

## СТАНДАРДИ ДОБРЕ АПОТЕКАРСКЕ ПРАКСЕ ЗА КАДАР

### 2.1 СТАНДАРДИ ЗА ИЗГЛЕД И ПОНАШАЊЕ ЗАПОСЛЕНИХ У АПОТЕЦИ

Магистар фармације је дужан да:

- 1) у сарадњи са осталим здравственим радницима увек делује у интересу и за добробит пацијената, пружајући најбољу могућу фармацеутску здравствену заштиту;
- 2) се придржава Етичког кодекса Фармацеутске коморе Србије;
- 3) поштује права пацијента;
- 4) се понаша са интегритетом и својим понашањем не штети угледу професије.

Магистар фармације и остали запослени у апотеци су дужни да:

- 1) носе одговарајућу радну одећу и обућу (здравствени радници у белој боји, немедицински радници у другој боји); радну одећу носе чисту, испеглану и закопчану, а радну обућу користе само за ношење у апотеци, односно здравственој установи;
- 2) носе идентификационе картице надлежне коморе, ако су у контакту са пацијентима, а остали идентификациону картицу која садржи име, презиме и професионални статус (квалификацију, односно радно место);
- 3) током рада са пацијентима не користе телефон (мобилни или фиксни), а уколико је употреба телефона из разлога пружања хитних информација пацијентима неопходна, обезбеде да радни процес у апотеци несметано тече;
- 4) одржавају личну хигијену на високом нивоу, при чему све посекотине или лезије на кожи, морају бити покривене завојем или фластером.

Запослени који има отворену рану или преносиву инфекцију, дужан је да то пријави руководиоцу апотеке, који доноси одлуку да ли запослени може бити укључен у издавање, продају или израду лекова.

### 2.2 СТАНДАРДИ ЗА КОНТИНУИРАНИ ПРОФЕСИОНАЛНИ РАЗВОЈ

Континуирани професионални развој подразумева учење и усавршавање компетенција, тј. знања и вештина које су магистру фармације неопходне да би боље обављао свој посао, а у складу са развојем савремене фармацеутске праксе.

Континуирани професионални развој магистра фармације базиран је на компетенцијама које се стичу формалним образовањем, а на које се надовезује континуирано стручно усавршавање, радно искуство и концепт доживотног учења.

## КОМПЕТЕНЦИЈА

Магистар фармације који пружа услугу у апотеци мора да има неопходна знања, вештине, способности и ставове да би пружио квалитетну и оптималну фармацеутску услугу.

Сви запослени здравствени радници апотеке дужни су да учествују у континуираној едукацији и, у складу са потребама и обавезама, присуствују програмима континуиране медицинске едукације који су акредитовани у складу са законом којим се уређује здравствена заштита. У циљу унапређења знања, магистар фармације треба да прати стручну литературу, и учествује на стручним и научним скуповима, у циљу обезбеђења континуиране професионалне кометентности и континуираног професионалног развоја.

Свака апотека треба да спроводи и интерну едукацију за своје запослене, кроз програме који не морају бити акредитовани, из области које су релевантне за обављање апотекарске делатности.

Ако се у апотеци спроводе активности као што су праћење исхода терапије у циљу оптимизације терапије и побољшања исхода лечења праћењем одређених параметара или промоције здравља и превенције болести, мора се обезбедити довољан број запослених који поседују неопходне компетенције за обављање тих активности у складу са стандардима и смерницама прописаним у Прилогу 7а, 7б и 8 који су одштампани уз овај водич и чине његов саставни део.

## ПРОЦЕНА КОМПЕТЕНЦИЈА

Поступак самопроцене и процене компетенције може да врши руководиоца организационе јединице апотеке, односно оснивач апотеке приватне праксе, односно запослени којег је одредио руководиоца, који има завршену одговарајућу едукацију у области процене компетенција. Проценом се утврђује да ли магистар фармације испуњава одговарајући ниво компетенција у оквиру своје радне праксе, односно свакодневних активности на радном месту. На основу резултата процене, стално унапређење знања и вештина врши се у складу са Националним оквиром за процену компетенција фармацеута усвојеним од стране Фармацеутске коморе Србије.

## ПРАЋЕЊЕ ПРОМЕНА У ПРОПИСИМА

Магистар фармације дужан је да прати законске и подзаконске прописе из области апотекарске делатности и примењује у пракси све промене и дужности из важећих прописа.

## ЕВИДЕНЦИЈА

У апотеци се води евиденција о обављеним обукама и усавршавању, присуству програмима континуиране едукације, стручним скуповима и другим видовима едукације и континуираног професионалног развоја.

## 2.3 СТАНДАРДИ ЗА КОМУНИКАЦИЈУ

### КОМУНИКАЦИЈА И ОДНОСИ СА ПАЦИЈЕНТИМА

Савет пружен пацијенту мора бити одговарајући, тачан, објективан, недвосмислен, јасан и прецизан.

Магистар фармације успоставља професионални ниво комуникације са пацијентом, без дискриминације по основу расе, пола, старости, националне припадности, социјалног порекла, вероисповести, политичког или другог убеђења, имовног стања, културе, језика, врсте болести, психичког или телесног инвалидитета или другог личног својства које може бити узрок дискриминације. При томе, магистар фармације треба да користи сва своја знања и вештине вербалне и невербалне комуникације.

### КОМУНИКАЦИЈА И ОДНОСИ СА ДРУГИМ ЗДРАВСТВЕНИМ РАДНИЦИМА

У циљу добробити пацијента, магистар фармације дужан је да сарађује са другим магистрима фармације, фармацеутским техничарима и осталим здравственим радницима и сарадницима.

Магистар фармације сарађује са лекарима и другим здравственим радницима у вези са правилном употребом лекова и даје предлоге у правцу рационалног прописивања и употребе лекова. Сугестије везане за терапију, магистар фармације треба да износи на професионалан начин, који неће пред пацијентом угрозити ауторитет других здравствених радника. Уколико уочи проблем везан за предложену терапију пацијента, магистар фармације указује лекару на те проблеме и предлаже начин за њихово превазилажење.

## **СМЕРНИЦЕ ДОБРЕ АПОТЕКАРСКЕ ПРАКСЕ ЗА КАДАР**

*Смернице представљају додатни опис захтева наведених у стандарду, односно представљају пример добре праксе како се испуњавају захтеви наведени у датом стандарду.*

### ***Изглед и понашање запослених у апотеци***

У апотеци може бити усвојен и примењен кодекс понашања запослених који дефинише интерна правила апотеке и прихватљиве норме понашања запослених, а који није у супротности са Етичким кодексом Фармацеутске коморе Србије.

Запослени апотеке не треба да излазе ван објекта апотеке у радној униформи.

### ***Континуирани професионални развој***

Руководилац апотеке има одговорност да процени потребе за едукацијом свих запослених и омогући обуку везану за посао који ће појединац обављати.

Поседовање формалне квалификације (диплома факултета или средње школе) не осигурава аутоматски и способност обављања свих дужности у апотеци, те је стога често потребна интерна обука за обављање појединих пословних активности у апотеци. Потребно је изградити план обуке за новозапослено особље апотеке.

Континуирани професионални развој фармацеута базиран је на компетенцијама које се стичу формалним образовањем, а на које се надовезује континуирано стручно усавршавање, радно искуство и концепт доживотног учења и усавршавања компетенција.

Компетенција фармацеута је скуп знања, вештина, способности и ставова који воде обезбеђењу оптималне фармацеутске услуге, са циљем да се задовоље захтеви радног места и да се изврше задаци са циљем унапређења квалитета живота и здравља пацијента. У ширем смислу, појам се односи на вештине, личне ставове, уверења, етичка начела, вредносни систем, комуникацију, црте личности. У том смислу, компетенције представљају скуп понашања, знања, процеса мишљења и ставова који се рефлектују у обављању посла који досеже дефинисане елементарне, базичне или високе нивое стандарда.

Процес оцењивања компетенција може бити спроведен на више начина, а у складу са законом којим се уређује здравствена заштита, прописом којим се уређује провера квалитета стручног рада и Националним оквиром за процену компетенција фармацеута. Евалуација се може спроводити самооцењивањем или екстерним оцењивањем. Поуздана процена подразумева да оцењивање врши особа која има сопствено искуство у подручју које се оцењује. Процена у складу са Националним оквиром за процену компетенција

фармацеута укључује 20 компетенција подељених у три групе (стручне компетенције, компетенције организације и управљања и личне и професионалне компетенције) са укупно 94 специфична показатеља. Оцењивање се врши на четворостепеној скали дефинисаној Националним оквиром за процену компетенција фармацеута. Резултати оцењивања компетенција су основ за израду планова за даљи професионални развој и унапређење компетенција фармацеута.

Додатне информације о компетенцијама и начину спровођења самооцењивања и оцењивања налазе се на линку:

<https://www.farmkom.rs/pdf/stranice/nacionalni-okviri-za-procenu-kompetencija-farmaceuta-final.pdf>

## ***Комуникација***

### ***Комуникација и односи са пацијентима***

#### **1. Прикупљање података о тегобама и симптомима**

*Магистар фармације у апотеци изузев болничке апотеке*

Уколико пацијент тражи у апотеци помоћ и савете везане за тегобе и симптоме које има, за давање савета задужен је магистар фармације. У случају када пацијент затражи савет од фармацеутског техничара, фармацеутски техничар је дужан да позове магистра фармације да се укључи у решавање проблема.

Комуникација са пацијентом обухвата:

- 1) прикупљање свих потребних информација од пацијента да би адекватно могла да се процени ситуација: ко има проблем, који су симптоми, колико дуго трају здравствене тегобе, односно симптоми, шта је до сада предузето и који лекови су већ употребљени;
- 2) разматрање да ли се ради о тежим, односно тегобама и симптомима који су повезани са неким озбиљним стањем, у ком случају сепацијенту даје савет да се одмах јави лекару; или лакшим здравственим тегобама, када магистар фармације пацијенту пружа потребни савет, са или без издавања лека;
- 3) упозоравање да се, уколико се лакше тегобе и симптоми не повуку након одређеног времена и поред придржавања савета, односно употребе препорученог лека, пацијент мора свакако обратити лекару.

Добра комуникација је веома важан фактор у пружању фармацеутске здравствене заштите у апотеци. Магистар фармације мора бити оријентисан на пацијента. Коришћењем ефективних вештина комуникације, успоставља се добар однос између магистра фармације и пацијента, а поред тога врши се размена неопходних информација у циљу процене здравственог стања корисника здравствене услуге. У приступу комуникацији где је фокус на пацијенту, уз отвореност за проблеме пацијента, веома је битно успостављање сарадње и односа поверења, како би се успоставиле што боља комплијанса и адхеренца.

Такође, комуникација у апотеци је битна и у контексту избегавања евентуалних конфликта који се могу јавити услед константне изложености запослених апотеке емоционалним изливима корисника фармацеутске услуге. Из тог разлога запослени треба да развију самоодговорност, јер током комуникације врло често може доћи до забуне, што може угрозити процес пружања фармацеутске здравствене заштите.

Магистар фармације својом професионалношћу и љубазношћу треба да спречи настанак конфликтне ситуације. Уколико ипак дође до конфликта, потребно је покушати решавање настале ситуације на најбољи могући начин, уз посматрање пацијента/ као особе којој је потребно објашњење и помоћ. Уколико је потребно, у решавање конфликта се укључује и одговорни магистар фармације. У случају немогућности разрешења конфликта пацијенту треба понудити да подношење приговора здравственом раднику који руководи процесом рада или директору здравствене установе, односно оснивачу приватне праксе или саветнику за заштиту права пацијената.

У случају да дође до ескалације конфликта, где је угрожена безбедност магистра фармације односно фармацеутског техничара од стране пацијента, потребно је предузети све мере за заштиту безбедности на радном месту, укључујући позив надлежним службама.

У циљу обавештења пацијената коме се могу обратити за заштиту својих права, апотека је дужна да на видном месту истакне име име и презиме, радно време саветника пацијената, као и адресу и број телефона на који се пацијент може обратити ради заштите својих права.

#### *Магистар фармације у болничкој апотеци*

Уколико постоје услови, магистар фармације треба да обави разговор са пацијентом при пријему у болницу и узме фармакоанамнезу, односно детаљне податке о лековима и другим производима (биљни лекови, дијететски суплементи итд.) које је користио у претходном периоду, постојању преосетљивости на неки лек, храну или производе за заштиту здравља, испољеним реакцијама које би могле указати на нежељено дејство неког лека, да ли је пушач и да ли је зависник од дроге или алкохола. Такође треба да прегледа све донете лекове и установи да ли су у року употребе. Подаци из фармакоанамneze се бележе и оверавају потписом и печатом или квалификованим електронским потписом магистра фармације, а све оно што је од значаја за даљи избор терапије или је довело до хоспитализације пацијента, бележи се у терапијску листу.

Магистар фармације треба да обавља разговор са пацијентом и током његовог боравка у болници, Магистар фармације обавештава лекара и евидентира, уколико сматра да би требало променити/смањити/допунити терапију леком или осталим производима за заштиту здравља. Током разговора са пацијентом могуће је открити потенцијалне нежељене реакције на лекове, о чему магистар фармације обавештава координатора за фармаковигиланцу или Национални центар за фармаковигиланцу, као и лекара.

Магистар фармације треба да обави разговор са пацијентом и при отпусту из болнице, при чему му даје информације на који начин треба да користи лекове које је лекар прописао.

## 2. Здравствено едукативна активност - унапређење здравља

Магистар фармације треба да буде увек доступан и спреман да пружи савет о било ком питању везаном за унапређење здравља и фармакотерапију.

Магистар фармације сарађује и учествује, када год је то могуће, у локалним или националним кампањама здравствено едукативног карактера.

Пожељно је да магистар фармације поседује информације о постојању и активностима локалних и националних здравствених установа, укључујући и оне за лечење болести зависности, групе за помоћ и сл.

### ***Комуникација и односи са другим здравственим радницима***

#### 1. Професионални однос

Односи међу магистрима фармације треба да буду колегијални, у циљу унапређења квалитета фармацеутске делатности.

Пожељно је успоставити и одржавати редован контакт са здравственим радницима на које је магистар фармације упућен у свом свакодневном раду. Сарадња са другим здравственим радницима, посебно лекарима, треба да буде схваћена као стручна сарадња која укључује међусобно поверење по свим питањима везаним за фармакотерапију, и у најбољем интересу пацијента.

#### 2. Информације о лековима кроз јединицу за фармакоинформатику

Сакупљање, систематизовање, евалуација и ширење свих релевантних информација везаних за све аспекте употребе лекова су активности везане за јединицу за фармакоинформатику, односно центар за информације о лековима.

Активност јединице за фармакоинформатику је усмерена на пружање информација магистрима фармације у апотекама, лекарима, другим здравственим радницима, као и пацијентима или грађанима, уз пажњу да се не доводи у неосновану сумњу намера ординирајућег лекара или магистра фармације.

Ова организациона јединица мора бити тако организована да може да пружи објективан и брз одговор на сва питања стручне или опште јавности. Део активности треба да буде ширење информација путем публикација, писама, билтена, интернета. У обављању својих активности, ова организациона јединица сарађује и са Националним центром за информације о лековима, као и са другим центрима за информације о лековима.

Уколико не постоји ова организациона јединица, пружање свих врста додатних информација о лековима може обезбедити и магистар фармације специјалиста из области фармакотерапије, клиничке фармације и фармацеутске здравствене заштите или друге специјалности (у свом делокругу).

### 3. Утицај на рационално прописивање лекова у болници

*На нивоу здравствене установе* магистар фармације, односно магистар фармације одговарајуће специјалности, треба да буде члан Комисије за терапију и лекове. Ова Комисија учествује у развоју политике лечења, одобрава локалне протоколе, анализира безбедност и оправданост употребе лекова и превенира злоупотребу, прати примену лекова и трошкове, даје информације и препоруке о увођењу новог лека. Магистар фармације прати потрошњу лекова и спроводи фармакоекономске анализе, а податке доставља Комисији за терапију и лекове и руководству болнице.

Магистар фармације учествује у тиму за израду протокола и терапијских водича за лечење одређених болести и стања. Након увођења протокола и терапијских водича, магистар фармације учествује у тиму за спровођење провере која има за циљ да утврди да ли се протокол примењује или не, а резултате презентује Комисији за терапију и лекове и руководству болнице.

Магистар фармације са осталим члановима Комисије за терапију и лекове формира болничку листу лекова по терапијским индикацијама. Формирање такве листе има за циљ да се обезбеди стална доступност лекова који су доказано ефикасни, безбедни и трошковно ефикасни.

*На оперативном нивоу*, увидом у терапију коју пацијент прима и праћењем примењене терапије у болници, као и лекове које пацијент доноси са собом, укључујући биљне, традиционалне, хомеопатске лекове и дијететске суплементе, и тренутно медицинско стање пацијента, магистар фармације је у могућности да уочи могуће интеракције или нежељене реакције на лекове. Такође може да примети одступања од важећих терапијских водича и препорука. Магистар фармације је дужан да о својим сазнањима о томе да је неки лек показао боља својства у терапији одређене болести, обавести ординирајућег лекара, као и да га упуту на извор информације. Исто се односи и на сазнања о нежељеним реакцијама која је добио од Националног центра за фармаковигиланцу.

Стандарди и смернице за комуникацију са пацијентима се сходно примењују и на услуге продаје предмета опште употребе.