

РАЗРАБОТКА ПОДХОДОВ К ПРОВЕДЕНИЮ МОНИТОРИНГА ИНФОРМАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АПТЕЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

И. В. Спичак, М. А. Пасечникова

ФГАОУ ВПО «Белгородский государственный национальный исследовательский университет»
Поступила в редакцию 02.03.2016 г.

Аннотация. В статье представлен методический подход к проведению экспертизы информационной ёмкости аптечной организации, позволяющий осуществлять мониторинг ее информационной деятельности. Методический подход включает оценку материально-технического оснащения информационно-коммуникационных технологий, анализ информационных ресурсов, изучение информационно-образовательной политики аптеки, оценку профессионального информационного капитала ее сотрудников, расчет информационной ёмкости аптечной организации.

Ключевые слова: фармацевтическая информация, фармацевтическая помощь, информационная деятельность аптеки, информационная ёмкость аптеки, информационные ресурсы аптеки, профессиональный информационный капитал сотрудника аптеки.

Abstract. The article presents a methodical approach to the examination of pharmacy information capacity for monitoring its information activities. Methodical approach includes evaluation of the material and technical equipment of information and communication technologies, information resources analysis, study of the information and education policy of the pharmacies, evaluation of the professional information fund of its employees, calculation of the information capacity of pharmacy.

Keywords: pharmaceutical information, pharmaceutical care, pharmacy information activities, information capacity, pharmacy information resources, professional information fund of pharmacist.

В настоящее время возрастает роль информационного обеспечения населения в процессе оказания фармацевтической помощи, что связано с обновлением ассортимента препаратов, усилением заинтересованности пациентов в сведениях о лекарственных средствах, появлением значительного количества доступных информационных ресурсов и необходимости предупреждения самолечения [1,2]. Осуществление информационной деятельности аптекой на высоком уровне целесообразно и с позиции улучшения состояния здоровья населения, и с позиции формирования ее конкурентных преимуществ. В связи с этим, для оказания информационно-консультационных услуг на высоком уровне необходим постоянный мониторинг аптечной информационной среды.

На наш взгляд, она характеризуется информационной ёмкостью (Иём) аптеки - это максимальное количество профессиональной информации, которое может быть предоставлено в аптечной организации потребителям: населению, медицинским специалистам, коллегами др.

Цель исследования – разработать методический подход к проведению экспертизы информационной ёмкости аптечных организаций.

Структура информационной ёмкости складывается из материально-технического оснащения информационно-коммуникационных технологий, информационных ресурсов, информационно-образовательной политики аптеки, профессионального информационного капитала ее сотрудников.

В связи с этим, для реализации цели разработан методический подход, предполагающий количественную оценку информационной ёмкости

и ее компонентов в 5 этапов: 1) оценка материально-технического оснащения информационно-коммуникационных технологий аптеки; 2) анализ информационных ресурсов; 3) изучение информационно-образовательной политики аптечной организации; 4) оценка профессионального информационного капитала сотрудников аптеки; 5) расчет информационной ёмкости аптеки (рис. 1).

Для оценки каждой составляющей Иём разработаны экспертные листы, содержащие параметры и критерии оценки. Экспертами могут являться заведующие аптеками, детально знающие особенности оказания информационно-консультационных услуг в своих организациях. Все компоненты Иём оцениваются по 5-балльной шкале как наиболее привычной в Российской Федерации: 5 - отличное состояние, 4 - хорошее, 3 - удовлетворительное, 2 - плохое, 1 - исключение из мониторинга.

Материально-техническое оснащение информационно-коммуникационных технологий (МТО ИКТ) оценивается по 10 позициям, отражающим использование техники, ПО, средств связи, необходимых для осуществления информационно-консультационной деятельности (таблица 1).

Без современных технических средств, компьютерных технологий невозможно создание благоприятных условий для формирования, переработки, передачи, кумулирования фармацевтической информации. От уровня обеспеченности данными ресурсами зависит уровень развития фармацевтической информационной среды.

Лист оценки информационных ресурсов (ИР) содержит 16 критериев: наличие источников справочной, нормативно-правовой, рекламной информации, периодических изданий, алгоритмов оказания фармацевтической помощи и консультирования, информационного стенда; полнота информации, представленной на информационном стенде и вывеске аптеки; наличие информационного отдела или специально отведенного места для оказания информационно-консультационных услуг, специалиста, осуществляющего консультирование; время на консультирование одного посетителя; частота проведения информационных семинаров, промо-акций для населения; наличие информационных опций и услуг; цели предоставления информации по телефону.

Для характеристики информационно-образовательной политики аптеки (ИОП) целесообразно

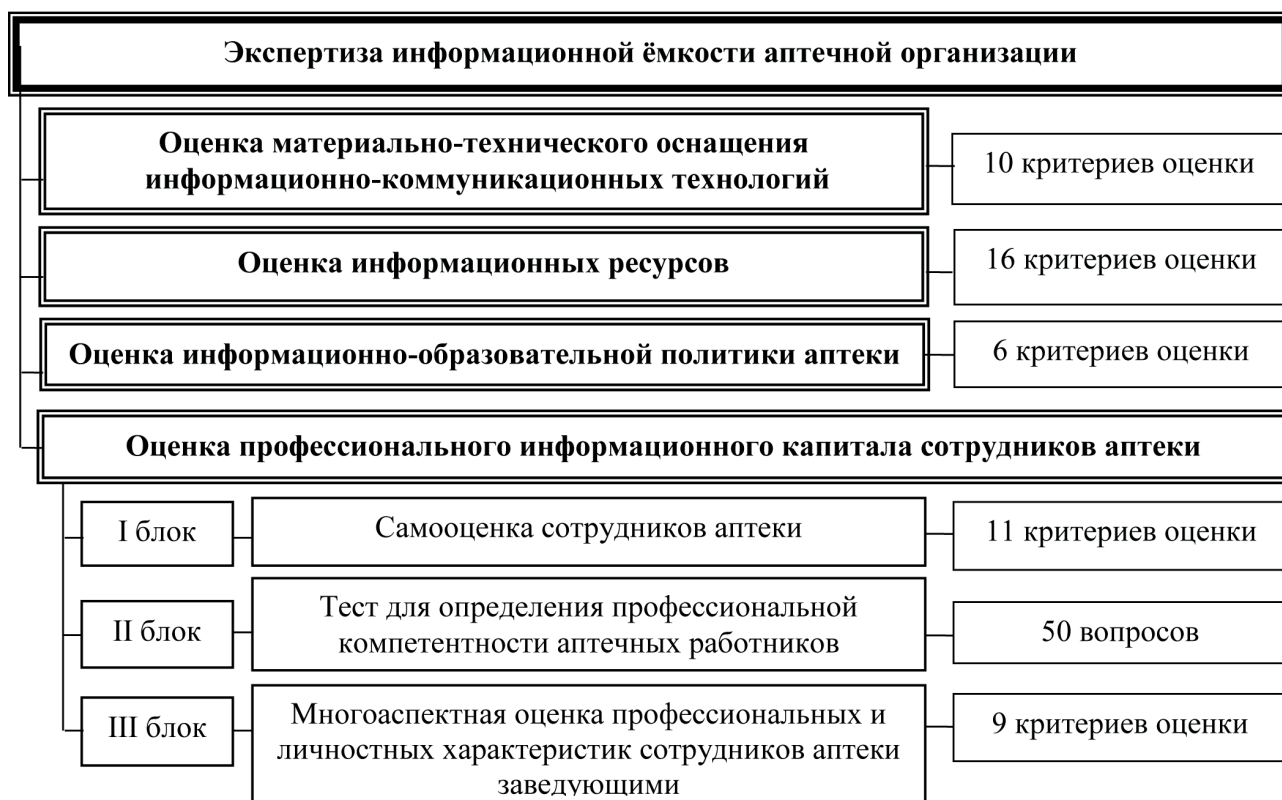


Рис. 1. Методический подход к проведению экспертизы информационной ёмкости аптеки

*Экспертный лист для оценки материально-технического оснащения
информационно-коммуникационных технологий в аптеке*

Параметр оценки	Оценка, баллы
Оборудование, установленное в аптеке (возможно несколько вариантов ответа): Компьютер для оснащения рабочего места «первостольника» с возможностью предоставления информационных услуг	1
Принтер для печати информационных материалов для посетителей	1
Телевизор в торговом зале	1
Телефон	1
Инновационные технологии: инфомат (информационный киоск/информационный терминал), информационная бегущая строка и др.	1
Максимальный балл	5 баллов
Количество компьютеров, установленных в аптеке (возможен только один вариант ответа): Нет компьютера	0
Количество компьютеров равно количеству рабочих мест	5
Количество компьютеров меньше количества рабочих мест	3
Компьютер есть только на рабочем месте заведующей аптекой	1
Максимальный балл	5 баллов
Рабочие места, на которых установлены компьютеры (возможно несколько вариантов ответа): «Первостольника» (для работы специализированного программного обеспечения (ПО) для учета и реализации товаров	1
Заведующего аптекой (для использования электронной почты, осуществления заказа ТАА)	1
Провизора, осуществляющего информационную работу (для функционирования специализированного ПО для информационной помощи фармацевтическому работнику при консультировании населения, получения профессиональной информации в Интернет и др.)	2
Бухгалтера (для работы специализированного ПО для бухгалтерского учета, получения правовой информации и др.)	1
Максимальный балл	5 баллов
Цели использования Интернет в аптеке (возможно несколько вариантов ответа): Нет доступа в Интернет	0
Поиск информации о новых препаратах	1
Поиск профессиональной информации (посещение медико-фармацевтических сайтов и др.)	1
Общение с коллегами (фармацевтические и медицинские форумы, профессиональные социальные сети и др.)	1
Использование электронной почты	1
Работа с поставщиками	1
Максимальный балл	5 баллов
Наличие собственного сайта аптеки в сети Интернет Есть	5
Нет	0
Максимальный балл	5 баллов
Наличие программиста в штате аптеки Есть	5
Нет	0
Максимальный балл	5 баллов
Возможность привлечения программиста к оптимизации информационной деятельности аптеки (возможно несколько вариантов ответа): Для поддержания обновления сайта и других специализированных ресурсов аптеки	2
Для разработки информационного ПО для аптеки	3
Аптека не пользуется услугами программиста для улучшения информационной деятельности	0
Максимальный балл	5 баллов
Возможности программного обеспечения для автоматизированного учета товародвижения, установленного в аптеке (возможно несколько вариантов ответа): Автоматическое формирование товарных отчетов, кассовых отчетов, кассовых журналов	1
Работа с электронной системой заказов	1
Ведение учета по фармацевтическим группам; проведение инвентаризации с составлением всех выходных форм согласно нормативной документации	1
Возможность контроля за трудовой деятельностью	1
Предоставление справочной информации	1
Подобного ПО нет	0
Максимальный балл	5 баллов

Таблица 1. (Продолжение)

*Экспертный лист для оценки материально-технического оснащения
информационно-коммуникационных технологий в аптеке*

Параметр оценки	Оценка, баллы
Наличие в аптеке специализированной справочной программы, предоставляющей фармацевтическому работнику профессиональную информацию (о фармакологическом действии препаратов, особенностях их применения, информацию о заболеваниях и др.) (возможен только один вариант ответа): Да, установлена специализированная информационная программа (содержит справочные базы данных, алгоритмы консультирования и др.)	5
Нет, информация о препаратах размещена в ПО по учету и реализации товаров в аптеке	3
Нет, специализированная справочная программа отсутствует	0
Максимальный балл	5 баллов
Цели использования телефона в аптеке: Решение рабочих вопросов	2
Информирование населения	3
Телефон отсутствует	0
Максимальный балл	5 баллов

оценить частоту направления руководством аптеки сотрудников на конференции, тренинги; периодичность посещения организации медицинскими представителями и проведения ими обучающих семинаров; частоту организации в аптеке кружков по актуальным вопросам фармацевтической деятельности; наличие материалов для тестирования специалистов при приеме на работу, а также уже работающих сотрудников

Все критерии экспертных листов для характеристики материально-технического оснащения информационно-коммуникационных технологий, информационных ресурсов, информационно-образовательной политики аптеки оцениваются по 5-балльной шкале, затем определяется среднее значение каждой составляющей Иём.

Экспертный лист для определения профессионального информационного капитала (ПИК) включает 3 блока: самооценка сотрудников аптеки, тест для определения их профессиональной компетентности, многоаспектная оценка профессиональных и личностных характеристик сотрудников аптеки заведующими.

Первые два блока заполняются аптечными работниками, но оцениваются заведующими. В первом блоке сотрудники аптек отвечают на вопросы, связанные с определением их информационных потребностей, необходимостью использования источников ФИ, особенностями проводимой ими консультационной работы.

Второй блок включает 50 тестовых заданий - профессиональных специализированных вопросов в области фармакологии, фармакотерапии, оформления рецептов, применения препаратов в разных возрастных группах и др. Каждый вопрос предполагает только 1 вариант ответа. Все верные

ответы суммируются, и определяется их доля в общем количестве возможных правильных ответов (50). В соответствии со шкалой выставляется оценка за второй блок (таблица 2).

Таблица 2.

Шкала оценки ответов на тест для определения компетентности сотрудников аптеки

Доля правильных ответов, %	Оценка, баллы
50-60	1
61-70	2
71-80	3
81-90	4
91-100	5

Третий блок заполняется заведующими, оценивающими своих сотрудников по 9 критериям в соответствии с 5-балльной шкалой: действия «первостольников» при отпуске препаратов; направления и время консультирования ими посетителей аптеки; оценка психологических и компетентностных характеристик работников, уровня владения информацией по различным аспектам фармацевтической деятельности и др.

В результате каждый блок оценивается отдельно по 5-балльной шкале, затем определяется среднее значение профессионального информационного капитала. Информационная ёмкость аптеки определяется путем суммирования всех факторов по формуле 1:

$$Иём = МТО\ ИКТ + ИР + ИОП + ПИК, \quad (1)$$

где Иём – информационная емкость аптеки, МТО ИКТ - материально-техническое оснащение информационно-коммуникационных технологий, ИР – доступные информационные ресурсы, ИОП – информационно-образовательная политика аптеки, ПИК – профессиональный информационный капитал сотрудников аптеки.

Максимальное значение может составлять 20 баллов. Разработана шкала оценки Иём: 17.0-20.0 баллов – высокий уровень; 13.0-16.9 баллов – средний уровень; 9.0-12.9 баллов – уровень ниже среднего; 5.0-8.9 баллов и ниже – низкий уровень.

В ходе апробации методического подхода на примере 20 аптек аптечных сетей г. Белгорода определены основные компоненты информационной ёмкости и ее суммарное значение.

Так, в результате оценки всех критериев среднее значение МТО ИКТ составило 3.2 балла, что свидетельствует о его удовлетворительном состоянии. По итогам оценки ИР среднее значение равно 2.5 баллам, что является показателем их плохого состояния: руководство уделяет недостаточное внимание организации предоставления информационно-консультационных услуг. Среднее значение ИОП по результатам оценивания всех критериев составило 3.3 балла (удовлетворительно) и свидетельствует о необходимости совершенствования организации обучения и проверки компетенций сотрудников аптек. При оценивании ПИК средний балл за первый блок экспертного листа составил 2.6. Показатель по второму блоку – 72.7%, что соответствует 3 баллам («удовлетворительно»). Средняя оценка фармацевтических специалистов заведующими по результатам третьего блока составила 3.7 балла. В результате суммирования оценок за каждый блок и определения среднего значения, профессиональный информационный капитал сотрудников аптек составил 3.1 балла.

Белгородский национальный исследовательский университет

Спичак И. В., д.фарм.н., профессор, декан фармацевтического факультета, зав. кафедрой управления и экономики фармации

E-mail: spichak@bsu.edu.ru

Мурашко Ю. И., аспирант 3 года обучения фармацевтического факультета

E-mail: murashko_yu@bsu.edu.ru

Информационная ёмкость (Иём) аптечных организаций, вычисленная в результате суммирования ее компонентов, равна 12.1 баллам из 20 возможных, что составляет 60.5% от максимального значения Иём. В соответствии с разработанной шкалой Иём находится на уровне «ниже среднего». Данный факт свидетельствует о низком информационном потенциале аптечных организаций, в связи с чем уровень информационно-консультационной деятельности остается невысоким.

Методические рекомендации для проведения экспертизы информационной ёмкости внедрены в деятельность аптечных организаций Белгородской области, что подтверждается актами об использовании предложения, и позволяют их руководителям осуществлять периодический мониторинг внутренней информационной среды аптеки с целью своевременного реагирования на происходящие в ней изменения и ее оптимизации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Грудников, С.М. Клиентоориентированный подход в фармацевтическом бизнесе / С.М. Грудников // Экономический вестник фармации. — 2005. — №11-12 (93-94). — С. 20-26.
2. Славич-Приступа, А.С. Эффективная консультация — важнейший фактор привлекательности / А.С. Славич-Приступа // Российские аптеки. — 2006. — №7(77). — С. 17-19.

Belgorod National Research University

Spichak I. V., doctor of pharmaceutical sciences, professor, dean of pharmaceutical faculty, head of the department of management and economics of pharmacy

E-mail: spichak@bsu.edu.ru

Murashko Y. I., postgraduate student of the 3rd year of study, Pharmaceutical faculty

E-mail: murashko_yu@bsu.edu.ru