и действий внутри коллектива. В новых условиях необходимо активное включение в систему профессиональных и социально-психологических отношений, усвоение норм и ценностей, характерных для организации; согласование своей индивидуальной позиции с целями и задачами предприятия. Поэтому для каждого сотрудника важно, чтобы его личностные особенности максимально соответствовали тем организационным условиям, которые для него предлагаются на новом месте работы.

Особого отношения требуют молодые фармацевтические специалисты. С целью оказания методической помощи по запросу работодателей нами было проведено исследование адаптационных процессов среди молодых фармацевтических работников (со стажем работы до пяти лет) аптечных организаций Орловской области. Всего было опрошено 25 человек. Нами выделены следующие этапы адаптации: первичная, психо-физиологическая, социально-психологическая, профессиональная, полная. Проведен опрос в отношении оптимального срока первичной адаптации (рис. 3).

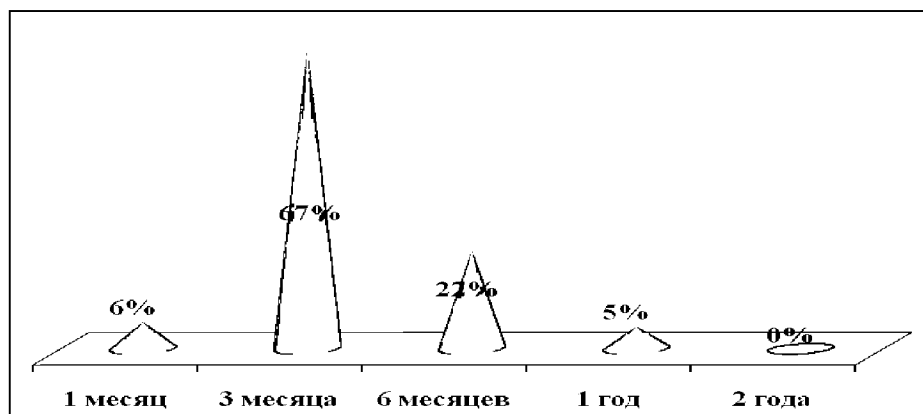


Рис. 3. Оптимальный срок первичной адаптации фармацевтических специалистов
Fig. 3. The optimal time to primary adaptation of the pharmacists

В ходе исследования было выявлено, что большинство фармацевтических специалистов считают оптимальным сроком первичной адаптации 3 месяца.

Нами был проведен опрос в отношении оптимального срока психо-физиологической адаптации (рис. 4).

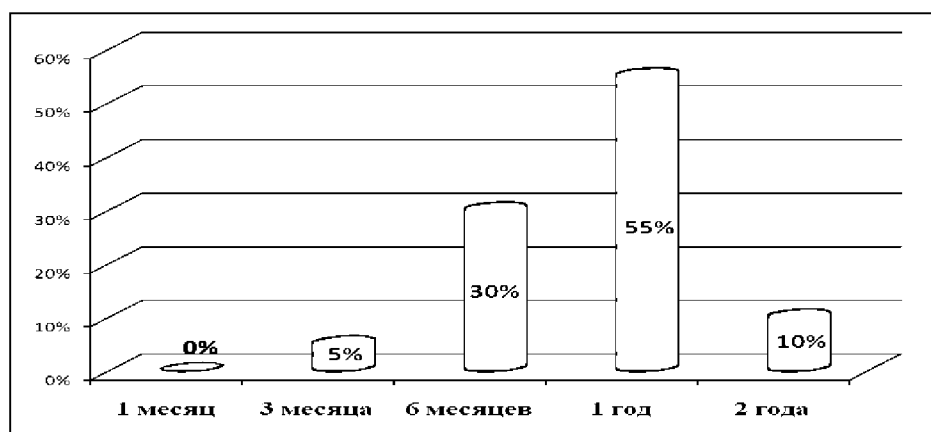


Рис. 4. Оптимальный срок психо - физиологической адаптации фармацевтических специалистов
Fig. 4. The optimal time to psychological and physiological adaptation of the pharmacists

Результаты исследования показали, что большинство респондентов считают оптимальным сроком психо - физиологической адаптации 1 год.

Нами был проведен опрос в отношении оптимального срока социально - психологической адаптации (рис. 5).

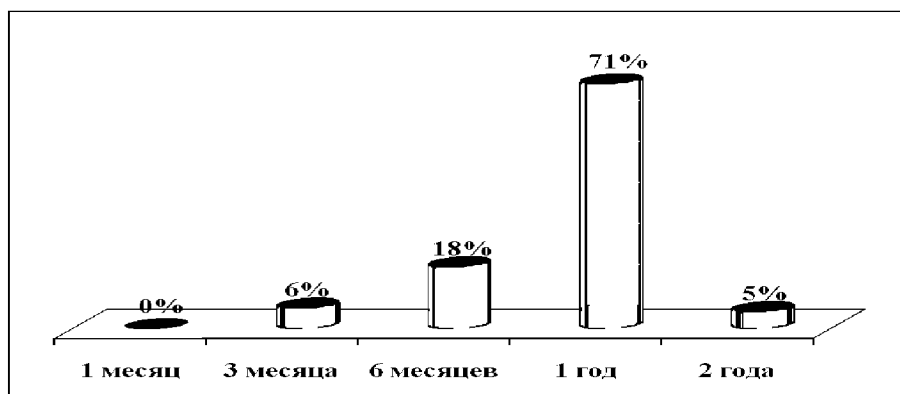


Рис. 5. Оптимальный срок социально-психологической адаптации фармацевтических специалистов
Fig. 5. The optimal time to socio-psychological adaptation of the pharmacists

В ходе исследования было выявлено, что большинство фармацевтических специалистов считают оптимальным сроком социально - психологической адаптации 1 год.

Проведен опрос в отношении оптимального срока профессиональной адаптации (рис. 6).

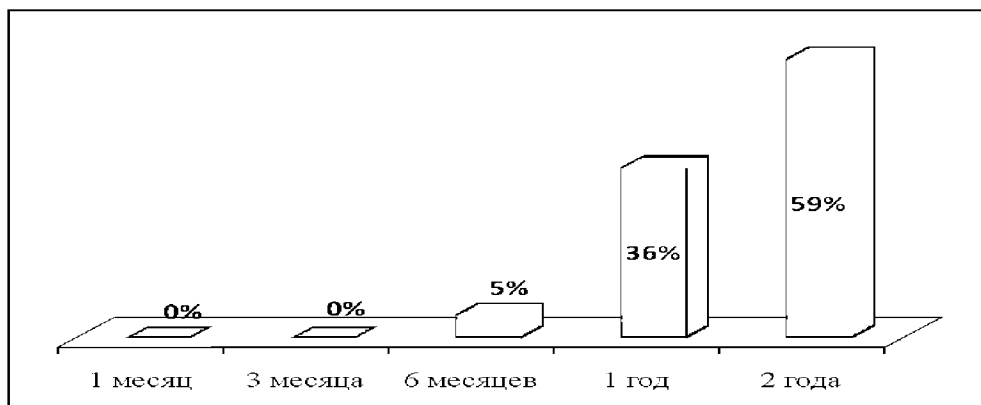


Рис. 6. Оптимальный срок профессиональной адаптации фармацевтических специалистов
 Fig. 6. The optimal time to professional adaptation of the pharmacists

Результаты исследования показали, что большинство респондентов считают оптимальным сроком профессиональной адаптации 2 года.

Нами был проведен опрос в отношении оптимального срока полной адаптации (рис. 7).

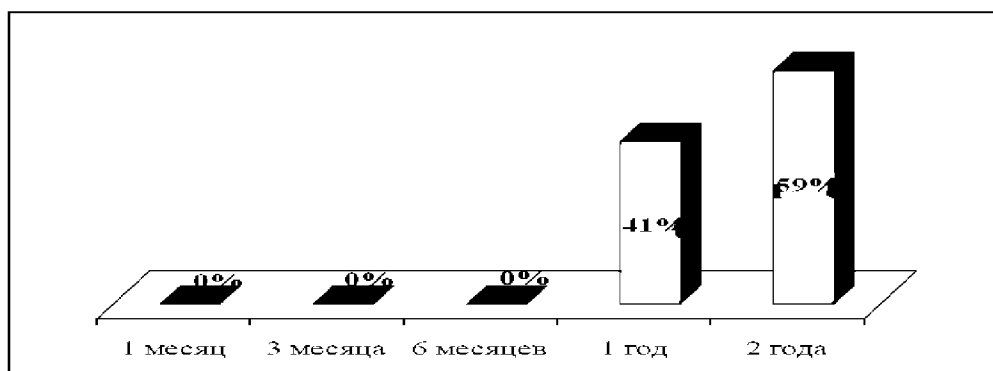


Рис. 7. Оптимальный срок полной адаптации фармацевтических специалистов
 Fig. 7. The optimal time to full adaptation of the pharmacists

В ходе исследования было выяснено, что в основном фармацевтические специалисты считают оптимальным сроком полной адаптации 2 года.

Нами был проведен опрос в отношении различных форм помощи при адаптации молодых специалистов (рис. 8). На данный вопрос респонденты могли предоставить несколько вариантов ответа.



Рис. 8. Формы помощи при адаптации фармацевтических специалистов
 Fig. 8. The forms of assisting the pharmacists in the process of adaptation

По результатам исследования выяснилось, что респонденты основными формами помощи при адаптации считают: наставничество; инструкции и руководства к действию; наличие адаптационной программы.

Нами был проведен опрос в отношении удовлетворенности молодых специалистов выбором своей профессии (рис. 9).



Рис. 9. Степень удовлетворенности фармацевтических специалистов со стажем работы до пяти лет выбором своей профессии

Fig. 9. The degree of satisfaction of pharmacists with experience of up to five years of their career choice

В результате опроса было выяснено, что практически все молодые специалисты в полной мере довольны выбором своей профессии.

Для оказания помощи новым работникам, принятым в аптечную организацию и руководителям аптечных организаций нами разработана «Адаптационная программа», которая включает разные аспекты адаптации:

1. Организационный аспект – ознакомление с организационной структурой предприятия; ознакомление с помещениями аптеки; ознакомление с лестницей подчиненности (иерархией); знакомство с коллегами; вводный инструктаж по охране труда; прохождение медицинского осмотра; присвоение группы по электробезопасности; санитарный инструктаж.

2. Профессиональный аспект - изучение документов (должностная инструкция; нормативно-техническая документация; стандарты, инструкции, руководства к действию; отчетные документы);

- освоение технических средств (компьютерные программы; кассовые аппараты, фискальные регистраторы; средства механизации, аппаратура; пожарно-охранная сигнализация; холодильные камеры, холодильники, кондиционеры; сейфы и др.).

- ориентация на рабочем месте (размещение ЛС в зависимости от режима хранения; размещение ЛС по фармакологическим группам, по алфавиту и т.д.; размещение технических средств; размещение документов).

3. Психофизиологический аспект - физические условия труда (знакомство с инструкцией по охране труда на рабочем месте; привыкание к физической нагрузке; привыкание к психической нагрузке);

- режим труда и отдыха (знакомство с Правилами внутреннего трудового распорядка; привыкание к режиму работы).

4. Социально-психологический аспект - формирование отношений (знакомство с историей предприятия; формирование отношений с начальством; формирование отношений с коллегами; формирование отношений с клиентами; принятие морально-нравственных ценностей коллектива; участие в культурной жизни коллектива).

Разработанная нами адаптационная программа способствует овладению системой профессиональных знаний и навыков и своей профессиональной ролью; выполнению требований трудовой и исполнительской дисциплины; самостоятельности при выполнении должностных функций; удовлетворенности выполняемой работой и интересу к работе; информированности по важнейшим вопросам, связанным с выполняемой работой. Адаптационная программа позволяет снижать озабоченность и неопределенность у новых работников; экономить время руководителя и наставников.

Данная программа апробирована в аптечных организациях Орловской области, по отзывам аптечных руководителей показала положительный результат в плане сокращения сроков адаптации среди вновь принятых работников, особенно среди молодых фармацевтических специалистов, которые впервые начали свою профессиональную деятельность.

В помощь адаптационным процессам для вновь принятым и молодым фармацевтическим специалистам нами разработаны руководства к действию для аптечных работников следующих внутренних процессов аптечной организации: «Заказ, приемка и ценообразование»; «Реализация товара населению»; «Реализация товара медицинским организациям»; «Изготовление лекарственных препаратов»; «Система контроля качества». В качестве примера приведем руководства к действию процесса «Реализация товара населению», так как именно с этого процесса чаще всего начинается трудовая деятельность молодых фармацевтических специалистов:

Руководство по приемке товара

1. Размещение товара в зоне приемки:

- зона приемки должна располагаться в отдельном помещении;
- для биологически активных добавок выделяется отдельная зона;
- термолabile препараты доставляются в термоконтейнерах и помещаются сразу в постоянные места хранения.

2. Получение пакета документов:

- счет-фактура;
- товарно-транспортная накладная;
- документы качества;
- протокол согласования цен;
- доверенность.

3. Приемка по количеству:

- сверка количества мест товара с товарно-транспортной накладной; лекарственные препараты предметно-количественного учета сверяются по количеству упаковок и по наименованию.

4. Приемка по качеству:

- проверка поступающих лекарственных средств на соответствие требованиям по показателям: /"Описание"/ (внешний вид, цвет, запах); /"Упаковка"/ (обращается внимание на целостность и соответствие физико – химическим свойствам лекарственных средств); /"Маркировка"/ (обращается внимание на соответствие оформления лекарственных средств действующим требованиям;

- проверка соответствия маркировки первичной, вторичной и групповой упаковки, наличие листовки - вкладыша на русском языке в упаковке (или отдельно в пачке на все количество готовых лекарственных средств). На этикетках упаковки с лекарственными веществами, предназначенными для изготовления растворов для инъекций и инфузий, должно быть указание /"Годен для инъекций"/. Упаковки с ядовитыми и наркотическими лекарственными средствами должны быть оформлены в соответствии с требованиями законодательства РФ и НД. (Приказ МЗ РФ № 214 от 16.07.1997 года «О контроле качества лекарственных средств, изготавливаемых в аптечных организациях (аптеках)»).

5. Проверка серий и регистрационных удостоверений

6. Маркировка оприходованного товара.

Руководство по размещению товара по местам хранения

1. Определение места хранения товара с учетом его физико - химических свойств, фармакологической группы и способа применения.

Выделяют группы ЛС в зависимости от физических и физико-химических свойств, воздействия на них различных факторов внешней среды:

- ЛС, требующие защиты от действия света;
- ЛС, требующие защиты от воздействия влаги;
- ЛС, требующие защиты от улетучивания и высыхания;
- ЛС, требующие защиты от воздействия повышенной температуры;
- ЛС, требующие защиты от воздействия пониженной температуры;
- пахучие и красящие лекарственные средства;
- дезинфицирующие лекарственные средства;
- лекарственное растительное сырье;
- огнеопасные лекарственные средства;
- взрывоопасные лекарственные средства;
- изделия медицинского назначения.

Выделяют отдельно для хранения лекарственных препаратов, подлежащие ПКУ:

- наркотические и психотропные лекарственные средства;
- сильнодействующие и ядовитые лекарственные средства.



2. Размещение товара в местах хранения:

- осуществляют согласно приказу МЗ и СР РФ № 706 н от 23.08.2010 года «Об утверждении правил хранения лекарственных средств» и приказу МЗ РФ от 13.11.1996 № 377 «Об утверждении требований к организации хранения в аптечных учреждениях различных групп лекарственных средств и изделий медицинского назначения».

3. Размещение «ядра ассортимента»:

- «ядро ассортимента» размещать в быстродоступных местах согласно методике 30-90-180 (в аптеке составляется три списка: товары, находящиеся в аптеке без продажи более 30, но менее 90 дней; товары, находящиеся в аптеке без продажи более 90, но менее 180 дней; товары, находящиеся в аптеке без продажи более 180 дней, для каждой позиции пишется нозология, при которой ее можно рекомендовать, а также указывается препарат аналог (чтобы с него переключить покупателя на зависшую позицию).

Руководство по выкладке товара на витрины

1. Выделение лекарственных препаратов безрецептурного отпуска.

2. Определение фармакологической группы товара, способа применения и правил хранения.

3. Размещение товара на витрины согласно правилам мерчандайзинга:

- размещать товары наиболее уходимые на уровне глаз;
- размещать товары наименее уходимые на уровне лба и рук;
- размещать крупногабаритные товары на уровне ног;
- использовать разнообразные формы выкладки (выкладка «пятном»; выкладка блоками, двойная выкладка, горизонтальная выкладка, вертикальная выкладка и др.);
- размещать препараты, приносящие наибольшую прибыль согласно правилу Паретто (20% ассортимента приносит 80% прибыли), на видных местах;
- использовать благоприятные зоны продажи и размещения препаратов (полки с правой стороны от потока движения покупателей; зоны «встречи», где покупатель видит препараты, расположенные напротив входа; зоны возле касс) для препаратов наиболее уходимых;
- использовать неблагоприятные зоны расположения товаров (зоны продажи с левой стороны от потока покупателей; углы аптеки; непосредственно зоны около входа) для препаратов наименее уходимых;
- использовать яркие ценники для препаратов, являющихся «ядром ассортимента»;
- использовать яркие ценники для препаратов, находящихся без продажи более 30 дней согласно методике 30-90-180.

4. Оформление и прикрепление ценника к упаковке.

Выводы

1. В ходе проведенного исследования адаптационных процессов среди молодых фармацевтических работников (со стажем работы до пяти лет) выявлено, что большинство фармацевтических специалистов считают оптимальным сроком:

- первичной адаптации 3 месяца;
- психо - физиологической адаптации 1 год;
- социально-психологической адаптации 1 год;
- профессиональной адаптации 2 года;
- полной адаптации 2 года.

2. Респонденты основными формами помощи при адаптации считают: наставничество; инструкции и руководства к действию; наличие адаптационной программы.

3. Практически все молодые специалисты в полной мере довольны выбором своей профессии.

4. Разработан алгоритм приема на работу фармацевтических специалистов.

5. Разработаны тесты для оценки профессиональных знаний фармацевтических специалистов.

6. Разработана «Адаптационная программа», которая включает разные аспекты адаптации: организационный; профессиональный; психо - физиологический; социально-психологический.

7. Разработаны руководства к действию внутренних процессов аптечной организации: «Заказ, приемка и ценообразование»; «Реализация товара населению»; «Реализация товара медицинским организациям»; «Изготовление лекарственных препаратов»; «Система контроля качества».

Разработанные нами адаптационная программа и руководства к действию помогают работникам быстрее адаптироваться в новой среде, а аптечным руководителям обучить и удерживать фармацевтических специалистов в своих организациях. Аптечный рынок по-прежнему испытывает нешуточный кадровый голод, а умение руководителя найти «нужного» специалиста на «нужное» место на протяжении многих лет не теряет своей актуальности и востребованности.

Список литературы
References

- Бриленок А.А. 2010. Управление персоналом. Методы менеджмента качества. (10): 34-38.
Briljonok A.A. 2010. Upravlenie personalom. Metody menedzhmenta kachestva [HR management. Methods of quality management]. (10): 34-38. (in Russian)
- Раздорская И.М., Филина И.А. 2012. Профессиональные компетенции фармацевтических работников в системе сбалансированных показателей предприятия. Ученые записки Орловского Государственного Университета. (3): 249-253.
Razdorskaja I.M., Filina I.A. 2012. Professional'nye kompetencii farmacevticheskikh rabotnikov v sisteme sbalansirovannykh pokazatelej predpriyatija [Professional competence of pharmaceutical workers in the system of balanced scorecard of the company]. Uchjonye zapiski Orlovskogo Gosudarstvennogo Universiteta. (3): 249-253. (in Russian)
- Филина И.А. 2013. Многокритериальная оценка профессиональных и личностных характеристик фармацевтических специалистов при формировании кадров аптечной организации. Орел, ФГБОУ ВПО «ОГУ», 148.
Filina I.A. 2013. Mnogokriterial'naja ocenka professional'nyh i lichnostnyh harakteristik farmacevticheskikh specialistov pri formirovanii kadrov aptechnoj organizacii [Multi-criteria evaluation of professional and personal characteristics of pharmaceutical professionals in the formation of the pharmacy organization staff]. Orjol, FGBOU VPO «OGU», 148. (in Russian)
- Kaplan R. S. 2004. The strategy map: guide to aligning intangible assets. Boston, MA: Harvard Business School Press. (5): 10-17.