

*Ковальчук И. Е., Гончарова Е. Н.*

**НЕПРЕРЫВНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ  
СПЕЦИАЛИСТОВ — ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ  
ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ УСЛУГ**

*Республиканское унитарное предприятие «Белфармация», г. Минск*

Профессиональное обучение играет объединяющую роль в достижении организацией основных стратегических целей.

Основные факторы, определяющие важность непрерывного обучения в современной фармацевтической организации:

– производство новых высокоэффективных лекарственных средств, совершенствование нормативных правовых актов в сфере обращения лекарственных средств, внедрение в работу инновационных технологий, рост коммуникативных возможностей;

– бурное развитие розничной аптечной сети в Республике Беларусь и соответственно высокая конкуренция на фармацевтическом рынке, причем с перевесом в крупных городах организаций частных форм собственности над государственными (на 01.01.2016 г. в г. Минске функционировало 433 частные аптеки и 190 государственных);

– формирование единых принципов и правил обращения лекарственных средств в рамках Евразийского экономического союза, Европейского союза и др.

Система обучения персонала является важной составляющей в многофункциональной деятельности РУП «Белфармация» и способствует успешному выполнению задач по организации качественного лекарственного обеспечения населения и прогнозных показателей социально-экономического развития отечественного здравоохранения.

Порядок проведения обучения фармацевтических работников предприятия регламентирован приказом РУП «Белфармация», которым также определены структурные подразделения-организаторы того или иного мероприятия обучающего характера. Действующая система обучения на предприятии предусматривает не только повышение квалификации специалистов, но и формирование команды профессионалов, объединенных едиными целями, подготовку персонала к правильному решению более широкого круга задач и обеспечение высокого уровня эффективности в работе.

Система обучения фармацевтического персонала включает четыре уровня.

**Первый уровень** — самообразование, которое проявляется в самостоятельном изучении специалистами специальной литературы, в том числе с использованием Интернет-источников.

**Второй уровень** — обучение в структурном подразделении предприятия (аптека, аптечный склад, контрольно-аналитическая лаборатория, информационно-фармацевтический центр, отделы аппарата управления) в следующих формах:

– *занятия по повышению профессиональных знаний* работников (техучеба), не реже одного раза в месяц;

– *дистанционная форма* (изучение нормативных правовых актов, презентаций обучающих семинаров и других информационных материалов с помощью разработанного на предприятии модуля «База знаний», встроенного в программное обеспечение «Менеджер».);

– *медико-просветительные акции*, проводимые на базе аптек для населения согласно графику, составленному информационно-фармацевтическим центром (участие в акциях представителей отечественных производителей и медицинских работников способствует не только повышению квалификации специалистов аптек, пропаганде культуры здоровья и культуре взаимоотношений между пациентами и коллегами, но и увеличению объемов реализации лекарственных средств и медицинских изделий белорусского производства, в 2015 г. проведено более 200 акций).

**Третий уровень** — предприятие, виды обучения:

– *обучающие семинары* (однодневные) для специалистов разных фармацевтических должностей (приглашаются профессорско-преподавательский состав высших учреждений образования, специалисты отечественных фармацевтических производителей, других ведомств и организаций и выдается свидетельство об участии — ежеквартально (в качестве выступающих привлекаются также высококвалифицированные специалисты предприятия, тематика семинаров формируется организационно-фармацевтическим отделом на год с учетом предложений специалистов структурных подразделений и размещается на сайте предприятия);

– *тренинги* (однодневные) для фармацевтических специалистов аптек в группе до 15 человек (проводятся специалистами организационно-фармацевтического отдела по тематике «Выработка навыков управления конфликтными ситуациями в аптеке», «Конфликт в аптеке. Способы его разрешения» и направлены на развитие знаний, навыков и умений каждого участника по заданной тематике);

– *школа рецептара* (2–3-часовое) — занятие для рецептаров аптек в группе до 15 человек (проводятся специалистами организационно-фармацевтического отдела и заведующими аптеками по мере поступления предложений от специалистов аптек, предусматривает предварительную самостоятельную подготовку участников по заданной тематике, обмен опытом, более глубокое изучение вопросов фармакологии, способов фармацевтического консультирования по применению лекарственных средств, реализуемых в аптеках без рецепта врача);

– *групповые практические занятия* (обучение специалистов навыкам работы с программными продуктами, внедряемыми на предприятии и новым формам обслуживания населения, «Белорусская аптека», «Электронная очередь», «Электронный рецепт» и др., проводят специалисты информационно-фармацевтического центра);

– *краткосрочные тематические курсы* для специалистов предприятия на базе организаций не фармацевтического профиля (обучение работе с обращениями граждан, новым информационным технологиям, изучение иностранного языка и др.);

– *обучающие семинары* (однодневные) с молодыми специалистами и провизорами-интернами — ежегодно (организует организационно-фармацевтический отдел с целью оказанию помощи им в адаптации к самостоятельной работе);

– *стажировка* в контрольно-аналитической лаборатории предприятия (до 2-х недель) впервые назначенных на должность провизоров-аналитиков (организует контрольно-аналитическая лаборатория);

– *совместные обучающие семинары с главными врачами, заместителями по медицинской части, заведующими отделениями организаций здравоохранения г. Минска и фармацевтическими работниками* — ежегодно (организуют специалисты организационно-фармацевтического отдела совместно с Комитетом по здравоохранению Мингорисполкома, привлекаются в обязательном порядке медицинские представители отечественных производителей лекарственных средств);

– *производственные совещания* с руководителями структурных подразделений предприятия (ежеквартально) — дополнительная площадка представления

специалистами отечественных фармацевтических предприятий новых лекарственных средств и разрешения возникающих вопросов в реализации всей выпускающих ими продукции.

**Четвертый уровень** — повышение квалификации в учреждениях образования; участие в мероприятиях международного и республиканского масштаба (симпозиумы, съезды, обучающие семинары, научно-практические конференции и др.).

Повышение квалификации специалистов в учреждениях образования проводится в соответствии с утвержденными планами на год с соблюдением установленных законодательством сроков (организует эту работу на предприятии отдел кадров).

По мнению фармацевтических специалистов, посетивших неоднократно курсы повышения квалификации и имеющие большой опыт работы, учреждениям образования необходимо своевременно пересматривать программы циклов курсов, а также в краткосрочной перспективе проработать вопрос внедрения дистанционного обучения – онлайн курсы со сдачей итогового экзамена (теста) и выдачей официальных документов (свидетельств или сертификатов).

*К четвертому уровню также относятся семинары по обмену опытом и деловые совещания с начальниками служб и отделов предприятий системы «Фармация» (РУП «Белфармация» приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь делегированы права организационно-методологического руководства). Такие мероприятия способствуют заимствованию передового опыта, новых технологий, обучению новым формам работы и развитию предприятий в целом.*

Не менее важный вопрос — это оценка знаний работников, которая осуществляется путем опроса, анкетирования после проведения занятий (стажировки). Об эффективности проводимых мероприятий свидетельствует снижение количества обращений граждан с замечаниями на качество работы специалистов аптек и результаты аттестации фармацевтических специалистов на соответствие занимаемой должности и квалификационных экзаменов на присвоение квалификационных категорий.

Заседания квалификационной комиссии на предприятии организуются ежеквартально, оценка знаний специалистов проводится с использованием единых тестовых заданий, которые разрабатываются ГУО «Белорусская медицинская академия последипломного образования» и требуют пересмотра и своевременной актуализации не реже одного раза в год вместо одного раза в три года (особенно по дисциплине «Управление и экономика фармации»).

Таким образом, система обучения персонала РУП «Белфармация» — это целенаправленный, организованный, планомерно и систематически осуществляемый процесс, направленный на развитие персонала, улучшение качества лекарственного обеспечения населения путем совершенствования профессиональных знаний и навыков фармацевтических специалистов. Выступая в качестве инструмента управления кадрами, она влияет на формирование положительного имиджа предприятия и конкурентоспособность на фармацевтическом рынке.