

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



МАТЕРІАЛИ
ХІ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ
З МІЖНАРОДНОЮ УЧАСТЮ

"УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ФАРМАЦІЇ"

м. Харків,
19 травня 2017 р.

УДК 615.1

Редакційна колегія:

Головний редактор: доц. Лебединець В. О.

Заступник головного редактора: доц. Губін Ю. І.

Відповідальний секретар: доц. Зборовська Т. В.

Члени редакційної колегії: проф. Підпружников Ю. В., проф. Гризодуб О. І., проф. Алмакаєва Л. Г., доц. Крутських Т. В., доц. Ромелашвілі О.С., доц. Ткаченко О. В., доц. Казакова В. С., Спиридонова Н. В.

"Управління якістю в фармації" : матеріали XI Науково-практичної конференції. (19 травня 2017 р., м. Харків) – Х. : Вид-во НФаУ, 2017. – 224 с.

Збірник містить матеріали XI Науково-практичної конференції з міжнародною участю "Управління якістю в фармації". Матеріали представляють узагальнені результати досліджень у напрямку теоретичних та практичних аспектів управління, забезпечення і контролю якості у фармацевтичному секторі галузі охорони здоров'я, які виконувались на підприємствах з виробництва і дистрибуції лікарських засобів, аптечних закладах, лабораторіях, дослідницьких центрах та інших організаціях фармацевтичного профілю. Представлені результати досліджень, пов'язаних з різними аспектами якості фармацевтичної продукції, у тому числі стосовно валідації процесів виробництва і аналітичних методик, кваліфікації технологічного обладнання і допоміжних систем виробництва, стандартизації готових лікарських засобів та активних фармацевтичних інгредієнтів, підготовки кадрів для фармацевтичної сфери з питань якості, організації внутрішніх аудитів (самоінспекцій), регламентації діяльності уповноважених осіб, застосування методів управління ризиками для якості лікарських засобів, формування й розвитку систем управління якістю тощо.

Для широкого кола науковців і працівників практичної фармації.

Матеріали подаються мовою оригіналу.

За достовірність фактів, статистичних та інших даних, структуру і стиль викладення інформації, точність формулювань та висновки несуть відповідальність автори матеріалів.

Упорядники: В. О. Лебединець, Ю. І. Губін

*Конференція зареєстрована
Державною науковою установою
"Український інститут науково-технічної експертизи та інформації (УкрІНТЕІ)
(посвідчення № 626 від 30 вересня 2016 р.)*

УДК 615.1
© НФаУ, 2017

СТАНДАРТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У ПРАКТИЦІ АПТЕЧНИХ ЗАКЛАДІВ

Пімінов О. Ф., Шульга Л. І., Огарь С. В.

Інститут підвищення кваліфікації спеціалістів фармації НФаУ, м. Харків

Питання покращення якості фармацевтичної допомоги у роботі аптечних закладів безперечно є актуальним, вирішенню якого може сприяти запровадження системи управління якістю на базі міжнародних стандартів якості ISO 9001.

Стандарти якості серії ISO 9001 можна використати в аптечних закладах як базові, з обов'язковою розробкою і запровадженням внутрішніх документів (И. Э. Аверьянова, 2016). Стандарт ISO 9001 базується на двох методологічних аспектах: 1 – процесному підході та орієнтації на відвідувача і 2 – забезпеченні очікувань відвідувачів аптеки.

Внутрішня документація з управління якістю описує взаємодію процесів та послуг у відповідних протоколах, положеннях, інструкціях і т.д., а також передбачає обов'язковий моніторинг і контроль всіх процесів з аналізом отриманих результатів, метою якого є постійне покращення якості і ефективності надання фармацевтичної допомоги.

Необхідною умовою при розробці внутрішніх стандартів якості є відповідність нормативним вимогам законодавства України: новим законам, постановам, наказам, протоколам провізора та іншим нормативним документам правового, економічного та санітарно-гігієнічного характеру.

З метою забезпечення обслуговування відвідувачів аптеки якісною допомогою аптечному закладу необхідно визначити цілі, сформулювати задачі та задокументувати всі процедури. Одним із принципів управління якістю є залучення всіх співробітників до процесу розробки та впровадження внутрішніх стандартів – протоколів, інструкцій, положень, алгоритмів, що призводить до значного поліпшення якості у зв'язку з впровадженням власними силами розроблених стандартів.

Якість надання фармацевтичної послуги працівниками практичної фармації та відвідувачами аптек оцінюється по-різному. За результатами опитування фармацевтичні працівники, як правило, визначають якість своєї роботи високою професійною компетентністю, наявністю ресурсів та умов, знань і вмінь для виконання професійних обов'язків.

Відвідувачі аптек забезпечення якості представляють не тільки з точки зору отримання кваліфікованої фармацевтичної допомоги, але й з точки зору оцінки взаємопов'язаних процесів обслуговування.

Опитуванням доведено, що важливими складовими якості фармацевтичної послуги є: зручність розташування аптеки, чистота та безпека, відсутність черг, ввічливість фармацевтичного персоналу, фахові відповіді та професійна фармацевтична опіка.

Таким чином, при розробці внутрішніх стандартів необхідно враховувати вищенаведену інформацію, оскільки алгоритми роботи будуть носити не формальний характер, а дійсно використовуватися. Стандартизація сприяє суттєвому спрощенню запровадження нових послуг, полегшенню, з адміністративної точки зору, процесу навчання персоналу, і, що важливо, обізнаності співробітників щодо міжособових відносин та конструктивного вирішення можливих проблем.

Запровадження стандартів системи якості надає можливість виявлення неефективних ланок у діяльності аптечних закладів, підвищення ефективності використання ресурсів, уникнення як дублювання робіт, так і оголення окремих ділянок, проведення структуризації виробничих процесів і окреслення чітких технологічних схем, а найголовніше – суттєвого підвищення якості фармацевтичних послуг.