

تبیین ارائه خدمات در طراحی نوین داروخانه

آرزو قوامی فر

دانشجوی داروسازی

گذری بر اهداف

هدایت عموم افراد جامعه بتویژه بیماران به سوی خدماتی مطمئن، کارا و با صرفه در کوتاهترین زمان ممکن:

در واقع یکی از قدمهای موثر در جهت ارتقای سطح کیفی و کمی دارو درمانی در جامعه، ارائه خدمات بالینی، در راستای مرتفع نمودن نیاز بیماران در کسب اطلاعاتی در خصوص دارو چون: نحوه صحیح مصرف، موارد منع مصرف، هشدارها، تداخلات، عوارض دارویی و غیره ... می باشد. بویژه که بخش عمدہای از ناکامی های دارو درمانی در کشورهای توسعه نیافته را درمان های ناقص دارویی و یا عوارض ناخواسته مصرف نادرست داروها به خود اختصاص می دهد و روشن است که پیامدهای فوق در صورت مشاوره بالینی، قابل پیشگیری است.

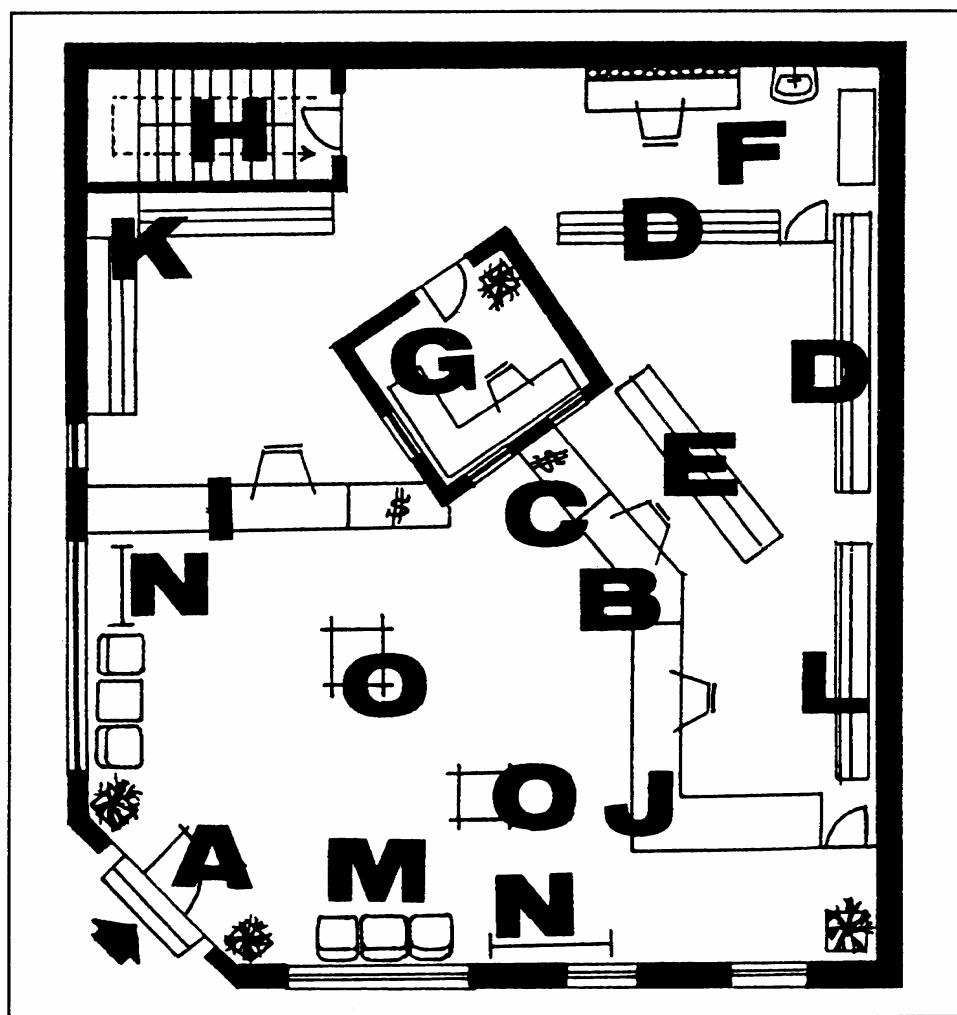
از طرفی التفات به وضعیت خاص روحی مراجعین به داروخانه، بذل توجهات خاص و عنایات فراوان در رعایت تمامی معیارهای پذیرفته شده اخلاقی و نهایتاً یک سیستم سرویس دهی علمی، منظم و با صرفه را می طلبد.

مقدمه

عبور از گذرگاه کوتاه زندگی، همواره انسان اندیشمند و آگاه را و امی دارد که با استفاده بهینه از موهاب الهی و گوهر ارزشمند زمان، به ایام زودگذر زندگی خویش بهایی والا بخشد آنگاه در سایه اعتقاد توحیدی و در پرتو دستیابی به سه عنصر بینش عمیقت، دانش فراگیر و کوشش پویاتر در پی کشف رمز دریافت مطلوبترین نتیجه از ابزار و امکانات موجود باشد.

از آنجایی که جریف درمانی با سلامت و بهداشت جامعه سروکار دارد، توجه به ظرافت و حساسیت سرویس دهی در این مشاغل از یک سو و عنایت به جایگاه ویژه ای که ارائه خدمات دارویی در عرصه مشاغل درمانی دارد از سوی دیگر، لزوم اهتمام در ارائه خدمات با سطح کیفی بالاتر در قالب زمان محدود را به اثبات می رساند. در ککاش شیوه هایی برای رسیدن به فرهنگ بهره وری در این عرصه بر آن شدیدم که سیرمان را جهت فتح قله بهره وری از مسیری جدید و با پوشش دادن به اهداف زیر در قالب ارائه طرحی نوین برای ساختمان فیزیکی داروخانه آغاز کنیم.

شماتیک از نمای یک داروخانه دو نبش



- | | |
|------------------------------------|---------------------------------|
| I: بیشخوان فروش فرآورده‌های گیاهی | A: درب ورودی |
| J: بیشخوان عرضه کالاهای غیر دارویی | B: جایگاه نسخه‌پیچی |
| K: قفسه‌بندی داروهای گیاهی | C: بیشخوان فروش دارو |
| L: قفسه‌بندی کالاهای دارویی | D: قفسه‌های نگهداری دارو |
| M: جایگاه انتظار مراجعین | E: قفسه‌های دوطرفه نگهداری دارو |
| N: تابلوهای نصب پوسترها تبلیغاتی | F: محل تهیه داروهای ترکیبی |
| O: ستون‌های نصب پوسترها تبلیغاتی | G: اتاق ویژت دکتر داروساز |
| | H: به سمت انبار |

مفید، می‌توان به تشکیل کمیته‌های بررسی نسخه با نقش محوری داروسازان و مداخله حقوقی و قانونی آنها و نهایتاً راهنمایی پزشکان جهت تغییر عادات غلط نسخه‌نویسی، اشاره کرد.

لازم به یادآوری است که با پیاده شدن طرح ژنریک و همزمان با آن کوتاه شدن دست شرکتهای چند ملیتی از توزیع مستقیم دارو داروسازان قادرند با دسترسی به بزرگ راههای اطلاعاتی، از یکسو با منابع معتبر جهانی و از سوی دیگر با پزشکان در ارتباط باشند. احیای طب سنتی و ترویج ارائه خدمات کیاه درمانی در جامعه:

عنایت به صرفه‌جویی اقتصادی منتج از مصرف داروهای گیاهی در شرایطی که همزمان با روند افزایش جمعیت و محسوس‌تر شدن نیاز به داروها، صعود نرخ اقلام دارویی هم رخنماهی می‌کند و در نهایت پذیرش آسانتر داروهای گیاهی از جانب بیماران در جامعه، شواهدی بر لزوم بهره‌مندی از گنجینه‌های پیدا و پنهان طبیعی را راهه می‌دهند. در این میان، بنا به دلایلی چون ضعف آموزش و عدم آگاهی کامل پزشکان تمایل زیادی به تجویز داروهای گیاهی از خود نشان نمی‌دهند.

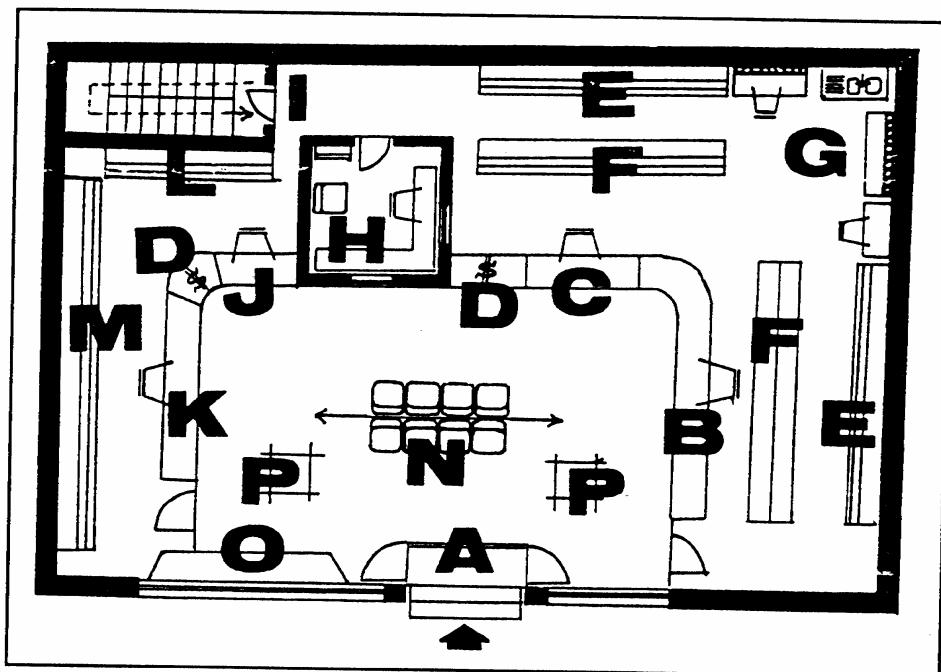
اخیراً به مدد این که کشور ما، یکی بزرگترین گنجینه‌های گیاهان دارویی و معطر دنیا را در دل خود جای داده است، اهتمام در ایجاد مجتمع‌های بزرگ کشت و صنعت دارویی، تشویق صنایع دارویی داخلی به فرمولاسیون و ساخت داروهای گیاهی، پرورش پتانسیل‌های علمی - تحقیقاتی در زمینه فارماکوگنوزی، حکایت از دورنمای روشن وضعیت گیاه درمانی در کشور مامی‌کند.

بازتاب چنین امری، علاوه بر ارتقای سطح دارو درمانی و تجلی جایگاه واقعی دکتر داروساز، احساس رضایت مراجعین و در نهایت محبوبیت هرچه بیشتر حرfe داروسازی خواهد بود.

ایجاد مرکز اطلاع‌رسانی دارویی و پی‌ریزی یک پایگاه اطلاعاتی غنی و قابل اعتماد برای پزشکان و سایر حرف‌وابسته: عنایت به ره توشه غنی از اطلاعات علمی و تجربیات گرانبهای دکتر داروساز پیرامون مباحث متعددی چون ساختمان و نقش هر یک از اجزای تشکیل دهنده فرمول داروها، روند ساخت، مکانیسم اثربخشی از یکسو و ماهیت عوامل بیماریزا، تظاهرات بالینی و درمان بیماریها از سوی دیگر، نه تنها جای هیچ‌گونه تردیدی در صلاحیت وی به عنوان مرجع عینی اطلاعات دارویی باقی نمی‌گذارد، بلکه گامی در جهت استفاده بهینه از اندوخته‌های او بوده و عامل محركی برای ادامه سیر دانش‌اندوزی در این پهنه محسوب می‌گردد.

در این راستا، نکته دیگری که ضامن قابلیت ایفای نقش دکتر داروساز در ایجاد این مرکز می‌باشد، این است که او بنا به اقتضای شغلی خود دسترسی بیشتری به آخرین اطلاعات و دستاوردهای علمی در خصوص داروها دارد. از طرفی بعنوان یک منبع اطلاعاتی، با صلاحیت‌ترین طرف مشورت یک پزشک، دکتر داروساز خواهد بود و لذا همفرکری آن دو در تدوین یک رژیم دارو درمانی مطمئن برای بیمار، نقشی ارزشمند در بهبود کیفی سطح دارو درمانی جامعه خواهد داشت. در روند سیر چرخه «پزشک - داروساز - بیمار» از جمله عملکردهای

شما بی از پلان یک داروخانه که عرض آن از طول آن بیشتر است.



- I: به سمت انبار
J: پیشخوان فروش فرآوردهای گیاهی
K: پیشخوان عرضه کالاهای غیر دارویی
L: قفسه‌بندی داروهای گیاهی
M: قفسه‌نگهداری اقلام غیر دارویی
N: جایگاه انتظار مراجعین
O: ویترین معرفی کالاهای غیر دارویی
P: ستون‌های نصب پوسترها تبلیغاتی

- A: درب ورودی
B: جایگاه نسخه‌پیچی
C: پیشخوان فروش دارو
D: صندوق
E: قفسه‌های نگهداری دارو
F: قفسه‌های دوطرفه نگهداری دارو
G: محل تهیه داروهای ترکیبی
H: اتاق ویزیت دکتر داروساز

حرفه، به خوبی پیداست که نقش آفرینی نرم افزارهای کامپیوتری در این عرصه، اهمیتی دو چندان پیدا کرده است و می‌توان از مزایای آن به جهت ارائه سرویس به بخش‌های پذیرش نسخه، اطلاعات دارویی، انبارداری، حسابداری، صندوق و مدیریت در یک داروخانه مکانیزه، جهت تسهیل و ارتقای کیفی خدمات بهره برد.

پیاده کردن الگوهای صحیح و نمونه در طراحی فیزیکی داروخانه:

در آغاز کار هر نوع پروسه طراحی ساختمان، اولین و مهمترین اصلی که شالوده طرح را تشکیل می‌دهد عنایت داشتن به بهره‌گیری حداقل از حداقل فضای فیزیکی می‌باشد. طبیعی است که پس از بذل توجه به این امر، مسئله نما و جلوه ظاهری داروخانه رخ می‌نماید. در این گذار، اهتمام در خوشابند نمودن و آراستگی جلوه ظاهری و به دنبال آن رضایت خاطر مراجعین، توفیق اقتصادی این مرکز تجاری -درمانی را نیز در پی خواهد داشت.

علاوه بر نمای داروخانه، ترکیب، چگونگی طراحی و تخصیص فضای مناسب به هر یک از بخش‌های داخلی داروخانه نظیر پیشخوان، قفسه‌ها، محل انتظار مراجعین، جایگاه فروش لوازم آرایشی-بهداشتی و ... می‌تواند در عرصه ارائه مطلوب خدمات به مراجعین به نحو بارزی، نقش آفرینی کند.

مطالعه و بررسی

تاریخچه تشکیل و تکامل داروخانه:

در ادور گذشته، داروسازی و طب به عنوان یک علم یا هنر واحد همگام با هم در عرصه ارائه

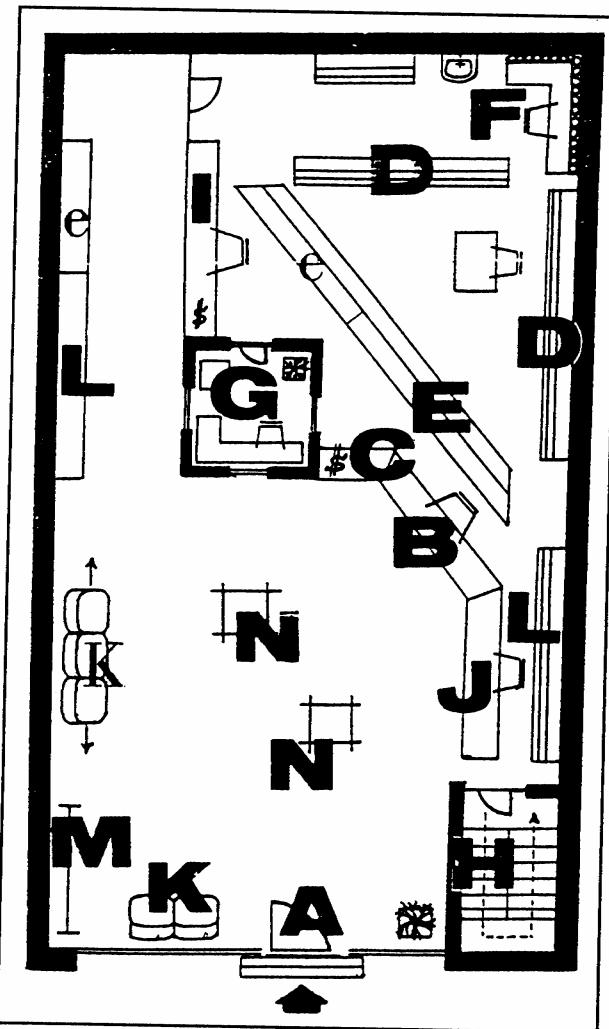
اندوخته‌های سرشار دکتر داروساز در زمینه‌های گیاه درمانی و شناختی که از گونه‌های موثر گیاهان دارویی دارد، وی را به عنوان مرجعی با کفايت در توصیه و تجهیز قسمت اعظم فرآورده‌های دارویی معرفی می‌کند که میتواند پاسخگوی نیاز بیماران در مراحل اولیه ناخوشی آنها بوده و علاوه بر ارungan تندرنستی و صرفه اقتصادی برای بیماران به لحاظ کاهش نیاز به داروهای شیمیایی و عدم نیاز به سایر هزینه‌های درمانی، در مقیاس عمده‌ای از هزینه‌های جاری کشور بکاهد.

این همه، لزوم اختصاص بخشی از داروخانه به ارائه خدمات گیاه درمانی را روشن می‌سازد.

بهره‌گیری صحیح از ابزار و تکنولوژی نوین با هدف پیاده نمودن الگوهای مفید و پذیرفته شده در مدیریت داروخانه: امروزه تقریباً گوشه‌ای از جهان را نمی‌توان یافت که تکنولوژی به آنجا سرک نکشیده و ردپایی از خود به جای نگذاشته باشد. همگام با پیشرفت انفجار گونه علم و صنعت، نیاز به سرعت و دقت در محاسبات به شدت احساس می‌شود که با توجه به ماهیت خاص خدمات درمانی، برای جلوگیری از صدمات جبران‌ناپذیر ناشی از هرگونه اشتباہ جزئی در این زمینه، بکارگیری نرم افزارهای کامپیوتری، جهت پرکردن خلاء موجود، مفید به نظر می‌رسد.

در این بین با عنایت به دو جنبه متفاوت فعالیت‌های حرفه‌ای در داروخانه، یکی ارائه خدمات در جهت تحقق اهداف دارو درمانی و دیگری فعالیت‌های مرتبط با جنبه تجارتی این

شما بی از پلان یک داروخانه که عرض آن از طول آن کمتر است.



- H: به سمت انبار
- A: درب ورودی
- I: پیشخوان فروش فرآورده‌های گیاهی
- B: جایگاه نسخه‌پیچی
- J: پیشخوان عرضه کالاهای غیر دارویی
- C: پیشخوان فروش دارو
- K: جایگاه انتظار مراجعین
- D: قفسه‌های نگهداری دارو
- L: قفسه یمنی کالاهای غیر دارویی
- E: قفسه‌های دوطرفه نگهداری دارو
- M: تابلوی نصب پوسترهاي تبلیغاتی
- e: قفسه نگهداری فرآورده‌های گیاهی
- N: ستون‌هایی برای نصب پوسترهاي تبلیغاتی
- F: محل تهیه داروهای ترکیبی
- G: اتاق ویزیت دکتر داروساز

خدمات درمانی ظاهر می‌شدند. به دنبال رواج کیمیاگری در یونان علم در شرق نیز رونق گرفت و سیستم عطاری در دنیای اسلام و به طور کلی در خاور میانه رواج یافت.

روش مطالعه

نمونه مورد مطالعه جهت بررسی طراحی فیزیکی و نحوه ارائه خدمات را به طور پراکنده از سطح کشور و مشتمل بر حدود ۵۰ داروخانه انتخاب کردیم و مطالعه توصیفی همراه با نمونه‌گیری غیراحتمالی را در راستای اهدافمان برگزیدیم.

بحث و نتیجه‌گیری

نگاهی گذرا بر شیوه‌های گوناگون داروخانه‌داری در پارهای از کشورهای جهان و نیز تأمل در سیستم‌های دارو درمانی ایران حکایت از تأثیر گذاری پارامترهایی چند بر روند شکل‌گیری داروخانه‌ها دارد چون نظامهای سیاسی، درجه توسعه، وضعیت اقتصادی، فرهنگ جامعه و در کشور ما، موقعیت جغرافیایی، فرهنگ بومی مردم، سلیقه‌ها و عرف عمومی، وسع مالی بنیانگذاریک داروخانه و ... در کنار تمامی این اختلافات، وجود مشترکی را می‌توان در طراحی این مراکز مدنظر داشت از آن جمله‌اند:

- اهتمام در فراهم آوردن امکانات رفاهی اولیه برای بیماران، با توجه به رسالت اصلی داروخانه به عنوان کانون در خدمت رفاه و سلامت جامعه.
- مهیا نمودن شرایط مناسب برای برقراری ارتباط مابین بیمار و دکتر داروساز با اختصاصی بخشی تحت عنوان اناق ویژیت دکتر داروساز و یا در صورت عدم وجود امکانات لازم و فضای

کافی اختصاص یک پیشخوان متمایز و یا حتی جدا کردن بخشی از پیشخوان اصلی به منظور تسهیل در ارتباط و اخذ اطلاعات بالینی و توصیه‌های مورد نیاز توسط بیمار.

■ بهره‌گیری از قفسه‌های مخصوص نگهداری دارو برای تأمین شرایط مطلوب نگهداری دارو.

■ پریزی یک مکان مجزا و مجهز مطابق با استاندارهای علمی جهت ساخت داروهای ترکیبی.

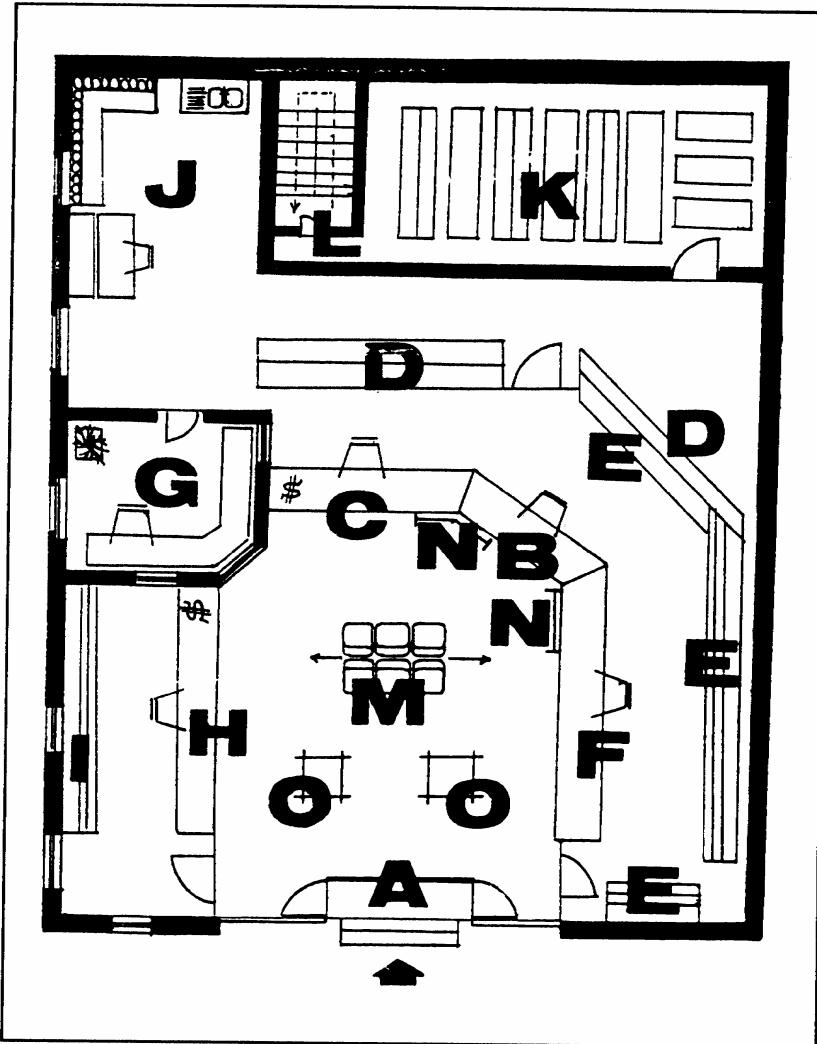
■ در نظر گرفتن بخشی از داروخانه برای ارائه خدمات گیاه درمانی همراه با نصب پوسترهای اطلاعاتی در زمینه خواص درمانی گیاهان دارویی و در صورت عدم وجود امکانات و فضای لازم، قرار دادن پیشخوان مستقل عرضه گیاهان دارویی و داروهای گیاهی غیرنسخه‌ای.

در عرصه طراحی ساختمان داروخانه، عنایت داشتن به طراحی مطلوب و جالب توجه برای عرضه و فروش کالاهای غیر دارویی و اهتمام به سرمایه‌گذاری در این راستا با توجه به سودآوری اقتصادی آن از ضروریات است.

■ وبالآخره در صورت دسترسی به امکانات طراحی یک داروخانه مکانیزه و به خدمت درآوردن تکنولوژی کامپیوتري، راهی برای رسیدن به بهره‌وری بیشتر و ارتقای سطح کیفی و کمی ارائه خدمات دارو درمانی در داروخانه خواهد بود.

اینهمه گواهی بر نقش آفرینی «طراحی اصولی و نوین داروخانه» با بهره‌وری از ذخایر معلوماتی دکتر داروساز، ترویج طب سنتی، بکارگیری امکانات و تکنولوژی مدرن و پیشرفته در عرصه «ارائه خدمات دارو درمانی» و نهایتاً تأثیر گذاری آنها در تجلی جایگاه واقعی دکتر داروساز در جامعه است.

شما بیکار از پلان یک داروخانه که عرض آن از طول آن کمتر است.



- | | |
|-----------------------------------|----------------------------------|
| I: قفسه بندی داروهای گیاهی | A: درب ورودی |
| J: محل تهیه داروهای ترکیبی | B: جایگاه نسخه‌پرچمی |
| K: انبار دارو | C: پیشخوان فروش دارو |
| L: به سمت انبار کالاهای غیردارویی | D: قفسه‌های نگهداری دارو |
| M: جایگاه انتظار مراجعین | E: قفسه نگهداری اقلام غیر دارویی |
| N: تابلوی نصب پوسترها تبلیغاتی | F: پیشخوان فروش اقلام غیر دارویی |
| G: اتاق ویژیت دکتر داروساز | G: اتاق ویژیت دکتر داروساز |
| H: پیشخوان فروش داروهای گیاهی | H: پیشخوان فروش داروهای گیاهی |