

*Платонова Л. А.*

**ИНФОРМАЦИОННАЯ РАБОТА  
В ЦЕНТРАЛЬНОЙ РАЙОННОЙ АПТЕКЕ**

*Могилевское республиканское унитарное предприятие «Фармация»,  
Костюковичская центральная районная больница № 24*

Лекарственное обеспечение Костюковичского района Могилевской области оказывают 9 аптек: Костюковичская центральная районная аптека 1-й категории, 6 городских аптек, в т. ч. 1 аптека 4-й категории и 5 аптек 5-й категории, 2 сельские аптеки (аптека 4-й и 5-й категории).

Численность обслуживаемого населения — 23 989 человек, из них 15 887 (66,2 %) проживают в городе, 8102 (33,8 %) — в сельской местности.

Для оказания качественной лекарственной помощи населению необходимо проведение информационной работы. Информационная работа в аптеке проводится в трех направлениях — информирование медицинских, фармацевтических работников, населения. Эти направления взаимосвязаны и дополняют друг друга. Информационная работа с населением начинается с проведения информирования фармацевтических работников. Задача администрации аптеки — довести информацию своевременно и оперативно. Информацию можно условно разделить на три вида — правовая, фармацевтическая, социальная.

Правовая информация: обязательны к ознакомлению, прочтению и изучению законодательные, нормативно-правовые и другие документы, касающиеся сферы обращения лекарственных средств.

Фармацевтическая: фармацевтические работники аптек должны своевременно получать информацию о новых лекарственных средствах, имеющихся на аптечном складе Могилевского РУП «Фармация», должны знать не только названия, но и характеристики отечественных и зарубежных лекарственных средств, имеющихся в аптеке, а также вновь поступивших в аптеку, владеть информацией о причинах отсутствия, перспективах поступления временно отсутствующих лекарственных средств, ориентироваться в синонимах лекарственных средств, в перечнях основных лекарственных средств, лекарственных средств безрецептурного отпуска и др.

Социальная и социологическая: как организовать работу с посетителями аптеки, правильно проинформировать пациента о лекарственных средствах, сформировать нужный ассортимент, правильно оформить витрины торгового зала для удобства и привлечения покупателей, изучение психологии посетителей, как заслужить доверие и расположение пациента, знать деонтологические принципы работы с пациентами и врачами. Не менее важна и обратная связь — знать мнение посетителей о нашей работе, быстро реагировать на предложения или замечания.

В аптеке используются следующие формы доведения информации: устная, письменная, комбинированная.

Устная информация доводится до фармацевтических работников во время проведения производственных совещаний, собраний, конференций, при оказании консультативной помощи (индивидуальной, групповой), при проведении инструктажей, тренингов, занятий по повышению квалификации работников аптек.

Вся информация, полученная ЦРА Костюковичского района в письменной форме от РУП «Фармация» для постоянного руководства и текущей работы, а также информационные письма, обзорные материалы по результатам проверок Костюковичской ЦРА, тексты материалов к совещаниям, занятиям по повышению квалификации, тест-контролю, доводятся до фармацевтических работников аптек.

Повышают квалификацию специалисты на конференциях, обучающих семинарах, которые проводятся Могилёвским РУП «Фармация» с участием представителей отечественной фармацевтической промышленности и науки, а также на выездных семинарах на базе центральных районных аптек. После прохожде-

ния курсов повышения квалификации фармацевты и провизоры делятся полученными знаниями, опытом работы коллег из других областей.

Информирование населения осуществляется под девизом: *«Качественно! Квалифицировано! Достоверно! Доступно!»*

Информирование населения начинается как с наружного, так и внутреннего оформления аптеки — торгового зала (в соответствии с требованиями надлежащей аптечной практики). Витрины в аптеке оформляются с использованием основ мерчандайзинга по фармакотерапевтическим группам и акцентом на лекарственные средства белорусских производителей. Площадь торгового зала 101 м<sup>2</sup> позволяет установить витрины с лекарственными средствами белорусского производства по производителям, представить медицинские изделия, товары аптечного ассортимента (парфюмерно-косметические товары, средства личной гигиены, детское питание, биологически активные добавки к пище, очки).

В течение года обязательно оформляются тематические витрины: «Аптечка путешественника», «Дачная аптечка», «Средства для профилактики ОРВИ», «Для вашего малыша». Постоянно оформлена витрина по профилактике СПИД/ВИЧ инфекций.

Важно помнить, что витрины, как и внешний вид фармацевта-рецептара — это лицо аптеки, визитная карточка, следовательно, всё должно быть в идеальном порядке. Информационные материалы, находящиеся в торговом зале по здоровому образу жизни, постоянно обновляются и всегда должны быть актуальными. В торговом зале размещается информация об аптеках района: их адрес, телефон, режим работы.

Основные направления информационной работы с населением:

- предоставление информации (в т. ч. по телефону) о наличии лекарственных средств в аптеке, о временно отсутствующих лекарственных средствах и их генерической замене. Консультирование населения о порядке приобретения, способе и кратности приема, порядке хранения в домашних условиях, предупреждение о вреде самолечения;

- гигиеническое воспитание и обучение населения, формирование здорового образа жизни;

- информирование населения через средства массовой информации;

- проведение «прямых линий» по вопросам лекарственного обеспечения населения;

- участие в работе информационных групп при встречах с населением.

При этом используются следующие формы предоставления информации:

- активные: беседы (индивидуальные, групповые), лекции, участие в «прямых линиях», во встречах с населением;

- пассивные: санитарные бюллетени, сведения, размещенные на информационном стенде, тематические выставки.

Информация населению доводится в устной, печатной, наглядной, комбинированной форме.

Устная форма представлена беседами (индивидуальными, консультированием), лекциями в торговом зале аптеки (например, перед проведением акции), лекциями в организациях, «прямыми линиями», встречами с населением.

Информационные материалы по здоровому образу жизни в торговом зале аптеки представляются наглядной информацией в виде плакатов, санитарных бюллетеней, для которых имеется отдельный стенд. Имеется также стенд с листовками по формированию здорового образа жизни (печатные методы). Наглядная форма используется при оформлении тематических витрин — сезонных: «Аптечка путешественника», «Дачная аптечка», «Средства для профилактики ОРВИ», «Для вашего малыша» и постоянных: «Средства профилактики СПИД и ВИЧ-инфекции».

Помощь в получении плакатов и листовок оказывают учреждения здравоохранения — «Костюковичская центральная районная больница», «Костюковичский районный центр гигиены и эпидемиологии», с которыми центральная районная аптека тесно сотрудничает, участвует в совместных медицинских акциях.

Наиболее результативной является комбинированная форма доведения информации. Используется при проведении, например, медицинских акций, лекций в организациях и трудовых коллективах.

Ежегодно проводятся такие акции совместно с УЗ «Костюковичская центральная районная больница», на которых присутствует врач-терапевт или врач-эндокринолог, медицинская сестра, фельдшер-валеолог («Здоровое сердце — долгая жизнь», «Скажи здоровому сердцу «да», «Здоровое сердце — вектор жизни», «Ранняя диагностика сахарного диабета», «Мастерская здоровья: день профилактики артериальной гипертензии и инсульта» и другие).

Например, совместное проведение мероприятия с центральной районной больницей в организации по теме «Артериальная гипертензия», где участвовали провизор, врач, медицинская сестра, фельдшер-валеолог. Лекция врача-терапевта центральной районной больницы об «Артериальной гипертензии», информация заведующего аптекой об измерении артериального давления в домашних условиях, далее демонстрация приборов для измерения давления. Медицинская сестра проводит измерение. Фельдшер-валеолог раздает информацию по артериальной гипертензии — это пример сочетания устной и наглядной информации с практической демонстрацией

Или следующий пример — медицинская акция «Узнай свой сахар в крови» в торговом зале аптеки. Всем посетителям акции предоставлялась возможность определить уровень глюкозы в крови, измерить артериальное давление, получить не только информационные листовки, буклеты по принципам здорового питания и профилактики осложнений сахарного диабета, но и получить консультацию врача-эндокринолога. В результате проведенной акции повышенный уровень глюкозы был выявлен у 14 человек (8 %), а у 4 участников (2,5 %) был высокий уровень сахара в плазме крови, которым после дообследования был поставлен диагноз «сахарный диабет».

Во время акций аптека обязательно проводит анкетирование среди посетителей, участников акций, лекций, а также есть возможность при общении услышать отзывы о работе аптек.

Информация также размещается в средствах массовой информации — в районной газете «Голас Косцюкоўшчыны». Здесь можно выделить следующие направления информации:

– о работе аптеки: информация об открытии аптек, перемещении, о новых методах работы и о достижениях — «Современная аптека — это свобода выбора и качества услуг», «В копилку достижений», «Новые правила выписки рецептов врача», «Магазин здоровья в центре города»; «Ежедневный труд во имя здоровья», «Держим руку на пульсе»;

– о специалистах: истории о работниках аптек, которые показали свой высокий профессионализм, добросовестный труд — «Профессиональный успех», «Нет целей гуманнее и благороднее, чем дарить людям здоровье», «Дарует исцеление», «Быть полезной пациентам»;

– профориентация: «Где познать искусство исцеления больного», «Провизор и фармацевт», «Здесь готовят провизоров», «Я в провизоры пойду — пусть меня научат»;

– гигиеническое воспитание и обучение населения, формирование здорового образа жизни: «Не забудьте взять в дорогу!», «О домашней аптечке»; «Собери свою жизнь сам»; «Помощь при укусе насекомых», «С заботой о здоровье»; «Здоровье — главное в жизни», «Памятка пациенту (покупателю) лекарственных средств без рецепта врача»;

– информация о проводимых и проведенных мероприятиях: «Здоровье — главное в жизни», «С заботой о здоровье»;

– объявления о проведении горячей линии по вопросам обеспечения района лекарственными средствами», о проводимых акциях, об участии в фестивалях здоровья.

Аптека не остается в стороне от мероприятий, которые проводятся районным исполнительным комитетом. Работники аптеки принимают участие в районных мероприятиях с целью пропаганды здорового образа жизни, в фестивалях здоровья совместно с учреждениями здравоохранения и др.

Постоянная информационная работа с населением позволяет избежать жалоб на лекарственное обслуживание и обеспечение, а также позволяет оказывать лекарственную помощь на более высоком качественном уровне.