

СИСТЕМА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В АПТЕЧНИХ ЗАКЛАДАХ

Лебедин А.М., Четверик А.В.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків, Україна

Кафедра організації та економіки фармації

alla_leb7@ukr.net

Вступ. Основною метою створення системи забезпечення якості (СЗЯ) в аптеках є забезпечення споживачів/пацієнтів якісною фармацевтичною допомогою, можливістю придбання ефективних, безпечних і доступних лікарських засобів (ЛЗ) в умовах належної якості обслуговування. Належна аптечна практика (НАП) ставить перед аптекою і персоналом суспільно значущі завдання. Їх рішення передбачає упорядкованість і узгодженість в діях людей і організації, яких можна досягти тільки за умови соціальної спрямованості управління. Згідно сучасним підходам до управління якістю, принцип орієнтації на споживача є визначальним і одночасно ключовим, фактором формування основних принципів управління якістю.

Методи дослідження. Логічний, структурний аналіз, статистичний.

Результати дослідження. Стандартизація виробничих процесів в діяльності аптечних закладів, є одним з основних методів управління якістю ЛЗ на етапі роздрібною реалізації та забезпечує потрібну ефективність надання фармацевтичної допомоги / фармацевтичної послуги населенню. Термін «стандартна операційна процедура» (СОП) вперше з'явився в рамках розробки нормативних документів, які забезпечують виконання стандартів Належної лабораторної практики (GLP). На сьогоднішній день можна стверджувати про використання СОП для забезпечення вимог стандартів якості надання аптечних послуг. Застосування СОП має ряд переваг на практиці: забезпечення якості та узгодженості обслуговування споживачів, можливість використання досвіду всіх фахівців аптечного закладу, чіткий розподіл обов'язків між працівниками та виключення дублювання функцій, можливість делегування повноважень, посилення відповідальності кожного, допомога в навчанні нових співробітників, використання при проведенні внутрішнього аудиту та готовність до зовнішньої перевірки відповідності виробничих процесів вимогам законодавства. Функціональне значення персоналу в СЗЯ аптечного закладу полягає в принципах управління якістю: орієнтація на споживача /пацієнта; лідерство керівника; залучення співробітників; процесний та системний підходи; прийняття рішень на підставі фактів; постійне вдосконалення; взаємовигідні відносини з постачальниками.

Висновки. Стандартні операційні процедури повинні бути розроблені на всі види робіт, які безпосередньо впливають на якість лікарських засобів та інших товарів аптечного асортименту, а також на надання фармацевтичної допомоги та послуги населенню в цілому.