

1. СВРХА

Процедура дефинише начин и моделе интерне и екстерне комуникације у оквиру болничке апотеке.

Комуникација представља један од кључних елемената у функционисању одељења БА.

2. ОБИМ ПРИМЕНЕ И ПОЉЕ ПРИМЕНЕ

Процедура се односи на међусобну комуникацију која се одвија међу запосленима унутар болничке апотеке као и на комуникацију са запосленима са осталих одељења као и са менаџментом УДК . Контакт међу запосленима може бити усмено или писмено. Процедура се односи и на екстерну комуникацију са добављачима и сарадницима ван УДК која се такође одвија усмено или писмено.

3. ОДГОВОРНОСТИ

За спровођење ове процедуре одговорни су фарм. техничари и дипломирани фармацеут / шеф БА

4. СПИСАК СКРАЋЕНИЦА

УДК	Универзитетска дечја клиника
БА	Болничка апотека

5. ДЕФИНИЦИЈЕ

/

6. ДЕТАЉАН ОПИС ПРОЦЕДУРЕ (ИЛИ ДЕТАЉАН ОПИС ПРОЦЕСА, ПОСТУПКА)

Да би се постигао очекивани квалитет рада а самим тим и безбедност пацијента неопходно је да запослени буду задовољни својим радом, квалитетом услуга које пружају, као и колегијалношћу на послу што подразумева квалитетну комуникацију и решавање проблема, на нивоу саме службе, али и са осталим службама у оквиру здравствене установе.

Интерна комуникација

Интерна комуникација тј. комуникација на нивоу службе може бити усмена и писмена.

Усмена комуникација између радника апотеке је свакодневна и добра, заснива се на принципима струке, веома је јасна, усмерена на решавање текућих и проблема у најави, а са циљем одржавања добрих односа у самој апотеци што утиче и на сам квалитет рада запослених.

Писаном комуникацијом се углавном дају обавештења од стране начелника службе за запослене али и различите молбе које запослени упућују начелнику. Сви проблеми унутар болничке апотеке се решавају квалитетном усменом комуникацијом.

Састанак у оквиру Службе

Састанак у оквиру службе организује шеф одељења једном недељно. О одржаном састанку се

води писана белешка у којој се наводи

- Датум одржаног састанка
- Списак присутних
- Дневни ред
- Предложене или наложене мере
- Потпис лица које је водило записник састанка
- Потпис руководиоца у чијој надлежности је вођен састанак

Примена ове процедуре се доказује записницима са састанака.

Састанак може бити сазван и чешће уколико за то постоји потреба (хитност, примена или отклањање насталих проблема у функционисању и раду.

Екстерна комуникација

а) Комуникација са пацијентима

Фармацеут у болничкој апотеци на терцијарном нивоу здравствене заштите није свакодневно у контакту са пацијентом, више се остварује контакт преко других здравствених радника пре свега лекара и медицинских сестара . Ипак комуникација са пацијентима се обавља стручно и професионално. Фармацеут увек мора деловати у правцу интереса пацијента пружајући најбољу могућу фармацеутску здравствену заштиту.

б) Комуникација са добављачима лекова и медицинских средстава

Комуникација са добављачима врши се у току поручивања лекова и медицинских средстава за шта је задужени дипломитани фармацеут / фарм.техничар . Она може бити писмена или усмена у зависности од потребе, тренутне проблематике или специфичности захтева који се мора реализовати.

в) Комуникација са стручнима сарадницима

Комуникација са стручним сарадницима, односно представницима произвођача лекова и медицинских средстава одвија се током целе године у континуитету. Сарадници долазе у најављене посете болничкој апотеци где у разговору са фармацеутима размењују информације које су од великог значаја. У случају појаве нових лекова/ медицинских средстава на тржишту осим усмених, произвођачи шаљу и писмена обавештења. Писмена обавештења такође се могу добити од стручних сарадника у вези са различитим информацијама о леку, року трајања, употреби лека и тако даље.

7. Докази

РБ	НАЗИВ ДОКАЗА	АРХИВИРАЊЕ			ОДГОВ.
		МЕСТО	НАЧИН	РОК (ГОД.)	
1.	Записник са састанка службе	БА	Регистар	1 година	дипл.фармацеут/ фарм.техничар

2.	Допис лекара везано за ванредну набавку лека и медицинског средства	БА	Регистар	1 година	дипл.фармацеут/ фарм.техничар
3.	Поруџбеница упућена велепродаји	БА	Регистар	1 година	дипл.фармацеут/ фарм.техничар
4.	Пример комуникације са добављачем- допис о немогућности испоруке	БА	Регистар	1 година	дипл.фармацеут/ фарм.техничар

8. РЕФЕРЕНЦЕ