

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 1 беті 2025-2026

ДӘРІС КЕШЕНІ

Пәні: «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру негіздері және фармациядағы тиімді коммуникациялар»

Пән коды: FKUNFTK 1213

ББ атауы: 6B10106 - «Фармация»

Оқу сағаты/кредиткөлемі: 150 (5)

Оқу курсымен семестрі: 1/2

Дәріс көлемі: 10

Шымкент, 2025-2026

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 2 беті 2025-2026

Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармациядағы тиімді коммуникациялар» пәнінің жұмыс оқу бағдарламасына (силлабус) сәйкес әзірленген және кафедра мәжілісінде талқыланды.

Хаттама № 25 «26» 06 2025 ж

Кафедра меңгерушісі,
фарм.ғ.д., профессор



Шербаева К.Д.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 3 беті 2025-2026

№1 Дәріс

1. Тақырыбы: Халыққа фармацевтикалық көмекті ұйымдастырудың негізгі принциптері. GPP ұлттық стандарты

2. Мақсаты: білім алушыларға ҚР тұрғындарына фармацевтикалық көмек көрсетудің негізгі қағидалары туралы түсінік беру.

3. Дәріс тезистері:

Халықтың денсаулығын сақтау саласындағы мемлекеттік саясаттың негізгі принциптерін негізге ала отырып, Республика тұрғындарына дәрі-дәрмектік көмекті көрсетудің қағидаларына келесілерді жатқызуға болады:

- тұрғындарға көрсетілетін дәрі-дәрмектік түрлі меншіктегі дәріханалық ұйымдар арқылы ұйымдастырып, мемлекет тарапынан реттеу;
- дәрі-дәрмектік көмектің көрсетілу деңгейін қалалық және ауылдық тұрғындарға бірдей мөлшерде жүргізе отырып, оларға мейлінше жақындату;
- дәрі-дәрмектік көмекті қамтамасыз етуді фармацевтикалық ғылым мен тәжірибелердің бірлігі негізінде ұйымдастырып жүргізу;
- фармацевтикалық қызметтің сапасын мемлекет тарапынан қамтамасыз ету;
- тұрғындарға дәрі-дәрмектік көмек көрсетудегі мемлекеттік саясатты дәрілік заттарды, медицина бұйымдарын, медициналық техникаларды тұтынудың қысқа және ұзақ мерзімді жобалануы негізінде жүргізу.

Республика тұрғындарын дәрі-дәрмектермен қамтамасыз ету денсаулық сақтау саласындағы мемлекеттік саясаттың құрамды бөлігі болып саналады. Фармацевтикалық саланың дамуы еліміз үшін әлеуметтік, экономикалық және стратегиялық жағынан маңызды болып табылады.

Елімізде экономикалық қайта құрылу жылдары фармацевтикалық салада үлкен өзгерістер болды. Тұрғындарды дәрі-дәрмектермен қамтамасыз етудің Кеңестер дәуірінде қалыптасқан жүйесінің орнына фармацевтикалық нарықтық жүйе қалыптасты. Нәтижесінде ірі фармацевтикалық компаниялар, фирмалар және дәріханалық ұйымдар пайда болды. Отандық фармацевтикалық және медициналық өнеркәсіп қарқынды дамуын бастады.

Қазақстан Республикасының дәрі-дәрмектік саясаттың мақсаты – тұрғындарды қауіпсіз, тиімді және сапалы дәрілік заттармен медицина бұйымдарымен және медициналық техникалармен үзіліссіз, уақытында, жоғары сапалы деңгейде қамтамасыз ету болып табылады.

Қазақстан Республикасындағы дәрі-дәрмектік саясаттың негізгі міндеттеріне келесілер жатады:

- тұрғындардың қауіпсіз, тиімді және сапалы дәрілік заттарды тұтынуларына жағдай жасау;
- дәрілік заттар айналысы саласында, оның ішінде дәрілік заттар өндірісіне, дәріханалық ұйымдардан босатылып – өткізілуіне және тиімді пайдаланылуына мемлекет тарапынан жүйелі түрде реттеу, бақылау-қадағалау жұмыстарын күшейту;
- фармацевтикалық ғылымдарды дамыту, нәтижесінде қол жеткізілген жетістіктерді тәжірибелік тұрғыда қолдануды жүзеге асыру;

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 4 беті 2025-2026

- шетелдік дәрілік заттарға тәуелділікті азайту, отандық ғылымдардың ғылыми-зерттеу жұмыстарының негізінде дәрілік заттар өндірісін дамытудың басымдылығын қамтамасыз ету;
- елімізде стратегиялық маңызы бар дәрілік заттар өндірісін дамыту;
- отандық жаңа дәрілік заттарды, бірінші кезекте қауіпті және әлеуметтік маңызды ауру түрлерін емдеуде қолданылатын дәрілерді өндіруге қолайлы жағдайларды жасау;
- дәрілік заттардың сапасын және дәріханалық ұйым, кәсіпорындар жұмыстарын халықаралық стандарттар талаптарына сәйкестендіру шараларын жүргізу;
- Қазақстан Республикасында дәрілік заттар айналысы саласын реттейтін құқықтық-нормативтік базаны нағайту;
- халықаралық тәжірибелерді ескере отырып, дәрілік заттар айналысы саласында басқару, ақпараттық және бақылау, қадағалау жүйелерін жақсарту;
- халықаралық ынтымақтастық байланыстарды дамытудың негізінде әлемдік фармацевтикалық нарыққа енуді және фармацевтикалық мамандардың кәсіби білім деңгейлерін жоғарылату.

Тұрғындарға дәрі-дәрмектік көмек көрсету – денсаулық сақтау саласының ажырамас құрамды бөлігі болып саналады. Дәрі-дәрмектік көмек халықаралық денсаулықтарын нығайтуға, азаматтардың жұмыс істеу қабілеттіліктерін жоғарылатуға және өмір сүру ұзақтығын қамтамасыз етуге ықпалды түрде әсер етеді.

Фармацевтикалық мамандардың кәсіби деңгейлерін жоғарылату, фармацевтикалық жүйені дамыту, тұрғындарды және емдеу-профилактикалық мекемелерді қажетті дәрі-дәрмектермен қамтамасыз ету мемлекет тарапынан бақыланады.

Фармация саласының дамуын жоспарлауда, оның ішінде дәрі-дәрметтердің керекті мөлшерін анықтауда алыс және жақын шет елдерде жинақталған озық әдіс-тәсілдер, дәрілік заттарды өндірудегі жаңа технологиялар мен ғылыми жетістіктер бірге қолданылады.

Қазақстан Республикасында отандық фармацевтикалық өнеркәсіп саласын дамытуда дәрі-дәрмектердің өндірілуі және медицина саласында қолданылуы өкілетті органдармен бекітілген арнайы нұсқаулар арқылы анықталады. Жаңа дәрілік заттарды шығару үшін Денсаулық сақтау министрлігінің рұқсаты керек. Аталған рұқсат кең деңгейде жүргізілген клиникаға дейінгі, клиникалық және эксперименталды-фармацевтикалық талдау-зерттеу, фармакопоялық тексеру жұмыстарының нәтижесінде жоғарғы дәрежедегі емдік әсері бар дәрілік заттарға беріледі.

Жаңадан шығарылған дәрілік заттардың медицина саласында емдеу-профилактикалық бағытта қолдануға болатындығын анықтау екі негізгі талапқа сәйкес жүргізіледі:

1) Клиникалық, токсикологиялық және фармакологиялық зерттеулер нәтижелерінде анықталған дәрілік заттың жоғарғы дәрежедегі терапевтік әсері.

2) Дәрілік заттың құрамы, дәрілік түрі және тазалығы туралы зерттеулер нәтижелерінің жаңа дәрілік заттардың сапасына қойылатын фармакопоялық талаптарға сәйкес келуі.

Дәрілік заттың өндіру, тұтыну және сақтау сатыларында мемлекеттік фармакопояның (МФ), басқа да нормативтік-техникалық құжаттардың талаптары сақталып, тұрғындарға көрсетілетін дәрі-дәрмектік көмектің сапасына кепілдеме беріледі.

Денсаулық сақтау ісін дамытуды одан әрі жақсарту медициналық және фармацевтикалық мамандардың кәсіптік білім деңгейлеріне байланысты. Сондықтан орта

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 5 беті 2025-2026

және жоғарғы фармацевтикалық кәсіптік білім беру орындарында оқу үдерісін теориялық білімді тәжірибемен ұштастыру, мамандық алғаннан кейін кәсіптік білім деңгейін жоғарлатуды жақсарту, мамандарды аттестациялау жұмыстарын жетілдіру қарастырылуда.

Қазақстан Республикасында нарықтық экономика талаптарына сәйкес денсаулық сақтау ұйымдарының материалдық-техникалық базалары нығайтылып, дәрі-дәрмектермен қамтамасыз етілуі жақсаруда. Әсіресе ауыл тұрғындарына көрсететін медициналық және дәрі-дәрмектік көмектердің сапасын жақсарту міндеттірі қойылуда.

Фармацевтикалық қызмет – дәрілік заттарды, медициналық мақсаттағы бұйымдар мен медициналық техниканы өндіру, дайындау, көтерме және бөлшек саудада өткізу бойынша денсаулық сақтау саласында жүзеге асырылатын қызмет.

Тұрғындарға кепілді мөлшерде көрсетілетін ақысыз, жеңілдетілген дәрі-дәрмектік көмекті ұлғайту көзделуде.

Елімізде дәрілік заттар өндіретін фармацевтикалық кәсіпорындар саны өсіп, дәрі-дәрмектер туралы анықтама-ақпарат және жарнама жұмыстарының жүргізілуі жақсаруда.

Қазақстан Республикасында денсаулық сақтау ісі мен фармация саласын дамыту мемлекеттік тұрғыда халықаралық байланыстарды ескеріп, тұрғындарды қауіпсіз, тиімді, сапалы медициналық және дәрі-дәрмектік көмекпен қамтамасыз етуді үнемі жақсарту негізінде жүзеге асырылады.

Дәріханалар мен дәріхана қоймаларының санаты ҚР заңнамасында белгіленген тәртіппен денсаулық сақтау ұйымын аккредиттеу процесінде белгіленеді немесе расталады.

Дәріханалардың, дәріхана қоймаларының санаты мен құрылымын анықтауға арналған өлшем олар жүзеге асыратын фармацевтикалық қызметтің көлемі мен түрлері болып табылады.

Фармацевтикалық қызметтің көлемі мен түрі бойынша дәріханалар үш санатқа бөлінеді.

Дәріханаларға I санатты жүзеге асыратын дәріханалар теңестіріледі:

1. құрамында есірткі, психотроптық заттар мен прекурсорларды қоса алғанда, негізгі (өмірлік маңызы бар) дәрілік заттардың толық тізбесін қабылдау, сақтау, өткізу;
2. медициналық мақсаттағы бұйымдарды және көзілдірік оптиканы қабылдау, сақтау, өткізу;
3. дәрілік формаларды, оның ішінде асептикалық және стерильді дайындау

II санаттағы дәріханаларға жүзеге асыратын дәріханалар теңестіріледі:

1. құрамында есірткі, психотроптық заттар мен прекурсорларды қоса алғанда, негізгі (өмірлік маңызы бар) дәрілік заттар тізбесінің кемінде 70% - ын қабылдау, сақтау, өткізу.
2. медициналық мақсаттағы бұйымдарды және көзілдірік оптиканы қабылдау, сақтау,

I және II санаттағы дәріханалар үшін көрсетілген қызмет түрлерін жүзеге асыру үшін мынадай құрылымдық бөлімшелер ұйымдастырылады: I санаттағы дәріханада:

1. дәрілік заттар қоры бөлімі;
2. рецептуралық-өндірістік бөлім;
3. дайын дәрілік заттарды өткізу бөлімі;
4. дәрігердің рецептісіз дәрілік заттарды өткізу бөлімі;
5. көзілдірік оптика бөлімі;

II санатты дәріханада:

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 6 беті 2025-2026

1. дәрілік заттар қоры бөлімі;
2. дайын, оның ішін дедәрігердің рецептісіз босатылатын дәрілік заттарды сату бөлімі;
3. көзілдірік оптика бөлімі.

Фармацевтикалық қызмет түрлерін лицензиялау кезінде қойылатын біліктілік талаптарына сай келетін барлық қалған дәріханалар ІІІ санаттағы дәріханаларға теңестіріледі.

4. Иллюстрациялық материал: презентация

5. Әдебиет:

Негізгі:

1. Шертаева К. Д., Утегенова Г.И. Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру :оқулық.-Жасулан 2021
2. Шертаева К. Д., Блинова О.В. , ШмироваЖ. К. Основы предпринимательской деятельности: учебник. - Шымкент : ЮКМА, 2019. - 152 с.
3. Арыстанов, Ж. М. Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру негіздері: оқу құралы / Ж. М. Арыстанов. - Алматы : New book, 2022. - 256 бет
4. Арыстанов, Ж. М. Организация фармацевтической деятельности: учеб. пособие . - Алматы :Эверо, 2015. - 608 с
5. Арыстанов Ж.М. Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру негіздері.-Эверо,2013ж
6. Шертаева, К. Д., Утегенова Г.И. Организация фармацевтической деятельности : учеб. пособие.- Жасулан 2021
7. Шертаева, К. Д. Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру: оқулық / К. Д. Шертаева. Г.И. Утегенова. - Шымкент : [б. и.], 2021. - 228 бет

Қосымша:

- 1.Қазақстан Республикасындағы фармацевтикалық қызметті реттейтін Заңнамалық және нормативтік -құқықтық актілер жинағы: жинақ / Б. Қ. Махатов [ж. б.]. - ; ОҚФА әдіст. кеңесі ұсынған. - Алматы : Эверо, 2014. - 228 бет. с.
 1. Сборник законодательных и нормативно-правовых актов, регулирующих фармацевтическую деятельность в Республике Казахстан [Текст] : сборник / Б. К. Махатов [и др.]. - ; Утв. и рек. методическим советом ЮКГФА. - Шымкент : Б. и., 2013. - 340 с.
- Научно-методическое обоснование инновационных проектов фармацевтических предприятий на региональном уровне :методич. рек / С. К. Тулемисов [и др.]. - Алматы : [б. и.], 2015.

Электрондық оқулықтар:

1. Шертаева, К. Д., Утегенова Г.И.Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру : оқулық. - Электрон. текстовые дан. (2,914 КБ). - Шымкент : [б. и.], 2021. - 224 бет. (CD-ROM).
2. Шертаева , К. Д., Утегенова Г.И.Организация фармацевтической деятельности: учебник. - Электрон. текстовые дан. (3,199 КБ). - Шымкент : [б. и.], 2021. - 175 бет. (CD-ROM).
3. Жакипбеков К.С. Формирование системы оценки привлекательности и эффективности инновационных проектов в фармацевтическом производстве. 2017ЦБ Aknurpress / <https://aknurpress.kz/reader/web/1564>
- 4.АрыстановЖ.М.Организация фармацевтической деятельности: Учебное пособие.- Алматы. – 2020. https://www.elib.kz/ru/search/read_book/188/

Электрондық ресурстар:

1. Электронная библиотека ЮКМА - <https://e-lib.skma.edu.kz/genres>

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40/11 40 беттің 7 беті 2025-2026

2. Республиканская межвузовская электронная библиотека (РМЭБ) – <http://rmebrk.kz/>
3. Цифровая библиотека «Акнурпресс» - <https://www.aknurpress.kz/>
4. Электронная библиотека «Эпиграф» - <http://www.elib.kz/>
5. Эпиграф - портал мультимедийных учебников <https://mbook.kz/ru/index/>
6. ЭБС IPR SMART <https://www.iprbookshop.ru/auth>
7. информационно-правовая система «Заң» - <https://zan.kz/ru>
8. Medline Ultimate EBSCO - <https://research.ebsco.com/>
9. eBook Medical Collection EBSCO - <https://research.ebsco.com/>
10. Scopus - <https://www.scopus.com/>

6.Бақылау сұрақтары (Feedback кері байланысы):

1. ҚР Денсаулық сақтау министрлігінің құрылымы және негізгі міндеттері?
2. Дәрілік заттар айналысы саласында мемлекеттік бақылаудың жүргізілуі?
3. Фармацевтикалық көмекті көрсету концепциясы? Деп нені түсінеміз?
4. Халықтың денсаулығын сақтау саласындағы мемлекеттік саясаттың негізгі принциптері?

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 8 беті 2025-2026

№2 Дәріс

1. Тақырыбы: Дәрілік заттарды рецептпен босатуды регламенттеу

1. Мақсаты: дәрі-дәрмектерді жіберу және рецепт қабылдау бойынша дәріхананың жұмысын ұйымдастыру бойынша жүйелі білімді қалыптастыру.

3. Дәріс тезистері:

Рецепт-оны жазып берген маманның фармацевтке дәрі дайындау және босату туралы жазбаша өтініші. Рецепт дәрі-дәрмектерді дәріханадан босату үшін негіз болатын медициналық құжат болып табылады; заңды құжат, өйткені рецепт жазып берген дәрігер, рецепт қабылдаған және дәрі-дәрмекті босатқан провизор және ЕП дайындаған фармацевт дәрі-дәрмек дұрыс жазылмаған, дайындалған және босатылмаған жағдайда заңды жауапкершілікте болады; дәрі-дәрмектің құнын науқас төлейді немесе әр түрлі деңгейдегі бюджеттерден дәріханаға өтейді.

Рецептілерді Денсаулық сақтау ұйымдарының медицина қызметкерлері бекітілген нысандағы бланкілерде жазады. Рецепттер рецепт жазып берген медицина қызметкерінің қолымен және жеке мөрімен куәландырылады.

Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі шеңберінде амбулаториялық деңгейде дәрілік заттар мен медициналық мақсаттағы бұйымдарды алуға арналған рецепттер жазып беріледі, электрондық түрде автоматтандырылған жүйеде есепке алынады.

Форс-мажорлық жағдайлар туындаған жағдайда рецепттерді жазу қолмен жүзеге асырылады.

Дәрілік заттарды тегін немесе жеңілдікті жағдайларда алуға арналған рецепттерге медициналық ұйымның бұйрығымен айқындалған уәкілетті адам қосымша қол қояды және денсаулық сақтау ұйымының "рецептілер үшін" мөрімен куәландырылады.

Ауылдық елді мекендерде дәрігерлер болмаған жағдайда рецепттерді науқастарды амбулаториялық қабылдауды жүргізетін орта медицина қызметкерлері жазып береді.

Қазақстан Республикасында тіркелмеген және қолдануға рұқсат етілмеген дәрілік заттарға рецепттер жазылмайды.

Рецептілер науқастың жасын және дәрілік заттың құрамына кіретін ингредиенттердің әсер ету сипатын ескере отырып жазылады.

Дәрілік заттарды тегін немесе жеңілдікпен алуға рецепттің мазмұны мен нөмірі науқастың амбулаториялық картасында көрсетіледі.

Рецептер латын тілінде, бланкіде көзделген барлық бағандарды міндетті түрде толтыра отырып, дәрілік заттардың халықаралық патенттелмеген немесе сауда атауымен анық жазылады, қолдану тәсілі тиісті бағанда мемлекеттік немесе орыс тілдерінде дозасын, жиілігі мен қабылдау ұзақтығын көрсете отырып жазылады. Жалпы нұсқаулармен ("белгілі", "ішкі", "сыртқы") шектелуге жол берілмейді. Рецептке түзетулер енгізуге жол берілмейді.

Тегін немесе жеңілдікті негізде дәрілік заттарды, құрамында 8-оксихинолиннің туындылары, гормондық стероидтер, клонидин, анаболикалық стероидтер, кодеин, тропикамид, циклопентолат, трамадол, буторфанол бар дәрілік заттарды алуға арналған

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 9 беті 2025-2026

бір рецептуралық бланкіде дәрілік заттың бір атауы, ал қалған дәрілік заттарға екі атаудан аспайтын атауы көрсетіледі.

Дәрілік затты бір реттік жоғары дозада жазып берген кезде дәрігер рецептіде дәрілік заттың дозасын жазумен және леп белгісі арқылы белгілейді. Дәрігер осы талапты сақтамаған жағдайда фармацевтикалық қызметкер тіркелген дәрілік затты белгіленген жоғары бір реттік дозаның жартысына береді.

Рецептілер стационарлық көмек көрсететін денсаулық сақтау ұйымдарында ғана қолданылатын дәрілік заттарға жазылмайды.

Дәрілік заттарды, оның ішінде тегін және жеңілдікті шарттармен босатылатын дәрілік заттарды алуға арналған рецептілер 1 ай бойы жарамды.

Шығарылған дәрілік препараттың саны науқастарға емдеу курсы есебінен, ал тұрақты ұзақ емдеуді қажет ететіндерге үш ай есебінен көрсетіледі.

Осы Ереженің 11-тармағында көрсетілген дәрілік заттарды алуға арналған рецептілер олар жазылған күннен бастап 10 күнтізбелік күн ішінде жарамды.

Босатылған дәрілік заттарға рецептілерді тегін негізде сақтауды фармацевтикалық қызметтерді жеткізуші 3 жыл бойы жүзеге асырады.

Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау ұйымдарында жазып берілген дәрілік заттарға арналған рецептілер, дәрілік заттарды тегін және жеңілдікпен босатуға арналған рецептілерді қоспағанда, республиканың бүкіл аумағында жарамды.

Рецепттерді қабылдау және олар бойынша ДЗ жіберу кезінде белгілі бір әрекет алгоритмін ұстану қажет.

Бірінші кезеңде дәріхана қызметкері дәрілік жазбаның *рецептуралық бланкісі нысанының сәйкестігін*, белгіленген жазу ережелеріне міндетті және қосымша деректемелердің болуын тексеруі тиіс.

Дәрілерге ақы төлеу тәртібіне және олардың құрамына кіретін дәрі-дәрмектердің әсер ету сипатына қарамастан, кез келген рецептті мынадай *негізгі (міндетті) деректемелерді* қамтуы тиіс:

- ЕПМ мөртабаны (ЕПМ атауын, оның мекен-жайын және телефонын көрсете отырып));
- рецепт жазып берілген күні;
- Науқастың Т. А. Ә. және оның жасы;
- Дәрігердің Т. А. Ә.;
- ДЗ атауы мен саны;
- ДЗ қолданудың толық тәсілі;
- Дәрігердің қолы және жеке мөрі.

Рецепттердің *қосымша деректемелері* ДЗ Құрамына және рецептуралық бланктің нысанына байланысты. Дұрыс жазылған Рецепт, таксацияланады, яғни оның бөлшек бағасы анықталады. Дәрілік препараты келіптүскен рецептбойынша босату мүмкіндіктері туралы объективті шешім қабылдау мақсатында провизор оның фармацевтикалық сараптамасын жүргізеді.

Рецептінің фармацевтикалық сараптамасы — дәріханаға келіп түскен рецептілердің рецептілерді жазып беружәне олар бойынша дәрілерді босату Ережелері бойынша қолданыстағы регламенттерге сәйкес тігін бағалау.

Рецептілерді фармацевтикалық сараптау процедурасына рецепт жазып берген адамның құқықтылығын анықтау жөніндегі негізгі кезеңдер кіреді; рецепт бланкісі нысанының сәйкестігі; рецепт жазып берудің белгіленген ережелеріне негізгі және қосымша деректемелердің болуы; рецептіннің дәріханалық ұйымнан берілетін дәріні жіберудің белгіленген тәртібіне сәйкестігі рецептісінің қолданылу мерзімі.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40/11 40 беттің 10 беті 2025-2026

4. Иллюстрациялық материал: презентация

5. Әдебиет: № 1 тақырыпты қара

6. Бақылау сұрақтары (Feedback кері байланысы):

1. Дәрі-дәрмекті қабылдау және жіберу бойынша дәріхананың жұмысын ұйымдастыру қалай жүзеге асырылады?
2. Рецептке түсінетін не?
3. Рецептуралық бланкілердің қандай түрлерін білесіз?
4. Рецепттерді жазудың жалпы ережелерін атаңыз.
5. Рецептке фармацевтикалық сараптама қалай жүргізіледі?

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 11 беті 2025-2026

№4 Дәріс

1. Тақырыбы: Дәріханалар жағдайында дәрі-дәрмек дайындауды ұйымдастыру

2. Мақсаты: білім алушыларды дәріханаларда дәрілерді дайындауды және дәрілердің сапасын дәріханашілік бақылауды ұйымдастырумен таныстыру.

3. Дәріс тезистері:

Дәріханалық жағдайда дәрілік формаларды дайындау жұмысын жоғарғы және орта фармацевтикалық білімі бар мамандар жүргізеді.

Дәріханалардың дәрілік формаларды дайындау іс-әрекеті рецептерде жазылатын дәрілік формалардың құрамы мен түрлеріне, дайындалатын дәрінің құрамының күрделілігіне, дайындалған дәрілік заттың тұрақсыздығына және құрамы әртүрлі дәрілік заттарды бір жұмыс орнында дайындауды ұйымдастыру мүмкіншілігіне байланысты анықталады.

Дәріханаларда өндірістік іс-әрекеттерді жүргізу үшін арнайы ассистенттік бөлме жабдықталады. Ассистенттік бөлме арнайы дәріханалық мебельдермен, жабдықтармен, приборлармен қамтамасыз етіледі. Атап айтқанда, дәрілік формаларда дайындау, араластыру, сүзу, бөлшектеу, орау-буу, тығындау жабдықтарымен; улы, наркотикалық дәрілік заттарды және этил спиртін сақтауға арналған арнайы сейф, шкафтармен, штангласстармен, салмақ пен көлемді өлшеу құралдарымен және дәрілерге химиялық бақылау жүргізу үшін қажетті реактивтермен қамтылады.

Дәріхананың жұмыс көлеміне байланысты ассистенттік бөлмеде бірнеше жұмыс орыны ұйымдастырылады:

- ішке қолдануға арналған дәрілік формаларды дайындау үшін;
- сыртқа қолданылатын дәрілік формаларды дайындау үшін;
- ішке қолданылатын дәрілік формаларды бөлшектеу үшін;
- емдеу-профилактикалық ұйымдардың дәрілік формаларын дайындау үшін;
- емдеу-профилактикалық ұйымдардың дәрілік формаларын бөлшектеу үшін.

Жұмыс көлемі үлкен ірі дәріханаларда рецептер бойынша дәрілік формаларды дайындауда ішке қолданылатын сұйық, дәрілік формаларды, ұнтақтар мен пилюлаларды, сыртқа қолданылатын майлар мен сұйық дәрілік формаларды және стерильді дәрілік заттарды жасау орындары бөлініп ұйымдастырылады.

Ассистенттік столда қосымша қызметтермен айналысу үшін фасовщиктердің жұмыс орындары бөлінеді. Жұмыс көлемі аз кішкене дәріханаларда дәрілерді дайындау және дайындалған дәрілердің сапасын тексеру үшін бір жұмыс орыны ұйымдастырылады.

Дәрілерді дайындаушы фармацевт немесе фармацевт ассистент өздерінің жұмысында дәрілік заттар айналысы саласындағы ҚР заңдылық актілерді, ҚР ДСМ бұйрықтарын, басқа да нормативтік құжаттарды басшылыққа алады. Дәрілік формаларды дайындаушы фармацевт, фармацевт ассистенттің рецептуралық-өндіріс бөлімінің меңгерушісіне, орынбасарына, фармацевт-аналитикке тікелей бағынуы дәріханалық ұйымның басшылығымен айқындалады.

Ассистенттік бөлмедегі дәрілік формаларды дайындаушы фармацевт ассистент рецептер бойынша дәрілерді дайындайды және фасовщиктердің жұмыстарына басшылық жасайды.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 12 беті 2025-2026

Дәрілерді дайындаушы фармацевт- ассистенттің міндеттері:

- рецептер бойынша дайындау технологиясын сақтай отырып, рецепте жазылған дәрілік формаларды уақытында дайындау; «sito» және «statum» белгілері бар рецептер бойынша жазылған дәрілік формаларды бірінші кезекте дайындау;
- бекітілген тәртіптерге сәйкес барлық дайындалған дәрілік формаларға жазбаша бақылау паспорттарын толтыру;
- ұнтақтарды бөлшектеу, ерітінділерді сүзу т.б. барлық қосымша жұмыстарды фасовщиктерге тапсыру және оларға жұмыс ерекшеліктерін түсіндіру;
- кіші механикаландыру құралдарын, салмақты өлшеу прибор, аппараттарын қолдана білу;
- жұмыс орнына керекті құрал-жабдықтарды алдынала дайындау, жұмыс уақытын тиімді пайдалану;
- жұмыс орнында санитарлық ереже талаптарын сақтау;
- дәріханада жүргізілетін материалды-құнды заттарды инвентаризациялауға қатысу;
- өзінің кәсіптік мамандық деңгейін үнемі жоғарлату, жұмысында озық тәжірибелер мен ғылыми жетістіктерді қолдану.

Дәрілік форманы дайындау алдында фармацевт ассистент рецепті асықпай оқып, ингредиенттердің сыйымдылығын және дозаларын тексереді. Фармацевт ассистент дәрілік форманың дұрыс дайындалуына және сапасына жауапты болады.

Дайындалған дәрілік формаларға фармацевт ассистент нөмірін жапсырып, жазбаша бақылау паспортын толтырады, рецепке қолын қояды. Дайындалған дәріні рецептісімен және жазбаша бақылау паспортымен фармацевт-технологқа береді.

Құрамында күшті әсерлі, улы және наркотикалық заттар бар дәрілерді дайындау

ҚР Үкіметінің қаулысы бойынша юристік және жеке тұлғаларды наркотикалық және психотроптық заттармен жұмыс істеуге жіберу ережелері бекітіледі. Дәріханалық ұйымдарда наркотикалық және психотроптық заттармен жұмыс істеуге фармацевтикалық қызметкерлерді жіберу дәріханалық ұйым басшысының еңбек шарты негізінде жасалған рұқсатымен жүргізіледі. 18 жасқа толмағандар наркотикалық және психотроптық заттармен жұмыс істеуге жіберілмейді.

Дәрілер дайындау үшін қажетті наркотикалық дәрілік заттарды ассистенттік бөлмеге беру материалдық жауапкершіліктегі тұлғалар арқылы жүргізіледі.

Дайындалатын дәрілік форманың құрамына кіретін улы және наркотикалық дәрілік заттарды фармацевт ассистент бөлім меңгерушісінен, оның орынбасарынан немесе басқа арнайы жауапты қызметкерден алады. Рецептін артына улы және наркотикалық заттың атауы, мөлшері жазылып, жіберушінің және алушы фармацевт ассистенттің қолдары қойылады. Алынған заттар сол мезетте дәрілік форманы дайындауда қолданылады, дәрі дайындалған бойда бақылауға беріледі және босатылғанға дейін арнайы жабық шкафтарда сақталады.

Дәріханалық жағдайда дайындалған дәрілердің жарамды мерзімдері мен сақталу жағдайлары ҚР ДСМ бұйрығымен анықталып бекітіледі.

Дәрілердің асептикалық жағдайда дайындалу ерекшеліктері

ҚР ДСМ нұсқауына сәйкес инъекцияға арналған ерітінділер, көз тамшылары мен майлары, жаңа туған балаларға арналған дәрілік формалар, сыртқа қолданылатын кейбір ерітінділер дәріханаларда асептикалық жағдайда дайындалады. Асептикалық жағдайды қамтамасыз ету үшін дәріханаларда асептикалық блок жабдықталады.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 13 беті 2025-2026

Асептикалық блок - микробиологиялық және басқа да ластанудан сақтану мақсатында арнайы бөлініп, жабдықталып пайдаланылатын дәріхананың бөлмесі.

Асептикалық блок шлюзден, асептикалық бөлмеден (дәрілік формалар дайындалатын), стерилизациялау және дистилляциялау бөлмелерінен тұрады. Асептикалық блоктың бөлек кіру есігі немесе басқа бөлмелерден шлюз арқылы бөлінеді. Блокқа кірер жерде дезинфекциялық реітінділермен суланған резина ковриктері төселінеді.

Асептикалық блоктың шлюзінде стерильденген киімдерді сақтайтын шкаф, киінуге арналған отырғыш, қол жуғыш, айна, электркүрғатқыш орналастырылады.

Асептикалық бөлмеде секциялы - жиналмалы ассистенттік стол, дәрілік заттарды сақтауға арналған шкаф, айналма, дәрілік формалардың құйылған ыдыстарын жабу, тығындау-аппараттары орналасады. Асептикалық стол терезеден 1м қашықтықта қойылады. Асептикалық бөлменің ауасын зарарсыздандыру қабырғаға 1,8 - 2м жоғарғылықта орналастырылған бактерицидтік лампалар арқылы жүргізіледі. Бактерицидтік лампалар бөлмеде адам болған жағдайда 1 Вт 1 м³ көлемді, ал адам болмағанда 2-3 Вт 1 м³ көлемді қамтитын есеппен анықталып орналастырылады.

Дәріханада стерильді ертінділердің дайындалуы және сапасының бақылануы Мемлекеттік фармакопоя, стерильді ертінділерді дайындаудың әдістемелік нұсқаулары, бұйрықтар мен нұсқаулардың талаптарына сәйкес жүргізіледі. Дайындалған ертінділердің сатылық бақылауларының нәтижелері сәйкесті журналға тіркеліп отырады.

Дәрілік формаларды асептикалық жағдайда дайындауға керекті ыдыстар, қосымша материалдар, мақталы тампондар т.б. алдын-ала стерилизацияланады.

Тазартылған су, инъекцияға арналған су, дәрілік заттар және қосымша материалдар нормативтік құжаттардың талабына сәйкес болуы керек.

Бір жұмыс орнында бір мезгілде құрамында әртүрлі дәрілік заттар бар бірнеше стерильді ертінділерді немесе құрамында бір дәрілік зат бар, бірақ әртүрлі концентрациядағы стерильді ертінділерді дайындауға тиым салынады.

Ертінділер дайындалғаннан кейін құйылған ыдыстар тығындалып, үстінен пергамент қағазымен жабылып, қағаздың шетінен 3х6 см көлемінде тілше қалдырылып байланады. Қалдырылған пергамент қағазының тілшесінде дәрінің құрамы, концентрациясы көрсетіліп, дайындаған фармацевт немесе фармацевт ассистент қолын қояды. Дайындалған ертінділерді стерилизациялау дайындаудың басталуынан 3 сағат өткенге дейінгі мезгілде, фармацевтін немесе фармацевт ассистентінің бақылауымен жүргізіледі. Стерилизациялау параметрлері журналға арнайы тіркелінеді. Бүмен стерилизациялау аппараттарымен жұмыс істеуге 18 жасқа толған тұлғалар жіберіледі. Стерилизациялау аппараттарымен жұмыс істеу үшін тұлғалар алдынала медициналық тексеруден, арнайы оқу курсынан, техника қауіпсіздігін сақтау инструктажынан өтеді.

Инъекцияға арналған ертінділерді микробиологиялық бақылаудан өткізу және пирогендігін сынау МФ талаптарына сәйкес жүргізіледі.

Стерильді ертінділер құрамына кіретін заттардың физикалық-химиялық қасиеттерін сақтауды қамтамасыз ететін жағдайларда және бекітілген жарамды мерзімдер шегінде сақталынады. Стерильді ертінділердің стерилизациялау тәртібі, жарамды мерзімі және сақталу жағдайлары ҚР ДСМ бұйрығымен анықталып бекітіледі.

Стерильді ертінділердің нормативтік құжаттардың талаптарына сәйкес болмауы сыртқы түрі, рН өлшемі, құрамына кіретін заттардың сандық және сапалық көрсеткіштері, механикалық қосындылардың көрінуі, шекті мөлшерінің аздығы, тығынының осалдығы,

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 14 беті 2025-2026

басқа да безендірілу тәртібінің сақталмауы бойынша анықталады

Асептикалық жағдайда дайындалатын дәрілік формаларға қойылатын санитарлық талаптар ҚР ДСМ арнайы бұйрығымен анықталып бекітіледі. Асептикалық жағдайда дайындалатын дәрілік формаларды жасауда қолданылатын дәрілік заттар штангласдарда, шаң кірмейтін тығыз жабылатын шкафтарда сақталады. Штангласстар толтырылу алдында жуылып стерилизацияланады.

Стерильденген қосымша материалдар жабық күйінде 3 тәулік сақталады. Ашылған материалдар 24 сағ. ішінде қолданылады. Биксті ашып материал, ыдыстарды стерильденген пинцетпен алғаннан кейін қайтадан тығыз жабылады.

Асептикалық жағдайда дайындалатын, бөлшектенетін дәрілік заттарды құятын стерильденген ыдыстардың сақталу мерзімі 24 сағ. аспауы керек.

Ірі сыйымдылықты баллондарды жуып болғаннан кейін ыстық бумен 30 мин. буландырып зарарсыздандырады. Кейін стерильді тығынмен немесе стерильді пергаментпен жауып, ыластанбайтын жағдайда 24 сағ. сақталады.

Асептикалық блок қызметкерлерінің санитарлық киімдері бикске салынып булау стерилизаторында 120°C температурада 45 мин. немесе 132°C 20 мин. стерилизацияланады. Кейін бикстерде 3 тәуліктен көп емес мезгілге сақталады.

Қызметкерлердің аяқ киімдері жұмыс басталар алдында және жұмыстан кейін дезинфекцияланады, кейін жабық шкафтарда немесе жәшіктерде шлюзде сақталынады. Аяқ киімдер сыртынан 15 % хлорамин немесе 0,75 % хлорамин ерітіндісіне 0,5 жуу ұнтағы, болмаса 3% сутегі перекисі ерітіндісіне 0,5% жуу ұнтағы қосылған ерітінділермен 2 рет сүрту арқылы дезинфекцияланады. Сонымен қатар, аяқ киімдерді дезинфекциялау формалин ерітіндісіне немесе 40 % сірке қышқылына малынған мақтаны нашатыр спиртмен немесе негізбен нейтрализацияландырып салынған пакетте жүргізіледі.

Асептикалық жағдайда жұмыс істеу кезінде тиым салынады:

- асептикалық блокка стерильденбеген киіммен кіруге және стерильденген киіммен асептикалық блоктан шығуға;
- стерильденген санитарлық киімнің астынан қызметкерлердің көшеде киетін киімдерін киюге;
- қызметкерлерге косметикалық заттарды және аэрозольды дезодаранттарды қолдануға;
- сағат және зергерлік бұйымдарды тағуға.

Стерильді емес дәрілік формаларды дайындауда сақталатын санитарлық талаптар

Стерильді емес дәрілік формаларды дайындауда қолданылатын дәрілік заттар штангласстарда тығыз жабылған шкафтарда сақталады. Дәрілік заттарды сақтауға арналған штангласстарды толтыру алдында жуып стерилизациялайды.

Қосымша материалдар, жабу, орау, тығындау құралдары алдынала дайындалып, стерилизацияланып санитарлық ереже талаптарына сәйкес сақталынады.

Дәріханалық ыдыстар қолданар алдында жуылып, кептіріліп, стерилизацияланады.

Кіші механикаландыру құралдарыда жұмыс соңында 50-60° жылы сумен жуылып, дезинфекцияланады. Дезинфекциядан кейін бұйымдар ыстық сумен жуылып, тазартылған сумен шайылып, ыластанбайтын жағдайда сақталады.

Әр сменаның басында және аяғында кол өлшегіштері, шпателдер, қайшылар және басқа да ұсақ дәріханалық инвентарлар 3 % сутегі перекисі 0,5% жуу заттары қосындысы ерітіндісімен сүртіліп, кейін таза сумен жуылады. Жуғаннан кейін инвентарларда жуу заттарының ізінің қалмауы тексеріледі. Бюреткілік қондырғылардың ағызу крандары жұмыс басталар алдында ерітінді тұздарынан, тұнбалар қалдықтарынан тазартылады және спиртті эфирлі қоспамен (1:1) сүртіледі.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 15 беті 2025-2026

Бюреткілік қондырғылар және пипеткалар 10 күнде 1 рет концентраттардан тазартылып, 50-60° жылы суға гарчица ұнтағы қосылған ерітіндімен немесе 3% сутегі перекисі ерітіндісін 0,5% жуу заттары қосындысымен жуылып, кейін тазартылған сумен шайылады. Жуылып, шайлып болғаннан кейін жуу заттарының іздерінің қалмауы тексеріледі.

Дәрілік заттарды өлшеп алғаннан кейін штангласлардың қақпағын, жабылатын шетін және қол өлшегіштерін мәрлі салфеткасымен сүртеді. Мәрлі салфеткасы бір-ақ рет қолданылады.

Жұмыс соңында құйғыштар, сүзгілер, капсулалар, ступкалар жуылып дезинфекцияланады.

4. Иллюстрациялық материал: презентация

5.Әдебиет: № 1 тақырыпты қара

6.Бақылау сұрақтары (Feedback кері байланысы):

1. Дәріхана жағдайында, оның ішінде асептикалық жағдайларда дәрілік заттарды дайындауды ұйымдастыру қалай жүзеге асырылады?
2. Дәрілік заттарды дайындау бойынша қызметкерлердің лауазымдық міндеттері неде?

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 16 беті 2025-2026

№5 Дәріс

1. Тақырыбы: Дәрі-дәрмектердің сапасын дәріханаішілік бақылауды ұйымдастыру. Дәрілік заттарды ресімдеу және босату. Дәрілік заттарды тегін беру жүйесі.

2. Мақсаты: білім алушыларды дәрілердің сапасын дәріханаішілік бақылаудың негізгі түрлерімен таныстыру.

3. Дәріс тезистері:

Дәрілердің сапасын дәріханаішілік бақылау-рұқсат беру жүйесінің ажырамас бөлігі болып табылады.

Дәріхана ұйымына сапасыз дәрілік заттардың түсуінің алдын алу мақсатында қабылдау бақылауы жүргізіледі, ол келіп түсетін препараттардың сапасын растайтын құжаттардың дұрыс ресімделуін және олардың көрсеткіштер бойынша талаптарға сәйкестігін тексереді.

Келіп түскен тауардың сапасына күмәнданған жағдайда үлгілерді іріктеп алу және оларды талдауға бақылау-талдау зертханасына жіберу қажет. Талдау нәтижелерін алғанға дейін тауардың барлық партиясын "қабылдау бақылауы кезінде жарамсыз" деген жазуы бар жеке ыдыста сақтайды.

Өнімнің сапасын арттыруға мынадай алдын алу іс-шаралары ықпал етеді: санитарлық режимді, тазартылған суды алу, жинау және сақтау ережелерін, дәрілік препараттарды дайындау технологиясын сақтау, салмақ өлшеу аспаптарының жарамдылығы мен дәлдігін қамтамасыз ету, келіп түсетін рецептілердің Мұқият фармацевтикалық сараптамасы, дәрілік заттарды дәріханада сақтау мерзімдері мен шарттарын қамтамасыз ету.

Дәріханада дайындалған дәрілердің сақталу мерзімі олардың құрамына, дайындау тәсіліне, буып-түю түріне, сақтау жағдайларына байланысты белгіленеді. Дәрілердің тиісті сапасын қамтамасыз ету мақсатында дәріханада жеке рецептілер немесе ЕПМ талаптары бойынша дайындалған барлық дәрілік заттар, сондай-ақ дәріханаішілік дайындама, концентраттар мен жартылай фабрикаттар дәріханаішілік сапа бақылауына жатады.

Дәріханада дайындалған өнімнің сапасы үшін рецептерді қабылдауды жүзеге асыратын және жұмысты фармацевтика арасында бөлетін провизор – талдаушы немесе провизор, сондай-ақ дәріхана меңгерушісі (директоры) мен оның орынбасары жауапты болады.

Фармацевт-аналитик дайындалған дәрілік заттарды толық бақылауды жүзеге асырады. Оның құқықтары мен міндеттері тиісті лауазымдық нұсқаулықтармен бекітілген.

Жұмыс көлемі бойынша провизор – аналитик лауазымы көзделмеген дәріханаларда дәрілік заттардың сапасын бақылауды жеке дайындалған дәрілік заттарға рецептер қабылдауды жүзеге асыратын провизор жүргізуге міндетті.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 17 беті 2025-2026

Дәрілік заттардың сапасын бақылау нәтижелерін белгіленген нысандар бойынша журналдарда тіркейді. Барлық журналдар нөмірленуі, тігілуі, дәріхананың мөрімен бекітілуі және дәріхана меңгерушісінің қолымен расталуы тиіс.

Журналдарды сақтау мерзімі-1 жыл.

Дәрілік заттардың сапасын бақылау қорытындылары бойынша бір жыл ішінде есеп жасалады. Оған ұйымдастыру – әдістемелік жұмысы туралы түсіндірме жазба және қанағаттанғысыз дайындалған дәрілік заттардың саны туралы мәліметтер қоса беріледі.

Жазбаша бақылау дәрілік нысандарды дайындау кезінде жазбаша бақылау паспортын толтыруды көздейді. Паспортта рецептінің күні, нөмірі; дәрілік заттың латын тіліндегі атауы, олардың саны, жекелеген дозалардың салмағы және олардың саны; су сіңіру және көлемін ұлғайту коэффициенттері, есептеу формулалары, дәрілік затты дайындаушының, өлшеп-оралған және тексерушінің қолы көрсетіледі. Дәрілік нысан практикалық дайындалған жағдайда өндірістік практикаға жауапты адамның қолы қойылады. Паспортта және рецептіде пилюльдік немесе суппозиториялық массаның шамасы, изотондаушы және тұрақтандырғыш заттардың саны көрсетіледі. Барлық есеп айырысулар дәрі-дәрмек дайындалғанға дейін жүргізіледі және паспорттың артқы жағына жазылады. Дәрілік заттардың атауы мен олардың санын дайындағаннан кейін дайындау технологиясына сәйкес паспортта дереу аударады. Егер дәрілік нысандарды бір адам әзірлейтін және босататын болса, паспорт дәрілік нысанды дайындау процесінде толтырылады. Олар дәріханада 2 ай бойы сақталады. Концентраттарды, жартылай фабрикаттарды, дәріханаішілік дайындамаларды дайындау және дәрілік заттарды буып-түю кезінде жазбаларды паспортта емес, зертханалық және буып-түю жұмыстарын есепке алу журналдарында жүргізеді.

Органолептикалық бақылау дәрілік түрлердің сыртқы түрін, түсін, иісін, араласу біркелкілігін (дозаға бөлінгенге дейін), механикалық қоспалардың болмауын тексеру болып табылады, бұл ретте араласу біркелкілігі дәрілік түрлерді ескере отырып, жұмыс күні ішінде әрбір фармацевтте іріктеп тексеріледі. Бақылау нәтижелерін тиісті журналдарда тіркейді.

4. Иллюстрациялық материал: презентация

5. Әдебиет: № 1 тақырыпты қара

6. Бақылау сұрақтары (Feedback кері байланысы):

1. Дәрілердің сапасын дәріханаішілік бақылау қалай ұйымдастырылады?
2. Дәріханада ескерту шаралары неде?
3. Дәріхана ішілік бақылаудың негізгі түрлеріне сипаттама беріңіз: қабылдау, сұрау, органолептикалық физикалық, химиялық?
4. Дәрілік заттардың сапасын бағалау дегеніміз не?

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 18 беті 2025-2026

№7 Дәріс

1. Тақырыбы: Стационардағы науқастарды дәрі-дәрмектермен қамтамасыз ету.

2. Мақсаты: білім алушыларға стационарлық науқастарды дәрі-дәрмектермен қамтамасыз ету туралы түсінік беру.

3. Дәріс тезистері:

Ауруханаларда клиникаларда, диспансерлерде және басқа да емдеу-профилактикалық ұйымдарында (ЕПҰ) стационарлық жағдайда емделіп жатқан ауруларды дәрі-дәрмектермен қамту тұрғындарды қамтамасыз ететін дәріханалар, ЕПҰ дәріханалары (ауруханалық дәріханалар) немесе ауруханалық дәріханалар арқылы жүргізіледі.

Тұрғындарды қамтамасыз ететін дәріханалар емдеу-профилактикалық ұйымдарға қажетті дәрілік заттарды медицина бұйымдарын, басқа да фармацевтикалық тауарларды босатуды қор сақтау бөлімі арқылы жүргізіледі.

Қор сақтау бөлімі дәріханаға күнделікті қажетті дәрілік заттарға, медициналық бұйымдарға, басқа да фармацевтикалық тауарларға дәріханалық көтерме сауда фирмасына, дәріханалық қоймаға сұрау- талап қағаздарын уақытында тапсыруды және олардан дәріханаға келгентауарлардың саны мен сапасын тексеріп қабылдауды, сақтауды сонымен қатар қажеттіліктеріне қарай тауарларды дәріхананың басқа бөлімдеріне, майда бөлшек сауда жүйесіне және емдеу-профилактикалық басқа ұйымдарға босатуды жүзеге асырады.

Дәріхананың қор сақтау бөлімін фармацевт басқарады. Бөлім меңгерушісінің орынбасары қызметін де фармацевт маман атқарады.

Қор сақтау бөлімінің меңгерушісінің және орынбасарының негізгі міндеттері:

- дәріханаға қажетті дәрілік заттар мен басқа фармацевтикалық тауарларға сұрау-талап қағаздарын уақтылы фармацевтикалық көтерме сауда фирмаларына, дәріханалық қоймаға беру;
- дәріханада дәрілік заттардың ассортименттік қорының болуын және тауарлардың дұрыс сақталуын қадағалау;
- фармацевтикалық көтерме сауда фирмаларынан дәріханалық қоймадан дәріханаға түскен тауарлардың санын, сапасын тексеріп қабылдау және олардың жолдама құжаттарының дұрыс безендірілуін тексеру;
- бөлімдегі тауарлардың есебін жүргізу;
- тауарларды дәріхананың басқа бөлімдеріне емдеу-профилактикалық ұйымдарға, майда бөлшек сауда жүйесіне және басқа ұйымдарға босату құжаттарын дұрыс безендіру.

Ауруханалық немесе ЕПҰ дәріханалары денсаулық сақтау мекемесіне жатады. Ауруханалық дәріханалар (АД) арнайы фармацевтикалық білімі бар заңды тұлғалармен және жеке кәсіпкерлермен ұйымдастырылып ашылады.

Емдеу-профилактикалық мекемелерде төсектер саны 100-ден асса, емдеу орыны құқығына ие ауруханалық дәріханалар ұйымдастырылады. Емдеу-профилактикалық мекеме дәріханалары емдеу орының құрылымдық бөлімдері мен кабинеттерін дайын және

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 19 беті 2025-2026

дәріханалық жағдайда дайындалған дәрілік заттармен, медициналық бұйымдармен, басқа да босатуға рұқсат етілген фармацевтикалық тауарлармен қамтамасыз етеді.

Ауруханалық дәріханалардың негізгі міндеттеріне емдеу-профилактикалық мекемелердің сұрау-талап қағаздары бойынша дәрілік заттармен, медициналық бұйымдармен, фармацевтикалық тауарлармен қамтамасыз ету; емдеу-профилактикалық мекемелердің жұмыс ерекшелігі мен бағытына сәйкес дәрілік заттардың, басқа да фармацевтикалық тауарлармен қажеттілігін анықтау; емдеу-профилактикалық мекемелеріне бекітілген дәрігерлерді жүйелі түрде дәрілік заттар ассортиметті туралы ақпараттандыруды ұйымдастыру.

Ауруханалық дәріханалар негізгі міндеттерін жүзеге асыруда келесі қызметтерді атқарады:

1. Емдеу-профилактикалық мекемелердің емдеу бағыты мен ерекшелігіне сәйкес қажетті дәрілік заттардың, медициналық бұйымдардың, басқа да фармацевтикалық тауарлардың ассортиметті анықтау;
2. Емдеу-профилактикалардың бөлімдерінен дәрілік заттарға, басқа да фармацевтикалық тауарларға сұрау-талап қағаздарын қабылдайды;
3. Бекітілген емдеу-профилактикалық мекемелердің сұрау-талап қағаздары бойынша дәрілік формаларды дайындайды, олардың сапасына бақылау жүргізеді;
4. Дәрілік заттардың басқа да фармацевтикалық тауарлардың бекітілген емдеу орындары бөлім, кабинеттерінде қолданылуын және сақталуын үнемі бақылайды;
5. Фармацевтикалық тәртіп және санитарлық ереже талаптарының орындалуын қамтамасыз етеді;
6. Дәрілік заттар туралы, олардың фармацевтикалық әсерлері, қосалқы әсерлері, дозалары туралы қажетті барлық мәліметтермен дәрілерді ақпараттандырады;
7. Дәрілік заттарды, медициналық және ауруды күту бұйымдарын, басқа да фармацевтикалық тауарлардың сақталуын бекітілген тәртіптермен мерзімдеріне сәйкес қамтамасыз етеді;
8. Бугалтерлік, оперативтік, статистикалық есептерді жүргізіп, айлық есептерді жасайды;
9. Дәріхана жұмысына, фармацевтикалық қызметкерлер жұмыстарына озық әдістерді, жаңа технологияларды енгізуді қамтамасыз етеді.

ЕПМ дәріханалары және ААД дәріханалық ұйымдарға тән барлық қызметтерді атқарады. Бұл дәріханалардың тұрғындарды қамту дәріханаларынан айырмашылығы дәрі-дәрмектермен тұрғындарды қамтамасыз етпейді.

Ауруханалық дәріханалардың емдеу орындарының медициналық көмек көрсету қызметтерінің бағыттарына қарай жұқпалы аурулар емдеу орыны дәріханалары, диспансер дәріханалары, клиникалар дәріханалары, т.б. болып бөлінеді.

Ауруханалық дәріханалар бөлмелермен, мүмкіндік болып жатса бөлек ғимараттарымен, дәріханалық мебелдермен, прибор, папараттармен, инвентарлармен жабдықталу нормаларына сәйкес қамтамасыз етіледі. Сонымен қатар АД және ААД бекітілген нормативтерге сәйкес сыворотка, вакциналарды қажетті қорларымен, дәрілік формаларды дайындауда, сапасын бақылауда қолданылатын прибор реактивтермен қамтылады. Мемлекеттік формакопея, басқа да анықтама-ақпараттық әдебиеттердің болуы талап етіледі.

Ауруханалық дәріханалардың негізгі бөлмелеріне дәрілік формаларды дайындау бөлмесі, дәрілік заттардың, басқа да фармацевтикалық тауарларды сақтау бөлмелері

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 20 беті 2025-2026

(дайын дәрілік заттарды, улы және есірткілік әсері бар дәрілік заттарды, дәрілік өсімдіктерді, жанғыш және тезтұтанғыш сұйықтарды, медициналық бұйымдарды, санитариялық және гигиеналық заттарды т.б.).

Дәріхананың дәрілік формалар дайындайтын бөлмелері ассистенттік- ассистенттік шлюзімен, бөлшектеу жұмыстары, стерилизациялау (автоклав), дистилляциялық бөлмелерді қамтиды.

Дәріхананың қызметтік және тұрмыс бөлмелеріне дәріхана меңгерушісінің кабинеті, бухгалтерия, қызметкерлердің киімдері бөлмесі, әжетхана, душ қабылдау бөлмесі т.б. жатады.

Емдеу-профилактикалық мекемелері диагностикалық және емдеу жұмыстарын жүргізуге керекті дәрілік заттарды, басқа да фармацевтикалық тауарларды бекітілген тәртіпке сәйкес безендірілген сұрау-талап қағаздарымен дәріханалардан алады. Құрамында есірткілік, психотроптық заттар және прекурсорлар бар дәрілік заттарға сұрау-талап қағаздары бекітілген үлгіде жазылады (кесте). Сұрау-талап қағаздарында денсаулық сақтау ұйымының атауы, штампасы құрамында есірткілік, психотроптық заттар және прекурсорлар бар дәрілік заттардың айналасымен байланысты фармацевтикалық қызметті атқару құқығын беретін мемлекеттік лицензияның нөмірі көрсетілген дәріхананың атауы, қолданылу мақсаты, алушы қызметкердің Т.А.Ә., дәрілік заттардың атаулары, өлшем бірліктері, қажетті саны жазумен көрсетіледі, босатылған саны, емдеу орыны басшысының қолы қойылады.

4. Иллюстрациялық материал: презентация

5. Әдебиет: № 1 тақырыпты қара

6. Бақылау сұрақтары(Feedback кері байланысы):

1. Стационарлық ауруларды дәрі-дәрмектермен қамтамасыз етудің мақсаты, міндеттері және қызметтері қандай?
2. Ауруханалық және ауруханааралық дәріханалардың жұмысын ұйымдастыру қалай жүргізіледі?
3. Ауруханалық және ауруханааралық дәріханалардың бөлмелері, жабдықталуы қандай?
4. Ауруханалық және ауруханааралық дәріханалардан дәрілік заттарды емдеу орындарына босату тәртібі қалай жүргізіледі?
5. Емдеу орындарының қажетті дәрілерді алу үшін сұрау талап қағаздары қалай безендіріледі?

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 21 беті 2025-2026

№8 Дәріс

1. Тақырыбы: Дәрілік заттар мен дәріхана ассортиментінің тауарларын сақтауды ұйымдастыру. Дәріхананың қор сақтау бөлімі.

1. Мақсаты: тауарлар мен қызметтерді қабылдау, сақтау және өткізу мәселелері бойынша жүйелі білімді қалыптастыру.

3. Дәріс тезистері:

Шаруашылық есептегі дәріханалардың ұйымдық құрылымына сәйкес ірі дәріханаларда қорлардың дербес бөлімінің болуы қарастырылған. Егер мұндай бөлім дәріханада көзделмесе, онда медициналық тауарлардың қоры рецептуралық-өндірістік бөлімнің немесе дәріхананың тікелей меңгерушісінің қарамағында болады. Қорлар бөлімін тиісті орынбасарлары бар меңгеруші басқарады. Бөлім меңгерушісіне немесе оның орынбасарларына қорлар бөлімінде келесі міндеттер жүктелген:

- 1) дәріханада медициналық тауарлардың барлық ассортиментінің болуын қадағалау және тауарлар қорының дұрыс сақталуын ұйымдастыру;
- 2) қажетті тауарларға тапсырыстар мен талаптар жасау және оларды дәріхана қоймаларына ұсыну;
- 3) жеткізушілерден тауарларды қабылдауды жүзеге асыру, оның сапалылығын тексеру, сондай-ақ ілеспе құжаттардың дұрыстығын бақылау;
- 4) бөлімде тауарлардың қозғалысы туралы есеп құру;
- 5) тауарларды қолмен сату бөліміне жіберу, штангларды ассистенттік дәрі-дәрмектермен толтыру;
- 6) тауарларды емдеу мекемелеріне көтерме босатуды жүзеге асыру;
- 7) ұсақ бөлшектік желіге (дәріхана пункттері, дүңгіршектер, ларьки);
- 8) жіберілген тауарға жүкқұжаттар мен шот-фактураларды ресімдеу.

Тауарларды сақтау – бұл процесс орналастыру тауарларды қоймалық үй-жайларда күтіп-ұстау және оларды күту мақсатында қамтамасыз ету, олардың сапасын және санын.

Сақтаудың негізгі міндеті тауарлардың бастапқы қасиеттерінің тұрақтылығын қамтамасыз ету болып табылады.

Тауарларды сақтауды ұйымдастырудың негізгі шарттары: сақтауға арналған тиісті үй-жайлардың болуы; сақтаудың қажетті режимін жасау; сақтау кезінде тауарларды орналастыруды ұйымдастыру болып табылады.

"Фармацевтикалық өнімді сақтаудың тиісті тәжірибесі бойынша нұсқаулық" ("Guide to good storage practices for pharmaceuticals"), қысқартылған — GSP персоналға, үй-жайларға және жабдыққа, сақтау шарттары мен сақтау шарттарын бақылауға қойылатын талаптарды, өнімді сақтау, тауарларды қайтару, жөнелту мен тасымалдау, өнімді кері қайтарып алу жөніндегі талаптарды қамтиды.

Сақтау үй-жайларының құрылысы, пайдаланылуы және жабдыкталуы ЛС мен ММБ сақталуын қамтамасыз етуі тиіс. Бұл үшін сақтау үй-жайлары күзет және өртке қарсы құралдармен жабдыкталады.

Қойма үй-жайлары мен материалдық бөлмелерде фармацевтикалық тауарлардың қасиеттеріне байланысты белгілі бір сақтау шарттары сақталуы тиіс. Сақтау шарттарының негізгі параметрлерін бақылау үшін (ауаның температурасы мен ылғалдылығы) әрбір үй—жайда термометр және гигрометр (немесе психрометр) орналастырылады, олар еденнен 1,5 - 1,7 м биіктікте және есіктен кемінде 3 м қашықтықта қыздыру аспаптарынан алыс

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 22 беті 2025-2026

орналасқан қойманың ішкі қабырғаларында орналастырылады. Температура мен ылғалдылықты тексеру күн сайын жүзеге асырылады, аспаптардың көрсеткіштерін жауапты тұлға арнайы журналда (картада) тіркейді. Бақылаушы аспаптар белгіленген тәртіппен сертификатталған және калибрленген болуы тиіс.

Ауа тазалығын сақтау үшін сақтау үй-жайлары механикалық іске қосылатын сору-сору желдеткішімен жабдықталады, қоймалардың желкөздерімен, фрамугалармен, екінші торлы есіктермен және т. б. жабдықтарына рұқсат етіледі. Бұл ретте сақтау орындарынан жылыту құралдарына дейінгі қашықтық 1 м артық болуы тиіс.

Ауа температурасы мен ылғалдылығы рұқсат етілген нормалардан үлкен ауытқулары бар климаттық аймақтарда сақтау үй-жайларының кондиционерлермен жабдыкталуы тиіс.

Есірткі құралдарын сақтауға арналған үй-жайлардың қабырғалары, кіретін есіктері, едендері және нормативтік-құқықтық актілерде көрсетілген беріктігі белгілі бір жабындары болуы тиіс. Есірткі құралдары қоймаларының кіретін есіктері екі жағынан табақ темірмен мекендеген болуы, кемінде екі ойып жасалған өздігінен бітелетін құлпы болуы тиіс. Есік ойығы ішкі жағынан болат шыбықтан жасалған торлы металл есіктермен қосымша қорғалады. Терезе ойықтары ішкі жағынан немесе рамалар арасындағы Болат шыбықтардан жасалған металл торлармен жабдықталады, олардың ұштары кемінде 80 мм тереңдікке қабырғаға бекітілген және бетонмен тігілген. Беріктігі бойынша жоғарыда көрсетілген торлардан кем түспейтін декоративтік торларды қолдануға рұқсат етіледі.

Есірткі, психотроптық, улы және күшті әсер ететін заттар сейфтерде сақталуға тиіс. Техникалық бекітілген үй-жайларда есірткіні металл шкафтарда сақтауға жол беріледі. Сейфтер (металл шкафтар) жабық күйде болуы тиіс. Жұмыс күні аяқталғаннан кейін олар мөрленеді немесе пломбаланады. Сейфтердің кілттерін, мөрді және пломбирді Денсаулық сақтау органдары немесе мекемелері бойынша бұйрықтармен уәкілеттік берілген материалдық жауапты адамдар өзімен бірге сақтайды.

Есірткі құралдары мен психотроптық заттарды, сондай-ақ күшті әсер ететін және улы заттарды сақтау көп тепкіш күзет сигнализациясымен жарақтандырылған үй-жайларда әрбір шепті орталық бақылау пульстерінің жеке нөмірлеріне қосу арқылы жүргізіледі.

Есірткі құралдарын, жүйкеге әсер ететін, улы және күшті әсер ететін заттарды сақтау үй-жайларына кіруге кәсіпорын басшысының бұйрығында көрсетілген олармен тікелей жұмыс істейтін адамдарға ғана рұқсат етіледі.

Өрт қаупі бар және жарылыс қаупі бар ДЗ біртектілік принципі бойынша және олардың физикалық-химиялық, өрт қаупі бар қасиеттеріне және құрылыс конструкцияларының отқа төзімділік ісімен жеке үй-жайларға (бөліктерге) бөлінген отқа төзімді қоймалардағы қаптаманың сипатына сәйкес сақтау керек.

Жарылыс қаупі бар және тез тұтанатын заттар жеке үй-жайда (құрғақ, тікелей күн сәулесінен, жауын-шашыннан және жер асты суларынан қорғалған, бірінші қабатта орналасқан, темірбетон жабыны және металл есігі бар) сақталуы тиіс.

4. Иллюстрациялық материал: презентация

5. Әдебиет: № 1 тақырыпты қара

6. Бақылау сұрақтары (Feedback кері байланысы):

1. Дәріхана қоры бөлімінің міндеттері мен функциялары қандай?
2. GSP стандарттарына қысқаша сипаттама беріңіз.
3. Дәріхананың бөлімдеріне, ұсақ бөлшек торапқа және емдеу-алдын алу ұйымдарына фармацевтикалық тауарларды сақтау және босату ерекшеліктері қандай?

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 23 беті 2025-2026

№10 Дәріс

- 1. Тақырыбы: ҚР фармацевтика саласының дистрибьюторлық буыны. GDP стандарты. Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың айналым саласындағы кедендік реттеу.**
- 2. Мақсаты:** көтерме компания мен дәріхана қоймасының жұмысын ұйымдастыруда GDP стандартын қолдану туралы жүйелі білім қалыптастыру.

3. Дәріс тезистері:

GDP (Good Distribution Practice немесе "тиісті дистрибьюторлық практика") халықаралық стандарты дәрілік заттардың дистрибьюторы (ДЗ) үшін жетекші құжат болып табылады. Дәрілік заттарды көтерме саудада өткізудің ұйымдастыру процесіне бірыңғай тәсілді белгілейді және өндірушіден бөлшек желіге және медициналық ұйымдарға дейінгі барлық жолда дәрілік заттардың сапасын қамтамасыз етуге бағытталған. Бұл стандарт дәрілік заттарды өндіруші ұйымдардың дистрибуциясын қоса алғанда, дистрибуциямен айналысатын ұйымдарға қолданылады. Стандарт негізіне ЕО-да және Дүниежүзілік денсаулық сақтау ұйымы қабылдаған тиісті дистрибьюторлық практика қағидаттары алынған.

Қазақстанда фармацевтикалық жүйенің қарқынды дамуы ел тәуелсіздігін алған 1991 жылдан кейін басталды. Елімізде орналасқан фармацевтикалық кәсіпорындар негізінен галенді препараттар мен дәрілік заттар субстанцияларын, оған қоса инфузионды ерітінділер өндірілетін. Кеңестер одағының басқа одақтас республикаларына өндеуге жіберілетін табиғи түрде өсірілетін дәрілік шөптер жиналатын.

1996 жылғы «Фармация» АҚ Холдингіні тарату туралы ҚР Үкіметінің қаулысы, кейінгі 1997 жылғы 20 тамыздағы 3621 ҚР Президентінің «Медициналық және фармацевтикалық өнеркәсіпті дамытудың мемлекеттік бағдарламасын бекіту туралы» Жарлығы елімізде жеке мемлекеттегі фармацевтикалық сектордың қалыптасуына және отандық фармацевтикалық өнеркәсіптің дамуына жол ашты.

Дәрілік заттар айналысында фармацевтикалық тауарлардың қозғалысы дәрілік заттарды, медициналық бұйымдарды жасап шығаруда пайдаланылатын шикізаттарды, дәрілік субстанцияларды немесе дәрілік өсімдік шикізаттарын алудан бастап, фармацевтикалық тауарларды сатып алатын, тұтынатын соңғы тұтынушыға дейінгі аралықтарды қамтиды. Осы аралықтарды екі кезеңге бөліп қарастыруға болады:

1. Дәрілік заттарды, басқа да фармацевтикалық тауарларды өндіруде қолданылатын шикізаттарды алудан бастап, дайын фармацевтикалық өнімдерді өндіруге дейінгі өнімдердің қозғалысы кезеңі.
2. Дайын фармацевтикалық өнімдердің өндірушілерден соңғы тұтынушыларға дейінгі тауарлар қозғалысы кезеңі.

Фармацевтикалық тауарлардың қозғалысы – тауарлардың өндірушілерден сатылуы өткізілу орындары арқылы тұтынушыға дейінгі физикалық түрдегі жылжу процесін құрайды.

Тауар өндірушімен өндірілген дайын фармацевтикалық тауарлар мен өнімдер дистрибьютерлерге беріледі, олардар фармацевтикалық көтерме және бөлшек сауда жүйелеріне түсіп, кейін соңғы тұтынушыға жетеді.

Фармацевтикалық тауарлардың тауарөндірушілерден тұтынушыларға дейінгі

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 24 беті 2025-2026

жылжуында тауарлар қозғалысы каналдары қалыптасады.

Тауарлар қозғалысының әртүрлі транзиттік формалары болады. Мысалы, тауарлар тауарөндірушілерден делдалдық звеноларсыз тікелей сатылу немесе тұтыну орындарына жеткізіледі және тауарлар тауарөндірушілерден сатылу немесе тұтыну орындарына бір немесе бірнеше дистрибьюторлық қоймалар арқылы жеткізіледі.

Тауарлардың қозғалыс каналдарын таңдау оларды өндірушілерден соңғы тұтынушыға жеткізу жалдамдығына, уақытына, сақтандырылуына және бағаларына тікелей әсер етеді.

Тауарлар өндірушілерден тікелей тұтынушыға жеткізілсе, дистрибуция каналы нөлге тең болады немесе делдалдар болмайды. Тауарларды дистрибуциялаудың нөлдік деңгейінде екі қатысушы ғана болады.

Тауарлар қозғалысы каналына делдалдар немесе, дистрибьюторлық фирмалар кірсі, көпдеңгейді каналға айналады. Қатысушы делдал саны біреу болса бірінші деңгейлі канал болады. Қатысушы делдалдар саны екеу болса екінші деңгейдегі канал болады.

Фармацевтикалық тауарларды дистрибуциялау каналдары вертикалды және горизонталды бағыттарда болады. Дистрибуциялаудың вертикалды каналдарына тауарөндіруші–дистрибьютор–бөлшектеп сату жүйесі – тұтынушы жатады, горизонталды каналдарына дистрибьюторлық көтерме сауда бірдей деңгейдегі фирмалар жатады. Ірі фармацевтикалық компаниялар фармацевтикалық тауар, өнімдерді тұтынушыларға жеткізуде тауарлар қозғалысы каналдарының барлық түрлерін қолданады.

Дәрі-дәрмектердің тауарөндірушілерден тұтынушыға дейінгі қозғалысы кезіндегі уақыттың көп бөлігі, оларды сақтауға жұмсалады. Сондықтан тауарлар қозғалысы жүйесінде майда көтерме сауда арқылы тауарларды сататын дәріханалық қоймалардың маңызы өте үлкен. Дәріханалық қойманың аталған түрі дәріханалық ұйымдарды, емдеу-профилактикалық мекемелерді және басқа да кәсіпорын, ұйымдарды дәрілік заттармен, медициналық бұйымдармен, басқа да фармацевтикалық тауарлармен камтамасыз ету мақсатында ұйымдастырылады.

Тауарларды майда көтерме сауда арқылы сату дәріханалық қоймаларының негізгі міндетіне бекітілген заңдылық-нормативтік құжаттардың және сапа талаптарын қанағаттандыратын дәрілік заттарды, медициналық бұйымдарды, басқа да фармацевтикалық тауарларды қабылдау, сақтау және оларды дәріханалық ұйымдарға, емдеу-профилактикалық мекемелерге, басқа да ұйымдарға және фармацевтикалық өндірістік шағын кәсіпорындарға босату жатады.

4. Иллюстрациялық материал: презентация

5. Әдебиет: № 1 тақырыпты қара

6. Бақылау сұрақтары (Feedbackкері байланысы):

1. GDP стандартының мәні неде?
2. Дәріханалық қоймаға тауарды қабылдау қалай жүзеге асырылады?
3. Дәріхана қоймасында тауарларды сақтауды ұйымдастыру тәртібі қандай?
4. Фармацевтикалық фирма мен дәріхана қоймасы арқылы тауарлар мен қызметтерді сату қалай жүзеге асырылады?

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 25 беті 2025-2026

№11 Дәріс

1.Тақырып: Коммуникативтік үрдіс және фармацевттің коммуникативтік күзiреттілігі. Фармацевттің пациенттермен қарым-қатынасында вербалды және вербалды емес әдістерді қолдануы. Фармацевттің науқастармен, дәрігерлермен, әріптестерімен қарым- қатынас құруы.

2.Мақсаты:

- коммуникация, коммуникативтік үрдістер туралы;
- коммуникативтік үрдіске қатысушылардың ролі туралы білімдер беру;
- коммуникативтік үрдістің тиімділігіне әсер ететін факторлар;
- фармацевттің пациенттермен қарым-қатынасында вербалды әдістерді қолдануы;
- фармацевттің пациенттермен қарым-қатынасында вербалды емес әдістерді қолдануы туралы мәліметтер беру;
- фармацевттің науқастармен тиімді қарым-қатынас құруы;
- фармацевттің дәрігерлермен, әріптестерімен тиімді қарым-қатынас құруы;
- фармацевттің басқа да медициналық қызметкерлермен тиімді қарым-қатынас құруы принциптері туралы білімдер беру.

3.Дәріс тезистері:

«Коммуникация» термині әртүрлі мағыналарда қолданылады. Мысалы, инженерлік, көліктік, ақпараттық коммуникациялар туралы байланыстың түрлері немесе құралдары ретінде айтуға болады. Коммуникация деп кең түрде бір адамнан екінші адамға ақпарат беруді, қарым-қатынасты айтады.

Ұйымдастыру мәнмәтінінде «коммуникация» түсінігі үдеріс (коммуникация-бұл адамдардың қарым-қатынасы: ойларымен, сезімдерімен, ақпараттарымен алмасу) және объект (ақпаратты беру үдерісін қамтамасыз ететін техникалық құралдардың жиынтығы) ретінде қарастырылады].

Жақсы жолға қойылған коммуникация ұйымдастырылған тиімділікті қамтамасыз етуге әсер етеді. Мынандай түсінік бар, егер коммуникация саласында ұйымдастыру тиімді болса, онда ол қызметтің барлық басқа түрлерінде де тиімді. Коммуникация компанияның, фирманың басшылығы қажетті ақпаратты керек уақытында ала алатындай және шешім қабылдау үшін ықшамды түрде ала алатындай болуы керек.

Яғни, қорытындысында, ұйымдастыру теориясының міндеттеріне қатысты ең маңыздысы коммуникациялық үдеріс болып табылады. Сондықтан, коммуникация – адамдар арасында немесе олардың топтары арасында ақпараттарды ауызша және жазбаша хабарлама түрінде, дене қозғалысы тілімен және тілдің параметрлерімен беру және сөйлесу үдерісі.

Коммуникация – бұл адамдардың социумдағы өмірінің қажетті жағдайларының бірі, ал коммуникабельдік – табысқа жетелейтін маңызды жүйелі сипаттамалардың бірі. Әлеуметтік топтарда коммуникабельдік деп сөйлесуге, көпшілікке деген қабілеттілік, бірлесіп жұмыс істеуге деген қабілеттілік түсіндіріледі. Нақты бір ұйымға (компанияға) қатысты сыртқы коммуникациямен қатар ішкі коммуникация туралы да айтуға болады .

Сыртқы коммуникация – бұл сіздің ұйымыңыздан тысқары жатқан әлеммен коммуникация, бұл ұйым мен сыртқы орта арасындағы коммуникация. Сыртқы коммуникацияның міндеттері – ұйымның ақпараттық қажеттіліктерін қанағаттандыру, мемлекеттік органдармен, қоғаммен, жеткізушілермен, клиенттермен байланысты орнату. Сыртқы коммуникация көмегімен компанияның бедел-бейнесі қалыптасады және сақталып тұрады.

Ішкі немесе ішкі ұйымдастыру коммуникациясы (бөлімдер, арасында, бөлім ішіндегі

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 26 беті 2025-2026

өндіру мен басқару деңгейі бойынша коммуникация, тұлғааралық коммуникация, ресми емес коммуникациялар) өндірістік-шаруашылық қызметтің бөлігі ретінде ұсынылады: бөлімдер арасындағы байланыс, сату бөлімінің есептемелері немесе қойма есебінің тізімдемесі және т.б. Ұйым ішіндегі коммуникацияға әңгіме ретіндегі тәсілмен нұсқаулық беру, акпаратты беру, оқыту, менеджмент енеді. Ұйымдағы ішкі коммуникацияның маңызды мақсаты- қызметкерлер арасынан ұйым басшысымен жүргізілетін мақсаттар мен саясатқа қолдаушыларды жасау. Коммуникация көмегімен қызметкерлер қажетті білімдер мен уәждемелерді алады, компания жоспарларының таратушылары және күшті қорғаушылары болады. Сондықтан, коммуникация – корпоративті саясатты өндіру мен тиімді дамыту үшін қажетті жағдай және маңызды ұйымдастырушы құрал. Коммуникативті ағын көлденең және тік бағыттарда араласуы мүмкін.

Коммуникация сөзі лат. Communico – жалпы жасаймын, байлаймын, сөйлесемін сөзінен шығады. Қоғамда коммуникация деп сөйлесу, ойларымен, білімдерімен, сезімдерімен, мінез-құлық кескінімен алмасу түсіндіріледі. Сонымен қатар, коммуникация (латындық communicate – біреумен сөйлесу) – философия категориясы, «ол байланыс, оның көмегімен «мен» өзімді басқадан табамын» дегенді білдіреді .

Коммуникацияны орнату құралдары дискуссия болып табылады, оның барысында адамдар ойлаудың жалпы қабылданған нормалары оларды бөлетіндігіне және өздерінің әртүрлі және жеке қайталанбас екендігі оларды жақындастыратындығына көздері жетеді.

«Коммуникация» термині «қарым-қатынас» ретінде де кең мағынада қолданылады.

Дәріханадағы әрбір маман өзінің қызметтік міндеттерін кәсіби деңгейде орындау үшін жауап береді. Тұрғындармен тікелей жұмыс жасайтын фармацевтер қарым-қатынастың жалпы және кәсіби мәдениетін иеленуі керек, келушілерге жеке қарым-қатынас тәсілін табуы керек. Қарым-қатынас өнері этика, әсемдік, лингвистика, педагогика, риторика және әлеуметтік психология сияқты білім саласының түйісуінде болады.

Дәріханалық еңбек ұжымында қарым-қатынастың бірнеше деңгейі бар [I деңгей – фармацевтің дәріханаға келушілермен қарым-қатынасы;

II деңгей – фармацевтің дәрігерлермен қарым-қатынасы;

III деңгей – дәріхана қызметкерлерінің өзара қарым-қатынасы.

Қарым-қатынастың бірінші деңгейін – «фармацевт және тұтынушы» ерекшелігін тереңірек қарастырайық.

1993 жылы Еуропалық қоғамдастықтың фармацевтикалық тобы Түпнұсқалық Дәрілік заттарды өндірушілердің Еуропалық Қауымдастығымен бірлесе отырып келесі жағдайларды қалыптастырды:

«Фармацевтік қызметкер тұрғындардың күнделікті өмірдегі денсаулығын сақтауға байланысты сұрақтарының негізгі кеңесшісі болып табылады, сонымен қатар тұрғындарды дәрілік заттармен қамтамасыз етуде басты тұлға болып табылады. Екінші жағынан – фармацевт дәрілік заттарды өндірушілердің ең жақын серіктесі. Көзқарастың барлық тарапынан фармацевт алдында тұтынушыларға жоғары сапалы қызмет көрсетуді ұсыну міндеті және дәрілік заттарды ұтымды пайдалануына мадақтау жасау тұрады. Фармацевт өзінің кәсіби қызметінде емделушілермен тікелей байланыста болады және өзі сатып отырған дәрілік заттар туралы кеңес беру үшін жеткілікті түрде білімі болады.» Фармацевтің әріптестермен, дәрігерлермен және басқа медицина қызметкерлерімен тиімді қарым-қатынас жасуының қағидалары.

Фармацевтің жүріс-тұрысының әдептік нормаларынан, тұлғааралық және кәсіби өзара қарым-қатынасынан, кәсіби дайындығынан шыға отырып, фармацевтикалық ұйымдарда фармацевтің әріптестермен, дәрігерлермен және басқа медицина қызметкерлерімен тиімді қарым-қатынасының және топта жұмыс істеудің жалпы қағидалары ерекше орын алады. Дәріханалық ұйымдардың психологиялық атмосферасына ерекше, жоғары талаптар қойылады. Бұған дейін атап

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 27 беті 2025-2026

өткендей, дәріханадағы әрбір маман өзінің қызметтік міндеттерін кәсіби және мәдениетті деңгейде орындауға жауап береді.

Дәріханалық еңбек ұжымында қарым-қатынастың бірнеше деңгейі бар: I деңгей – фармацевттің дәріханаға келушілермен қарым-қатынасы;

II деңгей – фармацевттің дәрігерлермен қарым-қатынасы;

III деңгей – дәріхана қызметкерлерінің өзара қарым-қатынасы.

Фармацевтердің дәрігерлермен және өзара қарым-қатынасы іскер түрде және көбінесе эмоционалды болуы керек, әсіресе егер, ол дәріхананың келушілерінің көзінше болса. «Фармацевт- фармацевт» қарым-қатынасы кәсіби этикамен, ескертумен, назар аударумен, ақ пейілділікпен, сеніммен, орынды талап етумен сипатталады. Фармацевттің қосымша қызметкерлермен қарым-қатынасы сыпайылықты, этиканы сақтаумен және басымшылықтың жоқтығымен өтуі керек. Фармацевт тұтынушының емделудің тиімділігіне деген сенімін сақтау үшін дәрігердің мәртебесін тұрақты түрде қолдау керек. Тұтынушының көзінше дәрігердің атына сыни ескертпелерді айтуға немесе оның емінің мақсаттылығына сенімсіздікті білдіруге болмайды. Сонымен қатар, дәріхананың тұтынушыларына рецептегі қателер туралы айтуға болмайды, оларды міндетті түрде тұтынушының қатысуынсыз өзгерту керек. Сонымен қатар, бұл қателік назардан тыс қалмау керек. Барлық дұрыс емес жазылған рецептер ЕПҰ ұйымының бас дәрігеріне немесе дәрігеріне мәлімдеу керек. ЕПҰ дәрігерлерімен байланыс және қарым-қатынас жасау фармацевт-ақпараттандырушы және фармацевт-клиницист арқылы жүзеге асырылады, ол дәрігерлерді жаңа препараттар мен дәріханадағы дәрілік заттардың ассортименті туралы уақытылы мәлімдеп отыруы керек. Тәжірибе көрсеткендей, әрбір дәріханалық ұжымда басшымен белгіленген фармацевтердің қызметтік өзара қарым- қатынасын бейнелейтін заңды немесе ресми құрылыммен қатар заңды емес немесе ресми емес құрылым болады.

Заңды емес қарым-қатынас – бұл өзара тұлғалық әсерден, сөйлесуден, көзқарастан, қызығушылықтан, дағдыдан және т.б. тұратын достық байланыстар. Дәріханалық ұйымның басшысы өзінің қызметінде заңды қызметтік өндірістік қарым-қатынасқа әсерін тигізетін ұжымның заңды емес құрылымымен есептесуге міндетті.

4. Иллюстративті материал: презентация

5. Әдебиет : № 1 тақырыпты қара

6. Бақылау сұрақтары:

1. Коммуникация дегеніміз не.
2. Коммуникация түрлерін атаңыз. Тиімді және тиімсіз коммуникация.
3. Коммуникативтік үрдіс дегеніміз не.
4. Коммуникациялық байланыстағы негізгі үш түрін атаңыз.
5. Коммуникациялық үрдістердің негізгі жеті құрылымын атаңыз.
6. Дәріхана ұйымында қарым-қатынастың неше деңгейі бар?
7. Фармацевт пен пациенттің қарым-қатынасының коммуникативтік ережелері.
8. Коммуникативтік үдерістің тиімділігіне әсер етуші факторлар.
9. Коммуникативтік үдерістің тиімділігіне кедергі етуші факторлар.
10. Вербалды коммуникация.
11. Вербалды емес коммуникация.
12. Дәріханалық ұйымдарда қарым-қатынас деңгейлерін атаңыз?
13. Дәріханалық ұйымдарда бейресми қарым-қатынас дегеніміз не?
14. Фармацевтикалық ұйымдарда әйелдер басымдығына байланысты, әйел психологиясының ерекшеліктері қандай?
15. Фармацевт пен пациенттің тиімді сұқбаттасу ережелері.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 28 беті 2025-2026

№13 Дәріс

1. Тақырып: Фармацевттің пациентке дұрыс сұрақ қоя білуі. Фармацевт коммуникациясындағы кедергілер, дау-жанжалдардың шығу факторлары, оларды жеңу. Фармацевттің пациенттің ауруы мен жасына байланысты тәсілдері.

2. Мақсаты: алдын алу үшін қажетті білім алушылардың қабілеттерін қалыптастыру және дамыту:

- фармацевттің пациентке дұрыс сұрақ қоя білуі
- фармацевттің пациентті белсенді тыңдай білуі туралы білімдер беру.
- фармацевт коммуникациясындағы кедергілер.
- ұжымдағы және дәріхана пациенттерімен қақтығыстар.
- созылмалы шаршау синдромы

3. Дәріс тезистері:

Фармацевтін сұрақ қою біліктілігі. Тұтынушыны белсенді және мұқият түрде тыңдау жолдары Тұтынушыларға сұрақтарды дұрыс қою ережелері. Сіз қарым-қатынас жасаған тұтынушыларда әр уақытта басқалардан биік тұратын негізгі қажеттілігі бар. Сіз бұл жайлы тек қана қойған сұрақтарыңыздың жауаптарынан біле аласыз. Біздің сату кезінде табысқа жетуіміз сұрақты дұрыс қойып және оны сауатты қолдануымызға байланысты. Қызмет көрсету кезінде маңызды дағдылардың бірі тұтынушыға нақтылайтын сұрақтарды дұрыс қою болып табылады. Тұтынушылармен қарым-қатынас жасау кезінде сіз оның аз ғана бөлігін (25-30%) сұрақ қойып, оған жауап беруге, ал уақыттың үлкен бөлігін (70-75%) тұтынушыны тыңдауға жұмсайсыз. Егер де сіз сұрақ қою арқылы тұтынушыны ашық сұхбатқа шақырмасаңыз тыңдап тұратын ештеңе де болмайды [33].

Не себептен фармацевтикалық қызметкердің тұтынушыға сұрақ қоюы керек:

- Тұтынушының фармацевтке қызығушылық тудырып және өзінің маңыздылығын білдіру үшін;
- Тұтынушының қажеттілігін анықтап, қалауын түсіну үшін;
- Фармацевт туындауы мүмкін болған қарсылықтарды білу және сөйлесу кезінде оны әрі қарай қолдану үшін;
- Фармацевтін білікті маман ретінде жағымды ой қалыптастыру, сонымен қатар тұтынушының сеніміне ие болу үшін.

Төменде көрсетілген ережелерді ұстану арқылы тұтынушы фармацевтін сұрақтарына жауап беруге дайын екендігін көрсетеді:

- Сіз тұтынушыға өзі туралы сұрақтар қоясыз;
- Сіз тұтынушының өзіне түсінікті болатын сұрақтарды қойыңыз;
- Сіз дайын жауабы бар сұрақтар қоймайсыз және өз ойыңызды баурамайсыз;
- Өз сұрақтарыңызды тұтынушының осыған дейін берген жауабына қарай құрасыз.

Статистика бойынша, адамдардың 40% лезде дәріханаға қарай жол бастайды. Сіз білімді, көптеген дәрілердің атауларын білетін, көптеген ауруларды емдеудің сұлбасында қалыптасатын білікті мамансыз, бірақ не себептен тұтынушының дәріханаға келіп тұрғанын кейбір сұрақтарды қоймай тұрып біле алмайсыз. Сауатты жолмен қойылған сұрақтар тұтынушының сұранысын нақтылап, оларға қандай препарат ұсыну қажеттілігін анықтауға көмектеседі

Альтернативтік сұрақтар – бұл тұтынушымен бірге дәріханаларды талқылау кезінде сұхбат жүргізудің ең тиімді ықпал етудің және сендірудің түрі.

Адамның таңдау жасауын ұсынатын негізгі тәсіл. Сондықтан сізге адамның сіз болжам жасаған

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 29 беті 2025-2026

таңдауды жасауы үшін төменде көрсетілген альтернативтік сұрақты қолдану қажет: «Сіз шайды қантпен ішесіз бе немесе лимонмен ба?» (Байқаған болсаңыз, бұл жердегі мәселе шай туралы туындап жатқан жоқ). Альтернативтік сұрақтарды әртүрлі жағдайларда қолдануға болады. Таңдау жасау үшін қойылған альтернативтік сұрақ. Бұл жоғарыда айтылып кеткен шайды қантпен немесе лимонмен ішу сияқты сұрақтар. Осындай сұрақтарды құру кезінде сізге оның екі жауабы да мақұл болатынын есте сақтау керек. Төменде, таңдау жасауға көмектесетін сұрақтар мысал ретінде келтірілген:

- Сіз емдік курс алу үшін жететін препаратты аласыз ба немесе сынап көру үшін бір орамын аласыз ба?
- Сіз препаратты өзіңіз үшін аласыз ба немесе бүкіл жанұяңызға аласыз ба?
- Сіз бір-екі немесе төрт дәрі аласыз ба?
- Сіз сатып алу кезінде сыйлық алғыңыз келе ме немесе жеңілдік алғыңыз келе ме?

Фармацевтің коммуникация жүргізу кезіндегі кедергілері

Коммуникация мамандарының айтуы бойынша, кез келген жаңа ақпаратты сұхбаттас адам өзінің «қабылдау призмасы» арқылы қабылдайды: егер де сұхбат кезінде біз екеуміз бізге жақсы таныс болған зат туралы сөйлесіп жатсақ, бұл жағдайда

«призманың тиімділігі» аз болып, түсінбеушілік туындаудың ықтималы кішкентай.

Ал егер де, біз сұхбаттас адамға бұл уақытқа дейін белгісіз болған, бірақ оның қызығушылығына және біліміне қатысты ақпарат айтсақ, түсінбеушілік туындаудың ықтималы аз ғана болса да көбейеді. Ал сұхбаттастың осыған дейін мүлдем хабары жоқ ақпаратты айтсақ, түсінбеушілік туындаудың ықтималы өте үлкен болып қалады. Осыған орай бұл жағдайда коммуникациялық кедергі туындайды.

Сөйлеуші тарапынан түсінбеушілік туындауы мүмкін болған факторлар:

- Анық емес тұжырымдау мен жаңылысып сөйлеу;
- Сөйлеу кезінде кәсіби сөздерді шектен тыс қолданылуы;
- Жылдам сөйлеудің ырғағы;
- Ақпаратты қажетті болған анықтамасыз тезис түрінде жазу.
- Тыңдаушы тарапынан:
- Сөйлеушіге қарағанда, сұхбат жүргізіп жатқан мәселе жөнінде өзінің ойы және көзқарасының болуы;
- Сөйлеп тұрғанды аяғына дейін тыңдамай, өзіндік тұжырымдар жасау;
- Көңілін басқа жаққа аударып, ақпаратты толығымен қабылдамайды.

Қарым-қатынасты орнату кезіндегі пайда болатын коммуникациялық кедергілердің мысалдары.

Әдетте, дәріхана тұтынушысы фармацевтің сәлемдесуіне стандартты түрде:

«Жоқ, рахмет. Мен өзім көрейін» деп жауап қайтарып, диалог құраудың мүмкіндігін жояды.

Не себептен осындай жағдайлар туындайды? Мұның үш себебі бар:

1. Асығыстықпен қарым-қатынас жасау.
2. Арақашықтықты бұзу.
3. Интимдік препараттарды сатып алу.

1. Асығыстықпен қарым-қатынас жасау

Сіз парфюмерия дүкеніне кіріп келгенде, бірден сізге сату жөніндегі кеңесші «шабуыл» жасап, сізге бірдемелерді ұсынып, жеңілдіктер және жүргізіліп жатқан акциялар жөнінде айтқан кезіндегі сезімдеріңізді есіңізге түсіріңіз. Бұл кезде бұрылып сол дүкеннен кетіп қалғыңыз да келеді. Бар мәселе, жаңа жерге адаптация жасау үшін тұтынушыға біраз уақыт қажет екендігін есте сақтаңыз. Жаңа келген тұтынушының мазасын бірден алмаңыз. Жаңа жерге бейімделу үшін әрбір адамға әртүрлі уақыт қажет болады, кем дегенде 3-5 минут. Тұтынушының жан-жағына қарап, кеңесшіні немесе препараттарды іздей бастағанын байқасаңыз, қасына қарай

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 30 беті 2025-2026

жақынданңыз. Әдетте, өзіне не қажет екендігін білетін тұрақты сатып алушылар бірден қарым-қатынасқа түседі.

2. Арақашықтықты бұзу

Әрбір жеке тұлғаның өзіне тән және өзін психологиялық тұрғыдан қолайлы сезінетін физикалық арақашықтығы болады. Бізге ең бастысы:

Интимдік жерлерді жабуға болмайтынын есте сақтау керек. Бұл арақашықтық сіз және тұтынушы арасында қол созылғандай арақашықтыққа тең болады. Өзіміздің жеке кеңістігімізге тек қана өзіміз білетін және сенетін адамдарды ғана жібереміз: туыскандары, сүйіктілері, жақындары. Есте сақтаныз: бейтаныс адаммен қарым-қатынас жасаған кезде ара қашықтық ұлғаяды. Дегенмен, арақашықтығы қысқа болған адамдар да бар, олар кеңесшімен өте жақын тұруы мүмкін, ал кейбіреулері тіпті сіздің қолыңыздан ұстап, иығыңыздан қағуы мүмкін.

3. Интимдік препараттарды сатып алу .

Тұтынушы сату залында кеңесшінің көмегінен интимдік препараттарды сатып алу кезінде бас тартуы мүмкін. Әдетте, осындай тұтынушылар өздеріне басқа біреудің көңілін аудармау үшін сату залында адамдардың азайғанын күтеді. Бұл кезде фармацевт күлмей, өзін өте сабырлы ұстауы өте маңызды.

Егер де сіз тұтынушының басқаларға өзінің қандай да ер адамдардың потенциясын асыратын препаратты немесе презерватив сатып алғандығын жариялағысы келмегенін көрсеңіз, оған тез және жылдам түрде қызмет көрсетуге әрекет жасаңыз. Негізінен осы сияқты тұтынушыны оңаша жерге апарып, жеке кәсіби түрде кеңес беру керек!

Сіздің түсіндіріп айтқандарыңыз, оған толығымен түсінікті болуы керек. Осыған қалайша қол жеткізуге болады:

- Сөйлеу кезінде мағынасына қарай бөлу;
- Осындай әрбір мағыналы бөлім соңында үзіліс жасау және сұхбаттас адамнан нені түсініп жатқанын сұрау керек;
- Ең маңызды жерінде екпін түсіріп өтіңіз; сөйлеген кезде әдеттегіден баяу қарқынмен сөйлеңіз;
- Қиын жағдайларды түсіндіру барысында, оны күнделікті өмірдегі жағдайлармен салыстырып өтіңіз;
- Шыдамдылық көрсетіңіз: ал егер де сұхбаттас адам сіздің сөздеріңізді қайта қайта бөлетін болса, оның назарын сұхбаттың негізгі мағынасына аударыңыз.

Тұтынушымен қарым-қатынас орнатудың кезеңдері – бұл қызмет көрсету кезіндегі ең маңызды кезең. Егер де достастық қарым-қатынас орнамаса, сізге келген тұтынушы себептерінің кезеңдері мен қажеттіліктерін анықтауыңыз екіталай!

Фармацевт коммуникациясын орнату кезіндегі кедергілер .

Жарықтың дұрыс түспеуі, ғимараттың салқын болуы, көзбен жасалатын қатынастың шектеулі болуы (фармацевт пен тұтынушының қарым-қатынас жүргізетін терезелердің кішкентай болуы) қарым-қатынасты шектейді. Осыған байланысты қазіргі кездегі дәріханаларда жүргізілетін ұйымдастыру жұмыстарының өзгеруі (коммуникативтік дағдылар тарапынан), яғни фармацевт пен тұтынушының коммуникативтік қарым- қатынасы (бұл жерде емделушіні тұтынушы ретінде атап айту орынды) дәрілер қойылған сөрелер мен стеллаждары арасында жүргізіледі.

«Денсаулық сақтау жүйесіндегі фармацевтін рөлі» – «Фармацевт – жеті жұлдыз»

тұжырымдамаларында қазіргі фармацевтін қасиеттері қалыптастырылған, олардың ең маңыздылары мыналар болып табылады «Тұтынушыға қарайтын фармацевт. Ол клиникалық, аналитикалық, технологиялық немесе реттемелеуші сипаттағы қызметтер болса да, фармацевт өзінің тұрғындармен өзара қарым-қатынасында жайлы сезінуі керек. Ол сонымен қатар, өзінің тәжірибесін денсаулық сақтаудың барлық жүйесінің іс- әрекетінің бөлігі ретінде және басқа

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 31 беті 2025-2026

фармацевтердің жұмыс бөлігі ретінде қабылдауы керек. Олар ұсынатын қызметтер жоғары сапалы болулары керек.»

Дәріхана тұтынушыларына кәсіби фармацевтикалық қадамдардың технологиясының құрылымын VI кезеңге бөліп көрсетуге болады:

I – тұтынушының портреті мен мінез-құлқының ерекшеліктерін білу; II – байланысты орнату; III – тұтынушының қажеттіліктері туралы ақпараттарды жинау және талдау; IV – тұтынушының мәселелерін шешу үшін қажетті дәлелдемелер және ДЗ көмек көрсету; V – тұтынушының қарсылықтары мен күмәндарына дұрыс жауап беру; VI – байланыстың аяқталуы.

I кезең – тұтынушының портреті мен мінез-құлқының ерекшеліктерін білу;

Бұл кезеңге мыналар кіреді: бақылау, сауалнама алу, сараптама бағалары, әдебиеттік мәліметтердің талдамасы. Бұл үдерісте фармацевт күн сайын зерттеуші ретінде болады.

II кезең – байланысты орнату, ал бұл – сенімге кіру, назар аудару, жақсы қарым- қатынастар, тұтынушының зардаптарын жеңілдетуге деген шынайы тілегі, ал ол фармацевтен тек осыны ғана күтеді.

III кезең – тұтынушының қажеттіліктері туралы ақпараттарды жинау және талдау: сұрақтар, бақылау;

IV кезең – тұтынушының мәселелерін шешу үшін қажетті дәлелдемелер және ДЗ көмек көрсету; Фармацевт бұл кезеңде тауардың қасиетін тұтынушының пайдасына, тиімділігіне қарай өзгертуді жүзеге асырады. Фармацевт бұл кезеңде сараптамашы ретінде беделді болады.

V кезең – тұтынушының қарсылықтары мен күмәндарына дұрыс жауап беру;

Дәріхананың тұтынушылары әртүрлі, олар өздерінің күмәндары мен қарсылықтарын айтады, бұл кезеңде фармацевт жалғыз дұрыс жауапты шығара отырып, қарсылықты қабылдайды және өндейді. Тек осы кезеңде ғана фармацевт психолог ретінде шығады.

VI кезең – байланыстың аяқталуы. Бұл қорытынды кезеңде міндетті түрде тұтынушыға қайтадан көңіл аудару керек, сыпайылық көрсету керек, тұтынушыға тағайындалғын емге деген сенімді бекіту керек.

Фармацевтін тұтынушыға оның жеке ерекшелігіне байланысты тәсілінде «діл» түсінігі суреттеледі.

Діл – ағылшын тілінде *mentality* – ақыл қоймасы, моноқұрылым – бұл адамның өзі және қоршаған тіршілік туралы ақпараттарды ақыл-оймен өңдеудің сапалы ерекшелігі.

Діл әлемді тану мен қабылдаудың қолданылатын тәсілдеріне, құралдарына және қағидаларына байланысты. Бір адам көбінесе қорытындылай, екіншісі – нақты, тағы біреуі көбінесе ойлауды басшылыққа алады, нақты дәлелдермен ойлайды, ал біреулер ойлаумен шектеледі, субъективті тәжірибемен шектеледі. Нақты тұлғаның ділінде тұлға тәрбиеленген ортаға тән стереотипті ойлаудың бейнеленуі орын алады. Біздің әрқайсысымыз қандай да бір шамада мағыналы қоршаған ортаның ойлауын, социумның ой-өрісті дәстүрлерін сіндірдік. Өзінің діліне байланысты, адам өзінің өмірлік мақсаттары мен құндылықтарын, қоршаған ортамен қарым-қатынасты және өзіне деген талаптарды анықтайды, сенімдерді құрайды және тартылысты білдіреді.

4. Иллюстративті материал: презентация

5. Әдебиет: № 1 тақырыпты қара

6. Бақылау сұрақтары (Feedback кері байланысы):

1. Фармацевтикалық қызметкер неге пациенттерге сауал қоюға тиісті?
2. Пациентке дұрыс сұрақ қоя білуі. Сұрақтар түрлері.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 32 беті 2025-2026

3. Дәріхана пациентін « белсенді тыңдау» дегеніміз не?
4. Пациентті мұқиятсыз тыңдау себептерін атаңыз?
5. Фармацевт байланысындағы кедергілерді тізімдеңіз және сипаттаңыз.
6. Сипаттама беріндер ұғымына "дабыл".
7. Сипаттама беріндер "ұғымына интровертированность".
8. Жанжал дегеніміз не? Жанжалдардың жіктелуін беріңіз.
9. Жанжал жағдайында байланыс орнатуға ықпал ететін модельді сипаттаңыз.
10. Созылмалы шаршау синдромы (СШС) дегеніміз не? Оның белгілерін, СШС -мен күресу жолдарын сипаттаңыз.
11. Дәріхана тұтынушысының фармацевтін кәсіби түрде жақындау технологиясының кезеңдерін атап беріңіз.
12. Менталитет деген не? Дәріхана тұтынушысының менталаитет ерекшеліктеріне сипаттама беру.
13. Дәріхана тұтынушыларының тұлғалық ерекшеліктеріне қарай типін атап өтіңіз.
14. Фармацевт тұтынушысының жасына қарай жақындауды көрсету.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 33 беті 2025-2026

№14 Дәріс

1. Тақырыбы: Фармацевт маманның коммуникативтік құзіреттілігін және мәдениетаралық коммуникациялық дағдыларын қалыптастыру. Кәсіби адаптация, кәсіби имиджі және фармацевттердің коммуникативтік толеранттылығы. Тұтынушыларға фармацевтикалық қызметті көрсету ережелері. Дәріханаларда сату шеберлігі.

2. Мақсаты: Білім алушылардың қалыптасуы:

- фармацевт тұлғасына ұсынылатын психологиялық қасиеттер;
- фармацевттің коммуникативтік құзіреттілігі;
- дәріхана жағдайында мәдениетаралық қарым-қатынас үшін қажетті арнайы дағдылар;
- кәсіби адаптация;
- кәсіби имидж және коммуникативтік толеранттылық;
- фармацевтикалық мамандандырылған тұлғаларды қалыптастыру;
- фармацевтикалық қызметті тұтынушыларға қызмет көрсету ережелері;
- «Сараптамалық сатып алу» ережелері туралы дағдыларды үйрету.

3. Дәріс тезистері:

Фармацевтке мәдениетаралық коммуникация дағдысының қажеттілігі Қазақстан көп ұлтты және көп конфессиялық мемлекет. Қазақстан мемлекетінің дамуымен бірге, елге келетін шетелдің еңбек күшінің ағымы да ұлғайып бара жатыр. Бұл фармацевтті өзге ұлттардың мәдениетін білуге итермелейді. Мәдени ерекшеліктері емдеуге, ауруға тағы да басқа тәртіпке қатысты болған салауатты өмір салтының стратегиясын құруға ықпал етеді. Мәдениетаралық қарым-қатынастың негізгі дағдыларын білу фармацевтке коммуникативтік дағдыларды тиімді қолдануға мүмкіндік береді.

Көрсетілген бөлімде фармацевт мәдениетаралық коммуникацияның дағдыларын оқып және ол білімді қолданып коммуникативтік дағдыларды тиімді меңгеруге бағыттайды.

1. Мәдениетаралық коммуникацияның негізгі түсінігі .

Фармацевт міндетті түрде мәдениетаралық коммуникацияның төменде көрсетілген тәжірибе қызметінің типтері бар екендігін есепке алу керек:

- Этникааралық коммуникация (бір қоғамның кіші және үлкен этникалық топтардағы тұлғалар арасындағы қарым-қатынас үдерісі);
- Мәдени қарама-қайшылық коммуникациясы (аналық мәдениет пен қызының субмәдениет өкілдерінің арасындағы қарым-қатынастың үдерісі, қызының субмәдениетінің аналық мәдениеттің құндылықтарымен келіспеуі);
- Әртүрлі әлеуметтік кластар мен топтардың өкілдерінің коммуникациясы;
- Әртүрлі демографиялық топтың өкілдері арасындағы коммуникация (діни, ересек жастағы және т.б.);
- Ауыл және қала тұрғындары арасындағы коммуникация;
- Аумақтық коммуникация (әртүрлі жердегі тұрғындар арасындағы қатынас үдерісі);
- Іскерлік мәдениеттегі коммуникация.

Фармацевт жұмыс істеу кезінде тұтынушылардың мәдени ерекшеліктеріне назар аударыңыздар:

Ауызша емес белгілер:

- Дене қатынасы;
- Кеңістіктік жақындық;
- Дене тұрысы;

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 34 беті 2025-2026

- Сыртқы көрініс
 - Мимика және қолмен ымдау;
 - Көзбен қарым-қатынас жас
- Дауыс арқылы берілетін ауызша белгілер:

- Сөйлеу екпіні;
- Дауыс тембрі;
- Акцент;
- Дауыстың күші;
- Дауыстың лабильдігі. Ауызша құрал:
- хабарландырушы кеңістік;
- тілдің коды;
- коммуникативтік стильдер.

Ауызша және ауызша емес қарым-қатынастың құралдары:

- Когеренция;
- Инкогеренция.

Жеке тұлғаға байланысты:

- Жеке тұлғалық ерекшеліктер нәтижесінде;
- Тұлғааралық қарым-қатынасты орнату нәтижесінде;
- Эмоционалдық жағдайдың нәтижесінде;
- Уәждеме нәтижесінде;
- Когниция нәтижесінде.

2. Мәдениаралық қарым-қатынастың ауызша емес белгілерінің ерекшеліктері

Фармацевттер жұмыс іздеу және жұмыс істеу процесінде сынақ уақыты деген түсінікпен жиі кездеседі. Әр бір жұмыс беруші фармацевт жұмысқа алар кезінде жақсы сөйлесіп, оған сынақ уақытын береді. Кәсіби адаптациялану түсінігі осы сынақ уақытында пайда болады. Адаптациялық кезеңнің ұзақтығы 1-3 айға созылады. Заңды түсінік бойынша «сынақ уақыты» сөзінің түсінігі «психологиялық адаптация». Адаптация процесінің екі аспектiсi бар: бұл: өзіндік – кәсіби адаптация және әлеуметтік- психологиялық адаптация.

Кәсіби адаптация – бұл тәжірибемен үйрену туралы түсінік, кейбір кәсіби жеке сапаны дамуда қолдану.

Әлеуметтік–психологиялық адаптация дәріхана ұйымындағы әлеуметтік – психологиялық айырмашылықтарды, жүйелік қарым–қатынасты, оның құрамындағы адамдар арасындағы түсінікті дамытады.

Кәсіби адаптация дәріханлақ ұйымдағы жас мамандар арасында туады, яғни жұмыс жайлы теориялық түсінік пен жұмыс процесінің өтуі жайлы түсінікті тудырады. Әлеуметтік психологиялық адаптациялық жағдай жас мамандардың кәсіби тәжірибелері мен өндірістік қарым–қатынастарда туады. Осы жерде жеке тұлғалар арасындағы қарым–қатынас жаратылады, жас мамандардың тәжірибесін арттырады.

Кері жағдай жаңа орынға кәсіби фармацевт келгенде пайда болады, яғни бұл кәсіби фармацевтік тек қана кәсіби тәжірибесі, оның өзге дәріханада жұмыс істегені, оның жаңа орындағы қарым–қатынасына әсер етеді. Бұл жерде әлеуметтік–психологиялық адаптация үлкен мәнге ие болады, жаңа фармацевтін кәсібилігі, оның іс жүйесі мен жеке қарым – қатынасы жаңа топ арқасында фармацевтін тәжірибесі жинақталды және оның бұл қасиеттерін жаңа орта бұзуға тырысады.

Фармацевтін айқын фармациялық ортадағы адаптациясы оның ортадағы өз-өзін алып жүруі, айқын іскерлік көрсеткіштері:

- істің тиімділігі;

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 35 беті 2025-2026

- әлеуметтік мәліметті және оны тәжірибелік ұйымдастыруды иемдену;
- барлық активтілік түріндегі өсім;
- фармацевтикалық ағартудағы әр түрлі бағыттағы қанағаттындырушылық.

Сәтті кәсіби және психологиялық адаптация процестерінде фармацевтикалық ұйыммен психологиялық персоналдың қызметі үлкен роль атқарады.

Персоналдарды басқару аумағында мамандар жүйесінде жүргізілетін іс – шарлар ұйымда фармацевттердің кәсіби адаптациялануын зерттейді, келесі жолмен қызметті ұйымдастыру мақсатын белгілейді:

- Фармацевтерді бағыты бойынша көптеген керек ақпараттармен және фармациялық өнеркәсіп есептерімен қамту;
- Жалпылама стандартты орындауда жұмыс уақытын азайту;
- Қолынан келместік сезімінен шектету;
- Жаңа жағдайға үйрену уақытын азайту, технологияны үйрену мен фармациялық өнеркәсіптің корпоративті элементтерінің мәдениетін үйрену.
- Фармацевті жұмыс процесінің түйіндік нүктесіне үйрету.
- Фармациялық өнеркәсіптің фармациялық корпорациясындағы бағалы активтердің дамуын қабылдау;
- Күнделікті тәжірибедегі жұмысты күтумен бірлестіру. Персоналдармен тәжірибе жүргізу фармацевтикалық ұйымда осы кәсіби адаптацияны өз қалауынша адаптациялану бағдарламасын тудыруға алып келеді. Бұл бағдарламалар негізінде – сатыларды анықтау құрамы мен кәсіби жауапкершілікті және адаптацияны фармацевт қызметінде ұштастыруға негіз болды. Кәсіби оқыту мен адаптациялық арнайы бағдарлама келесі мәселелерді шешуге арналған;
- Негізгі қызметтік міндеттер мен оны орындаудағы жауапкершілікті анықтау;
- Жұмыс орнындағы негізгі құжаттар жүйесін үйрену;
- Технологиялық процедураларды, ережелерді жұмыстағы жазбаларды фармациялық өнеркәсіпте сәтті кәсіби адаптацияны және жұмыстың өнімділігін иемдену.

Фармацевтің негізгі мақсаты мен міндеттері жазылған құжат оның мазмұндық инструкциясы болып табылады. Инструкция құрамында процедура және технологиялық инструкция жайлы жазылған. Мұнда жұмыстың тәртібі, фармацевтің мақсаты туралы айтылған. Бұл міндеттемелерді басқарушының өзі тағайындайды.

Тұрғындарға қызмет ұсынатын фармацевтикалық ұйымның тауарлық саясатының негізгі мақсаты – фармацевтикалық қызметтердің бәсекеге қабілеттілігін арттыру және олардың сапасын басқару болып табылады. Бұл үшін міндетті түрде келесі мәселелерді шешу керек:

- фармацевтикалық ұйымда ДЗ, ММБ туралы тұтынушыларға қызмет көрсету қалай жүзеге асырылады;
- тұтынушы фармацевтикалық қызметті алу үшін қанша уақытын жібереді.

Бұл міндеттерді орындау фармацевтердің біліктілігімен байланысты, себебі олардың біліктілігі мен психологиялық дайындығының нәтижесіне берілген фармацевтикалық ұйымның қызметтері нарықта табысты бәсекелесу үшін қажетті түрде сапалы болатындығына байланысты.

2008 жылы ҚР GPP мемлекеттік стандарты (тиісті дәріханалық тәжірибе) енгізілді. Оның негізгі талаптары мыналар болып табылады: адамның денсаулығын сақтау мақсатында тұтынушыға деген бағдарлану; фармацевтикалық қызметтің әрбір элементінің жеке тұлғаға бағдарлануы; сапалы фармацевтикалық қызметтерді көрсету.

Бұл талаптардың орындалуы дәріханаға келушілерге қызмет көрсету кезінде фармацевтикалық этика мен деонтологияның нормаларын сақтамай мүмкін емес.

Осыған байланысты, фармацевтің этикасы мен деонтологиясында ерекше орынды

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 36 беті 2025-2026

адамгершілік сипаттың нормативті жағдайларын өңдеп алу керек.

Фармацевт жұмысындағы жоғарыда көрсетілген міндеттерді жүзеге асыру үшін фармацевтикалық қызметті тұтынушыларға қызмет көрсету ережесін мақсатты қолдану керек, сонымен бірге, фармацевтің фармацевтикалық қызметті тұтынушылармен тиімді қарым-қатынасының қажетті дағдыларын қалыптастыру және дамыту керек [54].

Ереже фармацевтің тұтынушылармен қарым-қатынасының әдістерінің жинағын ұсынады.

«Фармацевтикалық қызметті тұтынушыларға қызмет көрсету ережелеріне» мыналар енгізіледі:

- ☐ тұтынушымен байланысқа енудің ережесі;
- ☐ тұтынушының қажеттіліктерін, сұраныстарын анықтау бойынша ережелер;
- ☐ тауарды таныстыруды жүргізу ережесі;
- ☐ тұтынушының қарсылықтары және күдіктерімен жұмыс істеу бойынша ережелер;
- ☐ сымтетікпен сөйлесу ережесі;
- ☐ тұтынушымен әңгімені аяқтау ережесі.

Ереженің негізгі мақсаты – қызметкерлерді фармацевтикалық қызметті тұтынушыларға қызмет көрсету ережесіне оқыту, сосын қабылданған ережелер қаншалықты орындалатындығын және тұтынушыларға қажеттілігінің сәйкестігін бағалау.

Дәріханадағы сату өнері

Киіміне қарай күтіп алады, немесе алғашқы әсер алады

Дәріхана есігінен кіргеннен бастап, тұтынушы осы сату орны мен фармацевт туралы алғашқы әсерін қалыптастырады. Ол неден басталады? Ең алдымен тұтынушы фармацевтің сыртқы көрінісіне мән береді, кейін мінез-құлқына, қатынасына баға береді, содан кейін оның сөзінің мағынасына қарай ойлана бастайды.

Сыртқы көрініс.

- Сіздің сыртқы келбетіңізге қарағанда тұтынушы: «оның жағдайы жақсы екен деген ойда болуы керек!». Сіз өзіңіздің сыртқы көрінісіңізбен ұқыпты адамның әсерін қалдырсаңыз, тұтынушының сізге деген сенімі артады.
- Қалай киіну керек? Бұл сұрақ екінші орында тұрады, себебі көпшілігінде жұмыс киімі униформа болады, мысалы дәріхананың логотипі жабыстырылған көк халат. Ең бастысы киім таза және үтіктелген болуы керек!
- Өзіңіз айна алдында тұрып, тұтынушылар сізді көргенде қандай сезімде болатынын елестетіңіз. Өзіңіздің киіміңізге, аяқ-киіміңізге, шаш үлгісіне және макияжға назар аударыңыз. Егер де сырт көрінісіңізге сізге ұнамаған немесе күдіктендіретін болса, онда өзгерістер жасаңыз. Есіңізде сақтаңыз киімге қарап қарсы алады.
- Этикеттің осы сияқты ережелерін сақтаумен қатар сіздің мінез-құлқыңыздың ауызша емес ерекшеліктері үлкен мән береді: қолмен ымдау, мимика, көзқарас, дене күйі, арақашықтық. Осы ауызша емес ерекшеліктері элементтердің үлесіне қабылдайтын ақпараттардың 55% кіреді.

Мүсін.

Тік тұрыс сіздің сұхбаттасыңызға байсалдылық пен өзіне сенімді екендігін көрсетеді. Егер сіз еңкейіп жүрсеңіз, өзіне сенімі жоқ адам ретінде қабылданаңыз, бұл сізді сендіре алуға болады деген ой туғызады. Керісінше, тәкаппар «көкірегінде нан піскен» мүсін, үстемдік әрі агрессияшыл қалпында қабылданады бұл адам сізді іштей қабылдамайды.

Өзіңіздің тік тұрысыңызды қалай тексересіз? Алдымен өзіңізге ыңғайлы болғандай тұрыңыз, оны белгілеп қойыңыз. Кейін арқаңыз қабырғаға қарай жүріп, тақалғанша жылжи беріңіз. Қалай тақалдыңыз, егер бөксеңізбен тірелсеңіз сіз еңкейіп жүресіз, ал егер де шүйдемен тірелсеңіз сіз тік жүресіз. Егер қабырғаға бөксемен, жауырыныңызбен және шүйдемен бірдей тақалсаңыз, онда сіздің тік тұрысыңыз жақсы болып есептеледі.

Қолмен ымдау .

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 37 беті 2025-2026

Сіздің қолыңыздың қимылына қарай, сұхбаттасқан адам өзінің тұжырымдарын (кателермен бірге!) жасайды. Қолыңыздың немесе тіпті саусақтардың жай қимылдауы сіздің күйгелек екендігіңізді көрсетеді, кейде жасандылық ретінде көрінеді. Қолыңызды иығыңызға дейін көтерсеңіз өзіңіздің сөздеріңізге сенімді екендігіңізді көрсетесіз.

Ал егер олай болмаса, өзіне деген сенімі жоқ адам ретінде қабылданады. Егер сіздің қол қимылдарыңыз бірқалыпты күйде қайталана берсе, бұл сұхбаттас адамды жалықтырып жібереді. Қол қимылдары арқылы ымдау тәсілін қалайша жақсартуға болады? Өзіңіздің қызметтестеріңізден сізге керекті болған қол қимылдарын көрсетуді өтінізіз. Ешбір ренжуді білдірмей, қажетті жерлерін кітапшаңызға жазып алыңыз. Ұнамаған жағдайда жасамауға тырысыңыз. Өзіңіздің қол қимылдарыңызға сын көзбен қараңыз, осылайша өзіңізге ұнамайтын қол қимылдарын тез түзеп аласыз.

Мимика.

Адамның бетіне қарап көп нәрсе біле аламыз. Адамның бетінің мимикасы арқылы онымен сөйлеспей-ақ жағымды әсер қалдыруға болады. Алдымен беттің әрбір қимылын дұрыс қабылдауыңыз керек. Жеке бөлмеге барып, өзіңіздің бет қимылдарыңызға жаттығу жасаңыз, яғни қай эмоцияға қай мимика жасау керек екендігін анықтап алыңыз.

4. Иллюстрациялы материал: презентация.

5. Әдебиет: № 1 тақырыпты қара

6. Бақылау сұрақтары .

1. Табысты тұлғаның қасиеттері қандай? Оларды тізімдеңіз.
2. Фармацевттің кәсіби маңызды қасиеттері қандай?
3. Фармацевттің психологиялық дайындығы дегеніміз не?
4. Коммуникативті құзыреттілік дегеніміз не? Фармацевт қандай қабілеттерден тұрады?
5. Фармацевттердің мәдениаралық қарым-қатынас түрлері қандай?
11. Фармацевттің коммуникативтік потенциалы фармацевттің мүмкіндіктерінің сипаттамалары ретінде нені білдіреді?
12. Фармацевттің кәсіби бейімделуі және коммуникативтік төзімділік деген не?
13. Бедел-бейне деген не? Бедел-бейненің классификациясын атап өтіңіз.
14. Фармацевтикалық қызмет көрсетуді кәсіби қызмет көрсету ретінде қараңыз.
15. Денсаулық сақтау жүйесіндегі фармацевттің рөлі қандай? Фармацевтикалық деонтология ережелерін атап шығыңыз.
16. Фармацевтикалық қызметті тұтынушыларға қызмет көрсету негізін не құрайды? Тұтынушылармен байланысқа ену ережелері.
17. Тұтынушының күдіктері және қарсылықтары бойынша жұмыстың қандай ережелері бар?
18. Тұтынушының сымтегіт арқылы сөйлесу ережелерін атап өтіңіз. Тұтынушымен әңгімені аяқтау ережесі қандай?
19. «Сараптамалық сатып алу» әдістемесінің негізгі мақсаты қандай? «Сараптамалық сатып алу» әдістемесінің алгоритмі.
20. «Сараптамалық сатып алу» зерттеу жүргізетін сауалнама қандай сұрақтардан тұрады?
21. Дәріхана тұтынушыларына қызмет көрсету ережелерін бағалау өлшемі.
22. Фармацевтикалық қызметті тұтынушыларға қызмет көрсету негізін не құрайды? Тұтынушылармен байланысқа ену ережелері.
23. Дәріхана тұтынушыларына қызмет көрсету ережелерін бағалау өлшемі.
24. Дәріхана туралы бірінші ой неден туындайды?

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 38 беті 2025-2026

25.«Фармацевт-тұтынушы» сияқты дауыстық қарым-қатынас туралы айтып өтіңіз.

26.Дәріхана тұтынушысы батылдығын не?

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 39 беті 2025-2026

№15 Дәріс

1. Тақырып: «Дәріханаларда сату шеберлігі»

2. Мақсаты: Білім алушыларға - дәріханалық ұйымдарда тауарларды босату дағдыларын үйрету.

3. Дәріс тезистер.

Дәріханадағы сату өнері

Киіміне қарай күтіп алады, немесе алғашқы әсер алады

Дәріхана есігінен кіргеннен бастап, тұтынушы осы сату орны мен фармацевт туралы алғашқы әсерін қалыптастырады. Ол неден басталады? Ең алдымен тұтынушы фармацевттың сыртқы көрінісіне мән береді, кейін мінез-құлқына, қатынасына баға береді, содан кейін оның сөзінің мағынасына қарай ойлана бастайды.

Сыртқы көрініс.

- Сіздің сыртқы келбетіңізге қарағанда тұтынушы: «оның жағдайы жақсы екен деген ойда болуы керек!». Сіз өзіңіздің сыртқы көрінісіңізбен ұқыпты адамның әсерін қалдырсаңыз, тұтынушының сізге деген сенімі артады.
- Қалай киіну керек? Бұл сұрақ екінші орында тұрады, себебі көпшілігінде жұмыс киімі униформа болады, мысалы дәріхананың логотипі жабыстырылған көк халат. Ең бастысы киім таза және үтікелген болуы керек!
- Өзіңіз айна алдында тұрып, тұтынушылар сізді көргенде қандай сезімде болатынын елестетіңіз. Өзіңіздің киіміңізге, аяқ-киіміңізге, шаш үлгісіне және макияжға назар аударыңыз. Егер де сырт көрінісіңізге сізге ұнамаған немесе күдіктендіретін болса, онда өзгерістер жасаңыз. Есіңізде сақтаңыз киімге қарап қарсы алады.
- Этикеттің осы сияқты ережелерін сақтаумен қатар сіздің мінез-құлқыңыздың ауызша емес ерекшеліктері үлкен мән береді: қолмен ымдау, мимика, көзқарас, дене күйі, арақашықтық. Осы ауызша емес ерекшеліктері элементтердің үлесіне қабылдайтын ақпараттардың 55% кіреді.

Мүсін.

Тік тұрыс сіздің сұхбаттасыңызға байсалдылық пен өзіне сенімді екендігін көрсетеді. Егер сіз еңкейіп жүрсеңіз, өзіне сенімі жоқ адам ретінде қабылданаңыз, бұл сізді сендіре алуға болады деген ой туғызады. Керісінше, тәкаппар «көкірегінде нан піскен» мүсін, үстемдік әрі агрессияшыл қалпында қабылданады бұл адам сізді іштей қабылдамайды.

Өзіңіздің тік тұрысыңызды қалай тексересіз? Алдымен өзіңізге ыңғайлы болғандай тұрыңыз, оны белгілеп қойыңыз. Кейін арқаңыз қабырғаға қарай жүріп, тақалғанша жылжи беріңіз. Қалай тақалдыңыз, егер бөксеңізбен тірелсеңіз сіз еңкейіп жүресіз, ал егер де шүйдемен тірелсеңіз сіз тік жүресіз. Егер қабырғаға бөксемен, жауырыныңызбен және шүйдемен бірдей тақалсаңыз, онда сіздің тік тұрысыңыз жақсы болып есептеледі.

Қолмен ымдау .

Сіздің қолыңыздың қимылына қарай, сұхбаттасқан адам өзінің тұжырымдарын (қателермен бірге!) жасайды. Қолыңыздың немесе тіпті саусақтардың жай қимылдауы сіздің күйгелек екендігіңізді көрсетеді, кейде жасандылық ретінде көрінеді. Қолыңызды иығыңызға дейін көтерсеңіз өзіңіздің сөздеріңізге сенімді екендігіңізді көрсетесіз.

Ал егер олай болмаса, өзіне деген сенімі жоқ адам ретінде қабылданады. Егер сіздің қол қимылдарыңыз бірқалыпты күйде қайталана берсе, бұл сұхбаттас адамды жалықтырып жібереді. Қол қимылдары арқылы ымдау тәсілін қалайша жақсартуға болады? Өзіңіздің қызметтестеріңізден сізге керекті болған қол қимылдарын көрсетуді өтініңіз. Ешбір ренжуді білдірмей, қажетті жерлерін кітапшаңызға жазып алыңыз. Ұнамаған жағдайда жасамауға тырысыңыз. Өзіңіздің қол

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		40/11
Дәріс кешені «Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру және фармация тарихы»		40 беттің 40 беті 2025-2026

қимылдарыңызға сын көзбен қараңыз, осылайша өзіңізге ұнамайтын қол қимылдарын тез түзеп аласыз.

Мимика.

Адамның бетіне қарап көп нәрсе біле аламыз. Адамның бетінің мимикасы арқылы онымен сөйлеспей-ақ жағымды әсер қалдыруға болады. Алдымен беттің әрбір қимылын дұрыс қабылдауыңыз керек. Жеке бөлмеге барып, өзіңіздің бет қимылдарыңызға жаттығу жасаңыз, яғни қай эмоцияға қай мимика жасау керек екендігін анықтап алыңыз.

4. Иллюстрациялы материалдар: презентация.

5. Әдебиет: № 1 тақырыпты қара

6. Бақылау сұрақтары .

1. Фармацевтикалық қызметті тұтынушыларға қызмет көрсету негізін не құрайды? Тұтынушылармен байланысқа ену ережелері.
2. Дәріхана тұтынушыларына қызмет көрсету ережелерін бағалау өлшемі.
3. Дәріхана туралы бірінші ой неден туындайды?
4. «Фармацевт-тұтынушы» сияқты дауыстық қарым-қатынас туралы айтып өтіңіз.
5. Дәріхана тұтынушысы батылдығын не