

## آشنایی با ساختار کار داروخانه

داروخانه محلی برای عرضه صحیح دارو و وسایل بهداشتی-آرایشی و راهنمایی بیماران و مراجعه کنندگان است.

## بخشهای اصلی داروخانه شامل:

- پذیرش نسخه

- نسخه پیچی

- ثبت

- تحویل دارو

- بخش آرایشی- بهداشتی

- انبار

- صندوق

## پذیرش نسخه:

در این مرحله بیماران نسخ خود را تحویل داروخانه میدهند. نکاتی که در این مرحله باید توسط پرسنل رعایت شود شامل استقبال و داشتن روی گشاده در برخورد با بیماران و پاسخگویی با حوصله و آرامش به سوالات حتی تکراری مراجعه کنندگان است.

سلام گفتن در ابتدا، عادت مناسبی است که بهتر است پرسنل به آن توجه داشته باشند.

بیماران ممکن است چندین بار یک سوال که به نظر ما پاسخ کاملی دادیم را بپرسند، بنابراین آمادگی ذهنی کافی برای برخورد با این بیماران بایستی داشت و برای انتقال بهتر گفته ها می توان بر روی برگه ای برای بیمار توضیحات را نوشت یا توضیحات مکفی را پرسنل دیگری برای بیمار با آرامش و دقت توضیح دهد.

بیماران ممکن است نگرانی هایی درباره هزینه تمام شده نسخه داشته باشند که در این موارد در صورت درخواست بیمار ابتدا قیمت نسخه (آنچه دقیقاً در نسخه قید شده) محاسبه شده و سپس در صورتی که امکان جایگزینی برخی داروها با قیمت کمتر باشد به وی اطلاع داده می شود (مثلاً کلسیم نوع ایرانی یا انواع برند هایی که از یک دارو موجود است) یا ذکر این نکته که برخی اقلام آزاد نسخه را میتواند فعلاً به میزان کمتری تهیه کرده و سپس برای دریافت مابقی داروهای آزاد مراجعه کند. در این صورت بر روی برگه بیمار نام و تعداد اقلامی که باقی مانده است نوشته می شود تا بیمار از هر داروخانه ای که مایل هست هم بتواند آن داروها را تهیه نماید.

- در صورتی که با بیمه ای قرارداد نداشته باشیم به بیمار اطلاع دهند (نیروهای مسلح، بنیاد شهید، کارت

### طلایی فرهنگیان

- عدم دریافت نسخ جعلی
- نسخ بیمه ای جدا شده از دفترچه بدون دفترچه اصلی قابل پذیرش نیستند
- مطمئن شدن از اینکه نسخه تحویلی متعلق به بیمار است (در داروخانه دیگر یا در مطب اشتباه نشده

باشد

- بررسی نسخه:

شامل

– چک کردن نام بیمار (در نسخ آزاد)

تاریخ نسخه (تاریخ آینده و تاریخ بیش از ۳ روز کاری نباشد)

\* گاهی بیمار در طی چند روز متوالی به پزشک مراجعه میکند، در صورتی که تاریخ نسخه مربوط به چند

روز پیش است سایر برگهای دفترچه را برای پیدا کردن تاریخ روز نیز چک کنید

تاریخ اعتبار در مورد نسخ بیمه ای

- داشتن مهر به همراه امضای پزشک

- توجه به تخصص پزشک

- خواندن تمام مندرجات نسخه (تمام نوشته های داخل نسخه باید توجیه شوند؛ هر نوشته داخل نسخه باید

مورد توجه قرار گیرد چه بصورت فارسی چه انگلیسی نوشته شده باشد. هر خط هر اشاره و هر نوشته ممکن

است باعث رقع اشتباه شما در خواندن نسخه شود).

▪ مهارت خواندن نسخه بستگی زیادی به عواملی مثل آشنا بودن قبلی ذهن با اسامی تجاری و ژنریک جدید و قدیمی، ارتباط اقلام تجویز شده با هدف کلی نسخه نویسی، دستور و دوز و تعداد دارو و البته تجربه و شناخت نسبت به عادت نسخه نویسی پزشکان اطراف داروخانه دارد. بهتر است مجلات پزشکی و تبلیغات دارویی جدید همواره برای آشنایی با اسامی تجاری جدید مطالعه شوند و همیشه از اینترنت بعنوان یک ابزار کارآمد میتوان برای خواندن نسخ ناخوانا بهره برد. چک موجود بودن اقلام یا محدود بودن تعداد عرضه (بطور مثال در داروهای سهمیه ای، یا نیاز به تشکیل پرونده یا نیاز به ثبت اینترنتی نسخه که طبعا زمانبر تر است) در صورتی که مبلغ نسخه بالا باشد یا نیاز به تأیید داشته به بیمار اطلاع داده میشود در صورت ناخوانا بودن نسخه با دکتر داروساز مشورت میشود.

در صورتی که در نسخه اشکالاتی مثل قلم خوردگی و نداشتن مهر و امضا باشد. به بیمار به همراه توضیحات لازم ارجاع میشود. (در صورتی که اشکال علمی در نسخه مشاهده شد بدون ارائه به بیمار مساله با مسئول فنی در میان گذاشته میشود تا تماس تلفنی گرفته شده یا توضیحات لازم بصورت مکتوب جهت

اطلاع	پزشک	درج	شود)
-------	------	-----	------

در صورتی که بیمار تقاضایی مثل تعداد کمتر دارو یا نوع خارجی یا ایرانی داشته باشد توضیحات بر روی نسخه درج میشود.

در صورتی که بیمار دارویی را نخواهد روبروی آن خط تیره میکشیم. بعد از اینکار در صورتی که بیمار پشیمان شود آن دارو دیگر بصورت بیمه ای قابل محاسبه نخواهند بود

در صورتی که نسخه در داروخانه دیگر قبلا قیمت گذاری مهمور شده ولی تحویل نشده باشد، از بیمار شماره تماس گرفته و بیمار پشت نسخ مینوسید که دارو را از داروخانه شما تحویل گرفته است.

**\*برای رعایت اخلاق حرفه ای بهتر است در صورتی که بیمار بعلت سوتفاهم در داروخانه اول دارو را**

**تهیه نکرده با توضیح برای بیمار وی را به همان داروخانه اول جهت دریافت دارو راهنمایی کنیم.**

**در صورتی که بیمار بیش از یک نسخه دارد باید هر دو یا سه نسخه بیمار تا خورده شود**

**همیشه باید مقوا زیر نسخه مخصوص بیمار باشد تا در هنگام قیمت زنی بر روی سایر نسخ اثراتی باقی**

**نماند.**

**نسخ به ترتیب پذیرش وارد مرحله نسخه پیچی میشوند (رعایت نوبت)**

▪ **نسخی که باید تأیید اینترنتی شوند و وقت گیر تر هستند بعد از دریافت شماره تماس بیمار و نوشتن**

**پشت نسخه جدا میشوند.**

▪ **نسخ نوزادانی که بی تابی میکنند، بیماران بدحال ، افراد مسن بدون همراه و نسخ تک قلمی در نوبت**

**زودتر قرار میگیرند.**

▪ **نسخی که حاوی داروی ترکیبی (ساختنی) هستند با بیمار صحبت شده و در صورتی که مایل به دریافت**

**فوری بقیه اقلام بجز داروی ترکیبی است در نوبت عادی قرار میگیرد در غیر اینصورت جدا میشود.**

▪ **در صورتی که در مورد کاربرد دارو در نسخه سوال پرسیده شد جوابگویی به مسئول فنی داروساز**

**واگذار شود تا از بروز تفاسیر اشتباه و بدگمانی بیمار جلوگیری شود.**

▪ **در صورتی که بیماری تقاضای درج قیمت بدون دریافت دارو نماید (مثلا بعنوان پیش فاکتور) حتما در**

**نسخه ذکر شود که صرفا قیمت گذاری انجام شده و دارو تحویل بیمار نگرديده است.**

▪ **در مواقعی ازدحام در داروخانه بهتر است در هنگام پذیرش زمان حدودی آماده شدن نسخه به**

**بیماران اطلاع داده شود (مثلا یکریع) تا بیماران آگاهی نسبی از زمان آماده شدن نسخه خود داشته**

**باشند**

▪ علت های رایج اشتباه در خواندن نسخه:

مهمترین علت بعد از ناخوانا بودن نسخه عجله کردن و کاهش تمرکز روی سطور و حروف درج شده است.

اصرار و عجله بیمار و مثلاً پرسیدن قیمت باعث میشود شما سریعتر بخواهید نسخه را قیمت زنی کنید تا جواب وی را بدهید و مرتبه اول که قلمی اشتباه خوانده شد اصلاح ذهن کاری دشوار است.

▪ در دفتر مخصوصی تمام اشتباهاتی که در حین نسخه پیچی رخ میدهد یادداشت کنید. اشتباهاتی مثل تعداد تحویلی نادرست، قیمت درج شده نادرست و اشتباه در خواندن نسخ با مرور این اشتباهات به تدریج ذهن شما عادت میکند در حین نسخه خوانی از خود بپرسد که آیا ممکن است منظور از این نوشته مورد دیگری باشد؟

▪ توصیه ای از دکتر خویی را بهتر است همواره به خاطر داشته باشید: طوری یک نسخه را بخوانید انگار

که بار اول است که نسخه میخوانید.

این بدین معنی است که سعی نکنید بر اساس عادت نسخه خوانی کنید. چند حرف اول قلم دارو را که

خواندید اسم را حدس زده و باقی املاي دارو را مطمئن نشوید.

همیشه تعداد شربت ها در نسخه یک عدد نیست و همیشه املاي درست داروها در نسخه نوشته نمیشود

▪ در مورد داروهایی که دستور ندارند یا طبق دستور نوشته شده اند خطر بروز اشتباه بیشتر میشود.

تعجیل در خواندن هر قسمت از نسخه ریسک اشتباه را بالا میبرد. توجه داشته باشید که دارو در وهله اول

یک سم است مگر درست انتخاب و مصرف شود. پس کوچکترین اشتباه در نسخه پیچی اشتباهی بزرگ

خواهد بود.

شروع نسخه پیچی:

در موقع نسخه پیچی ابتدا باید تمام اقلام نسخه خوانده شود سپس سبد دارویی برداشته شده فرد نسخه پیچ در قفسه های دارویی شروع به تکمیل اقلام نسخه میکند.

در این مرحله برای بهبود سرعت نسخه پیچی کاربر میتواند از سایر پرسنل اقلامی که در دسترس نیستند درخواست کند

کاربر اقلامی که در قفسه های کنار هم هستند را در یک مرحله برداشت میکند و نیازی به رعایت ترتیب اقلام درج شده در نسخه نیست.

پرسنل نام و دوز و تعداد و دستور هر دارو را خوانده و در حین تکرار در ذهن از قفسه دارو را برمیدارد

- حتما قبل از گذاشتن دارو در سبد یکبار دیگر نام دارو را از روی بسته بندی میخواند تا تطابق داشته باشد.

داروها در سبد پرت نشوند بلکه مرتب گذاشته شوند تا در هنگام چک کردن تعداد داروی تحویلی امکان شمارش راحتتر باشد.

بعد از اتمام این مرحله ، پرسنل نسخه پیچ یکبار دیگر کل نسخه را مرور کرده و از درج درست اقلام در سبد اطمینان حاصل میکند.

- هر داروی کم مصرفی را که از قفسه دارو بر میدارین حتما تاریخ انقضا آن را چک کنید.
- یک دارو را از چند شرکت با چند بسته بندی برای یک بیمار در سبد قرار ندهید. در صورتی که مجبور به این کار هستید حتما برای بیمار یکی بودن داروها را توضیح و نشان دهید.
- نام و دوز و تعداد دارو را تا هنگام برداشتن از قفسه، چک کردن و قرار دادن در سبد مرور ذهنی کنید

- اطمینان به جای دارو برای برداشتن دارو نکنید. در مواردی داروهای برگشتی به قفسه در جای درست خود قرار داده نشده اند یا جابجا شده اند یا بعلت تشابه رنگ و طرح اشتباه چیده شده اند.
  - به همین صورت رنگ و تشابه بسته بندی داروها میتواند خطرات جدی در نسخه پیچی ایجاد کند. همیشه خود را مقید به خواندن مجدد نام دارو روی بسته بندی نمایید.
  - در حین پر کردن سبد دارو، هر وقت میبینید قفسه دارو در حال کم شدن است به مسئول ثبت کسورات اطلاع داده یا در دفتر کسورات دارویی در صورتی که در انبار از آن قلم دارو موجود نیست یادداشت کنید.
  - روزانه حداقل دو بار دستها با آب و صابون شسته شوند. از شمردن داروهای بالک با دست جدا خودداری شود. استفاده از ظرف مخصوص شمارش، استفاده از کاغذ تمیز یا درب خود دارو مناسب هستند.
  - اگر در حین نسخه پیچی یک نسخه تهیه یکی از اقلام آن زمان بیشتری می برد، مثلاً لازم است از انبار آورده شود، یخچالی است یا تازه وارد داروخانه شده و هنوز فاکتور آن چک نشده به بیمار توضیح دهید که نسخه وی کمی بیشتر وقت می برد.
  - بدون خود سانسوری اشکالاتی که در نسخه میبینید یا هر چیز غیر معمول مثل تعداد بیش از انتظار، دوز و دستور غیر عادی را به مسئول فنی داروساز اطلاع دهید و از وی راهنمایی بخواهید.
- ثبت در نرم افزار – قیمت گذاری و دستور زنی:**
- فردی که نسخ را در سیستم نرم افزاری درج میکند باید متفاوت با فرد نسخه پیچ باشد تا در صورت اشتباه در لایه اول نسخه پیچی موارد اشتباه اصلاح شود.
- در این مرحله ابتدا کاربر اقلام نسخه را به ترتیب



**تاریخ نسخه > تاریخ اعتبار > تخصص پزشک، امضای پزشک > سن و جنسیت بیمار >**

**قلم اول : نام و دوز و تعداد و دستور دارو**

**قلم دوم : نام و دوز و تعداد و دستور دارو**

...

**قلم آخر : نام و دوز و تعداد و دستور دارو**

**میخواند.**

- در صورتی که پرسنل نام دارویی را در نسخه شک کرد، از همکار خود یا مسئول فنی داروساز میتواند جویا شود و بهتر است طرح سوال به صورت ” این مورد را چه میخوانید؟“ باشد تا اینکه ”قلم سوم پرومتازین نوشته شده؟“ چون در حالت دوم ذهن جواب دهنده معطوف به دارویی که نام میبرید میشود و بدون پیش داوری نسخه را نمیخواند.
- اطلاعات نسخه در نرم افزار وارد میشود و قیمت بر روی نسخه پرینت شده یا بصورت دستی نوشته میشود.
- در هنگام نوشتن قیمت بر روی نسخه وضعیت بیمه ای اقلام مجددا چک میشوند
- پرسنلی که تجربه کافی در خواندن دستورات رایج دارویی دارد مجاز است دستورات را به همان صورتی که در نسخه نوشته شده بر برچسب های دستور نوشته و الطاق کند. در صورتی که دستوری مبهم بود با داروساز مسئول فنی مشورت کرده و در صورت کمبود وقت دستور را خالی میگذارد.
- در صورتی که در نسخه تعداد دارو کمتر از بسته کامل باشد. پرسنل باید تعداد تحویلی را بر روی جعبه دارو درج نماید (موارد زیادی است که بیمار دوباره به داروخانه مراجعه میکند چون تصورش

این بوده که پزشک برای وی یک بسته کامل نسخه کرده و داروخانه اشتباهها بسته ای را که تعداد کمتری دارو در آن است به وی تحویل داده است.) در مورد فروش بدون نسخه خصوصا داروهای خارجی حتما قبل از تحویل به بیمار درب بسته باز شده و پلمپ بودن قوطی به بیمار نشان داده شود تا بعدا ادعای دیگری مطرح نشود.

▪ در صورتی که دارو از بسته اصلی خارج شده و بسته بندی مجدد میشود اطلاعات کامل دارو شامل نام دارو و تعداد و دستور مصرف به همراه تاریخ انقضا و نام بیمار بر روی بسته بندی جدید درج شود. در مورد داروهای حساس به رطوبت بایستی از ظروف در بسته مخصوص استفاده نمود.

▪ در صورتی که بلیستر دارو از بسته اصلی خارج شده باید آن بسته بصورتی مشخص شود که بسته کامل نیست. معمولا درب جعبه دارو به نحوی بسته میشود که یک تا از مقوا بیرون باقی بماند و این علامتی است که آن جعبه دارو ناقص است. در مورد داروهایی که در قوطی هستند بهتر است روی درب قوطی علامت گذاشته شود یا روی نام دارو ضربدر زده شود تا مشخص باشد که بسته کامل نیست.

▪ بایستی با اختصارات نسخه آشنا بوده و در صورتی که دوز و دستور با سن یا جنسیت بیمار تناسب ندارد متوجه گردد/اختصارات.....:

▪ در بسته بندی مجدد بهتر است از پاکتهای تبلیغاتی استفاده نشود چون بیمار ممکن است اشتباهات تصور کند دارویی که داخل بسته بندی قرار داده شده داروی تبلیغ شده است.

بعد از اتمام این مراحل یکبار دیگر کل نسخه در فرصت کافی (حداقل ۵ ثانیه) مجددا چک میشود و خصوصا تعداد درست دارو در سبد با تعداد درج شده مجددا چک می شود.

در صورتی که بیمار دو نسخه در یک دفترچه داشته باشد:

مواردی وجود دارد که مسئول فنی صرفا نسخه اول به همراه دفترچه را تحویل بیمار داده و بعد از خروج

بیمار از داروخانه مشخص شده که نسخه دیگری بدون دفترچه از آن بیمار هنوز در داروخانه باقی مانده است. بنابراین در صورتی که بیمار دو نسخه داشته باشد. نسخه اول در سبد بدون دفترچه و نسخه دوم به همراه دفترچه قرار میگیرد.

در این مواقع در هر دو نسخه مجموع قیمت دو نسخه درج میشود.

در مواقعی که بیمار در موقع آماده کردن نسخه در داروخانه حضور ندارد:

مثلا در مورد نسخ تأییدی یا حاوی داروی ترکیبی، داروها آماده و دستور خورده طوری در کیسه قرار میگیرند که نام بیمار مشخص باشد. توضیحاتی مثل مبلغ بیعانه دریافتی، اقلامی که زودتر بیمار تحویل گرفته و نیز بر روی نسخه یا بر روی برچسبی نوشته می شود که در هنگام تحویل دارو مشخص باشد.

## قسمت آرایشی-بهداشتی:

این قسمت نیاز به صرف حوصله بیشتری داشته و فروشنده بایستی سلیق خاص هر مشتری را دریافته و بر اساس آن عمل نماید.

برخی مراجعه کنندگان صرفا دنبال خرید مارک خاصی هستند و برخی دیگر بر اساس بودجه خود دنبال دریافت راهنمایی و خرید محصولات هستند.

همواره پرسیدن کیفیت محصول و اینکه مصرف کننده از محصولی که تقاضای خرید مجدد میکند کمک بزرگی به فروشنده میکند تا از کیفیت و رضایت مشتریان نسبت به اقلام خاص اطلاع یابد و بر اساس همین تجارب توصیه های بهتری به سایر مشتریان بنماید.

پرسیدن رنج قیمت محصول مورد نظر قبل از ارائه پیشنهادات مناسب تر است

سعی شود بیشتر از سه محصول مشابه در یک زمان به مشتری ارائه نشود.

احترام به سلیق مشتریان

بهتر است پرسنل مواد تشکیل دهنده محصولات آرایشی بهداشتی را مطالعه کند، در مورد هر یک از اجزای

اصلی و فرعی اطلاعاتی کلی کسب نماید

شرکت در همایش های معرفی محصول و شنیدن توضیحات بازاریاب های علمی با اینکه صرفا به ارائه تبلیغ

درباره محصول خاص خود میپردازند حاوی نکاتی است که دانستن آن به پرسنل مسئول فروش بهداشتی

دید بهتر و تسلط بهتری درباره محصولات خواهد داد.

انبار:

در قفسه های داروخانه اقلام دارویی بهتر است به تعداد مصرف یک هفته چیده شوند. تا نیاز به پر کردن

قفسه ها بصورت روزانه کاهش یابد.

در چیدن داروها در قفسه باید دقت نمود داروهایی که در دسترس تر و زودتر به فروش می رسند تاریخ

نزدیکتر و داروهای انتهای قفسه تاریخ بلند تر داشته باشند. برای این منظور بهتر است در هنگام پر کردن

قفسه ها ، ابتدا داروهای داخل قفسه خارج شده سپس داروهای جدیدتر در انتها و داروهای قدیمی تر در

جلوی قفسه چیده شوند.

در کل فروش باید ابتدا بر اساس اولویت تاریخ انقضای دارو و سپس بر اساس مقدار بیشتر موجودی باشد.

مثلا در مورد داروی ایکسی که در انبار از چند شرکت موجودی داریم. اولویت تاریخ انقضا قرار میدهیم و ابتدا سعی میکنیم بیشترین فروش از نوعی باشد که تاریخ انقضای نزدیک تر داشته باشد.

در صورتی که تاریخ انقضای شرکتهای مختلف همگی بالا یا مشابه هم باشند. بهتر است از نوعی که تعداد بیشتر موجودی داریم به فروش برسانیم تا نیاز به سفارش مجدد کاهش یابد و تمام انواع مختلف در زمانی یکسان کاهش یابند.

داروهایی که معمولا با هم نسخه میشوند بهتر است در قفسه کنار هم چیده شوند تا در هنگام نسخه پیچی سرعت کار افزایش یابد. مثلا سرنگ و پنبه الکلی کنار هم باشند. یا ست سرم و اسکالپ وین و...

این طرز چینش خصوصا در داروخانه هایی که نسخ محلی زیادی دارند و نسخ معمولا اقلام مشابهی دارند سرعت کار را به نحو قابل ملاحظه ای افزایش میدهد.

- موقع تحویل داروهای جدید همواره به شرایط نگهداری دارو دقت کنید (یخچالی، بدور از نور و...) .
- در یخچال دارویی مواد غذایی نباید نگهداری شوند.
- هر چند وقت باید یخچال برفک زدایی شود.
- بصورت منظم و برنامه ریزی شده باید محیط داروخانه پاکیزه و ضد عفونی شود.

تحويل گرفتن داروها از شرکت ها:

اقلام به ترتیب از فاکتور اصلی خوانده شده و تعداد و تاریخ انقضای اقلام چک میشود در صورتی که تاریخ انقضا زیر یک سال و تعداد داروها برای مصرف بیش از ۳ تا ۴ ماه معمول داروخانه باشد باید با مسئول داروخانه مجددا چک شود.

اقلام دریافتی باید منطبق بر اقلام سفارش داده شده باشند.

تنها بعد از تأیید کامل فاکتور، پرسنل داروخانه فاکتور شرکت را به مسئول داروخانه جهت مهر و امضا تحویل می دهد.

هرگونه تعجیل پرسنل شرکت پخش در تحویل، ممکن است اشتباهاتی به بار بیاورد و شایسته است بدون دقت کافی اقلام فاکتور تحویل گرفته نشود.

موارد زیادی وجود دارد که شرکت اشتباهات اقلامی که نیاز نبوده ارسال کرده است. یا تعداد ارسالی بیشتر از تعداد درخواستی بوده یا تاریخ انقضا کوتاه دارو قبلاً با مسئول سفارشات هماهنگ نشده یا سفارش تلفنی بوده و برخی از اقلام جا مانده که تمام این موارد بایستی به دقت بررسی و تصمیم گیری شوند.

بعد از تحویل گرفتن داروها اقلامی که باید بلافاصله در قفسه ها چیده شوند، اقلام جدید، و اقلامی که باید به انبار منتقل شوند جدا میشوند.

اقلام جدیدی که باید در نرم افزار داروخانه وارد شوند به مسئول مربوطه تحویل میشود تا قیمت و مشخصات دارو به دقت در نرم افزار ثبت شود.

بعد از تحویل فاکتور شخص تحویل گیرنده تاریخ تحویل و نام خود را بر روی فاکتور نوشته و امضا می نماید.

• گاهی در تاریخ فاکتور و تاریخ تحویل دارو تفاوت چند روزه ای پیش می آید که در هنگام نوشتن چک و استناد به تاریخ اهمیت دارد.

- در صورتی که کالایی در فاکتور بود که عدم درخواست داشتید یا مازاد بر نیاز درخواستی شما ارسال شده. آن اقلام با ذکر علت مرجوع و از توزیع کنندگان خواسته میشود روی فاکتور مربوط به داروخانه تعداد و موارد مرجوعی را نوشته و امضا نمایند.
- در مواردی شرکتهای توزیع کننده مرجوع شدن کالا را منوط به امضای ویزیتور سفارش دهنده میدانند که در این صورت در اولین مراجعه ویزیتور بایست از وی رسید مربوطه را دریافت کرد.
- ترجیحا قبول سفارش تلفنی از ویزیتورها انجام نشود چون مستند نیست. مگر در مواقع اضطراری ضمن اینکه وقت و بی وقت باید منتظر تماس ویزیتورها باشید.
- اقلام ارسالی بهتر است در محوطه داخل داروخانه تحویل گرفته شوند. مواردی از سرقت کالاها در هنگام حضور مراجعین داروخانه وجود دارد.
- در مواردی که تعداد اقلام سفارش داده شده زیاد است میتوان مستقیما در انبار داروخانه اقلام را تحویل گرفت.

▪

**فاکتور کالاها باید بلافاصله برای بررسی تغییرات قیمت اقدام شود**

- در ثبت فاکتور در کامپیوتر بهتر است در صورتی که تعداد فاکتورهای تحویلی زیاد است. در مرحله اول قیمت مصرف کننده و در مرحله بعدی جزییات کامل فاکتور مثل مبلغ و موجودی وارد نرم افزار شود.
- بهتر است در صورتی که دارویی تغییر قیمت داشت. روی فاکتور قیمت قبلی کالا درج شود.
- در نرم افزار هم باید تاریخ تغییر قیمت ، قیمت قبلی و شماره فاکتور مربوط به هر کالا درج شود. در این صورت پیدا کردن فاکتور و ارائه به واحدهای نظارتی دانشگاه و تغذیرات سریع و راحت خواهد بود.

در صورتی که شرکت تحویل دهنده بایستی از فاکتورهای قبلی اقلامی را تحویل میگرفت (عودت فاکتور یا اقلام برگشتی)

اقلامی که به داروخانه های دیگر امانی داده یا گرفته میشود باید در دفتر مخصوص درج شوند.

اقلام تاریخ گذشته باید در جای مخصوص و درج تاریخ گذشته نگهداری شوند /

لیست کسریهای قفسه باید هر روز صبح نوشته شده و تا قبل از ساعت ۱۰ صبح اقلام در قفسه چیده شوند.

اقلامی که لازم است از انبار آورده شوند در لیست نوشته میشود

داروها در انبار بهتر است بر اساس کاربرد چیده شوند (قلبی-هورمونی-ویتامین و مکمل-اعصاب -

کرمها و پمادها-قطره ها و محلول ها - گوارشی - تنفسی - مسکن ها - سرمها - شربت ها - آنتی بیوتیک ،

ضد قارچ و ضد انگل)...

تاریخ انقضا داروها بر روی باکسی داروها با ماژیک درشت نوشته شود.

نظافت دوره ای شامل :

شیشه های خارجی داروخانه : هر ماه یکبار

کرکره داروخانه : هر دو ماه یکبار

شیشه درب ورودی داروخانه : هر هفته

قفسه های داروخانه : هر ماه



**کف داروخانه : هفته ای دو مرتبه و در روزهای بارانی هر روز (آخر وقت)**

**قسمت داروهای ترکیبی : هر هفته**

**خالی کردن سطل های زباله قسمت ترکیبی و داخل داروخانه : روزانه**

**وظایف روزانه پرسنل مسئول انبار و نظافت :**

**صبح :**

**تهیه پول خرد روزانه داروخانه**

**آماده کردن نایلکسی، لیبل دستور**

**مرتب کردن ظاهر داروخانه**

**لیست برداری از کسریهای قفسه**

**شروع به چیدن کسریها در قفسه**

**نوشتن لیست اقلامی نیاز به سفارش از انبار یا از شرکتهای دارویی**

**تحويل گرفتن اقلام دارویی از شرکتهای پخش**

**جدا کردن اقلام**

**تحويل فاکتورها**

**مرتب کردن نسخ دیروز**

تحويل صندوق به بانک

بعد از ظهر:

تحويل گرفتن اقلام از انبار و چینش آنها در قفسه

کمک به نسخه پیچی

ساخت داروی ترکیبی

انجام خریدهای داروخانه

غروب:

مرتب کردن انبار

تهیه مجدد لیست کسریها

روند آموزش:

اسامی داروها

اسامی شرکتهای تولید کننده

شرکتهای توزیع کننده

دسته بندی داروها (گوارشی-قلبی-تنفسی)...

انواع بیمه ها

**قوانین بیمه ای**

**قوانین داروخانه:**

**خسارات**

**حرف شنوی**

**مسئولیت پذیری**

**حقوق**

**مرخصی**

**تنوع کار**

**ثبت همه چیز**

**ارتباط با موسس**

**ارتباط با مسئول فنی**

**ارتباط با بیماران و مراجعه کنندگان**

**ارتباط با سایر پرسنل داروخانه**

**خسارات : در دفتر مخصوص داروخانه مربوط به هر پرسنل درج میشود**

هر پرسنل بایستی از پرسنل ارشد و با سابقه حرف شنوی داشته مگر اینکه مسئول داروخانه دستور دیگری داده باشد.

هر فرد باید مسئولیت بخش خود را به درستی و بطور دقیق انجام دهد

حقوق بر اساس قوانین کار هر ساله تعیین میشود

مرخصی بر اساس قوانین کار

سه روز مرخصی تشویقی شامل تولد فرد، تولد همسر و سالگرد ازدواج است.

مرتب کردن نسخ:

ابتدا نسخ روزانه بر اساس نوع قراردادها جدا میشوند:

بانک ها – تامین اجتماعی (عادی – ماما – خاص – تأیید اینترنتی) – خدمات درمانی (روستایی – کارمندی –

خویش فرما – سایر اقشار) – کمیته امداد – مرکز بهداشت

مرتب کردن بر اساس هر روز

اولویت های کاری:

1- دقت و صحت در کار

2- ثبت همه موارد بصورت کتبی

3- تا زمان تسلط در هر کار با نظارت مستقیم پرسنل ماهر

#### **۱۴-احترام به مراجعه کنندگان و بیماران**

**افزایش سرعت کار**

**افزایش فروش و درآمد زایی داروخانه**

**حفظ محیط سالم و دوستانه بر پایه احترام و مسئولیت پذیری در داروخانه**

**اجتناب از بحث با مراجعه کنندگان و حفظ شان و حرمت داروخانه**

**برقراری ارتباط با بیماران**

**مهارتهای ارتباطی شما هنگامی که با بیماران یا اعضای خانواده آنها در شرایط اورژانسی ارتباط برقرار**

**می کنید آزموده می شود.**

**بخاطر داشته باشید شخصی که بیمار یا آسیب دیده است ، می ترسد و ممکن است نفهمد شما چه می**

**کنید و چه می گوئید.**

**پس حرکات صورت و بدن شما و طرز برخوردتان بی نهایت در جلب اعتماد بیمار و خانواده اش موثر**

**است.**

**دائماً چشمتان و تمام توجهتان به بیمار باشد**

**برای ایجاد «حسی تفاهم» مستقیماً به چشمان بیمار نگاه کنید . ایجاد تفاهم باعث اعتماد بیمار به شما**

**میشود.**

از کلماتی استفاده کنید که بیمار بفهمد . به هر دلیل با صدای بلند یا آهسته با بیمار صحبت نکنید .

مراقب حرکات بدن خود باشید . ارتباطات غیر زبانی در ارتباط با بیمار بسیار مهم است . در شرایط پر استرس ، بیماران ممکن است حرکات و ژست های بدنی شما را بد برداشت کنند .

اگر بیمار مشکل شنوایی دارد به وضوح صحبت کنید و طوری روبروی شخص قرار بگیرید که بتواند حرکت لبهای شما را بخواند . هرگز فکر نکنید که افراد سالخورده مشکل شنوایی دارند یا اینکه نمی توانند منظور شما را بفهمند . همچنین هرگز از الفاظ کودکانه در برخورد با سالخوردگان یا با هر کس دیگری بجز بچه ها استفاده نکنید .

بیماران حق دارند که بدانند شما می توانید مراقبت پزشکی لازم را ارائه دهید و نگران سلامت او

هستید

آراستگی محیط داروخانه

محیط داروخانه باید آراسته و تمیز باشد .

هرگونه تبلیغات مجاز باید به صورت متمرکز و بر روی تابلوی ویژه انجام شود .

از انجام هرگونه تبلیغات غیر اخلاقی و نامتناسب با عرف و شریعت تبلیغ فرآورده های جنسی خودداری

شود .

مکانی مناسب جهت قرار دادن تراکت، پمفلت و... اقلام دارویی و آرایشی و بهداشتی مجاز – بصورتی

که شئون اسلامی را رعایت کرده باشد – در داروخانه ها در نظر گرفته شود .

## **بهداشت در محیط داروخانه**

**حفظ سلامت و بهداشت در محیط داروخانه به دلیل ویژگی تماس با بیمار، دشواری‌های خاص خود را دارد. از یک سو اقدامات پیشگیری از سرایت بیماری‌ها و انتشار عفونت و از سوی آموزش رعایت اصول بهداشتی برای پرسنل داروخانه مطرح است.**

**استفاده از روپوش برای پرسنل داروخانه جهت جلوگیری از انتشار بیماری و رعایت**

## **بهداشت فردی**

**تمیز کردن سطوح میز کار و قفسه‌ها و کف داروخانه به طور مرتب**

**حفظ بهداشت و دمای یخچال و رعایت زنجیره سرد برای واکسن‌ها و سایر داروهای یخچال**

**استاندارد بودن دما، رطوبت، نور، قفسه‌ها و انبار دارویی**

**منبع : وبسایت انجمن داروسازان گیلان**