



دورة إدارة الصيدليات المجتمعية: صرف الوصفات وإدارة فئات المنتجات وأداء الفروع



دورة إدارة الصيدليات المجتمعية: صرف الوصفات وإدارة فئات المنتجات وأداء الفروع

مقدمة:

دورة إدارة الصيدليات المجتمعية دورة تدريبية مدتها خمسة أيام لمديري فروع الصيدليات وملاكها ومديري المناطق في سلاسل الصيدليات والصيدالة في المواقع القيادية، وتنتهي بإعداد مراجعة أداء الفرع وخطة تحسينه لصيدلية حالة دراسية. تخسر صيدليات مجتمعية كثيرة جزءا من هامشها بسبب المخزون منتهي الصلاحية وبطيء الحركة وشروط الموردين الضعيفة وطول انتظار الوصفات وتشكيلات منتجات لا تناسب منطقة الخدمة، بينما تتراجع دقة سجلات الأدوية المراقبة. يدير المرشحون صيدلية أو فرعاً أو مناوبة صرف، ويعملون على دراسات حالة مبنية على بيانات الوصفات وتقارير المخزون وجداول المناوبات وحسابات الفرع. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في إدارة الصيدليات المجتمعية.

أهداف الدورة:

- تقييم نموذج عمل الصيدلية المجتمعية ومزيج إيرادات الوصفات والمنتجات غير الدوائية ومنطقة الخدمة مقارنة بخصائص الفرع
- تشغيل مسار صرف الوصفات بفحص الوصفة والتدقيق النهائي وتسجيل الأخطاء ومطابقة أرصدة الأدوية المراقبة
- ضبط مخزون الصيدلية عبر طلبات الموزعين وشروط الموردين ونقاط إعادة الطلب وتدوير الصلاحية وسجلات حرارة الأدوية المبردة
- إدارة فئات الأدوية دون وصفة ومستحضرات التجميل وسائر منتجات واجهة الصيدلية بأدوار الفئات ومخططات الأرفف ومعايير إرشاد المرضى
- تخطيط الخدمات السريرية وجداول الصيدالة والفنيين ومالية الفرع باستخدام قائمة أرباح وخسائر الصيدلية ومجموعة مؤشرات الأداء
- إعداد مراجعة أداء الفرع وخطة تحسينه ومقارنة الفروع عبر زيارات مدير المنطقة وجدول ترتيب الفروع

الفئة المستهدفة:

- فرق إدارة فروع الصيدليات المسؤولة عن معايير الصرف والمبيعات والعاملين في الصيدلية المجتمعية
- الملاك المشغلون المسؤولون عن مشتريات الصيدليات المستقلة وماليتها ونموها
- فرق إدارة المناطق المسؤولة عن مجموعات من الفروع داخل سلسلة صيدليات
- الصيدالة المسؤولون عن المناوبات الذين يقدون الصرف وسجلات الأدوية المراقبة وخدمات المرضى
- فرق العمليات والفئات في السلاسل التي تحدد تشكيلات المنتجات وإجراءات الصيدلية ومؤشرات الفروع

محاوِر الدورة:

اليوم 1: نموذج عمل الصيدلية المجتمعية وخط أساس الفرع

- نموذج عمل الصيدلية المجتمعية بين إيرادات الصرف وواجهة البيع
- أدوار الصيدلي في إرشادات FIP/WHO للممارسة الصيدلانية الجيدة لقيادة الفرع
- الصيدلية المستقلة مقارنة بهياكل تشغيل السلاسل متعددة الفروع
- تحليل حجم الوصفات ومزيج سلة الشراء وخصائص منطقة الخدمة
- مراجعة خط أساس الفرع بقائمة فحص لجولة داخل الصيدلية

اليوم 2: مسار الصرف والأدوية المراقبة وسلامة المخزون

- استلام الوصفة والفحص السريري ومسار التدقيق النهائي قبل التسليم
- سجل أخطاء الصرف ومراجعة الأخطاء الوشيكة داخل منطقة الصرف
- سجل الأدوية المراقبة ومفاتيح الخزانة ومطابقة الأرصد
- تدوير تواريخ الصلاحية بقاعدة ما ينتهي أولا يصرف أولا على الأرفف
- سجل حرارة الأدوية المبردة وخطوات الاستجابة لانحراف الحرارة

اليوم 3: المشتريات وإدارة فئات واجهة الصيدلية وجودة خدمة المرضى

- طلبات الموزعين وعروض البضاعة المجانية وشروط الائتمان مع الموردين
- نقاط إعادة الطلب وأيام تغطية المخزون لكل صنف
- توزيع أدوار فئات الأدوية دون وصفة والتجميل ومنتجات الأم والطفل
- مخطط أرفف الصيدلية ورؤوس الممرات ومواقع العرض قرب منصة الدفع
- نص إرشاد المريض وبطاقة تقييم الخدمة بأسلوب المتسوق الخفي

اليوم 4: الخدمات السريرية وتوظيف الصيدلية ومالية الفرع والرقابة على الفروع المتعددة

- إعداد خدمات الفحص الصحي والتطعيم حيثما كان ذلك مسموحا
- جدول مناوبات الصيادلة والفنيين وفق ذروات الوصفات
- قائمة أرباح وخسائر الصيدلية بهامش الربح الإجمالي ونسبة الأجور والفاقد
- مؤشرات أداء الصيدلية لعدد الوصفات ونسبة التحويل ودوران المخزون
- تقرير زيارة مدير المنطقة للفرع وجدول ترتيب الفروع المتعددة

اليوم 5: دراسة حالة: مراجعة أداء الفرع وخطة التحسين

- إحاطة حالة فرع صيدلية يعاني تراجع الهامش وطول الانتظار
- تدقيق حالة لمنطقة الصرف في سجلات الأدوية المراقبة والصلاحية
- مراجعة حالة لتشكيلة الفئات وإعادة التفاوض على شروط الموردين
- تمرين حالة لإعادة موازنة المناوبات وطاقة الخدمات السريرية
- استكمال مراجعة أداء الفرع وخطة تحسينه

المهارات التي ستكتسبها:

- تصميم مسار الصرف
- توثيق سجلات الأدوية المراقبة
- تدوير مخزون الصيدلية
- التفاوض على شروط الموردين
- تخطيط فئات واجهة الصيدلية
- معايير إرشاد المرضى
- تخطيط مناوبات الصيدلية
- تحليل ربحية الفرع

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم مالك الصيدلية أو مدير المنطقة مراجعة أداء الفرع وخطة تحسينه بالأولويات والمسؤولين ومستهدفات المؤشرات
- تحديد الفئات التي تستحق التوسع وعروض الموردين التي تقبل والخدمات السريرية التي يستطيع الفرع تشغيلها
- تفادي شطب المخزون منتهي الصلاحية وفروقات الأدوية المراقبة وطول انتظار الوصفات التي تضعف الهامش وثقة المرضى
- نقل مسار تدقيق الصرف وورقة أدوار الفئات ونموذج جدول المناوبات إلى الصيادلة وفرق الفروع

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشاركون مالك الصيدلية أو مدير المنطقة مراجعة أداء الفرع وخطة تحسينه. ويعتمد عليها المالك أو مدير المنطقة في إقرار تغييرات تشكيلة المنتجات ومستهدفات شروط الموردين وتعديلات المناوبات والخدمات السريرية التي يضيفها الفرع، بينما يستخدم الصيدلي المسؤول قوائم الفحص فيها لتشغيل روتين الصرف والأدوية المراقبة والصلاحية. وبعد الربع الأول يراجع الفرع هامش الربح الإجمالي وأوقات انتظار الوصفات وشطب المخزون منتهي الصلاحية ونتائج مطابقة الأدوية المراقبة ودرجات المتسوق الخفي مقارنة بخط الأساس.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاج المشارك إلى معرفته قبل دورة إدارة الصيدليات المجتمعية؟

يكفي أن يشرف المشارك على منطقة صرف أو مناوبة أو صيدلية كاملة، وأن يعرف كيف يطلب فرعه الأدوية ويخزنها وبيعها. ويساعده إحضار تقارير حديثة للمبيعات والمخزون والمناوبات على تطبيق دراسات الحالة على صيدليته.

بم تختلف إدارة الصيدليات المجتمعية عن دورات صيدلية المستشفى أو إدارة متاجر التجزئة العامة؟

تتناول الدورة الصيدلية المجتمعية بوصفها خدمة صحية ونشاطا تجاريا معا: تدقيق الصرف والأدوية المراقبة وفئات واجهة الصيدلية والخدمات السريرية وحسابات الفرع. أما دورات صيدلية المستشفى فتركز على الدليل الدوائي والتوزيع على الأقسام، ودورات التجزئة العامة لا تتناول منطقة الصرف والواجبات المهنية.

لماذا تحتاج إدارة الصيدليات المجتمعية إلى إدارة فئات الأدوية دون وصفة ومستحضرات التجميل؟

تحقق فئات واجهة الصيدلية مثل الأدوية دون وصفة ومستحضرات التجميل ومنتجات الأم والطفل هامشا أعلى في الغالب من الصرف. وتحديد دور كل فئة وتشكيلتها ومساحتها وفق منطقة الخدمة يرفع قيمة سلة الشراء دون أن يزاحم مساحة الإرشاد أو المشورة المهنية.

ماذا يعود به المشارك من دورة إدارة الصيدليات المجتمعية؟

يعود المشارك بمراجعة أداء الفرع وخطة تحسينه لصيدلية حالة دراسية، مع مسار تدقيق الصرف وقوائم فحص الأدوية المراقبة والصلاحية وورقة أدوار الفئات ونموذج جدول المناوبات وقالب قائمة أرباح وخسائر الصيدلية ومجموعة مؤشرات أداء الفرع.