

До стандартизації фармдопомоги — через протоколи провізора

Відповідно до міжнародних принципів забезпечення якості продукції та послуг і згідно з Концепцією розвитку фармацевтичного сектора галузі охорони здоров'я України (2010), перспективним завданням і водночас критерієм результативності роботи фармацевтичної галузі визначено необхідність формування стандартів щодо кожної ланки у системі обігу лікарських засобів. Незважаючи на те, що правила Належної організації аптечної практики (GPP) в Україні перебувають на стадії обговорення, затвердження протоколів провізора (фармацевта) наказом МОЗ України № 284 від 16.05.2011 є своєчасним кроком у напрямку створення національних правил і стандартів аптечної справи. Про ймовірні шляхи впровадження протоколів в аптечну практику та контроль за їх застосуванням розмірковують Лідія Дьоміна, директор із реалізації, та Люба Дуб, директор із маркетингу ТОВ «Маркет Універсал Лтд» (мережа аптек «D.S.», Львів)

— На які позитивні зрушення можна очікувати, якщо використовувати протоколи провізора у щоденній роботі аптеки?

Л. Дьоміна: Опираючись на власний досвід, ми окреслили кілька шляхів впровадження протоколів у діяльність аптечних закладів, а саме — у вигляді інформаційного посібника для провізорів, клінічних провізорів і фармацевтів, які здійснюють відпуск безрецептурних лікарських засобів; обов'язкових навчальних матеріалів

для стажерів і молодих працівників у межах адаптаційних заходів; актуальних галузевих рекомендацій, які слід внести у внутрішні правила й стандарти професійної поведінки працівників аптеки; інформаційно-просвітницьких матеріалів для відвідувачів.

Безперечно, ефективно впровадження протоколів в аптечну практику насамперед можливе у контексті належної фармацевтичної опіки. На нашу думку, можна отримати й інші переваги, зокрема, оптимізувати асортимент.

Передусім слід визначити для кожного протоколу (наприклад, симптоматичне лікування алергії, болю в горлі, дисбактеріозу, кашлю тощо) торгові назви безрецептурних препаратів, які користуються найбільшим попитом і найчастіше зустрічаються у призначеннях лікарів. Для цього варто застосувати метод ABC-аналізу з використанням відповідного програмного забезпечення або метод експертної оцінки. Торгові назви краще зафіксувати у писемній формі та передати



Лідія Дьоміна

Хочу додати, що задовго до появи наказу МОЗ «Про затвердження протоколів провізора/фармацевта» від 05.11.2010 р. № 960 (перша редакція) у нас було надійне джерело допомоги у наданні фармапіки під час відпуску безрецептурних препаратів — це журнал «Фармацевт Практик». Упродовж багатьох років ми отримуємо фахову інформацію з цього видання. Наші стажери використовують матеріали, опубліковані в журналі, для навчання, а спеціалісти із досвідом за його допомогою розширюють свої знання.

— **Протоколи провізора містять корисну для відвідувачів аптеки інформацію. Завдання аптечних закладів — у доступній формі донести її до адресата.**

аптечний заклад може організувати періодичне розсилання тематичних повідомлень (direct-mail) своїм постійним клієнтам.

Готуючи такі матеріали, варто пам'ятати про «готові рішення», наприклад, використовувати журнал для пацієнтів «Здорово». У такому разі матимемо кілька переваг: економію часу на пошук інформації, «підказку» щодо актуальної тематики, доступний і легкий у сприйнятті стиль написання. Не зайве нагадати відвідувачам і про можливість оформлення передплати на цей популярний журнал. Так у вигаді будуть усі: і пацієнт, і аптека, і видавництво.

Як свідчать численні опитування, споживачі нині зацікавлені в отриманні достовірної, корисної, доступної та своєчасної інформації щодо властивостей та застосування лікарських засобів. Її поширення сприятиме раціональному та відповідальному самолікуванню, підвищуватиме лояльність до конкретної аптеки, збільшуватиме кількість повторних візитів, зрештою, покращить фінансово-економічні показники аптечного підприємства.

— **Яким чином здійснюється контроль за належним застосуванням протоколів?**

провізорам і фармацевтам, які здійснюють відпуск і закупівлю готових лікарських форм, у вигляді настільного довідника чи в електронному варіанті.

Тоді протоколи сприятимуть не лише підвищенню якості надання фармдопомоги та забезпеченню населення ефективними і безпечними ліками, а й поліпшенню управління товарними залишками, зменшенню кількості ліків, які не користуються попитом, а також ризику протермінування, тобто матимуть водночас економічне значення для конкретного аптечного закладу.

Опрацьовувати рекомендації протоколів повинні стажери та молоді працівники під час випробного терміну. Це можна робити як індивідуально, так і колективно. Другий спосіб ефективніший, оскільки під час спільного обговорення є можливість розглядати протоколи в контексті конкретних прикладів. У процесі навчання рекомендуємо вести конспекти, занотовувати коментарі та спостереження. Це сприятиме кращому засвоєнню матеріалу, а згодом можна буде застосовувати рекомендації на практиці.



Люба Дуб

«Таємний покупець» — ефективний метод контролю за належним застосуванням протоколів працівниками аптек. Оцінювання здійснюють незалежні особи, проінструктовані керівництвом щодо порядку дій. Практика «таємного покупця» мотивує персонал обслуговувати кожного відвідувача на найвищому рівні

Л. Дуб: Систематичне ознайомлення з рекомендаціями, викладеними у протоколах, зокрема, з особливостями застосування ліків під час симптоматичного лікування чи з метою профілактики захворювань, має важливе значення у процесі фармацевтичної опіки. До прикладу, розраховану на клієнтів інформацію можна періодично розміщувати в «Санбюлетені» або на сайті аптеки/мережі, популяризувати через тематичні листівки-пам'ятки.

Сучасним способом поширення інформації є електронна пошта. Тож

Л. Дьоміна: Вважаємо, що слід застосовувати паралельно кілька способів контролю, які доповнюють один одного. Це дає можливість одержувати максимально об'єктивну інформацію.

Розглянемо так званий внутрішній аудит. Суть методу в тому, що уповноважений працівник (або група працівників) аптечного закладу періодично здійснює відкрите спостереження за роботою своїх колег під час виконання ними функціональних обов'язків щодо відпуску безрецептурних ліків. Перевагами цього методу є простота

12 ex professo

і прозорість, можливість здійснювати аудит оперативно, планово і систематично, а також достатня незалежність оцінювання, оскільки предмет контролю визначається випадково — за запитом відвідувача, а не за ініціативи аудитора.

Аудитори повинні дотримуватися певних принципів — бути неупередженими, чесними, об'єктивними. З ними проводять попередній інструктаж щодо методів роботи і моделей поведінки. Члени аудиторської групи, досвідчені й висококваліфіковані, мають користуватися авторитетом у колективі.

Перед проведенням внутрішнього аудиту персонал ознайомлюють з правилами і принципами такого контролю, чітко обговорюють критерії оцінювання, іншими словами, дають можливість підготуватися, повторити теоретичний матеріал.

Належний аналіз результатів аудиту потребує чіткого документування. Скажімо, можна використовувати таку шкалу оцінки дотримання працівниками аптеки рекомендацій протоколів: «1» — виконано, відповідає; «2» — частково виконано, допустимо; «3» — не виконано, не відповідає. Першу процедуру варто провести у пробному режимі для легшого адаптування працівників. Надалі важливо забезпечити регулярність аудиту, адже систематичне оцінювання працівників сприяє об'єктивності у підбитті підсумків та прийнятті адміністрацією подальших рішень щодо навчання персоналу.

Актуальними залишаються й традиційні методи перевірки професійних знань: тестування, опитування, конкурси на кращого фахівця, які вважаються серйозними стимулами до самоосвіти та використання набутих знань на практиці.

Л. Дуб: «Таємний покупець» — ефективний метод контролю за належним застосуванням протоколів працівниками аптек. Оцінювання персоналу здійснюють незалежні сторонні особи, проінструктовані керівництвом щодо порядку дій. «Таємний покупець» керується затвердженим сценарієм-легендою, запитує провізора про певну симптоматику й доцільність вживання конкретного лікарського препарату. Відповіді та дії спеціаліста фіксують у встановленому порядку, наприклад, у короткій анкеті.

Особливістю цього методу є висока об'єктивність оцінювання роботи працівників, бо ж «таємні покупці» та персонал незнайомі між собою. На відміну

від внутрішнього аудиту, при якому працівники можуть почасти показово застосовувати у роботі рекомендації протоколів, за підсумками візитів «таємних покупців» можна уявити порядок дій працівників щодо запитів середньостатистичного відвідувача.

Метод можна застосовувати оперативно, планово й систематично. Додатковий плюс — пропозиція ролі «таємного покупця» особам без фармацевтичної освіти, ясна річ, після попереднього інструктажу. На наш погляд, практика «таємного покупця» мотивує персонал обслуговувати кожного відвідувача на найвищому рівні.

— В аптеках мережі «D.S.» дуже часто проводиться опитування відвідувачів. Як ви використовуєте анкетні дані у практичній діяльності?

Л. Дьоміна: Опитування — це ще один метод контролю, який дає змогу оцінити роботу персоналу, тобто з'ясувати, чи вважають відвідувачі рекомендації аптечних працівників щодо застосування безрецептурних препаратів зрозумілими, корисними й вартими довіри. Таким чином керівництво може отримати інформацію не лише стосовно формального використання провізорами і фармацевтами протоколів («так» чи «ні»), але й оцінити результативність впровадження цього нормативно-директивного документа у практичну діяльність аптеки перш за все з точки зору відвідувачів.

Результати опитування значною мірою залежать від того, як сформульовані запитання, чи зрозумілі вони пересічному покупцю. Анкетування забезпечує регулярний збір даних щодо оцінки рівня обслуговування і пропозицій для покращення роботи, які ми, скажімо, неодноразово використовували у своїй діяльності.

— Чи не суперечать протоколи провізора стандартам ISO, за якими сертифіковане ваше підприємство?

Л. Дуб: Наказ МОЗ України «Про затвердження протоколів провізора (фармацевта)» та вимоги стандарту ДСТУ ISO 9001: 2009 «Системи управління якістю. Вимоги» — документи, які доповнюють один одного. Побудову фармацевтичними підприємствами систем менеджменту якості або систем управління якістю (СУЯ) визнано одним із ключових векторів розвитку та реформування фармацевтичної складової охорони здоров'я України, а стандарт ДСТУ ISO 9001:

2009 є нормативним документом, який визначає загальні міжнародні вимоги щодо розробки і впровадження СУЯ. Обидва документи покликані покращити задоволеність кінцевого споживача, підвищити якість наданих йому послуг.

Актуальні нормативні галузеві вимоги повинні бути включені до СУЯ підприємства в обов'язковому порядку. Рекомендації протоколів за своєю суттю є елементом стандартизації фармацевтичної допомоги населенню, що, своєю чергою, розглядається як важлива умова побудови та результативного функціонування СУЯ.

Лариса Дедишина

Протоколи сприятимуть підвищенню якості надання фармдопомоги, забезпеченню населення ефективними і безпечними ліками, поліпшенню управління товарними залишками

