



FARMACEUTSKI TEHNIČAR

HRVATSKO DRUŠTVO FARMACEUTSKIH TEHNIČARA

CROATIAN ASSOCIATION OF PHARMACEUTICAL TECHNICIANS

1956, Zagreb

**Kvaliteta rada
u ljekarnama**

Iz rada društva

1956-2006.
50 godina
djelovanja



GODINA X - BROJ 39

PROSINAC 2006 STRUČNO INFORMATIVNI ČASOPIS ISSN 0350-5715

MIŠIĆNA NAPETOST? BOLNI ZGLOBOVI? UMORNE NOGE I STOPALA? Pouzdate se u snagu prirode!



Kozmetika s posebnom namjenom Linija Allga San

sadrži eterično ulje planinskog bora koje zbog visokog udjela delta-3-karena, α -pinena i β -pinena pokazuje inhibitorski učinak na mikroorganizme, stimulativni učinak na cirkulaciju te djeluje protuupalno.

Proizvodi linije Allga San njeguju suhu i orožnjelu kožu stopala, smanjuju znojenje nogu, osvježavaju, otklanjaju umor nogu, povećavaju cirkulaciju, opuštaju mišiće, ublažavaju bolove u mišićima i zglobovima, pomažu kod uganuća i istegnuća.

Tonik za masažu s eteričnim uljem planinskog bora

Jedinstvena formula et. ulja planinskog bora, kamfora, mentola, ulja kadulje i ružmarina. Vođači proizvoda na europskom tržištu.

Djelovanje: Poboljšava perifernu cirkulaciju, ublažava bolove u mišićima i zglobovima, smanjuje napetost. Uspješno se upotrebljava kod reumatskih tegoba, sportskih ozljeda, te noćnih grčeva u listovima. Potiče izdržljivost mišića i njihovu učinkovitost te sprječava pojavu bola u mišićima. Zbog dobrih svojstava, iznimno ga cijene fizioterapeuti.

Način primjene: Tonik nanijeti na bolna mjesta i blago utrljati odnosno umasirati.

Upozorenje: Samo za vanjsku primjenu. U slučaju preosjetljivosti na bilo koji sastojak, prekinuti primjenu. Ne primjenjivati kod dojenčadi, male djece, kod otvorenih ozljeda i upala na koži. Čuvati pri temperaturi do 25°C, izvan dohvata djece.
Sadržaj: 100 ml

Rješenje MZS-a: Klasa: UP/I-530-01/06-02/128
Urbroj: 534-08-01/6-06-5
Zagreb, 27. rujna 2006.

Gel za masažu tijela s eteričnim uljem planinskog bora

Tekuća kockica leda za cijelo tijelo. Djelotvorna kombinacija eteričnog ulja planinskog bora, mentola, kamfora, arnike nadopunjena pravim eteričnim uljima smrekovih iglica, paprene metvice i lavande.

Djelovanje: Smanjuje mišićnu napetost. Hladi područje bola te je brza pomoć kod istegnuća mišića i uganuća zgloba. Za opuštanje mišića vrata, leđa i nogu.

Način primjene: Nanijeti na bolna mjesta, nakon napornog radnog dana ili sporta i lagano umasirati.

Upozorenje: Samo za vanjsku primjenu. Ne nanositi na ozlijeđenu kožu. Izbjegavati dodir s očima i sluznicom. Ne smije se primjenjivati kod dojenčadi i male djece. Čuvati pri temperaturi do 25°C, izvan dohvata djece.
Sadržaj: 100ml

Rješenje MZS-a: Klasa: UP/I-530-01/06-02/125
Urbroj: 534-08-01/6-06-5
Zagreb, 27. rujna 2006.

Pomaz za stopala s eteričnim uljem planinskog bora

Eterično ulje planinskog bora uz dodatke lanolina, laja jelena, terpentina, alantoina i bisabolola. Intenzivna njega ekstremno suhe i ispucale kože.

Djelovanje: Povećava elastičnost i vraća zaštitnu funkciju rascupaloj, ekstremno suhoj i orožnjeloj koži. Redovitim uporabom nestaju bolne pukotine na stopalima.

Način primjene: Umasirati pomaz za stopala ujutro i navečer.

Upozorenje: Samo za vanjsku primjenu. Ne smije se primjenjivati kod djece mlađe od 3 godine. Čuvati pri temperaturi do 25°C, izvan dohvata djece.
Sadržaj: 90 ml

Rješenje MZS-a: Klasa: UP/I-530-01/06-02/124
Urbroj: 534-08-01/6-06-7
Zagreb, 27. rujna 2006.

Balm za stopala s eteričnim uljem planinskog bora

Sadrži eterično ulje planinskog bora, mentol, alantoin, salicilnu kiselinu, sibirsku jelu. Za njegovanje i lijeпа stopala.

Djelovanje: Potiče cirkulaciju, osvježava stopala, kožu čini glatkom i otpornom. Štiti od neugodnog mirisa. Idealan kod umornih i žarećih stopala.

Način primjene: Umasirati u stopala od vrhova prstiju i prostora između prstiju prema skočnom zgloбу.

Upozorenje: Samo za vanjsku primjenu. Ne smije se nanositi na oči i sluznice. Čuvati pri temperaturi do 25°C, izvan dohvata djece.

Sadržaj: 100ml

Rješenje MZS-a: Klasa: UP/I-530-01/06-02/128
Urbroj: 534-08-01/6-06-7
Zagreb, 27. rujna 2006.

Solna kupka za stopala s eteričnim uljem planinskog bora

Opuštajuća kupka za opterećena stopala. Sadrži eterično ulje planinskog bora, alantoin, sibirsku jelu.

Djelovanje: Potiče cirkulaciju krvi u stopalima, osvježava, otklanja umor nogu, smanjuje znojenje i sprječava pojavu neugodnog mirisa. Može se primjeniti kod kurjih očiju, žuljeva, uraslih noktiju, gljivica te dijabetičkog stopala.

Način primjene: Sadržaj jednog čepa staviti u 3-5 litara što je moguće toplije vode, te u njoj držati stopala 10 do 20 minuta.

Upozorenje: Samo za vanjsku primjenu. Čuvati pri temperaturi do 25°C, izvan dohvata djece.
Sadržaj: 350 g

Rješenje MZS-a: Klasa: UP/I-530-01/06-02/127
Urbroj: 534-08-01/6-06-7
Zagreb, 27. rujna 2006.



Za sve dodatne informacije obratite se s povjerenjem našem stručnom savjetovalištu na tel.: 00385 1 3498 591 ili na e-mail: regis.ravzov@naturprodukt.hr

Franje Lučića 23, HR-10090 Zagreb
Tel. 00385 1 3498 603, 3498 604, Fax 3498 167
www.naturprodukt.hr
PRAVI PROIZVODI ZA VAŠ USPJEH

**Natur
Produkt**
d.o.o. za trgovinu
HRVATSKA

FARMACEUTSKI TEHNIČAR

Prosinac 2006.

Nakladnik HRVATSKO DRUŠTVO
FARMACEUTSKIH TEHNIČARA
Zagreb, Capraška 1
fax: 23 71 441
Mat. br. 3253414

Predsjednik HDFT-a ALENKA LUBINA
Zagreb, Selska 23
tel. 37 74 376
091 5241 744

Glavna i odgovorna urednica SANJA SCHILLER
Zagreb, Jakova Gotovca 14
tel. 23 88 354
091 7207 993

Uređivački odbor VESNA ANIĆ
ERŽEBET FRANČIĆ
ALAN PINTARIĆ
BOŽIDAR TOMAŠIĆ
NADA VRANEKOVIĆ

Adresa uredništva Zagreb, Capraška 1
fax: 23 71 441
Žiroračun
2360000-1101240952
s naznakom za "Tehničar"
e-mail: hdfzagreb@yahoo.com

Lektor MIRA JELIĆ

Tehnički urednik FRANJO MARIČIĆ

Tisak Sveučilišna tiskara d.o.o. Zagreb
Trg m. Tita 14

Ovaj broj je tiskan u 1200 primjeraka

*Ljekarnička posuda s naslovnice preslikana iz knjige "Ilustrirana povijest Hrvatskog
ljekarništva", 1997., prof. dr. Vladimira Grdinića*

UVODNIK

Posljednji je mjesec u godini. Svugdje oko nas osjeća se blagdanski ugođaj, užurbanost, potrošačka groznica, želja da godinu uspješno privedemo kraju i poslovno i privatno. To je i mjesec kada zbrajamo što je učinjeno dobro i loše, što smo završili s uspjehom, što smo željeli postići - a nismo uspjeli.

Trud koji smo uložili u proslavu 50. godišnjice postojanja našeg društva okrunjen je uspjehom. Primili smo pohvale i priznanje. Sve što smo uložili vraća se mnogostruko. Mladi kolege prisutni u Puli, uočivši rad stručnog društva i njegovo značenje, počeli su se u povećanom broju učlanjivati. Neki od njih žele i aktivno sudjelovati u radu. Ima i onih koji se iz samo njima poznatih razloga ispisuju, no to je manjina.

Naglašavamo da smo postali članovi CEPT-e, Odbora europskih farmaceutskih tehničara, čiji su predstavnici bili prisutni u Puli.

Sudjelovali smo na nekoliko međunarodnih skupova. U Kopenhagenu na godišnjem sastanku CEPT-a, govorilo se o potrebi ujednačavanja školovanja farmaceutskih tehničara unutar Europske unije. Naši predstavnici bili su zainteresirani za spoznaju o postojanja specijaliziranih prodavaonica za promet na malo lijekovima i medicinskim proizvodima s obzirom na naše zakonske odredbe. U većini europskih zemalja u takvim prodavaonicama nisu zaposleni farmaceuti. Prisustvovanja na skupovima naših kolega u Makedoniji, Sloveniji i Srbiji rezultirala su razmjenom iskustva, što je uvijek korisno.

U ovoj godini održan je značajan broj stručnih sastanaka u svim podružnicama koje su se vidno aktivirale u radu. Neke podružnice organizirale su samoinicijativno druženja (Dalmacija), što je za svaku pohvalu te bi trebalo tako nastaviti i dalje.

Pokrenuli smo internetske stranice društva – na adresi www.hdft.hr

*Nastavljena je suradnja s Hrvatskim farmaceutskim društvom te Ministarstvom zdravstva i socijalne skrbi. Članovi Stručnog odbora HDFT-a na sastancima upoznali su prisutne o statusu farmaceutskih tehničara koji je posljednjih godina – donošenjem raznih pravilnika – sve lošiji i ponižavajući. **Pravilnik o uvjetima za davanje dozvole specijaliziranim prodavaonicama za promet na malo lijekovima i medicinskim proizvodima** koji bi trebao iduće godine stupiti na snagu, primorat će farmaceutske tehničare, vlasnike drogerija, koji nisu uspjeli zaposliti farmaceuta, da ih zatvore i ostanu bez posla. Nadamo se da će političke strukture uvidjeti nelogičnost Pravilnika, na koje smo upućivali, te će doći do izmjena. Žalosno je, kako smo čuli na Saboru da neki zastupnici i ne znaju da postoji zvanje farmaceutski tehničar koji uz farmaceuta radi u ljekarni!*

Svim našim članovima i njihovim obiteljima, želimo sretan Božić i uspješnu 2007. godinu.

vaše uredništvo

“Carpe diem”

Užívaj u životu

KVALITETA RADA U LJEKARNAMA

veća sigurnost za pacijente

Razdoblje pripreme za pridruživanja Europskoj zajednici (EU) potrebno je iskoristiti za usklađivanje svih zakona i propisa RH i EU.

Farmacija je obuhvaćena u četiri poglavlja i to Slobodno kretanje roba, Sloboda nastanka i kretanje usluga, Pravo intelektualnog vlasništva i Poduzetništvo i industrijska politika. U radu pregovaračke skupine sudjeluje i predstavnik HLJK.

Korisnici usluga-pacijenti su obaviješteni o stanju u EU traže i u našim ljekarnama najbolju ljekarničku skrb, kako bi im se pomoglo da se liječe ispravno.

Ljekarnički timovi moraju svojim radom pridonijeti kvaliteti i sigurnosti ukupne zdravstvene skrbi. To ostvaruju nizom postupaka, a jedan je i pridržavanje standardnih radnih postupaka za aktivnosti u ljekarni utvrđene međunarodnim normama ISO 9001:2000.

Ljekarničke ustanove su provele ili su u tijeku provedbe određene zadaće za ispunjavanje utvrđenih kriterija.

Namjera nam je da svim članovima posebno iz ljekarničke djelatnosti, ali i drugim koji čitaju naš stručni časopis približimo to područje.

Zahvaljujemo ravnateljici Ljekarni Varaždinske županije Vesni Koščak, mr. pharm. na ustupljenim materijalima, kao i dozvoli za njihovo objavljivanje.

Materijali su opsežni te se objavljuju bez priloga a biti će objavljeni u dva broja časopisa.

Uredništvo

POLITIKA KVALITETE

U **LJEKARNI VARAŽDINSKE ŽUPANIJE** opredijelili smo se za implementaciju zahtjeva međunarodne norme **ISO 9001 : 2000**. Zbog toga provodimo sljedeću politiku:

- ◆ Sve aktivnosti u ustanovi usmjerene su na korisnika usluga s ciljem da ispunimo njegova očekivanja, zahtjeve i potrebe. Periodičkim mjerenjem pratimo zadovoljstvo korisnika usluga te poduzimamo određene aktivnosti poboljšanja.
- ◆ Kontakt s korisnicima usluga je neprekidan, a stručno znanje radnika, usluge koje pružaju i opremljenost ljekarni i depoa lijekova su na razini koja osigurava vrhunsku kvalitetu. Radnici se zalažu da kvaliteta usluge bude iznad očekivanja korisnika usluga.

- ◆ Procesnim pristupom svim aktivnostima u ustanovi nastojimo optimalizirati sve aktivnosti s ciljem unapređenja efikasnosti i ekonomičnosti ukupnog poslovanja.
- ◆ Primjenom i poticanjem preventivnih aktivnosti sprečavamo nastanak nesukladnosti na lijekovima i drugim proizvodima, koji su predmet poslovanja ljekarne, kao i uslugama koje pružamo.
- ◆ Kontinuirana edukacija radnika jedan je od prioriternih zadataka. Procjenom učinkovitosti svih oblika osposobljavanja, uvježbavanja te kompetentnosti osiguravamo efikasnost ljudskih resursa.
- ◆ Točnost, preciznost i urednost su principi rada svih radnika ustanove s ciljem da kvaliteta pružanja usluga bude maksimalna.
- ◆ Sustav upravljanja kvalitetom održavamo na razini koju osigurava Ljekarni Varaždinske županije stalno mjesto među najboljima.

Ravnateljica
Vesna Koščak, mr. pharm.

ISO 9001:2000 U PRAKSI

U sustav poslovanja Ljekarne Varaždinske županije uveli smo zahtjeve međunarodne norme ISO 9001 : 2000 kako bismo naš rad i poslovanje, posebno odnos s korisnicima naših usluga maksimalno poboljšali i obogatili novim idejama.

Kao prvi korak nakon prihvaćanja ideje o uvođenju standarda utvrdili smo postojeće stanje, definirali probleme te izradili potrebnu dokumentaciju s naznačenim odgovornostima, opisom postupaka i dokumentacije koja mora pratiti svaki postupak. Dakle, dokumentirali smo sve što radimo u svakodnevnom poslu, a što smo do tada radili isto ili nešto drukčije, možda svatko na svoj način, ali s istim rezultatom. Sada se svi pridržavamo načina rada opisanog u određenoj proceduri za taj postupak te u skladu iskustvima u toku rada predlažemo i pisano dokumentiramo prijedloge za bolji i efektivniji način rada.

Poslovanje s korisnicima usluge

Definirane odgovornosti farmaceutskih tehničara (Proces veza za korisnika usluge QP – 7.2 – 01):

Farmaceutski tehničari su odgovorni za:

- profesionalan i jednak pristup i odnos prema svim korisnicima usluga
- dobrobit, sigurnost i zdravlje korisnika usluge u svim okolnostima
- kvalitetnu i korektnu uslugu svim korisnicima usluga
- savjetovanje korisnika usluge koji se sam liječi na najprikladniji način, te po potrebi pravodobno upućivanje na skrb liječniku

- izvještavanje voditelja ljekarne o svim oblicima pritužba ili pohvala korisnika usluga
- stalno unapređivanje kvalitete i razine stručnih znanja i vještina, trajnom edukacijom i obučavanjem
- za kontinuirano poduzimanje mjera za poboljšanje odnosa prema korisnicima usluga (odijevanje, izgled, ponašanje i dr.).

Jedna od novosti u poslovanju je periodično (najmanje jednom godišnje) provođenje ankete među korisnicima usluge kako bi ocijenili zapažanja korisnika u vezi s našim radom i okruženjem u kojem primamo korisnike usluga. Nakon ankete i analize odgovora korisnika usluga poduzimamo određene aktivnosti.

Edukacija radnika

Svi radnici Ljekarne Varaždinske županije odgovorni su za svoje stručno usavršavanje, u smislu postavljanja zahtjeva i davanja prijedloga za određene edukacije, prihvaćanje i primjenu stečenog znanja, te za individualnu naobrazbu prema svom nahođenju i sklonostima.

- ◆ O svakoj provedenoj edukaciji (internoj ili eksternoj) piše se Zapis o edukaciji.
- ◆ Zapisom se evidentiraju sljedeće informacije:
 - datum edukacije
 - mjesto edukacije
 - vrijeme trajanja edukacije
 - naziv predavanja ili tema prezentacije
 - organizator predavanja ili prezentacije
 - ime i prezime, zanimanje i potpis radnika koji su nazočni edukaciji.

Postupak s nesukladnim proizvodima, korektivne i preventivne aktivnosti

Nesukladni proizvod u ovoj proceduri predstavlja lijek, pripravak, supstanciju ili drugi proizvod koji odstupa od propisanih norma, zahtjeva, specifikacija ili propisane zakonske regulative odnosno koji ne ispunjava ili ne može zadovoljiti tražene i definirane zahtjeve.

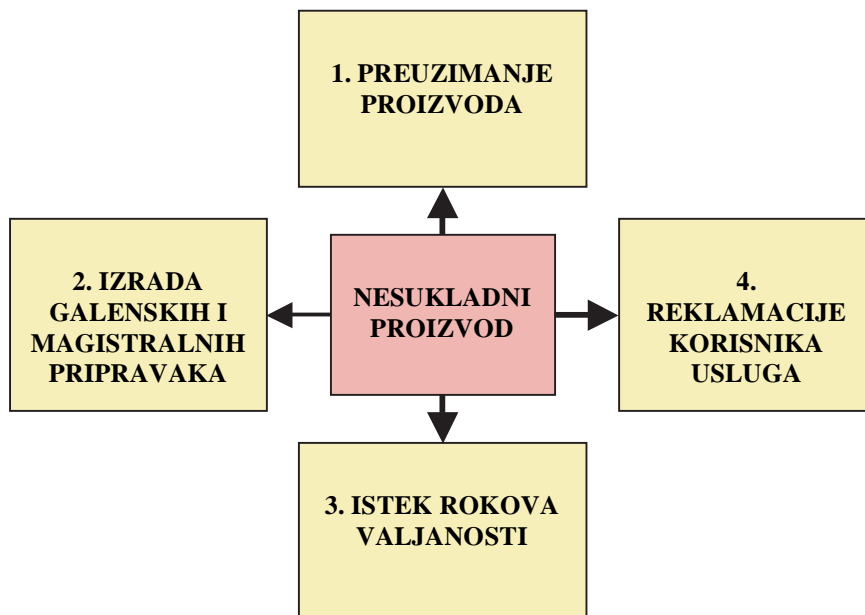
Proizvod je nesukladan u sljedećim slučajevima:

- kada nema na vanjskom i/ili unutarnjem pakiranju propisanu deklaraciju na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu
- kada nema propisanu uputu za uporabu
- kada je ambalaža oštećena
- kada je istekao rok valjanosti proizvoda
- kada izgledom i mirisom ne odgovara kvaliteti
- kada kvantitativno ne odgovara navedenoj oznaci ili deklaraciji.

Svi radnici ustanove odgovorni su za prijavu utvrđenih nesukladnosti.

UTVRĐIVANJE NESUKLADNOSTI PROIZVODA

- ◆ Nesukladnost proizvoda utvrđuje se kod:
 1. prijma proizvoda
 2. izrade galenskih i magistralnih pripravaka
 3. kontrole rokova valjanosti proizvoda na zalihi
 4. reklamacije korisnika usluga
- ◆ *Slika* prikazuje ove mogućnosti za utvrđivanje nesukladnog proizvoda:



Marica Gudlin

POSLOVNIK KVALITETE

7. REALIZACIJA USLUGA

7.1. PLANIRANJE REALIZACIJE USLUGA

U ljekarni planiraju se i provode procesi koji su nužni za kvalitetno pružanje usluga korisnicima. Planiranje realizacije pružanja usluga u skladu je sa zahtjevima drugih procesa sustava upravljanja kvalitetom.

Pri planiranju realizacije pružanja usluga korisnicima uzimamo u obzir:

- ◆ zakonske odredbe koje se odnose na poslovanje ljekarne/depoe lijekova
- ◆ stvarne potrebe i zahtjeve korisnika usluga

- ◆ obavijesti strukovnih i medicinskih institucija
- ◆ ciljeve kvalitete i zahtjeve za određeni lijek, proizvod ili pripravak
- ◆ druge relevantne podatke i informacije s ciljem realnijeg planiranja.

7.2. PROCESI VEZANI UZ KORISNIKA USLUGE

Proces pružanja usluga u ljekarnama/depoima lijekova detaljno je opisan u u točki 5. procedure **QP – 7.2 – 01** (Proces vezan uz korisnika usluge).

7.2.1. Prijam

Korisnika usluge, koji ulazi u ljekarnu/depo lijekova ljubazno pozdravljamo. Korisnik mora osjetiti atmosferu dobrodošlice, smirenost i prijateljsko okruženje. Vrijeme čekanja na dobivanje ljekarničke usluge nastojimo skratiti što je moguće više, a da pri tome ne oštetimo ni jednog korisnika, odnosno da svaki korisnik usluge dobije potpunu uslugu koju treba ili očekuje.

7.2.2. Usluga

Kvalitetnom komunikacijom nastojimo od korisnika dobiti maksimalan broj informacija, koje su nam potrebne da bismo pružili potpunu i kvalitetnu ljekarničku uslugu.

Nakon kontrole administrativnih podataka ispisanih na receptu i pripreme lijekova za izdavanje, radimo kontrolu doze naznačenu na receptu u uputi za uzimanje lijeka u odnosu na životnu dob korisnika usluge te provjeravamo postojanje mogućih interakcija među lijekovima koje izdajemo korisniku.

Uputu o načinu uzimanja lijeka ispisujemo na kutiju lijeka uz istodobno glasno izricanje upute korisniku usluge, te određenom komunikacijom nastojimo odrediti je li korisnik shvatio način na koji će koristiti lijek.

Osim uputa o korištenju lijeka upoznajemo korisnike usluga i o načinu čuvanja lijekova (sobna temperatura, hladionik, tamno mjesto, suho mjesto).

Posebno ukazujemo korisnicima usluga da u propisanom roku lijek trebaju upotrijebiti, ako se radi o lijeku s kratkim rokom valjanosti ili lijekovima koji se nakon otvaranja mogu koristiti kratko vrijeme (antibiotski sirupi i kapi, kapi za oči, nos i uho, magistralni pripravci).

Ako korisnik usluge želi za dodatnu informacije o lijeku, ili želi doznati više o nekom novom preparatu na tržištu, nastojimo tu informaciju dati odmah. Ili, ako zbog prisutnosti drugih korisnika to nismo u mogućnosti učiniti ili nam podaci o tom lijeku nisu poznati, u dogovoru s korisnikom pripremimo informaciju u što kraćem roku i istu uputimo korisniku usluge, prema pohranjenim podacima o korisniku.

Na doznaku ovjerenu od Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje izdajemo ortopedska i druga pomagala.

U ljekarni/depou lijekova prodajemo lijekove koji su sukladni sa zakonskom regulativom namijenjeni za prodaju bez recepta, lijekove biljnog porijekla, vitaminsko-mineralne preparate, homeopatske preparate, dodatke prehrani i drugu robu koja je predmet poslovanja ljekarne.

Korisnici usluga kupuju lijekove bez savjeta i nadzora liječnika i bez postavljanja dijagnoze, pretežno radi suzbijanja simptoma. Oni imaju već određene spoznaje o tom preparatu, do kojih su došli iz javnih medija ili spoznajama iz okoline, a naš je zadatak da individualnim savjetima pravilno usmjerimo korisnike u tom samoliječenju, uz obvezno poštovanje moralnih i etičkih načela zdravstvene struke.

7.2.3. Mjerenje zadovoljstva korisnika usluga

Provodi se prema proceduri **QP – 7.2 – 01** (Proces vezan uz korisnika usluga).

7.3. OBLIKOVANJE I RAZVOJ

U sustav kvalitete ljekarne ovaj zahtjev norme nije primjenjiv.

7.4. NABAVA

Proces nabave i način čuvanja proizvoda u ljekarni/depou lijekova detaljno su opisani u proceduri **QP – 7.4 – 01** (Proces nabave proizvoda).

7.4.1. Pokretanje nabave

Voditelji ljekarni/depou lijekova samostalno pokreću nabavu izradom narudžba prema dobavljačima, praćenjem izlaza i raspoloživih količina lijekova i robe na zalihi kao i pojedinačnih zahtjeva korisnika usluga, a u okviru iznosa naznačenih u planu naručivanja.

U ustanovi postoji odobrena lista dobavljača.

7.4.2. Slanje narudžbe

Narudžbe šaljemo svaki ili svaki drugi dan, 2 – 3 puta tijekom tjedna istom dobavljaču. Narudžbe se predaju telefonski ili putem elektronske pošte. Većina dobavljača ima vlastitu dostavu robe ili se ta dostava obavlja putem pošte.

Depoi lijekova ne izrađuju galenske/magistralne pripravke, nego ih naručuju u ljekarni.

7.4.3. Preuzimanje robe

Kod preuzimanja dostavljenih lijekova i robe radimo provjeru točnosti i usklađenosti pristigle robe s dostavnicom/računom i uspoređivanje s podacima u knjizi nabave. Radi se provjera naziva, jačine, količine, roka valjanosti i vanjskog izgleda isporučenih proizvoda, zaokružuje količina na dostavnici/računu ako je sve u redu.

Ukoliko isporučeni proizvodi ne odgovaraju zahtjevima kvalitete koju očekujemo, to naznačujemo na dostavnici/računu, a proizvode odvajamo u kutiju s oznakom Reklamacije.

7.4.4. Unos primke

Provjerene podatke s dostavnice/računa (naziv proizvoda, jačina, količina, cijena) voditelj ljekarne/depoa lijekova unosi u računalo. Podaci se unose u program ručno ili putem diskete dobavljača.

Nakon unosa podataka, knjiženja i ispisa primke/kalkulacije farmaceutski tehničar (magistar farmacije – depo lijekova) ispisuje broj Trgovačke knjige, godinu i maloprodajnu cijenu na naljepnice koje stavlja na robu prije spremanja robe.

Lijekovi imaju od Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje licitirane cijene pa dobavljači isporučuju lijekove po tim cijenama i ne postoji obveza ispisa cijene na lijek.

Isto vrijedi za ortopedska i druga pomagala koja izdajemo na ovjerene doznake Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje.

7.4.5. Spremanje lijekova i robe

Lijekove i robu spremamo na mjesto gdje se čuvaju u skladu s propisima farmakopeje, drugim stručnim propisima ili odredbama proizvođača.

Pri spremanju robe na mjesto provjerava se rok valjanosti istovjetne robe na zalih, te se roba s duljim rokom valjanosti sprema u pozadinu ili dolje, a s kraćim rokom naprijed ili gore, vidljivo odvojeno (gumica, kutija, karton).

Lijekovi i roba slažu se na mjesto pojedinačno, to jest uklanja se skupna ambalaža (celofan).

Lijekovi koji imaju u Odobrenju za davanje u promet na području Republike Hrvatske naznačeno da se izdaju samo na recept **R**, ne mogu se spremati u oficini na otvorene police, izloženi pogledu korisnika usluge.

Lijekovi i roba koji nisu u skladu s narudžbom ili računom odnosno ako rokovi valjanosti pristiglih lijekova i robe nisu zadovoljavajući, ili su proizvodi na bilo koji

način tijekom transporta oštećeni ili uništeni, čuvaju se u posebnim kutijama s oznakom Reklamacije u skladištu do rješavanja reklamacije, u uvjetima ovisnim o vrsti robe koju vraćamo (temperatura prostora), ali odvojeno od ostalih proizvoda.

7.4.6. Pisanje Zapisa o reklamaciji robe

Za lijekove i robu, odvojenu u kutiju s oznakom Reklamacija slijedi pisanje Zapisa o reklamaciji robe. Zapis piše voditelj ljekarne/depoa lijekova.

7.4.7. Rješavanje i analiza reklamacija

Voditelj ljekarne/depoa lijekova stupa u kontakt s određenim dobavljačem i rješava reklamaciju na najprikladniji način.

Ako voditelj ljekarne/depoa lijekova ne može sam riješiti reklamaciju, obraća se ravnatelju da provede postupak.

Voditelj ljekarne/depoa lijekova radi analizu reklamacija periodično kako bi se utvrdilo jesu li riješene sve reklamacije tog razdoblja. Ravnatelj radi analizu reklamacija na kraju kalendarske godine prilikom ocjenjivanja dobavljača.

7.4.8. Ocjena dobavljača

Radi se periodično, a svakako na kraju kalendarske godine. Ocjenu dobavljača daje ravnatelj.

Kriteriji za ocjenu i izbor dobavljača su: kvaliteta i točnost isporuke, uvjeti poslovanja, cijene proizvoda, poslovnost, ljubaznost i informiranost kontakt-osobe, posjedovanje certifikata **ISO 9001** i image. Za svaki kriterij mora postojati ocjena.

7.5. IZRADA GALENSKIH I MAGISTRALNIH PRIPRAVAKA

7.5.1. Upravljanje procesom izrade galenskih i magistralnih pripravaka

Proces izrade galenskih i magistralnih pripravaka odvija se u zakonom propisanim uvjetima i prema propisanim tehnološkim postupcima.

U procesu rada u laboratoriju važno je održavati i nadzirati:

- ◆ radni prostor za izradu pripravaka
- ◆ opremu za izradu pripravaka
- ◆ uvjete stručnosti za radnike koji izrađuju pripravke
- ◆ korištenje stručnih propisa i tehnologije rada
- ◆ primjenu kontroliranih uvjeta za čuvanje pripravaka

- ◆ primjenu kontrolne i mjerne opreme
- ◆ provođenje aktivnosti kontrole i mjerenja
- ◆ prijavljivanje nesukladnosti
- ◆ pokretanje korektivnih i preventivnih aktivnosti.

Proces izrade pripravaka u laboratoriju, popis pribora, posuđa i opreme laboratorija opisani su detaljno u proceduri **QP – 7.5 – 01** (Proces rada u laboratoriju).

7.5.2. Izrada i kontrola pripravaka

U laboratoriju ljekarne izrađujemo galenske i magistralne pripravke određenog sadržaja i oblika, a podešenih za što prikladniju upotrebu i što bolji terapijski učinak.

Pripravci se izrađuju iz supstancija propisane provjerene kvalitete prema propisima farmakopeje ili drugim važećim propisima struke. Izrađuju se tako da pri pakiranju, prenošenju i čuvanju ostaju nepromijenjeni i zadrže punu terapijsku vrijednost.

Ambalaža u koju se stavljaju nakon izrade ne smije štetno djelovati na pripravak.

Galenske pripravke izrađujemo u laboratoriju ljekarne prema postupku izrade u važećoj farmakopeji, “Formulama magistrals et reagentia” i drugim stručnim propisima, a prema normama dobre prakse za galenske laboratorije.

Nakon provođenja kvalitativne analize spremamo ih u stojnice ili ambalažu za prodaju, a čuvamo sukladno propisima farmakopeje.

Magistralne pripravke izrađujemo u laboratoriju ljekarne iz djelatnih i pomoćnih supstancija provjerene kakvoće prema pojedinačnom receptu koji je propisao liječnik za određenog korisnika usluge, u skladu s propisima farmakopeje i drugim stručnim propisima.

Prije izrade magistralnog pripravka obvezno provjeravamo jesu li naznačeni sastojci kompatibilni i je li u redu doza. Radimo li bilo kakve izmjene onog što je naznačeno na receptu, to evidentiramo na recept. Izmjene možemo izvesti sami, bez konzultacije s liječnikom, koji je recept propisao, ako se tim izmjenama ne mijenja farmakološko djelovanje pripravka (izmjena otapala, izostavljanje ili promjena nekog sastojka).

Nakon izrade provjeravamo organoleptičku ispravnost pripravka.

Kod izrade pripravaka posebno vodimo računa o kvaliteti supstancija.

Kvalitetu supstancija osiguravamo nabavom supstancija od provjerenih dobavljača, zatim provjerom svih supstancija što dolaze u ljekarnu provođenjem kvalitativne analize u skladu s propisima farmakopeje, posebno pratimo rokove valjanosti supstancija.

Ako je rok valjanosti istekao, supstancija dobiva status nesukladnog proizvoda. Dalji postupak je prema proceduri **QP – 8.3 – 01** (Postupak s nesukladnim proizvodima). Isto tako, ako pripravak koji izrađujemo, izgledom i konzistencijom ne odgovara propisu – postupamo kao u prethodnom slučaju.

Svaki izrađeni galenski i magistralni pripravak odmah evidentiramo upisom u računalo, u obliku laboratorijskog dnevnika. Upisom u laboratorijski dnevnik izrađeni pripravak evidentira se u zalihama ljekarne.

Kod izrade laboratorijskog dnevnika evidentira se, osim sastava i količine pripravka, ime i prezime radnika koji je pripravak izradio, stručna literatura odnosno postupak prema kojem je pripravak izrađen, rokovi valjanosti pojedinih supstancija, odnosno brojevi Dnevnika analize pod kojima su provedene ulazne analize supstancija.

7.5.3. Identifikacija i sljedivost

Zahtjev za sljedivost u laboratoriju poštuje se:

- ◆ u ljekarni kod analize supstancija pri ulazu supstancija u ljekarnu
- ◆ u ljekarni kod izrade i kontrole galenskih i magistralnih pripravaka.

Radi jednoznačne identifikacije supstancija i pripravaka u ustanovi se primjenjuje propisano označavanje odnosno signiranje. Način označavanja (signiranja) opisan je detaljno u proceduri **QP – 7.5 – 01** (Proces rada u laboratoriju).

7.5.4. Vlasništvo korisnika usluga

Korisnik usluge dolazi u ljekarnu s receptom prema kojem trebamo izraditi pripravak. Taj recept je vlasništvo korisnika usluga. Dogovaramo s korisnikom usluge vrijeme kada može podići gotov pripravak te izdajemo potvrdu s kojom će podići pripravak, a kopiju potvrde prilažemo receptu, prema kojem ćemo izrađivati pripravak.

Potvrda (*zelena potvrda*) sadrži:

- ◆ Naziv, adresu i broj telefona ljekarne
- ◆ Broj pod kojim se čuva recept i pripravak
- ◆ Rubriku za upis broja telefona korisnika usluge
- ◆ Rok do kojeg ćemo izraditi pripravak, u dogovoru s korisnikom usluge.

Nakon izrade i naplate pripravka te bilježenja podataka o pripravku i korisniku u knjigu kopija recepata, recept vraćamo korisniku.

7.5.5. Čuvanje proizvoda

Način čuvanja svih proizvoda koji uđu u ljekarnu/depo lijekova opisan je u proceduri **QP – 7.4 – 01** (Proces nabave proizvoda).

7.6. NADZOR NAD OPREMOM ZA MJERENJE

Sva kontrolna i mjerna oprema koja se koristi u ljekarni/depou lijekova, podliježe redovitoj kontroli, a sukladu zakonskim odredbama i odlukom ravnatelja dio opreme se umjerava.

Oprema koja se koristi za mjerenje, ima dakle, jedan od sljedećih statusa:

- ◆ oprema koja se redovito umjerava
- ◆ oprema sa statusom indikatora.

Opremu umjeravamo u ovlaštenim institucijama i o tim aktivnostima vodimo posebnu evidenciju.

Popis mjerne opreme, karakteristike opreme, kao i vrijeme kalibracije nalazi se u *Prilogu broj 1* pod nazivom Pregled mjerne i kontrolne opreme ljekarne.

7.7. PRILOZI

- ◆ Pregled mjerne i kontrolne opreme
- ◆ Kontrolni karton mjernog instrumenta
- ◆ Kontrolni list temperature

Kontrolni list temperature – baždarni

PROCES RADA U LABORATORIJU – procedura

1. SVRHA

Procedura propisuje postupke rada u laboratoriju pri izradi galenskih i magistralnih pripravaka.

2. PODRUČJE PRIMJENE

Procedura se primjenjuje u laboratoriju ljekarne. Koristi se kod ispitivanja i čuvanja supstancija, kao i kod izrade, ispitivanja i čuvanja galenskih i magistralnih pripravaka. Primjenjuju je magistri farmacije i farmaceutski tehničari.

U depovima lijekova ne izrađuju se galenski i magistralni pripravci.

3. DEFINICIJA

Laboratorij je dio ljekarne u kojem se obavlja ispitivanje supstancija te izrađivanje i ispitivanje pripravaka u skladu s propisima farmakopeje i drugim stručnim propisima, a prema smjernicama dobre proizvođačke prakse.

Za izradu pripravaka koristimo djelatne i pomoćne supstancije provjerene propisane kakvoće, koje odgovaraju propisima farmakopeje (p.a. – samo reagensi za analize).

U laboratoriju koristimo poseban laboratorijski pribor, posuđe, aparaturu i stručnu literaturu su skladu s pozitivnim zakonskim propisima.

Galenski pripravak izrađujemo u laboratoriju ljekarne prema postupku izrade u važećoj farmakopeji, “Formulama magistrates et reagentia” i drugim stručnim propisima, a prema normama dobre prakse za galenske laboratorije.

Magistralni pripravak izrađujemo u laboratoriju ljekarne iz djelatnih i pomoćnih supstancija provjerene propisane kakvoće, prema pojedinačnom receptu koji propisao liječnik za određenog korisnika usluge u skladu s propisima farmakopeje i drugim stručnim propisima.

4. ODGOVORNOSTI

Ravnatelj je odgovoran za osiguranje svih propisanih resursa za rad laboratorija, te za obavljanje nadzora u procesu rada.

Magistri farmacije su odgovorni za primjenu ove procedure, zahtjeva zakonske i stručne regulative, koja se odnosi na ispitivanje supstancija, izradu i ispitivanje pripravaka, kao i čuvanje supstancija i pripravaka.

Farmaceutski tehničari su odgovorni za pravilan smještaj i čuvanje supstancija i pripravaka, pravilan rad u laboratoriju i izradu pripravaka u skladu sa stručnim propisima.

5. PROCES

5.1. Nabava i preuzimanje supstancija

- ◆ Supstancije naručujemo od dobavljača koji isporučuju supstancije provjerene kvalitete, što odgovaraju propisima farmakopeje i imaju najpovoljniju cijenu. Postupak nabave i preuzimanja opisan je u proceduri **QP – 7.4 – 01** (Proces nabave proizvoda).
- ◆ Nakon preuzimanja, supstancije odnosimo u dio laboratorija, u kojem radimo kvalitativnu analizu preuzetih supstancija. Radimo provjeru potvrde identiteta supstancija te organoleptičko ispitavanje ispravnosti supstancija.
- ◆ Reakcije za identifikaciju koje provodimo navedene su u općim monografijama supstancija u farmakopeji. U svakoj monografiji navedene su osobine supstancije, reakcije za identifikaciju, konstante, postupci ispitivanja stupnja čistoće, doze, način djelovanja i upotrebe, način čuvanja supstancija i drugo.
- ◆ Sve supstancije koje ulaze u ljekarnu, prolaze provjeru potvrde identiteta, odnosno evidentiraju se u Dnevnik analiza (**DA**), u koji bilježimo podatke o supstanciji i rezultate analize.
- ◆ U **Dnevnik analize** upisujemo:
 - **tekući broj**
- ◆ broj analize
 - **datum**

- ◆ datum izvođenja analize
 - **podrijetlo**
- ◆ naziv dobavljača koji je dostavio supstanciju i broj dokumenta kojim je obavljena isporuka
- ◆ broj analize dobavljača
- ◆ naziv i količinu pristigle supstancije
- ◆ rok valjanosti supstancije
 - **rezultat analize**
- ◆ opis analitičkog postupka ili
- ◆ naziv i stranica literature u kojoj je naznačen postupak po kojem je provedena analiza
 - **ispitao**
- ◆ potpis magistra farmacije koji je proveo analizu.
- ◆ Broj analize iz Dnevnika analiza i rok valjanosti supstancije upisujemo na originalnu ambalažu u kojoj se supstancija nalazi ili na stojnicu, ako stavljamo supstanciju u stojnicu.
- ◆ Za supstancije koje se prodaju u originalnom pakiranju (na pr. otrovi), evidentiraju se u Dnevnik analiza svi podaci osim rezultata analize u ljekarni. Ove supstancije se ne analiziraju, već se spremaju na određeno mjesto u skladište bez otvaranja.
- ◆ Ako supstancija ne odgovara propisu farmakopeje odnosno zahtjevima kvalitete koju očekujemo, odlažemo je u kutiju s oznakom Reklamacije.
- ◆ Podatke o supstanciji unosimo u Zapis o reklamaciji robe, a nakon dogovora s dobavljačem, u pravilu kod sljedeće dostave istoga dobavljača, vraćamo supstanciju dobavljaču uz Zapis o povratu robe.

5.2. Čuvanje supstancija

- ◆ Supstancije spremamo na određeno mjesto u laboratoriju ili skladištu, ovisno o vrsti i agregatnom stanju supstancije, poredane po abecednom redu.
- ◆ Čuvamo ih u ambalaži u kojoj su dostavljene u ljekarnu ili u stojnicama određenog oblika i karakteristika, ovisno o svojstvima supstancije.
- ◆ **Signatura stojnice** sadrži:
 - **Naziv supstancije**
 - **Broj Dnevnika analize (DA) pod kojim je upisana ulazna kvalitativna analiza supstancije/godina analize**
 - **Rok valjanosti supstancije**
 - **Odvaga stojnice – TBČ (tara bez čepa).**
- ◆ Posebno pratimo temperature na kojima čuvamo supstancije:
 - sobna temperatura 10 – 25 * C
 - hladno 5 – 15 * C
 - vrlo hladno (hladionik) 4 – 8 * C

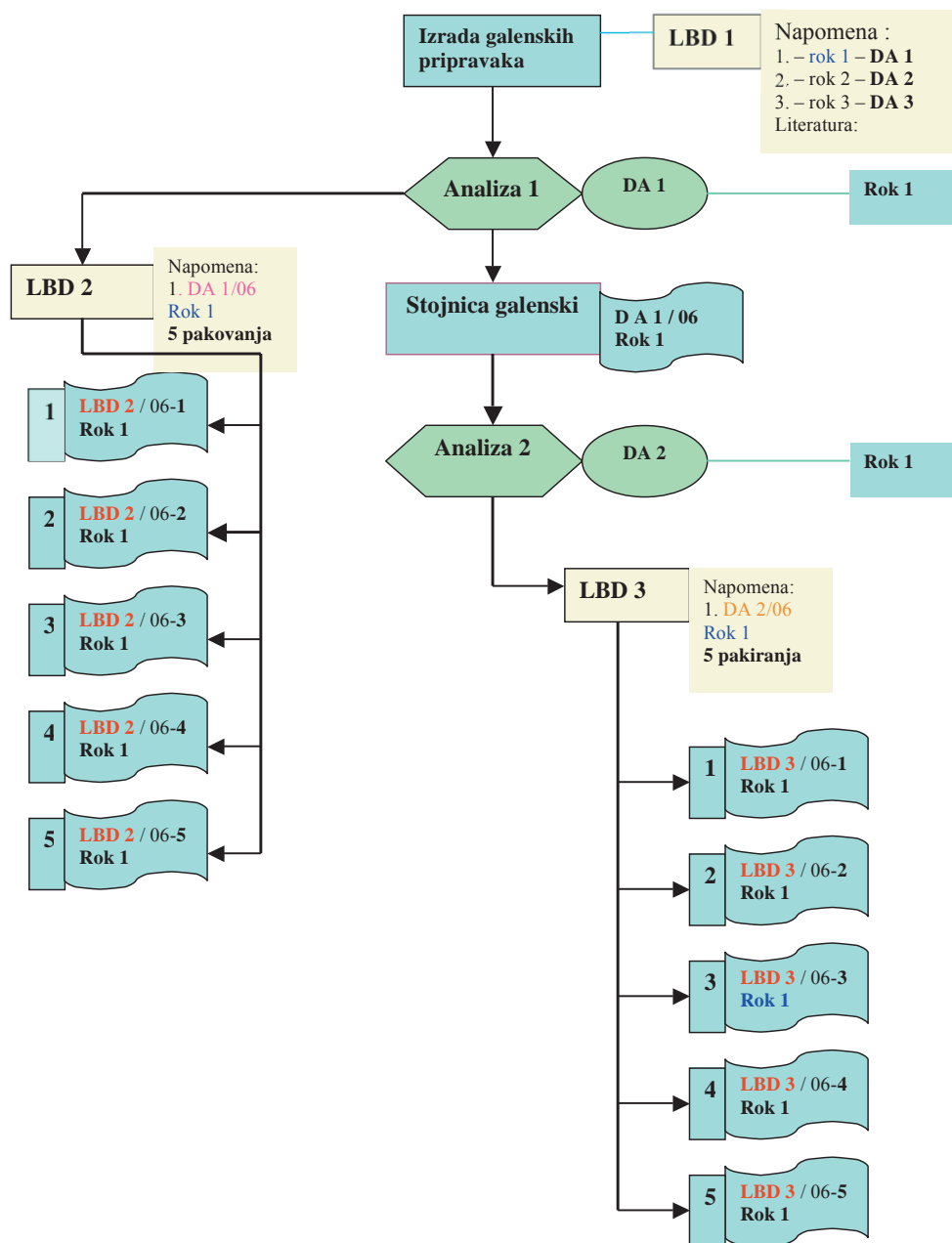
- ◆ **Lakohlapljive i/ili lakozapaljive supstancije** spremamo u odvojene prostorije ili ormare, za tu vrstu supstancija prilagođene i propisano obilježene (betonski pod, metalna vrata, strujanje zraka). Čuvamo ih u originalnoj ambalaži proizvođača odnosno dobavljača.
- ◆ **Čajeve – tvari biljnog porijekla** spremamo u ambalažu propisane kvalitete, na tamno i suho mjesto, zaštićene od prašine, u dobro zatvorenim kutijama.
- ◆ **Supstancije vrlo jakog djelovanja – Remedia claudenda, venena** – čuvamo u ormaru s ključem, odvojeno od ostalih supstancija, na sobnoj temperaturi i tamnom mjestu. Stojnice obilježavamo signaturom koja ima crnu podlogu s bijelim slovima i znakom dva križa. Na svakoj signaturi mora biti naznačena maksimalna pojedinačna doza.
- ◆ **Supstancije jakog djelovanja – Remedia separanda** – čuvamo u ormaru, odvojeno od drugih supstancija, na sobnoj temperaturi i tamnom mjestu. Stojnice obilježavamo signaturom koja ima bijelu podlogu s crvenim slovima i znakom jednog križa. Na svakoj signaturi je označena maksimalna pojedinačna doza i maksimalna dnevna doza.
- ◆ **Ostale supstancije** spremamo u laboratorij ili skladište te ih čuvamo na suhom i tamnom mjestu, na određenoj temperaturi, u skladu s propisima farmakopeje. Stojnice obilježavamo signaturom koja ima bijelu podlogu s crnim slovima.
- ◆ **Ambalaža**, u kojoj čuvamo supstancije i pripravke, ne smije štetno utjecati na supstancije i pripravke, niti s njima reagirati.
- ◆ **Ambalažu** (bočice, lončice), u koju stavljamo pripravke, čuvamo **zatvorenu**, čepom ili poklopcem.
- ◆ **Kiseline** čuvamo u staklenim bocama sa staklenim ubrušenim čepom, prekrivenim staklenim kapama.
- ◆ **Lužine** čuvamo u staklenim bocama s gumenim čepom.
- ◆ **Supstancije na zalih**, za koje pronađemo da je istekao rok valjanosti ili su promijenile svojstva, odvajamo u kutiju s oznakom **Nesukladan proizvod**, evidentiramo naziv, količinu i razlog odvajanja supstancije u Zapis o nesukladnostima i preventivnim i/ili korektivnim aktivnostima te je ne koristimo u izradi pripravaka.

5.3. Izrada galenskih magistralnih pripravaka

- ◆ U laboratoriju izrađujemo galenske i magistralne pripravke određenog sadržaja i svojstava, a podešene za što prikladniju upotrebu i što bolji terapijski učinak. Izrađuju se tako da pri pakiranju, prenošenju i čuvanju ostaju nepromijenjeni i zadrže punu terapijsku vrijednost.
- ◆ Pripravci se izrađuju prema propisima farmakopeje ili drugim stručnim propisima, iz supstancija propisane provjerene kvalitete i ispravnog roka valjanosti.

5.3.1. Izrada galenskih pripravaka

- ◆ Nakon izrade i evidencije u laboratorijski dnevnik provodimo provjeru kakvoće galenskog pripravka i bilježimo rezultate u Dnevnik analize (DA).
- ◆ Ako pripravak, koji smo izradili, izgledom i konzistencijom ne odgovara stručnim propisima, odvajamo ga i spremamo u kutiju s oznakom Nesukladan proizvod te evidentiramo u Zapis o nesukladnostima i preventivnim i/ili korektivnim aktivnostima. Zatim provodimo pregled zalihe supstancija, koje smo koristili u izradi pripravka, te radimo posebnu kontrolu uvjeta čuvanja tih supstancija (temperatura, svjetlo, vlaga).
- ◆ Galenske pripravke spremamo u stojnice ili u ambalažu za prodaju.
- ◆ **Signatura galenskog pripravka**, koji spremamo u stojnicu sadrži:
 - **Naziv galenskog pripravka (prema nazivu u lab. dnevniku – zaduženje)**
 - **Količina (označiti taru na dnu stojnice – TBČ)**
 - **Broj Dnevnika analize za galenski pripravak /godina analize**
 - **Rok valjanosti galenskog pripravka.**
- ◆ Prije punjenja (stavljanja galenskog pripravka iz stojnice u ambalažu za prodaju) vršimo ponovnu analizu galenskog pripravka, kako bi isključili moguće promjene pri čuvanju na skladištu. Kod ove analize naznačujemo u Dnevnik analize broj pakovanja koja izrađujemo (*zaduženje*).
- ◆ **Signatura na pakiranju galenskog pripravka za prodaju** sadrži :
 - **Naziv i adresa ljekarne**
 - **Naziv galenskog pripravka (*zaduženje*)**
 - **Količina (g ili ml)**
 - **Broj laboratorijskog dnevnika (LBM), kojim je evidentirana izrada pripravka/godina izrade – kontrolni broj**
 - **Broj galenskog pripravka prema broju naznačenom u laboratorijskom dnevniku (*zaduženje*) – serijski broj**
 - **Rok valjanosti**
 - **Način upotrebe i čuvanja**
 - **Propis kojem odgovara.**
- ◆ Proces izrade i ispitivanja galenskih pripravaka pokazuje *slika broj 5.1.*



Slika broj 5.1

5.3.2. Izrada magistralnih pripravaka

- ♦ Magistralne pripravke izrađujemo prema receptu koji je propisao liječnik za određenog korisnika usluge i stavljamo u ambalažu, u kojoj ih izdajemo korisniku.

- ◆ Korisnik usluge dolazi u ljekarnu s receptom prema kojem trebamo izraditi pripravak. Dogovaramo s korisnikom usluge vrijeme kada može podići gotov pripravak te izdajemo potvrdu (*Prilog broj 3*) s kojom će podići pripravak, a kopiju potvrde prilažemo receptu, prema kojem ćemo izrađivati pripravak. Potvrda (*zelena potvrda*) sadrži:
 - **Naziv, adresu i broj telefona ljekarne**
 - **Broj pod kojim se čuva recept i pripravak**
 - **Rubriku za upis broja telefona korisnika usluge**
 - **Rok do kojeg ćemo izraditi pripravak, u dogovoru s korisnikom usluge.**
- ◆ Magistralni pripravak izrađujemo u skladu sa stručnim propisima i smjericama struke. Prije izrade obvezno provjeravamo dozu i kompatibilnost naznačenih sastojaka.
- ◆ Radimo li bilo kakve izmjene onog što je naznačeno na receptu, to evidentiramo na recept. Izmjene možemo obaviti sami, bez konzultacije s liječnikom, koji je recept propisao, ako se tim izmjenama ne mijenja farmakološko djelovanje pripravka (izmjena otapala, izostavljanje ili promjena nekog sastojka).
- ◆ Nakon izrade provjeravamo organoleptičku ispravnost magistralnog pripravka.
- ◆ Magistralne pripravke obilježavamo propisanom signaturom. **Signatura na pakiranju magistralnog pripravka** sadrži:
 - **Naziv i adresa ljekarne**
 - **Naziv ili oblik magistralnog pripravka**
 - **Količinu magistralnog pripravka (g, ml)**
 - **Način upotrebe**
 - **Broj izradbenog naloga (broj laboratorijskog dnevnika – LBM)**
 - **Broj potvrde s kojom će korisnik usluge podići magistralni pripravak (*zelena potvrda*)**
 - **Datum izrade magistralnog pripravka**
 - **Paraf osobe koja je izradila pripravak.**
- ◆ Kod izdavanja magistralnog pripravka nužno je korisnika usluge upoznati s pravilnom i sigurnom upotrebom pripravka, a ako je potrebno dodati i pisanu uputu ovjerenu potpisom magistra farmacije i žigom ljekarne.

5.3.3. Ambalaža i signiranje pripravaka – općenito

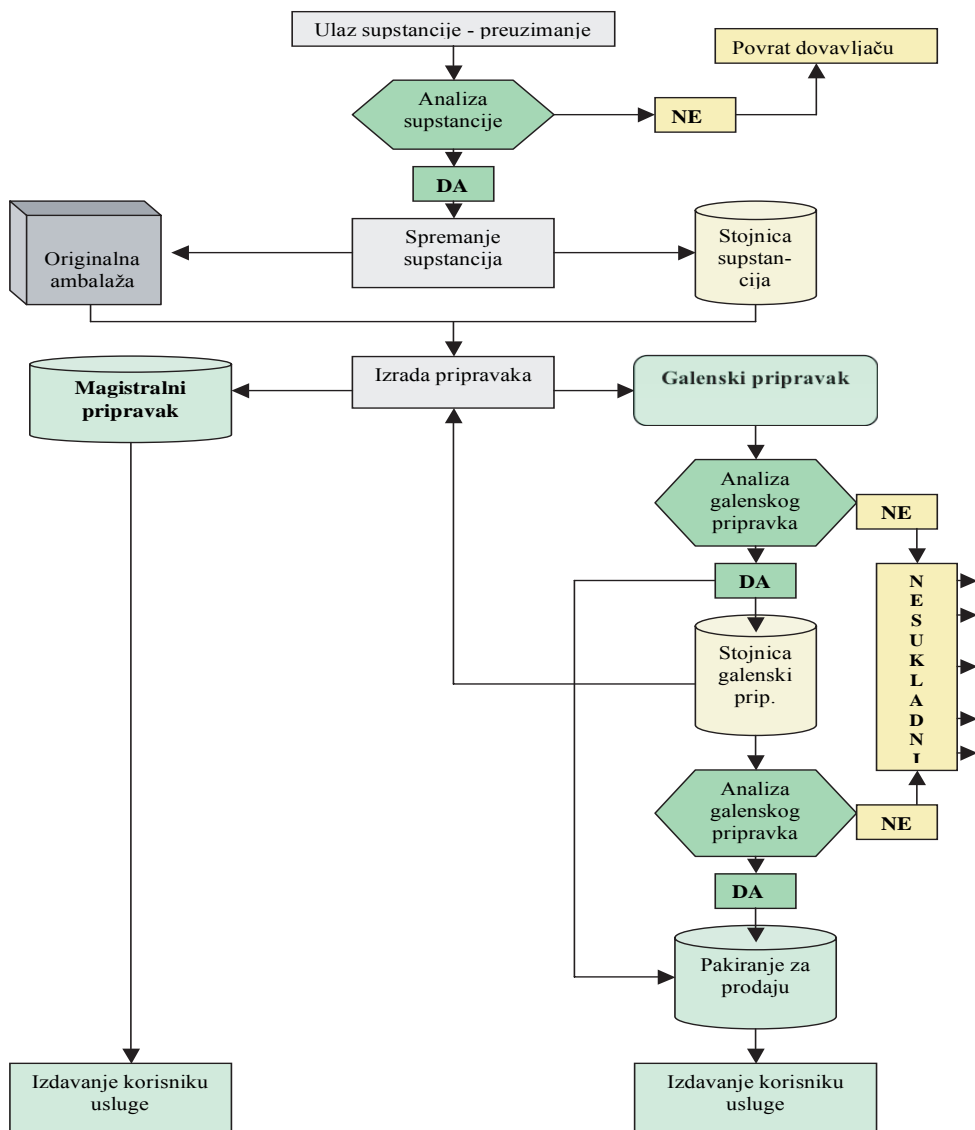
- ◆ Pripravke stavljamo u propisanu ambalažu:
 - tekuće pripravke u staklene ili plastične bočice uskog grla
 - masti, kreme i paste u plastične lončice
 - praškaste supstancije u prikladnu ambalažu
 - tekuće pudere u staklene ili plastične bočice širokog grla
 - tekuće pripravke, koji se koriste u malim količinama, u bočice s ugrađenom kapaljkom ili dodajemo kapaljku kod izdavanja
 - čajeve u višeslojne papirnate vrećice ili kartonske kutije

- kapi i masti za oči u sterilnu ambalažu
- pripravke, koji se mojenjaju pod utjecajem svjetlosti u tamne boce.
- ◆ Na ambalažu pripravaka namijenjenih za unutarnju upotrebu stavljamo signaturu bijele boje, a pripravaka namijenjenih za vanjsku upotrebu signaturu crvene boje.
- ◆ Tekući puderi i drugi tekući pripravci, koji sadrže neotopljene supstancije u otapalu moraju osim glavne signature imati signaturu *Prije upotrebe promućkati*, bijele ili crvene boje, ovisno o primjeni.
- ◆ Ovisno o svojstvima pripravaka stavljaju se i signature: *Oprez, Upaljivo, Otrov!*
- ◆ Kapi za oči izrađujemo u dijelu laboratorija koji ima aseptičke uvjete (baktericidna lampa). Nakon izrade i filtriranja baktericidnim filterima kapi za oči punimo u sterilne bočice s kapaljkom. Kapi za oči izrađujemo bez dodatka konzervansa pa je njihov rok valjanosti, ovisno o supstanciji, 3 – 14 dana, što naznačujemo na ambalaži (*rok valjanosti do...*). Stavljamo crvenu signaturu s oznakom *Kapi za oči*.
- ◆ Podloge za masti za oči izrađujemo prema propisima iz farmakopeje, stavljamo u stojnicu, steriliziramo u sterilizatoru 3 sata na 140 * C, ohladimo i čuvamo stojnicu u hladioniku.
- ◆ Masti za oči izrađujemo u aseptičkim uvjetima. Na ambalažu stavljamo signaturu *Mast za oči*. Rok valjanosti masti za oči je mjesec dana, na što upozoravamo korisnika usluge kod izdavanja.

5.3.4. Laboratorijski dnevnik

- ◆ Svaki izrađeni galenski i magistralni pripravak odmah po izradi evidentiramo upisom u računalo u obliku laboratorijskog dnevnika.
- ◆ Laboratorijski dnevnik je, dakle, očevidnik o izradi galenskih i magistralnih pripravaka u ljekarni.
- ◆ **Laboratorijski dnevnik** sadrži:
 - **ime radnika koji je izradio pripravak i laboratorijski dnevnik**
 - **broj laboratorijskog dnevnika**
 - **datum izrade**
 - **sastojke pripravka – naziv supstancije ili galenskog pripravka, količina sastojnica u gramima, cijena sastojaka i ukupni iznos cijene pripravka koji je izrađen**
 - **količinu izrađenog pripravka u gramima (LBG) ili broju pakiranja (LBM)**
 - **ambalažu**
 - **obavljen rad (prema normativima)**
 - **napomenu:**
 - ◆ stručna literatura ili opis postupka
 - ◆ brojevi Dnevnika analiza pojedinih supstancija
 - ◆ rokovi valjanosti pojedinih sastavnica
 - ◆ rok valjanosti izrađenog pripravka – rok valjanosti supstancije s najkraćim rokom valjanosti.

- ◆ Upisom u laboratorijski dnevnik izrađeni pripravak evidentira se u zalihi ljekarne.
- ◆ *Slika broj 5.2.* prikazuje proces rada u laboratoriju.



Slika broj 5.2.

6. REFERENTNI DOKUMENTI

- ◆ Poslovnik kvalitete
- ◆ Norma **ISO 9001 : 2000**
- ◆ Farmakopeja

- ◆ Formulae magistrales et reagentia
- ◆ Pravila dobre ljekarničke prakse
- ◆ Pravilnik o načinu razvrstavanja lijekova te propisivanju i izdavanju lijekova
- ◆ Pravilnik o minimalnim uvjetima u pogledu prostora, radnika i medicinsko - tehničke opreme za obavljanje zdravstvene djelatnosti

7. ZAPISI – DOKUMENTI

- ◆ Dnevnik analiza
- ◆ Monografija supstancija
- ◆ Laboratorijski dnevnik (vodi se elektroničkim putem)
- ◆ Oprema, pribor, stručne knjige i priručnici
- ◆ Zapis o reklamaciji robe
- ◆ Zapis o povratu robe
- ◆ Zapis o nesukladnostima i preventivnim i/ili korektivnim aktivnostima

8. PRILOZI

- ◆ Prikaz stranice Dnevnika analize
- ◆ Zapis o nesukladnostima i preventivnim i/ili korektivnim aktivnostima
- ◆ Prikaz *zelene potvrde*
- ◆ Oprema, pribor, stručne knjige i priručnici – ljekarna

KORISNIK USLUGE - procedura

1. SVRHA

Procedura propisuje točan način prijma korisnika usluga, pružanja usluga, te mjerenja zadovoljstva korisnika usluga s ciljem pravodobnog ispunjenja njihovih potreba, zahtjeva i očekivanja, te povećanja njihovog zadovoljstva.

2. PODRUČJE PRIMJENE

Procedura se primjenjuje na sve korisnike usluga, a obvezujuća je za sve radnike ustanove. Prema svim korisnicima usluge potrebno je odnositi se s istim osjećajem odgovornosti.

3. DEFINICIJA

Korisnik usluga je osoba koja dolazi od liječnika s jednim ili više recepata ili doznaka s namjerom da u skladu propisanom na receptu ili doznaci dobije lijekove

ili ortopedska i druga pomagala, kao i osoba koja dolazi po neki proizvod, koji je predmet poslovanja ljekarne, radi prevencije i očuvanja zdravlja.

4. ODGOVORNOSTI

- ◆ **Ravnatelj** je odgovoran za:
 - planiranje i organizaciju rada
 - obavljanje nadzora u poslovanju ustanove
 - praćenje i mjerenje zadovoljstva korisnika usluga
 - poduzimanje određenih aktivnosti radi povećanja zadovoljstva korisnika usluga.

- ◆ **Magistri farmacije** su odgovorni za:
 - profesionalan i jednak pristup i odnos prema svim korisnicima usluga
 - dobrobit, sigurnost i zdravlje korisnika usluge u svim okolnostima
 - kvalitetnu i korektnu uslugu svim korisnicima usluga
 - kvalitetno i odgovorno davanje uputa i savjeta korisnicima usluga o primjerenosti uporabi lijekova i praćenje učinaka
 - davanje preporuka za takve načine liječenja, lijekova i drugih preparata čiju uporabu etički i stručno zagovaraju
 - savjetovanje i poticanje korisnika ljekarničke usluge da u ljekarni/depou lijekova više pitaju o svojim lijekovima i problematici o svome zdravlju
 - savjetovanje korisnika usluge koji se sam liječi na najprikladniji način te po potrebi pravodobno upućivanje na skrb liječniku
 - izdavanje lijekove u skladu sa zakonskom regulativom, okolnostima i potrebama korisnika usluge te izborom što se temelji isključivo na stručnoj procjeni
 - pružanje dodatnih objašnjenja prema potrebama i zahtjevima korisnika usluga
 - izvještavanje ravnatelja o svim oblicima pritužba ili pohvala korisnika usluga
 - stalno unapređivanje kvalitete i razine stručnih znanja i vještina, trajnom edukacijom i obučavanjem
 - kontinuirano poduzimanje mjera za poboljšanje odnosa prema korisnicima usluga (odijevanje, izgled, ponašanje i dr.).

- ◆ **Farmaceutski tehničari** su odgovorni za:
 - profesionalan i jednak pristup i odnos prema svim korisnicima usluga
 - dobrobit, sigurnost i zdravlje korisnika usluge u svim okolnostima
 - kvalitetnu i korektnu uslugu svim korisnicima usluga
 - savjetovanje korisnika usluge koji se sam liječi na najprikladniji način, te, po potrebi, pravodobno upućivanje na skrb liječniku
 - izvještavanje voditelja ljekarne o svim oblicima pritužba ili pohvala korisnika usluga

- stalno unapređivanje kvalitete i razine stručnih znanja i vještina, trajnom edukacijom i obučavanjem
- za kontinuirano poduzimanje mjera za poboljšanje odnosa prema korisnicima usluga (odijevanje, izgled, ponašanje i dr.).

5. PROCES

5.1. Prijam korisnika usluga

- ◆ U oficini ljekarne/depoa lijekova uvijek mora biti prisutan netko od radnika ljekarne/depoa lijekova u trenutku ulaska korisnika usluge.
- ◆ Korisnika usluge, koji ulazi u ljekarnu/depo lijekova ljubazno pozdravljamo, glasom ili pogledom u prve dvije do tri minute dajemo mu do znanja da smo registrirali njegov ulazak bez obzira na broj korisnika usluge u oficini. Korisnik usluge mora osjetiti atmosferu dobrodošlice, smirenost i prijateljsko okruženje.

5.2. Čekanje korisnika usluga na uslugu

- ◆ Ako je u oficini istodobno nazočno više korisnika usluga, nastojimo vrijeme čekanja na pružanje ljekarničke usluge skratiti što je moguće više, a da pri tome ne oštetimo ni jednog korisnika, odnosno da svaki korisnik usluge dobije potpunu uslugu koju treba ili očekuje.
- ◆ Stalno prisutnim osmijehom i smirenim glasom nastojimo smanjiti i spriječiti eventualnu napetost među korisnicima koji čekaju.
- ◆ Posebnu pažnju posvećujemo usluzi koju pružamo starijim korisnicima usluga, invalidima te majkama s malom djecom. Spomenuti korisnici usluga imaju prednost i to je istaknuto naljepnicama na recepturi.
- ◆ Ovisno o sezonskim bolestima i potrebama korisnika usluga, ažurno razmješamo lijekove i robu u blizinu mjesta izdavanja, kako bismo smanjili vrijeme odlazaka po njih u prostore u pozadini.
- ◆ U slučaju povećanog broja korisnika usluga u oficini ljekarne trenutačno počinjemo radom i na drugom šalteru.

5.3. Pružanje ljekarničke usluge

- ◆ Kvalitetnom komunikacijom nastojimo dobiti od korisnika usluge, koji je pristupio recepturi s jednim ili više recepata, maksimalan broj informacija, koje su nam potrebne kako bismo kvalitetno i potpuno pružili ljekarničku uslugu.
- ◆ Nastojimo mirno saslušati korisnika i odrediti problem, potrebu ili zahtjev koji nam izlaže. Otvorenim ili zatvorenim pitanjima razvijamo komunikaciju s korisnikom usluge kako bismo točno odredili najbolji način na koji mu možemo pružiti uslugu.

- ◆ Recepte, koje nam je predao korisnik usluge, posložimo na recepturu i kontroliramo da li administrativni podaci ispisani na receptu odgovaraju zahtjevima Pravilnika o načinu propisivanja, izdavanja i naplaćivanja lijekova.
- ◆ Po potrebi, zamolimo korisnika usluge da nam preda zdravstvenu iskaznicu, iskaznicu dopunskog osiguranja ili potvrdu o oslobađanju od plaćanja participacije, radi dopunjavanja podataka što nedostaju.
- ◆ Ako kod kontrole doze lijeka utvrdimo da je prekoračena maksimalna dnevna doza, a liječnik to nije u skladu pozitivnim zakonskim propisima posebno označio (uskličnik i potpis), šaljemo korisnika usluge natrag liječniku da popravi propust.
- ◆ Ako je neki od podataka na receptu nejasan ili nepotpun, a ne tiče se vrste lijeka i doze, nastojimo diskretno, telefonskim putem to riješiti s ordinirajućim liječnikom, bez slanja korisnika usluga natrag liječniku.
- ◆ Svaku eventualnu promjenu evidentiramo na blanketi recepta.
- ◆ Zatim odlazimo do određenih ladica, polica, ormara ili prostorija, uzimamo tražene lijekove te ih donosimo do recepture i posložimo na recepte.
- ◆ Radimo kontrolu istovrsnosti složenih lijekova s ispisanim na receptu, pratimo uputu na receptu koju je ispisao liječnik, kontroliramo dozu ispisanu u uputi za uzimanje lijeka u odnosu na životnu dob korisnika usluge te provjeravamo postojanje mogućih interakcija među lijekovima koje izdajemo korisniku.
- ◆ Unosimo podatke o korisniku i lijeku u računalno budući da ustanova ima prema Ugovoru s Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje obvezu materijalnog vođenja knjigovodstva, dakle trenutnog unosa podataka odmah pri izdavanju lijeka.
- ◆ Ako izdajemo lijek koji sadrži opojne droge ili psihotropne tvari te podliježe propisima za narkotike – preuzimamo recept i kopiju recepta, provjeravamo podatke osobe za koju je ispisan recept kao i osobe koja podiže lijek, te uz redovnu proceduru za pripremu i izdavanje lijeka upisujemo podatke o korisniku usluge i osobi koja podiže lijek u knjigu narkotika.
- ◆ Knjigu narkotika vodimo elektroničkim putem u skladu s pozitivnim zakonskim propisima.
- ◆ Kopija recepta ostaje u arhivi ljekarne/depoa lijekova, a original šaljemo s ostalim receptima na naplatu Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje.
- ◆ Lijekove koji sadrže opojne droge ili psihotropne tvari ne izdajemo osobama mlađim od 18 godina.
- ◆ Ako na zalihi u ljekarni/depou lijekova nema lijeka koji se traži na recept, ali ima lijek istog sastava, jačine, oblika i cijene od drugog proizvođača, ponudimo isti korisniku usluge uz obvezno objašnjenje o kojem se lijeku radi te uz njegov pristanak isti izdajemo uz obvezno evidentiranje toga na blanketi recepta.
- ◆ Ako na zalihi u ljekarni/depou lijekova nema količine lijeka koju trebamo izdati na recept, uz pristanak korisnika usluge izdajemo količinu koju imamo. Korisnik usluge dobije potvrdu (*crvena potvrda*) s brojem, na osnovi koje

može preuzeti preostalu količinu lijeka u dogovorenom roku, po obavljenoj narudžbi, uz nastojanje da se to obavi u što kraćem roku (2 – 3 dana).

- ◆ Potvrda sadrži: naziv, adresu i broj telefona ljekarne/depoa lijekova, broj potvrde, prostor za upis broja telefona korisnika te prostor za upis datuma za predviđeno preuzimanje lijeka. Kopiju potvrde stavljamo uz recept. Obrazac potvrde nalazi se u prilogu ove procedure (*Prilog broj 1.*).
- ◆ Ako je na recept propisan lijek koji nije registriran u Republici Hrvatskoj, recept šaljemo u veletrgovinu Medical Intertrade, Zagreb, koja na osnovi tog recepta uvozi lijek za tog određenog korisnika usluge, uz posebnu dozvolu Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi.
- ◆ Uputu ispisujemo na kutiju lijeka uz istodobno glasno i jasno izricanje upute korisniku usluge te određenom komunikacijom nastojimo utvrditi je li korisnik shvatio na koji će način koristiti lijek.
- ◆ Pri davanju upute trudimo se da naglasimo potrebu korištenja lijeka prije, u toku ili poslije jela, s puno ili malo tekućine, izostavljanje određene hrane ili pića (alkohol, mlijeko) u toku terapije, moguće interakcije s drugim lijekovima koje eventualno uzima, posebno i vrijeme trajanja terapije, odnosno potrebu prekidanja ili neprekidanja određene terapije u slučaju nastanka određenih nuspojava.
- ◆ Posebno upućujemo korisnike usluga da u propisanom roku lijek trebaju upotrijebiti, ako se radi o lijeku s kratkim rokom valjanosti ili lijekovima koji se nakon otvaranja mogu koristiti kratko vrijeme (antibiotski sirupi i kapi, kapi za oči, nos i uho, magistralni pripravci).
- ◆ Osim uputa o korištenju lijeka upoznajemo korisnike usluga i o načinu čuvanja lijekova (sobna temperatura, hladionik, tamno mjesto, suho mjesto).
- ◆ Ako je korisniku usluga propisan na recept magistralni pripravak, izrađujemo ga za korisnika po priloženoj recepturi također uz kontrolu doze. Proces pripreme ovih pripravaka opisan je u proceduri **QP – 7.5 – 01** (Proces rada u laboratoriju).
- ◆ Na doznaku ovjerenu od Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje izdajemo ortopedska i druga pomagala. Nakon preuzimanja doznake radimo provjeru administrativnih podataka te utvrđujemo ispravnost ovjere. Nakon toga upućujemo upit korisniku usluge o vrsti pomagala koju treba dobiti, ako na tržištu postoji više vrsta istog pomagala.
- ◆ Po potrebi uvodimo korisnika usluga u prostore skladišta ljekarne/depoa lijekova kako bi sam odabrao pomagalo koje mu najbolje odgovara, uz detaljnu prezentaciju istog koju obavlja radnik ljekarne/depoa lijekova.
- ◆ Nakon pripreme i upisa podataka o vrsti, broju i cijeni pomagala na doznaku te unosa podataka u računalo upoznajemo korisnika usluge o načinu uporabe pomagala.
- ◆ Ako na zalihi u ljekarni/depou lijekova nemamo dovoljnu količinu pomagala koju trebamo izdati na doznaku, uz pristanak korisnika usluge izdajemo količinu koju imamo.

- ◆ Korisnik usluge predajemo potvrdu (*crvena potvrda*) na osnovi koje u dogovorenom roku može preuzeti preostalu količinu pomagala, po obavljenoj narudžbi, uz nastojanje da to bude u što kraćem roku (2 – 3 dana). Na potvrdu upisujemo podatke korisnika (broj telefona) te ga izvješćujemo odmah po prispijeću pomagala.
- ◆ Ako korisnik usluge posjeduje pomagalo koje se pokaže kao neispravno (uređaj za mjerenje šećera) u dogovoru s dobavljačem pomagala preuzimamo, evidentiramo podatke korisnika usluge, a korisniku izdajemo novo, ispravno pomagalo. Neispravno pomagalo šaljemo dobavljaču. (Zapis o neukladnostima i preventivnim i/ili korektivnim aktivnostima – Rješenje – Zapis o povratu robe).
- ◆ U ljekarni/depou lijekova prodajemo lijekove koji su u skladu sa zakonskom regulativom namijenjeni za prodaju bez recepta, lijekove biljnog porijekla, vitaminsko-mineralne preparate, homeopatske preparate, dodatke prehrani i drugu robu koja je predmet poslovanja ljekarne.
- ◆ Kod prodaje lijekova režima **R** na privatni recept, koji je vlasništvo korisnika i koji vraćamo korisniku, podatke o lijeku i korisniku usluge unosimo u knjigu kopije receptata. Na poleđini privatnog recepta naznačujemo:
 - Datum izdavanja lijeka
 - Broj kutija izdanog lijeka
 - Žig ljekarne/depoa lijekova
 - Potpis magistra farmacije koji je izdao lijek.
- ◆ Korisnici usluga kupuju lijekove bez savjeta i nadzora liječnika i bez postavljene dijagnoze, pretežno radi suzbijanja simptoma. Oni imaju već određene spoznaje o tom preparatu, do kojih su došli iz javnih medija ili spoznajom iz okoline, a naš je zadatak da korisnike usluga pravilno usmjerimo individualnim savjetima o tom samoliječenju, uz obvezno poštovanje moralnih i etičkih načela zdravstvene struke.
- ◆ Nizom pitanja upućenih korisniku usluge nastojimo dobiti dovoljno podataka o njemu, simptomima bolesti ili tegoba, trajanju simptoma, do sada učinjenom u ublažavanju simptoma te eventualno uzetim lijekovima i drugim sredstvima.
- ◆ Uz to, dajemo detaljne upute o načinu djelovanja preparata koji korisnik usluge traži, te upozoravamo na nuspojave koje se mogu javiti nakon kraćeg ili duljeg vremena korištenja tog preparata. O provođenju samoliječenja moramo korisnika usluge stručno i nepristrano savjetovati.
- ◆ Ako korisnik usluge izrazi želju za neke dodatne informacije o lijeku ili želi doznati više o nekom novom preparatu na tržištu nastojimo tu informaciju dati odmah ili ako zbog prisutnosti drugih korisnika usluge to nismo u mogućnosti učiniti ili nam podaci o tom lijeku nisu poznati, u dogovoru s korisnikom pripremimo informaciju u što kraćem roku i istu uputimo korisniku usluge, prema pohranjenim podacima o korisniku.
- ◆ Supstancije grupe otrova prodajemo samo u originalnom pakiranju proizvođača, a osobne podatke korisnika evidentiramo u knjigu otrova. Knjiga otrova sadrži datum izdavanja, naziv i količinu supstancije, svrhu upotrebe,

ime i prezime osobe koja kupuje supstanciju, adresu stanovanja, broj osobne iskaznice, potpis osobe i potpis radnika koji otrov prodaje.

- ◆ Sve proizvode koje izdajemo ili prodajemo obvezno umatamo ili stavljamo u vrećicu da ne dođe do zamjene ili gubitka.
- ◆ Korisniku usluga potrebno je nakon uručivanja traženih lijekova, robe ili usluge poželjeti brzo ozdravljenje ili uputiti želje za nastavak i poboljšanje zdravog načina života te ispratiti korisnika uz uljudan pozdrav.

5.4. Posebni načini usluživanja korisnika usluga

- ◆ Iako na prilazu ljekarne/depoa lijekova imamo izgrađene prilaze za invalide, ako korisnik usluga zbog bilo kojeg razloga ne može ili ne želi ući u ljekarnu/depo lijekova, odlazimo do njega te nakon konzultacija i preuzimanja recepata ili druge dokumentacije od njega, pripremimo traženo i predajemo korisniku ispred ljekarne/depoa lijekova, uz uputu o upotrebi i drugim potrebnim informacijama.
- ◆ U ljekarni/depou lijekova naručujemo, pripremamo i isporučujemo proizvode, koji su predmet poslovanja ljekarne, na osnovi narudžbi pravnih osoba (ordinacije, škole). Te narudžbe primamo pismenim putem (narudžbenica) ili telefonom. Narudžbe primaju, pripremaju i isporučuju farmaceutski tehničari (magistri farmacije – depo lijekova).
- ◆ Telefonom preuzetu narudžbu evidentira osoba koja prima narudžbu u internu narudžbenicu. Na osnovi narudžbenice ili interne narudžbenice pripremamo i kompletiramo naručenu robu (magistar farmacije, farmaceutski tehničar), uz nastojanje da to bude u što kraćem vremenskom razdoblju (1 – 3 dana), telefonski obavijestimo naručitelja, koji isto podiže u ljekarni/depou lijekova uz ispisanu otpremnicu/račun.

5.5. Mjerenje zadovoljstva korisnika usluga

- ◆ Provodi se na nekoliko načina:
 - **Anketom**
 - **Pregledom i ocjenom pritužba i prijedloga korisnika usluga.**
- ◆ Anketu provodimo najmanje jedanput godišnje ili češće, po potrebi i odluci ravnatelja.
- ◆ Nakon provedene ankete, izvršimo analizu odgovora i njihovu statističku obradu, te na osnovu dobivenih rezultata poduzimamo određene aktivnosti.
- ◆ U prilogu ove procedure je obrazac ankete s definiranim pitanjima.
- ◆ Korisnik ljekarničke usluge ima pravo neposredno ili pisanim putem zatražiti od ravnatelja ustanove zaštitu svojih prava s obzirom na kvalitetu, sadržaj i vrstu usluga koje pružamo u ljekarni/depou lijekova.

- ◆ U oficini ljekarne/depoa lijekova nalazi se na vidljivom mjestu naljepnica o postojanju Knjige žalbi u ljekarni/depou lijekova. Svoje primjedbe o zadovoljstvu ili nezadovoljstvu uslugom mogu korisnici usluga unijeti u tu knjigu.
- ◆ Ravnatelj ustanove je obvezan bez odgađanja postupiti po prigovoru i o poduzetim mjerama pisanim putem obavijestiti korisnika ljekarničkih usluga u roku osam dana od dana podnošenja prigovora (*Kućni red ljekarne*).

6. REFERENTNI DOKUMENTI

- ◆ Poslovnik kvalitete
- ◆ Norma **ISO 9001 : 2000**
- ◆ Norma **ISO 9000 : 2000**
- ◆ Pravila dobre ljekarničke prakse
- ◆ Ugovor o izdavanju lijekova i ortopedskih i drugih pomagala osiguranim osobama Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje
- ◆ Pravilnik o načinu propisivanja, izdavanja i naplaćivanja lijekova
- ◆ Pravilnik o načinu razvrstavanja lijekova te propisivanju i izdavanju lijekova
- ◆ Registar lijekova u Hrvatskoj 49/2006.
- ◆ Kućni red ljekarne

7. ZAPISI – DOKUMENTI

- ◆ Recept Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje
- ◆ Doznaka Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje
- ◆ Privatni recept
- ◆ Knjiga narkotika (vodi se elektroničkim putem)
- ◆ Knjiga kopije privatnih recepata (vodi se elektroničkim putem)
- ◆ Knjiga otrova
- ◆ Interna narudžbenica
- ◆ Narudžbenica
- ◆ Otpremnica/račun (vodi se elektroničkim putem)
- ◆ Knjiga žalbi

8. PRILOZI

- ◆ Obrazac potvrde za preuzimanje lijekova/pripravaka (*crvena potvrda*) –
- ◆ Obrazac za Anketu
- ◆ Obrazac za Internu narudžbenicu

SNAGOM PLANINSKOG BORA PROTIV REUMATSKIH TEGOBA

* *stručna služba Naturprodukt*

Pinus mugo, planinski bor ili klekovina, raste kao gusti grm kratkog i polegnutog debla, široke krošnje ili do 10 m visoko drvo. Stanište planinskog bora uglavnom je vrlo oskudno za život šumskog drveća. Raste na granici šumske vegetacije, u visokoplaninskim predjelima srednje i južne Europe.

Samonikli planinski bor u Njemačkoj je zaštićen. Na otprilike 100 ha tvrtka Allga Pharma u Allgäu ima **vlastiti uzgoj planinskog bora**.

Put od nicanja mladog planinskog bora pa do gotovog proizvoda traje otprilike desetak godina. Nakon tri godine uzgoja u loncu, mlada biljka se presađuje na otvoreno gdje se uz ekološku odgovornost i bez kemijskih sredstava uzgaja idućih 5-7 godina. Plantaže se nalaze na visini između 800 i 1600 m nadmorske visine. U zahtjevnom destilacijskom postupku se od svježih iglica, mladih grančica i pupoljaka pomoću vodene pare dobiva vrijedno eterično ulje aromatična mirisa. Takvo ulje sadrži α -pinen, β -pinen i delta-3-karen, tvari koje pokazuju inhibitorni učinak na mikroorganizme, protuupalni i stimulativni učinak na cirkulaciju.

Posebna se pažnja posvećuje proizvodnom procesu, odnosno provjeri kakvoće korištenih tvari i sterilnosti proizvoda.

Medicinska znanost koristi dubinsko djelovanje ulja planinskog bora jer ono poboljšava cirkulaciju, opušta i ublažava bolove u mišićima i zglobovima te pomaže kod uganuća i istegnuća. Također, kozmetički proizvodi s eteričnim uljem planinskog bora njeguju suhu i orožnjelu kožu stopala, smanjuju znojenje nogu, osvježavaju i uklanjaju umor nogu.

Bolovi u leđima i zglobovima, mišićna napetost, reumatske tegobe, noćni grčevi u listovima, sportske ozljede, najčešći su simptomi koji smanjuju tjelesnu pokretljivost, a time izostaju naše svakodnevne obveze. Utrljavanjem **tonika¹ i gela² za masažu** dolazi do povećanja prokrvljenosti potkožnog tkiva i postojeći simptomi nestaju. Tonik se osobito preporučuje kod reumatskih tegoba, bolova u mišićima i zglobovima, a gel kao brza pomoć kod ukočenosti, uganuća i istegnuća zbog rashlađujućeg djelovanja.

* stručna služba Naturprodukt d.o.o. Hrvatska
Više informacija na www.naturprodukt.hr/allga_san

¹ **Allga San Tonika**

² **Allga San Gela**

Kod izrazito tvrde, ispucale i orožnjele kože stopala možemo upotrijebiti **pomaz³ za stopala**, a za svakodnevnu njegu i kao prevenciju protiv gljivičnih infekcija te za suzbijanje neugodnog mirisa stopala preporučujemo **balzam⁴ za stopala i solnu kupku⁵ za stopala**.



³ Allga San Pomaz

⁴ Allga San Balzam

⁵ Allga San Solna kupka

VLAKNA S RAZLIKOM

Jedina koja se uzimaju nakon obroka te dokazano smanjuju unos kalorija

*M. Milić **

Biljna vlakna iz kaktusa *Opuntia ficus indica*, otkrivena su 1996. godine, kada su u francuskom laboratoriju Bio Serae tražili dijetalna vlakna koja bi služila kao biljna alternativa mnogo poznatijem chitosanu.

Koliko su vlakna kaktusa *Opuntia ficus indica* efikasna, potvrđuje i priznanje na europskom sajmu zdravih sastojaka (HI Europe Conferance) gdje je preparat* koji ih sadrži osvojio srebrnu nagradu za najinovativniji i najzdraviji sastojak.

Mehanizam djelovanja:

Preparat* se sastoji od dviju vrsta vlakna (NeOfiber™ i NeOmicel™) koja djeluju u dva koraka. Prvo se hidrofobnom interakcijom masnoće koje nakon obroka plutaju na površini želuca vežu za NeOfiber™ vlakna, zatim se oko takvog kompleksa pomoću topljivog polisaharidnog vlaknastog kompleksa NeOmicel™ stvara tekući gel koji stabilizira cijeli kompleks i čini ga otpornim na promjenu pH vrijednosti probavnog sustava. Na taj se način masnoće prirodnim putem eliminiraju iz tijela, dok se samo manji dio apsorbira. Dobro kontrolirane studije pokazuju da vlakna iz kaktusa na sebe vežu oko 30% masnoće iz hrane, što u praksi znači da 1 g veže 19 g majoneze ili 11 g maslaca ili 9 g maslinovog ulja. Osim koristi u mršavljenju, kako istraživanja pokazuju, pomaže u smanjenju LDL kolesterola i triglicerida kod osoba s metaboličkim sindromom (povećani opseg struka, povišeni krvni tlak i trigliceridi te smanjeni HDL kolesterol). Tako se u studiji tijekom šest tjedana primjene utrostručilo djelovanje dijete, a LDL kolesterol se smanjio za 10 %, dok samo primjenom dijete tek 3 % .

* Mirna Milić, nutricionist Encian

* Encianov preparat **Cactus Diet** NeOpuntia®

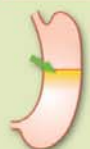
Konačno!



SVJETSKI HIT U MRŠAVLJENJU!

NeOpuntia® je patentirani i standardizirani ekstrakt kaktusa *Opuntia ficus indica*, proizveden u laboratoriju Bio Serae u Francuskoj. Kvalitetu i djelotvornost jamče tri dobro kontrolirane studije. NeOpuntia® je dobitnik srebrne nagrade na europskom sajmu zdravih sastojaka (HI Europe Conference 2004) za najinovativniji i najzdraviji sastojak.

Jedine kapsule za uzimanje nakon jela!



1
Masnoće iz obroka plutaju na površini želuca.



2
NeOpuntia® hidrofobnom interakcijom veže masnoće.



3
Oko masnoća stvara tekući gel koji stabilizira cijeli kompleks tj. deaktivira masnoće.



4
Masnoće prirodnim putem izlaze iz tijela.



NeOpuntia® Patentirana formula

Encian

tel: 01/ 3701 797, 6554 024
www.encian.hr

IZ RADA DRUŠTVA

MI KOD DRUGIH

X. SEMINAR UDRUŽENJA FARMACEUTSKIH TEHNIČARA SRBIJE “SVETI SAVA”

Beograd, 4. - 7. 10. 2006.

U hotelu “Slavija” u Beogradu je, pod pokroviteljstvom Ministarstva zdravlja i u suradnji s Farmaceutskom komorom Srbije, od 4. do 7. 10. 2006. održan X. seminar Udruženja farmaceutskih tehničara Srbije “Sveti Sava”: Znanje farmaceutskog tehničara - prioritet XXI. stoljeća.

Na seminaru se okupilo dvjestotinjak kolegica i kolega, uz nazočnost gostiju - predstavnika udruženja farmaceutskih tehničara iz Portugala, Slovenije, Makedonije i Hrvatske. HDFT su, prema odluci sa 4. sjednice Središnjeg odbora HDFT-a, predstavljale **Alenka Lubina** i **Željana Musulin**.



predstavnice HDFT-a na seminaru



Predsjednica HDFT-a, Alenka Lubina, prigodom otvaranja seminara

Tema i program ovogodišnjeg seminara izravna su posljedica značajnih promjena u zdravstvenom zakonodavstvu Srbije. Naime, u Srbiji je stupio na snagu Zakon o komorama zdravstvenih radnika u kojem su svoje mjesto našli i farmaceutski tehničari, u okviru Komore medicinskih sestara i zdravstvenih tehničara. Ta Komora obuhvaća sve profile zdravstvenih radnika srednje stručne spreme. Tijekom seminara ustanovili smo zanimljivu činjenicu: formiranje Komore nametnuto je iz ministarstva nadležnog za zdravlje, pa je ovaj seminar bio prigoda da se farmaceutski tehničari informiraju o posljedicama formiranja komore i obvezama koje iz toga proizlaze.

Najznačajnija posljedica formiranja Komore jest obveza dobivanja i održavanja licencije za rad. Ne želeći ulaziti u sve detalje, ističemo da se licencija za rad dobiva nakon položenog stručnog ispita, a obnavlja se svakih sedam godina. Tijekom tih sedam godina član Komore je obvezan pohađati programe stalnog stručnog obrazovanja i usavršavanja koje odobrava Zdravstveni savjet (koji na prijedlog Ministarstva zdravlja bira Skupština Republike Srbije), a provode odgovarajuće akreditirane institucije.

S obzirom na to da se radi o promjenama koje farmaceutske tehničare dovode u potpuno novu i do sada njima nepoznatu situaciju (a to je prije svega samoodgovornost prema osobnom usavršavanju i stalnom stručnom osposobljavanju), ovim seminarom prevladavala su predavanja koja su farmaceutskim tehničarima trebala pomoći da prihvate nužnost tih promjena, da se oslobode straha od primjene novih propisa i da spoznaju koliko je značajno stalno stručno osposobljavanje na što ih novi propisi prisiljavaju.

Tako je mr. pharm. Zlata Žuvela, direktorica Farmaceutске komore Srbije, u uvodnom predavanju naglasila da je “cilj ovog seminara pomoći farmaceutskom tehničaru da, u doba naglog razvoja tehnologije i nove ekonomske stvarnosti zasnovane na znanju gdje cjeloživotno učenje ima osnovnu ulogu, sačuva svoj profesionalni status”. U svom predavanju predstavila je model “Virtualne škole obrazovanja Farmaceutске komore Srbije”.

Zanimljivo je bilo predavanje koje je trebalo informirati sudionike o metodici koja se primjenjuje u obrazovanju odraslih (“Što je važno znati kod edukacije odraslih”, predavač prof. dr. sc. Miomir Despotović, Filozofski fakultet beogradskog sveučilišta), kao i predavanja usmjerena na bolje razumijevanje i prihvaćanje potreba za promjenama (“Promjene kao pokretač razvoja” i “Uspješno kroz promjene”, predavač dr. med. Vesna Tomić, specijalist socijalne psihologije, Institut za zaštitu zdravlja Srbije).

Jedna grupa predavanja obrađivala je mjesto i ulogu modernog farmaceutskog tehničara na raznim radnim mjestima na kojima može raditi (u ljekarni, bolničkoj ljekarni, farmaceutskoj industriji, veleprodaji), i opet s naglaskom na potrebu stalnog stjecanja novih znanja potrebnih za kvalitetno obavljanje svih poslova na tim radnim mjestima.

Organizatori seminara su, uz poziv za sudjelovanje na seminaru, zamolili goste iz Portugala, Slovenije, Makedonije i Hrvatske da i oni pripreme osvrt na temu znanja kao prioriteta u XXI. stoljeću, pa je dio seminara iskorišten za prezentaciju pripremljenih materijala. U ovom broju časopisa objavljujemo tekst koji je za ovu prigodu pripremila Alenka Lubina.



Alenka Lubina za vrijeme svog izlaganja

Na kraju seminara održan je okrugli stol na kojem su predavači i sudionici seminara raspravljali o mnogobrojnim značajnim pitanjima vezanim uz novouspostavljeni sustav komora zdravstvenih radnika. Bez mogućnosti da se išta konkretno riješi, razgovaralo se o strukturi Komore (jer se farmaceutske tehničari posve opravdano boje da će glavnu riječ u Komori imati medicinske sestre i neki drugi profili zdravstvenih radnika kojih u zdravstvu ima puno više nego farmaceutskih tehničara), o dodatnim troškovima (jer se Komori mora plaćati članarina, izdavanje licencije, obvezni seminari i drugo), tako da se okrugli stol pretvorio u zanimljivo i ugodno neformalno druženje.



Predstavnice HDFT-a s dr.Vesnom Tomić

Željana Musulin
Alenka Lubina

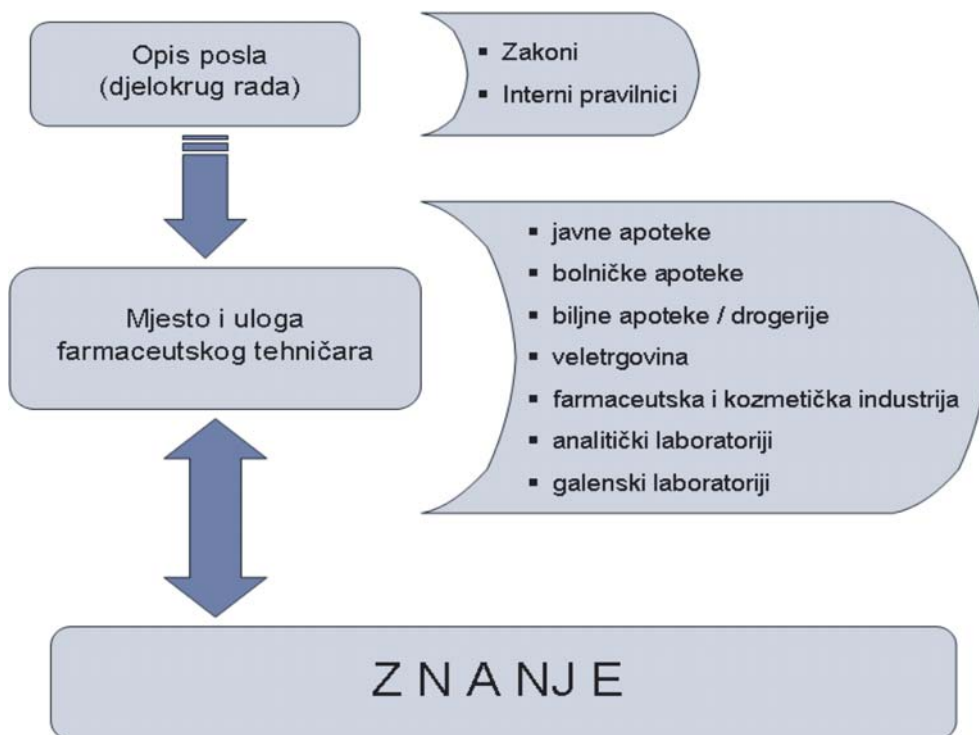
Izlaganje predsjednice HDFT-a na X. seminaru Udruženja farmaceutskih tehničara Srbije “Sveti Sava” Znanje farmaceutskog tehničara - prioritet XXI. stoljeća

Drage kolegice i kolege,

kad me je kolegica Drajić zamolila da se obratim ovom skupu u vezi s temom seminara, najprije sam počela razmišljati o mjestu i ulozi farmaceutskih tehničara, prije svega u ljekarnama, zatim i na drugim mjestima na kojima farmaceutski tehničar može raditi. Da, ali to nije tema seminara - rekla sam sama sebi - tema je: znanje. No, ubrzo sam shvatila da su mjesto i uloga farmaceutskog tehničara usko vezani s temom znanje - ili obratno, da je znanje usko vezano uz mjesto i ulogu farmaceutskog tehničara koji se pred njega postavljaju u suvremenim kretanjima u farmaceutskoj struci.

Zato mislim da je za svaku situaciju važno neodvojivo, u zajedništvu, promatrati ta dva aspekta: mjesto i ulogu te znanje farmaceutskog tehničara.

Svakako, svi ćemo se složiti da je kvalitetno školovan i obrazovan farmaceutski tehničar bitan za funkcioniranje svih područja u kojima može raditi. A mi možemo raditi u doista raznolikim područjima: u ljekarnama (kako bolničkim, tako i javnim i privatnim), depoima, farmaceutskoj industriji (i to i u proizvodnji, kontroli, istraživanju i razvoju, skladištima, prodaji i marketingu), analitičkim laboratorijima, galenskim laboratorijima, veledrogerijama - spominjem samo ona najzastupljenija.



Dakle, mjesto i uloga farmaceutskeg tehničara određeni su, među ostalima i područjem farmaceutske djelatnosti u kojem je zaposlen, te zakonima i pravilnicima što detaljno opisuju koje poslove farmaceutski tehničar obavlja na određenom radnom mjestu.

Za svako od tih područja potrebna su drukčija (ili posebna) znanja i vještine.

Gdje možemo steći potrebna znanja i vještine?

Prije svega, u srednjim školama, nakon toga na radnim mjestima, a konačno i stalnim stručnim usavršavanjem na seminarima poput ovoga. I naravno, samoobrazovanjem, stalno prateći novosti iz struke kroz stručne časopise, a u novije vrijeme i internet.

Od svega nabrojenog, jedino je srednja škola mjesto obaveznog učenja i obrazovanja. Zapravo, još je obavezano razdoblje tijekom stažiranja ili pripravničkog staža do polaganja stručnog ispita, ali o tome nešto kasnije.



No, vratimo se na srednju školu. Da li farmaceutske škole daju učenicima sva potrebna znanja koja će im trebati kad jednom počnu raditi? Da li možemo reći da je farmaceutski tehničar kad završi školu, spreman za rad na svakom radnom mjestu na kojem može raditi?

Ne znam kako je kod vas, ali u Hrvatskoj sigurno nije. Naše školstvo je još uvijek previše tradicionalno i ne ide u korak s vremenom, sa suvremenim kretanjima u svim područjima farmaceutske struke.

Djelokrug rada timova u ljekarnama u novije se vrijeme mijenja u odnosu na tradicionalnu ulogu ljekarni. Tako se djelatnost ljekarne, osim nabavljanja gotovih lijekova, izrade galenskih i magistralnih pripravaka, te izdavanja lijekova i medicinskih proizvoda, proširuje i novim djelokrugom rada: podučavanje i savjetovanje pacijenata o ispravnoj upotrebi lijekova, praćenje rezultata farmakoterapije, te preventivno djelovanje u odnosu na zdravlje stanovništva. Rad u ljekarni pomiče se s lijeka kao proizvoda koji treba izdati, prema pacijentu i njegovim potrebama, a ljekarna se pretvara u zdravstveni savjetodavni centar.

U farmaceutskoj industriji također nastaju velike promjene u procesima proizvodnje, kontrole i istraživanja gdje se ubrzano uvode nove tehnologije.

Nastavni programi u našim školama ne prate u dovoljnoj mjeri ove promjene. Još uvijek velik dio satnice zauzimaju temeljni opći predmeti, a premalo se vremena posvećuje stručnim sadržajima, posebice nedostaje obrazovanje iz područja biomedicine, farmakologije, farmakoterapije, primjene modernih tehnologija te vještine komuniciranja. Više prostora u nastavnim programima sigurno zaslužuje i edukacija o lijekovima i medicinskim proizvodima koji se izdaju bez recepta, poput prirodnih lijekova i dodataka prehrani koji su sve više zastupljeni u prodajnom asortimanu ljekarne.

Evo kako izgleda nastavni plan obrazovanja za farmaceutske tehničare u Hrvatskoj:

Zajednički dio

RB	Nastavni predmet	Tjedni broj sati							
		I. razred		II. razred		III. razred		IV. razred	
		T ¹	V ²	T	V	T	V	T	V
1.	Hrvatski jezik	4		4		4		4	
2.	Strani jezik	2		2		2		2	
3.	Povijest	2		2		2			
4.	Etika/vjeronauk	1		1		1		1	
5.	Geografija	2		1					
6.	Politika i gospodarstvo							1	
7.	Tjelesna i zdravstvena kultura		2		2		2		2
8.	Matematika	3		3		3		2	
9.	Fizika	2		2		2			
10.	Biologija	2		2					
11.	Računalstvo	1	1						
12.	Latinski jezik	2		2					
	UKUPNO ZAJEDNIČKI DIO	21	3	19	2	12	2	10	2

¹teorija

²vježbe

Posebni strukovni dio

RB	Nastavni predmet	Tjedni broj sati							
		I. razred		II. razred		III. razred		IV. razred	
		T ³	V ⁴	T	V	T	V	T	V
13.	Anatomija i fiziologija	1		2					
14.	Osnove zdravstvene struke	1,5	0,5						
15.	Uvod u laboratorijski rad	0,5	1,5						
16.	Opća kemija	3							
17.	Organska kemija			3					
18.	Analitička kemija			2	2				
19.	Biokemija					2			
20.	Farmaceutska kemija s farmakologijom					2	2	2	2
21.	Medicinska mikrobiologija			1	1				
22.	Botanika s farmakognozijom					2	1	2	1
23.	Farmaceutska tehnologija s kozmetologijom					4	4	3	4
24.	Kemija prehrane							1	1
25.	Industrijska proizvodnja lijekova							2	2
26.	Prirodna ljekovita sredstva					1			
	UKUPNO STRUKOVNI DIO	6	2	8	3	11	7	10	10
	SVEUKUPNO	32		32		32		32	
	STRUKOVNA PRAKSA						168⁵	21⁶	

³ teorija

⁴ vježbe

⁵ obavlja se tijekom ljetnih praznika

⁶ sati predviđeni za izradu završnog dijela završnog rada

(izvor: mr. sc. Ivan Turković, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa, "Srednješkolsko obrazovanje farmaceutskih tehničara", Zbornik radova svečanog sabora u povodu obilježavanja 50. godišnjice djelovanja HDFT-a, Pula 2006.)

Ne želim vas previše zamarati prikazanim brojkama, ali bih ipak ukazala na neke odnose:

U prvome razredu odnos između stručnih i općih predmeta je 8 sati stručnih predmeta prema 24 sata općih predmeta tjedno, što čini 25 posto udjela stručnih predmeta. Taj odnos u višim razredima raste u korist stručnog dijela, pa u četvrtom razredu imamo 20 sati stručnih predmeta i 12 sati općih predmeta tjedno, što čini 62,5 posto udjela stručnih predmeta.

Ti podaci također pokazuju da u sve četiri godine školovanja, stručni predmeti čine samo 44,5 posto, a opći predmeti 55,5 posto ukupnog fonda sati nastave.

Kako sam već istaknula, bilo bi poželjno da se taj odnos izmijeni u korist stručnih predmeta. Istina je da u sklopu srednjeg obrazovanja postoji i obvezna praksa za učenike, za koju je po nastavnom planu predviđeno ukupno 189 sati, a

koja bi učenicima trebala pomoći da se suoče sa svakodnevnim radom i da se nađu u situacijama o kojima ne mogu naučiti tijekom školske nastave. No, pitanje je kako se ta praksa odvija u stvarnosti i postižu li se pravi efekti.

Dakle, možemo zaključiti da srednje farmaceutske škole, koje su - kako sam rekla - jedino obvezno mjesto obrazovanja farmaceutskih tehničara, ne daju dovoljno stručnog znanja potrebnog za svakodnevni rad farmaceutskog tehničara na svim mjestima na kojima može raditi.

Zato znanje stečeno u školi treba proširivati. U stvari - ne proširivati, nego produbljavati, odnosno specijalizirati. Recimo da se farmaceutski tehničar nakon završene srednje škole odlučio zaposliti. Kako sam već rekla, postoje razna područja farmaceutske djelatnosti u kojima farmaceutski tehničar može naći zaposlenje. Ovisno o tome gdje je našao posao, nastavlja se njegovo obrazovanje, ovoga puta ne obvezno, ali strogo usmjereno na posao koji obavlja. Zato sam rekla da će se znanje produbljavati kroz specijalizaciju. Drukčiji put će imati farmaceutski tehničar koji se zaposlio u ljekarni od kolege koji se zaposlio u industriji ili veleprodaji.

Još jedno razdoblje obveznog obrazovanja prolazi se kroz obavljanje pripravničkog staža. Sadržaj pripravničkog staža kod nas je određen zakonom (za rad u ljekarnama) ili internim pravilnicima (u drugim područjima djelovanja). Pripravnički staž je već jedna vrsta specijalizacije, odnosno produbljivanje znanja usmjerenog na točno određene poslove koje će farmaceutski tehničar obavljati na svom radnom mjestu.

Nakon obavljenog staža i položenog stručnog ispita prestaje obvezno stručno obrazovanje farmaceutskog tehničara. Trebamo si postaviti pitanje: je li to dovoljno? Da li je do tog trenutka stečeno znanje dovoljno da se bez daljeg učenja uspješno rade svi poslovi koje farmaceutski tehničari obavljaju na svojim radnim mjestima?

Uvjeren sam da te četiri godine srednje škole i godina dana pripravničkog staža sigurno nisu dovoljne i da je potrebno i dalje nastaviti s učenjem. Takvo učenje mogli bismo definirati kao stalno stručno usavršavanje.

Zašto nam je potrebno stalno stručno usavršavanje?

Prije svega, zato što se farmaceutska djelatnost, slično kao informatika ili telekomunikacije, vrlo brzo razvija. Čak i ako u ovom trenutku možete reći da dobro poznajete osobine svih lijekova i medicinskih proizvoda iz asortimana vaše apoteke - ne budete li pratili novosti iz farmaceutske industrije - za nekoliko godina bit ćete potpuno izgubljeni.

Hoću reći, ako ste završili školu prije desetak ili više godina - nužno je pratiti novosti iz farmaceutske industrije, dostupnu stručnu literaturu i slično.

No, to stalno stručno usavršavanje ovisi samo o dobroj volji svakog pojedinca.

Nažalost, za farmaceutske tehničare - barem kod nas - ne postoji zakonska obveza stalnog stručnog usavršavanja.

Unatoč tome što ne postoji zakonska obveza, velik broj naših farmaceutskih tehničara zainteresirano je za stalno stručno usavršavanje - i to je dobro, i pokazuje visok stupanj samoodgovornosti.

Organizirano stalno stručno usavršavanje farmaceutskih tehničara u Hrvatskoj provodi jedino HDFT, i to putem stručnih predavanja i svog časopisa (Farmaceutski

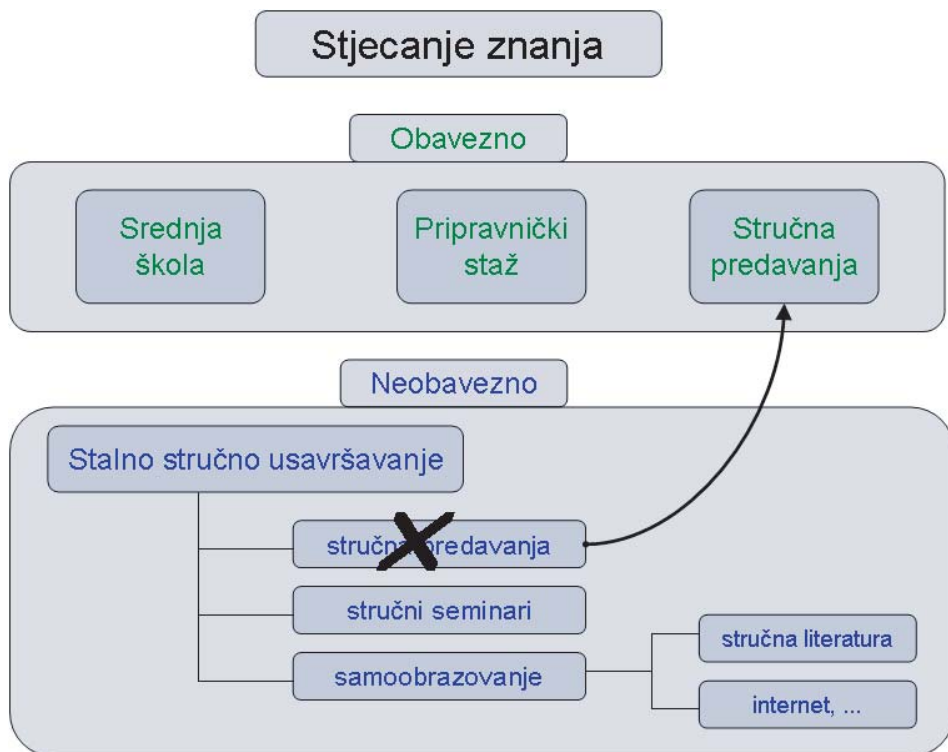
tehničar), koji izlazi 4 puta godišnje i u kojem se redovito objavljuju stručni članci iz područja koja su zanimljiva farmaceutskim tehničarima. Časopis je besplatan i dostavlja se na kućne adrese svih naših članova.

Stručna predavanja organiziramo u svim većim gradovima (Zagreb, Split, Rijeka, Osijek, Slavonski Brod). Godišnje se održi desetak predavanja, a u najvećem broju pripremaju ih i održavaju predstavnici farmaceutskih tvrtki - farmaceuti ili doktori medicine zaposleni u marketingu, čak i uvaženi bolnički liječnici koji nemaju izravne veze s farmaceutskim tvrtkama, ali ih tvrtke angažiraju za svoja predavanja.

Želim naglasiti da su sva stručna predavanja potpuno besplatna, kako za članove društva, tako i za samo društvo. Sve troškove predavanja - predavača, dvorane za predavanje - snose tvrtke koje predavanje održavaju.

Sva predavanja su vrlo dobro posjećena - što pokazuje da su naši farmaceutski tehničari pokazuju veliko zanimanje za svoje stalno stručno usavršavanje.

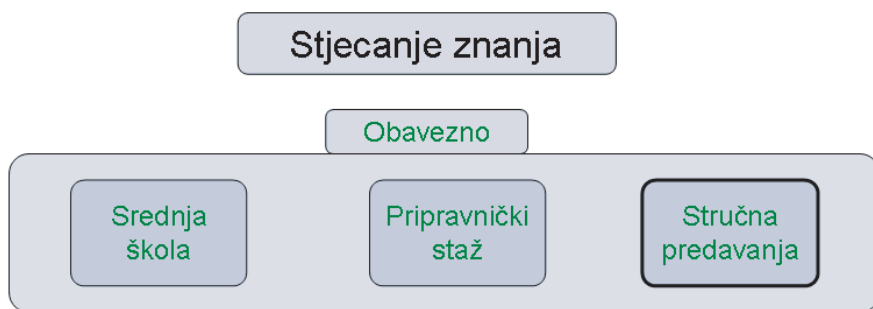
Veće stručne skupove, poput ovog vašeg - organiziramo svake druge godine - što je vezano uz održavanje redovitih skupština našeg društva. I takvi skupovi su odlično posjećeni - prisustvuje im oko polovice članova društva. To što tako velik broj naših članova dobije nekoliko slobodnih dana kako bi prisustvovali skupu pokazuje da i vlasnici apoteka (dakle farmaceuti) razumiju potrebu usavršavanja svojih farmaceutskih tehničara, jer svi zajedno imamo istu misiju: pružiti najbolju moguću uslugu, za dobrobit pacijenta.



Upravo zbog toga što se može vidjeti da je stalno stručno usavršavanje farmaceutskih tehničara u današnjem vremenu nužno, mi smo u Hrvatskoj započeli s aktivnostima u cilju da stalno stručno usavršavanje farmaceutskih tehničara postane obveza, i to na način sličan kako se provodi obvezno stručno usavršavanje farmaceuta, ili drugih srodnih profila zdravstvene struke - na primjer medicinskih sestara. Svako stručno predavanje koje se za njih organizira nosi određeni broj bodova, a njihova je obveza da - dolascima na ta predavanja - skupe određeni broj bodova koji im je potreban kako bi mogli obnoviti svoje licencije za rad. Takvim sustavom bodovanja vrlo jednostavno se postiže željeni efekt - obvezno prisustvo stručnim predavanjima.

Takav sustav stalnog stručnog usavršavanja kod nas je propisan zakonima, a provode ga strukovne komore (npr. ljekarnička komora i komora medicinskih sestara).

Zato su naše aktivnosti trenutačno usmjerene prema zakonodavcima (u našem slučaju - Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi) jer je nužan preduvjet za ostvarenje našeg cilja - a cilj je obvezno stručno usavršavanje farmaceutskih tehničara putem stručnih predavanja koja se buduju - osnivanje komore farmaceutskih tehničara, a da bi se to postiglo, potrebno je promijeniti neke zakone i uvesti nove.



cilj: obvezno stalno stručno usavršavanje farmaceutskih tehničara



sredstvo: strukovna komora farmaceutskih tehničara

Mi smo tek na početku tog puta, ali smatramo da je ispravan i nužan i da ćemo ga kad-tad završiti.

IZ RADA PODRUŽNICA

Podružnica Dalmacije

Dana 19. 10. 2006., četvrtak, u prostorijama ljekarne **Lučac** održano je stručno predavanje u suradnji s tvrtkom **Jadran galenski laboratorij** (JGL) d.d. Rijeka

Tema

- Izoflavini kod menopauze i benigne hiperplazije prostate
- Biljke koje opuštaju

Predavač: mr. pharm. Vedrana Kužmić Vrbanović



Nakon predavanja nastavili smo se družiti uz ugodan domjenak, koji nam je pripremio Jadran galenski laboratorij.

Marija Rajič
Ljekarna Draženović – Metković

U organizaciji Medike d.d. 9.11. 2006. u Ljekarni Lučac u Splitu održano je stručno predavanje na temu:

KORFF – nova dermokozmetička linija zastupljena samo u Ljekarnama

Predavanje je održala Borka Matulović iz Medike d.d. Split.



Kao što se može vidjeti na slici (dolje) odziv kolegica je bio dobar (37 kolegica).



Nakon predavanja nastavljeno je ugodno druženje uz domjenak te ovim putem zahvaljujemo organizatoru Mediki d.d. Split i našim kolegicama na odzivu.

Magdalena Martinović, farm. teh.
Ljekarna Škoko, Supetar, Brač

Stručno predavanje o novoj dermokozmetičkoj liniji KORFF, koja je zastupljena samo u ljekarnama, održano je 27. studenoga 2006. u predavaonici Opće bolnice Šibenik.

Predavanje koje je održala Borka Matulović iz MEDIKE d.d. Split prisustvovalo je trideset kolegica iz cijele Šibensko – kninske županije. Nakon predavanja druženje se uz domjenak nastavilo do kasnih večernjih sati.

Kako je to bilo prvo stručno predavanje održano u Šibeniku, a zahvaljujući angažmanu Lori Sinovčić i MEDIKE d.d. Split, nadamo se da će se stručna suradnja nastaviti te svi zajedno najljepše zahvaljujemo organizatorima predavanja.

Lucijana Vukelja

Podružnica Primorsko-istarsko-goranska

U sklopu stalne edukacije farmaceutskih tehničara s područja primorsko-istarsko-goranske regije, u Rijeci je 7.11.2006. održano predavanje Jadran Galenskog laboratorija, dok je isto predavanje za farmaceutske tehničare s područja Pule održano 10. 11. 2006. u maloj dvorani Hotela Histria u Puli.

Tema predavanja: “ADRIANCE –DERMOKOZMETIKA NA BAZI JADRANSKOG MORA”. Predavač je bio Aleksandar Posavec, prof.

Ovim putem najprije zahvaljujemo Silvani Jager, mr. pharm., koja nam je i ovaj put izašla u susret ustupanjem prostora u ZU “Ljekarna Jadran” u Rijeci.

S obzirom na to da je tema predavanja bila nova linija proizvoda s kojom JGL tek kreće na tržište, odziv kolega bio je iznad očekivanja. Na predavanju u Rijeci bilo više od sedamdeset članova, što je više nego za pohvalu. Nadam se da će i sljedeća godina donijeti nove edukacije i nova druženja jer je to prilika da se vidimo i naučimo nešto novo.

Zahvaljujemo na kraju godine, kad se zbrajaju svi dojmovi, JGL-u što je u ovoj i u svim drugim prilikama - kad je to potrebno - izašao u susret društvu. Vjerujemo da će se taj trend pozitivne suradnje nastaviti i u sljedećoj godini.

Na kraju želimo svim članovima HDFT-a, posebno članovima Primorsko-istarsko-goranske regije svako dobro i uspješan rad u 2007. godini.

Nadamo se da će nam svima i privatno i poslovno sljedeća godina biti uspješna.

Svjetlana Jakovac
Branka Šunduković

Podružnica Slavonije i Baranje

U prostorijama zbora liječnika Opće bolnice dr. Josip Benčević u Slavonskom Brodu 27.10. 2006. održano je predavanje za farmaceutske tehničare u organizaciji JGL Rijeka.

Teme

1. Izoflavini kod menopauze i benigne hiperplazije prostate
2. Biljke koje opuštaju

Predavanje je održala Vedrana Kuzmić Vrbanović, mr. pharm. iz JGL –Zagreb. Predavanju je nazočio i Ivan Šimek, mr. pharm. iz JGL – Osijek, te četrdesetak kolega i kolegica iz Slavonskog Broda, Osijeka, Đakova, Županje i Donjeg Miholjca.

Ovim putem zahvaljujemo Zlatku Mihiću, mr. pharm., rukovoditelju bolničke ljekarne Opće bolnice dr. Josip Benčević koji mi je svesrdno pomogao u organizaciji ovog skupa.

Snježana Kruljac

Podružnica Zagreba

U prostorijama Prehrambeno - biotehnološkog fakulteta održano je 8.11.2006. stručno predavanje za članove podružnice Zagreb u suradnji s tvrtkom JADRAN GALENSKI LABORATORIJ.

Tema predavanja je: BILJNE SUPSTANCE ZA ZAŠTITU OKA

Upoznali smo se s bolestima MAKULARNOM DEGENERACIJOM I STARAČKOM MRENOM (kataraktom), te preparatom VITALIJA OCULO PLUS koji rješava probleme nastale tim bolestima.

Predavanje je održala Vedrana Kuzmić Vrbanović, mr. pharm.

Tijekom druženja dogovorena je dalja suradnja HDFT-a i JGL-a, te uskoro očekujemo još jedno ovako kvalitetno predavanje na novu temu.

U okviru programa stručnog usavršavanja nastavili smo suradnju i s tvrtkom BELUPO d.d..

U Muzeju za umjetnost i obrt održana su 30.11.2006. sljedeća predavanja:

1. LUPOCET FLU – briše simptome prehlade i gripe.
predavač: Mirjana Blažeković Šaban, dr. med.
2. UROSAL – za olakšano mokrenje
predavač: Katarina – Roza Premec, dipl. ing.
3. ISTINE I ZABLUDE O GINKU
predavač: Katarina – Roza Premec, dipl. ing.
4. AKTIVIN H – uspješno liječenje depresije
predavač: Mirjana Blažeković Šaban, dr. med

Predavanjima o preparatima doznali smo neke pojedinosti o bolestima koje oni liječe. Tako npr. imamo jasniju spoznaju o problemima bolesne prostate kod pacijenata raznih starosnih skupina te ih lakše možemo savjetovati u ljekarni.

Uz **AKTIVIN H** spoznajemo koliko depresija može utjecati na fizičko stanje pacijenta. Često kao posljedica depresivnog stanja dolazi do kardiovaskularnih bolesti, a ponekad i do nastanka tumora.

Na domjenku smo imali priliku doznati još pojedinosti o navedenim temama i stoga predstavnicama Belupa zahvaljujemo na uloženom trudu.

Nada Vraneković

DRUŽENJE FARMACEUTSKIH TEHNIČARA DALMACIJE

U prelijepom kanjonu naše kraške ljepotice Cetine, samo četiri kilometara od njenog utoka u Omiš, smješten je restoran Kaštil Slanica, u iskonu ljepote, u spokoju prirode, sagrađen na srednjostoljetnim ruševinama trgovišta. Toliko nam se to dojmilo da smo odlučili posjetiti taj dio Cetine.



Dana 19.11. u 11 sati počeli smo naše druženje u gradu Omišu. Sastali smo s kolegama iz Metkovića, Brača, Trogira, Sinja i Splita na jutarnjoj kavi. Nakon pozdravljanja i kave krenuli smo prema restoranu Kaštil Slanica. Tu nas je čekao postavljen stol, aperitiv i njihovi specijaliteti (kruh ispod criepnje, pršut, sir, žabe, crni rižot, peka).



Uz krasan dan, nastavili smo druženje uz šetnju Cetinom, a neki su zaigrali i balote.



Nastavak druženja farmaceutskih tehničara podružnice Dalmacije se nastavlja 28.1.2007. u Trogiru. Zainteresirani se mogu javiti na brojeve mobitela – Katja Lović 098/558-051, Željana Musulin 098/392-560 ili na mail podružnice Dalmacije hdft-dalmacija@net.hr.

Katja Lović i Nives Perišić

SUBAN

ljekovito bilje za Vas!



*Čestit
Božić
i sretna
Nova
2007.
godina!*



Proizvodi: SUBAN d.o.o., Galici 8, 10 434 Strmec Samoborski
Tel: 01 3335 200, 3324 384, Fax: 3335 203, Savjetovalište: 3335 207
E-mail: suban@suban.hr

2. Ulogova (Psychotria) (provanona
i/ili kofeinom)

Ornitho militaris (kamburka)

4. Arctostaphylos (bergvolkrich)

Herb. h. 1000000
B. 10000



Maxflu[®]

okus limuna

OTAPA GRIPU U ČAŠI VODE.



ZAŠTO BAŠ MAXFLU[®]?

Maxflu[®] je **jedinstvena šumeća tableta** koja zbog svog oblika ublažava simptome gripe i prehlade učinkovito i **dvostruko brže** od običnih tableta.

Paracetamol u sastavu šumeće tablete djeluje blago protuupalno i protiv povišene temperature, glavobolje i bolova u mišićima. Pseudoefedrin smanjuje otekućuće sluznice nosa i sinusa, a vitamin C zadovoljava povećanu potrebu za tim vitaminom tijekom prehlade i gripe.

Maxflu[®] je ugodnog okusa **limuna**. Ne morate mijenjati svoje navike, Maxflu[®] jednostavno otopite u **šalici čaja, tople ili hladne vode**.



 **PLIVA**
www.maxflu.com.hr

*Čestit Božić i uspješnu
novu 2007. godinu*

želi Vam

*uredništvo časopisa
Farmaceutski tehničar*



KAKO PLATITI ČLANARINU?

Iznos: <input type="checkbox"/> PRIJENOS <input type="checkbox"/> NALOG ZA PLAĆANJE UPLATA <input type="checkbox"/> ISPLATA	
IZNOS kn = 120,00	
PLATITELJ: naziv (ime) i adresa Horvat Ana Ilica 105 10000 Zagreb	Model: _____ Broj računa platitelja
PRIMATELJ: naziv (ime) i adresa HRVATSKO DRUŠTVO FARMACEUTSKIH TEHNIČARA CAPRAŠKA 1,ZAGREB	Model: 88 Broj računa primatelja: 2360000-1101240952
Statistička obilježja: _____ Sifra opisa plaćanja: _____ Opis plaćanja: ČLANARINA HDFT-a za 2007. godinu	Poziv na broj zaduženja: _____ (broj članske iskaznice) 2
Datum valute/uplate/isplate: _____ Datum podnošenja: _____ Potpis primatelja: _____	Ovjera nalagodavca: _____ Ovjera banke: _____
IZNOS/kn = 120,00	
Platitelj	
Model i poziv na broj zaduženja	
Broj računa primatelja: 2360000-1101240952 3	
Model i poziv na broj odobrenja	
Ovjera banke	

Svoju člansku obvezu plaćanja članarine redovito možete izvršiti uplatom svake srijede u prostorijama HDFT-a, Zagreb, Capraška 1 (za članove iz Zagreba i okolice), ili uplatom na žiroračun HDFT-a. Kod uplate putem uplatnice molimo vas da ispunite sve rubrike: (1) za godinu za koju plaćate članarinu, (2) svoj broj članske iskaznice i (3) točan broj žiroračuna 2360000-1101240952.

Ako ste iz bilo kojeg razloga ostali u dugu, članarinu treba uplatiti prvo za protekle godine.

*Obavezno javite na adresu HDFT-a
svaku promjenu prezimena,
adrese stanovanja i mjesta rada.*

**ČLANARINA JE OSNOVNI IZVOR
NAŠIH PRIHODA!!!**

Koliko iznosi moj dug?

UPUTE ZA SURADNJU

Časopis donosi:

1. Originalne stručne radove iz područja farmacije i srodnih struka
2. Informacije o novoodobrenim lijekovima, prirodnim lijekovima, homeopatskim proizvodima, dijetetskim namirnicama i preparatima za medicinsku kozmetiku.
3. Intervjue s uglednicima iz javnog života i struke, te članovima HDFT-a.
4. Članke o radu farmaceutskih ustanova i poduzeća te komentare zakonskih propisa i podzakonskih akata važnih za struku.
5. Izvješća o radu tijela HDFT-a, komisija i podružnica, te održanim skupovima u organizaciji HDFT-a ili drugim udrugama čija tematika predstavlja interes članova.
6. Upute članova s odgovorima.
7. Društvenu rubriku.
8. Različite vijesti i obavijesti.

Tehničke upute za pripravu rukopisa

1. Rukopisi moraju biti dostavljeni na disketi ili CD-u, pisani s dvostrukim proredom te s gornjim, donjim i lijevim rubom od 3 cm i desnim rubom od 2 cm formata A4.
2. Crteži, tablice i fotografije - trebaju biti jasni i oštri, da se mogu valjano reproducirati. Trebaju biti označeni brojem, odnosno mjestom gdje se nalaze u tekstu.
3. Literaturu citirati redosljedom, kako je navedena u tekstu te dolje navedenim načinom. Časopisi: prezime autora i inicijal imena, naslov članka u originalu, skraćeni naziv časopisa prema međunarodnim referentnim časopisima, godište izlaženja, svezak, godina izdanja i stranice.

Primjer: Francetić I, Vrhovac B., Praćenje nuspojava lijekova u Hrvatskoj 1993. godine
Pharmaca 32 (1994), 221-36.

Knjige: prezime autora i inicijal imena, naslov knjige, izdavač, grada, godina izdanja i stranica.

Primjer: Bencarić L., Registar lijekova u Hrvatskoj, Udruga zdravstva Zagreb, Zagreb, 1994, 34.

4. Rukopisi podliježu lekturi.
5. Rukopisi se šalju na adresu izdavača: Hrvatsko društvo farmaceutskih tehničara, Capraška 1, 10000 Zagreb
6. Rukopisi se ne vraćaju.

“FARMACEUTSKI TEHNIČAR” je stručno informativno glasilo Hrvatskog društva farmaceutskih tehničara sa sjedištem u Zagrebu, Capraška 1.

Upisano u registar Udruge RH, 6. travnja 1998. godine pod brojem 00000551.

Ured za priopćavanje Vlade RH, temeljem Zakona o priopćavanju, izdao je potvrdu pod rednim brojem 50402/97-01 da 9. svibnja 1997. godine o prijavi novina i odobrio izlaženje ISSN 0350-5715

Osnivač lista je Hrvatsko društvo farmaceutskih tehničara, a financira se sredstvima HDFT i prodajom stranica lista za promidžbene poruke, uz pomoć drugih institucija i donatora
Stručno informativni časopis izlazi od 1968. do 1975. godine pod imenom BILTEN; 8 god., 16 brojeva, a od 1976. do 1985. godine, 9 god., 11 brojeva pod imenom FARMACEUTSKI TEHNIČAR.

List izlazi četiri puta godišnje u obimu koji utvrdi nakladnik, a primaju ga svi članovi HDFT besplatno.

Odgovornost za stručnu primjerenost tekstova preuzimaju autori.

SADRŽAJ

Uvodnik	3
Kvaliteta rada u ljekarnama - veća sigurnost za pacijente	5
Politika kvalitete.....	5
ISO 9001:2000 u praksi.....	6
Poslovnik kvalitete	8
Proces rada u laboratoriju - procedura.....	15
Korisnik usluge - procedura	24
Snagom planinskog bora protiv reumatskih tegoba	32
stručna služba Naturprodukt d.o.o.	
Vlakna s razlikom	34
Mirna Milić	
Iz rada društva	
Mi kod drugih	
X. seminar Udruženja farmaceutskih tehničara Srbije “Sveti Sava”, Beograd, 4.-7. 10. 2006.....	36
Izlaganje predsjednice HDFT-a na X. seminaru Udruženja farmaceutskih tehničara Srbije “Sveti Sava” Znanje farmaceutskog tehničara - prioritet XXI. stoljeća	40
Iz rada podružnica	47
Podružnica Dalmacije.....	47
Podružnica Primorsko-istarsko-goranska.....	49
Podružnica Slavonije i Baranje	49
Podružnica Zagreba.....	50
Druženje farmaceutskih tehničara Dalmacije.....	51
Kako platiti članarinu	56
Upute za suradnju	57
Sadržaj	58

Liquid Ice®

Ledena hladan zavoј



originalni
švicarski
proizvod

- hladi satima
- uvijek spreman za upotrebu
- za višekratnu primjenu
- ne držati u hladnjaku



Strepsils

+PLUS pastile

Prva pomoć kod
jake grlobolje!



Lokalni antiseptik s anestetikom za usta i grlo



Uvoznik i distributer:

Medika

L'ERBOLARIO
Tajne prirodne ljepote

Okus ZDRAVLJA

BIOFAR®

šumeći vitamini i minerali



Dugo SJEDITE?



Venotrex®

JEDINI SADRŽI RUTOZID

Obuća s visokim petama, dugo stajanje, **DUGO SJEDENJE** neki su od činitelja koji uzrokuju poteškoće u venskoj cirkulaciji. **VENOTREX®** emulzija s jedinstvenom formulacijom sadrži **rutozid** čija je djelotvornost dokazana kod:

- ublažavanja i prevencije stvaranja popucalih kapilara na koži listova i bedara
- proširenih vena
- otečenosti i osjećaja težine u nogama
- trnjenja nogu, grčeva u listovima te oticanja nogu.

VENOTREX® emulzija prodire duboko u kožu, kod redovite primjene učvršćuje stijenke krvnih žila i povećava njihovu elastičnost. Uz to, obogaćena je sastojcima koji hrane te njeguju Vašu kožu čineći je vlažnom i glatkom.



Zajedno prema zdravlju

85
godina

 **PLIVA**

Venotrex®

Samo nas zdrave noge čine sretnima.