

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**КУДАШЕВА ДИНАРА НАЗИБОВНА**  
обучающийся 2-го курса УЭФДМ-201 группы

**«СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДОКУМЕНТООБОРОТА  
В АПТЕЧНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ»**

выпускная квалификационная работа  
по направлению подготовки 32.04.01 Общественное здравоохранение  
направленность «Управление и экономика в фармацевтической деятельности»

*Заведующая: Кудашева Д.А. Куд.*  
*Руководитель: Татиев А.Х. Тат.*

Уфа – 2024

Выпускная квалификационная работа выполнена на кафедре управления и экономики фармации ФГБОУ ВО БГМУ Минздрава России.

Научный руководитель:

Гайсаров Артур Халяфович, доцент кафедры управления и экономики фармации ФГБОУ ВО БГМУ Минздрава России, кандидат фармацевтических наук, доцент.

Рецензенты:

Кильдияров Фанис Хамидуллович, доцент кафедры фармацевтической технологии и биотехнологии ФГБОУ ВО БГМУ Минздрава России, кандидат фармацевтических наук, доцент.

Нурова Ирина Альбертовна, директор ИП «Нуров Альберт Данифович».

Оценка \_\_\_\_\_

Дата защиты \_\_\_\_ 20\_\_ г.

Протокол № \_\_\_\_\_

Председатель по защите ВКР \_\_\_\_\_

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>4</b>
<b>ГЛАВА 1. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ДОКУМЕНТООБОРОТА В АПТЕЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ.....</b>	<b>6</b>
1.1. Основные положения, регламентирующие процесс документооборота в аптечных организациях.....	6
1.2. Анализ нормативных правовых актов Российской Федерации, затрагивающих вопросы разработки и применения стандартных операционных процедур в аптечных организациях.....	9
<b>ГЛАВА 2. ОСНОВЫ ПРИМЕНЕНИЯ СТАНДАРТНЫХ ОПЕРАЦИОННЫХ ПРОЦЕДУР В АПТЕЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ.....</b>	<b>14</b>
2.1. Правовые аспекты внедрения стандартных операционных процедур в работу аптечных организаций.....	14
2.2. Анализ требований к стандартным операционным процедурам, применяемым в аптечных организациях.....	15
<b>ГЛАВА 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ АСПЕКТОВ ДОКУМЕНТООБОРОТА В АПТЕЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ.....</b>	<b>21</b>
3.1 Социологические исследования среди фармацевтических работников аптечных организаций.....	21
3.2. Разработка предложений по совершенствованию документоведческой работы по составлению стандартных операционных процедур в аптечных организациях .....	29
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....</b>	<b>31</b>
<b>СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....</b>	<b>32</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ.....</b>	<b>35</b>

## **ВВЕДЕНИЕ**

### ***Актуальность работы***

Современная работа аптечных организаций вызывает необходимость осуществления различных документоведческих операций. Поэтому имеется высокая потребность в изучении и анализе различных аспектов организации документооборота аптечных организаций, а также в разработке способов ее совершенствования.

Основой исследования послужили статьи из научных журналов, нормативные правовые акты в сфере фармацевтической деятельности, а также учебные пособия по различным аспектам деятельности в сфере документооборота аптечных организаций. Исследование проводилось с применением общенаучных методов познания: логического, системного, абстрактно-теоретического и сравнительного подходов.

***Новизна*** исследования заключается в проведении анализа современного состояния деятельности в сфере документооборота в аптечных организациях, анализе основных рисков наложения административной ответственности на аптечные организации при отсутствии в наличии стандартных операционных процедур, выявлении особенностей, сложностей и предпочтений в данном виде деятельности у фармацевтических работников.

***Целью*** выпускной квалификационной работы является анализ основных аспектов документооборота в аптечных организациях и разработка предложений по её совершенствованию (на примере стандартных операционных процедур).

### ***Задачи исследования:***

1. На основе анализа научных литературных источников изучить основные направления документоведческой работы в аптечных организациях.
2. Провести контент-анализ нормативных правовых актов РФ, регламентирующих необходимость разработки и внедрения в аптечных организациях стандартных операционных процедур.

3. Разработать анкету и провести социологические исследования среди фармацевтических работников аптечных организаций для оценки актуальных аспектов работы со стандартными операционными процедурами.

4. Разработать предложения по совершенствованию работы со стандартными операционными процедурами в аптечных организациях.

**Объектом** исследования явилось осуществление документооборота в аптечных организациях как ключевого звена их функционирования в рамках соответствующей системы здравоохранения.

**Предметом** исследования явились различные аспекты выполнения непосредственной документоведческой деятельности в аптечных организациях, а именно разработки, внедрения и использования стандартных операционных процедур.

**Теоретическая значимость** исследования заключается в дальнейшем развитии исследований в области совершенствования документооборота в аптечных организациях.

**Практическая значимость** исследования заключается в проведенном анализе основных рисков наложения административной ответственности на аптечные организации при отсутствии стандартных операционных процедур, а также подготовке комплекса мер по совершенствованию данного вида деятельности.

**Публикации:** подготовлена и опубликована научная статья «Анализ некоторых практических аспектов работы со стандартными операционными процедурами в аптечных организациях».

**Структура выпускной квалификационной работы.** Работа состоит из введения, 3 глав, включающих 6 параграфов, заключения, списка использованных источников и приложения.

# **ГЛАВА 1. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ДОКУМЕНТООБОРОТА В АПТЕЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ**

## **1.1. Основные положения, регламентирующие процесс документооборота в аптечных организациях**

В соответствии с действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, процесс документооборота в аптечных организациях можно охарактеризовать следующим образом – она представляет собой разработку, внедрение и обмен различными документами как внутри организации, так и с другими компаниями [1,4,25,26].

Документооборот представляет собой движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения работы с ними. Это регламентированный процесс, который должен быть управляемым и систематизированным [12].

Документооборот включает в себя несколько типовых этапов, таких как прием, регистрация, рассмотрение и исполнение документов. Он также имеет определенные принципы – в том числе прямоточность течения документов, избирательность распределения и обусловленность перемещения документов деловой необходимостью [1].

Современная работа аптечной организации невозможна без применения широкого комплекса самых разнообразных документов [9].

На основе анализа литературных источников нами были выявлены основные направления документоведческой работы в аптечных организациях, которые объединены в три группы: организационно-распорядительная, справочно-информационная и кадровая документация (рис. 1.1).

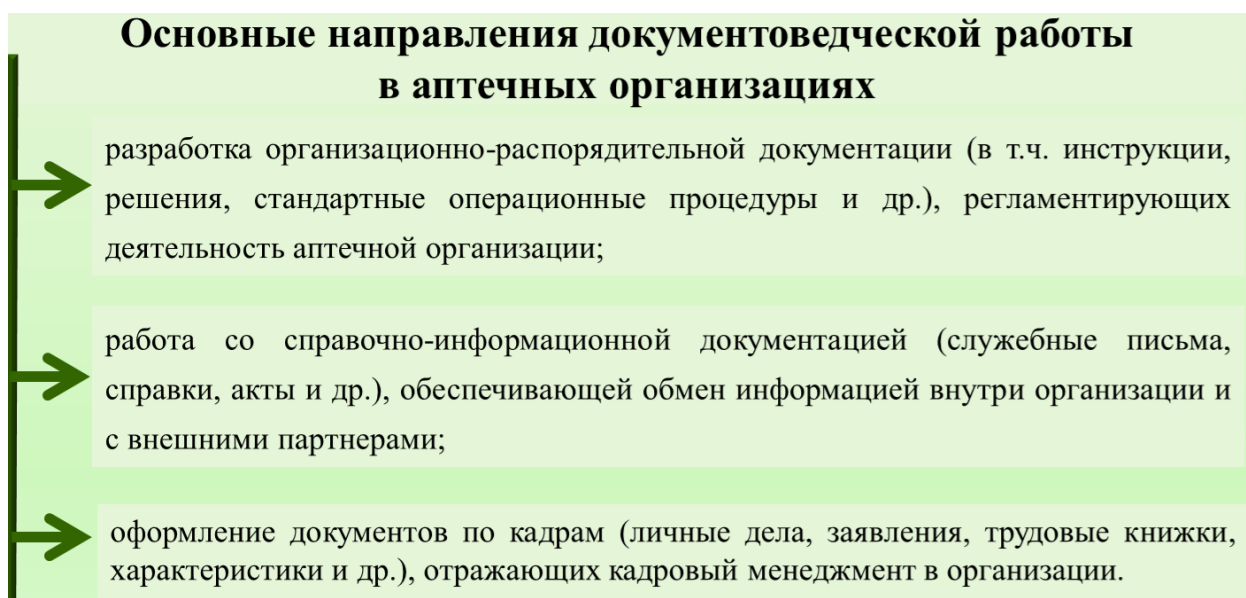


Рис. 1.1 Основные направления документоведческой работы в аптечных организациях

Основным направлением разработки и создания различных организационных документов в аптечных организациях является подготовка локальных нормативных актов и иных официальных документов – а именно непосредственно регламентирующих какой-либо достаточно важный сегмент практической работы фармацевтических специалистов в аптеках различных видов [7].

Однако необходимо отметить, что профессиональная деятельность фармацевтических работников аптечных организаций, не являющихся руководителями, в первую очередь связана с организационно-распорядительной документацией, а именно – стандартными операционными процедурами.

В то же время распорядительные документы предусмотрены, в первую очередь, для осуществления документального подтверждения различных управленческих решений – как правило, принятых или ещё планируемых к принятию в конкретной аптечной организации.

Это могут быть конкретные приказы заведующего аптечной организации по различным практическим аспектам работы компании. И

также в эту категорию относится вся документация по личному составу сотрудников аптеки или всей аптечной сети – то есть, другими словами, происходит документальная фиксация самых различных аспектов кадрового менеджмента: например, начиная с момента поиска новых фармацевтических работников и их трудоустройства и заканчивая моментом расторжения с ними трудовых договоров [6,14].

Например, основные реквизиты приказа включают наименование вида приказа, дату или индекс, заголовок текста, сам текст, подпись, внутреннее согласование (визирование) и автор. Текст приказа обычно состоит из констатирующей и распорядительной частей, где в последней излагаются основные распоряжения в повелительной форме [19].

В то же время протокол представляет собой документ, который фиксирует ход обсуждения вопросов и принятие решений на собраниях коллектива организации или рабочих совещаниях. Протокол ведется обычно секретарем во время заседания. Существуют два типа протоколов: полный и краткий. Полный протокол содержит запись всех выступлений, в то время как краткий – включает только фамилии выступивших и краткую информацию о теме.

При этом документы по личному составу сотрудников аптечной организации могут включать в себя приказы по личному составу, различные заявления, трудовые книжки (в т.ч. в бумажном виде), а также личные карточки работников. В этом случае задача документоупедческой деятельности в аптечных организациях – как непосредственная фиксация кадровых событий, так и осуществление затем длительного хранения подобных документов, в соответствии с требованиями текущих правовых норм [7].

Наконец, информационные документы включают в себя различные информацию, которая может быть полезна сотрудникам аптечных организаций. Однако её самым главным критерием является необходимость исполнения.



Например, существует такой документ, как справка, предназначенная, в первую очередь, для подтверждения каких-либо определенных фактов или событий, которые имели место в производственной деятельности аптечной организации.

Как правило, в каждой аптечной организации либо, в целом, внутри аптечной сети приняты какие-либо утвержденные формы для оформления документоведческих операций.

Здесь важно подчеркнуть, что в фармацевтической практике стандартные операционные процедуры предназначены для регламентирования выполнения определённого действия фармацевтического работника: например, обеспечения правильного хранения или отпуска лекарственных препаратов.

Необходимость активного внедрения стандартных операционных процедур в деятельность аптек предусматривается Правилами надлежащей аптечной практики – утверждёнными соответствующим приказом Минздрава России.

## **1.2. Анализ нормативных правовых актов Российской Федерации, затрагивающих вопросы разработки и применения стандартных операционных процедур в аптечных организациях**

Далее нами, на основе обзора отраслевых нормативных актов Российской Федерации, показана необходимость наличия в аптечной организации сотрудника (физического лица), которое будет непосредственно отвечать за разработку и обновление стандартных операционных процедур (рис. 1.2).

Кроме этого, нами осуществлён анализ основных рисков наложения административной ответственности за невыполнения данного требования, предусмотренного Положением о лицензировании фармацевтической деятельности. Полученные результаты представлены на рис. 1.3.

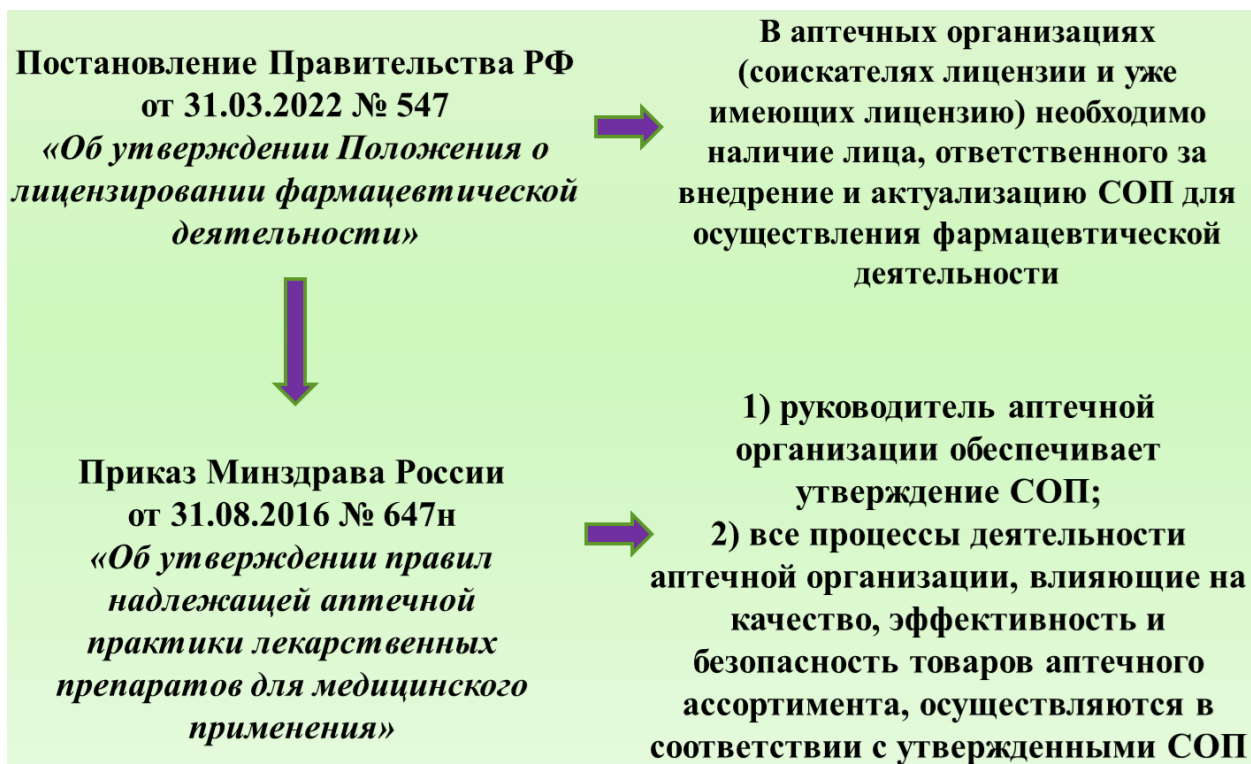


Рис. 1.2. Анализ правового регламентирования необходимости использования стандартных операционных процедур в аптеках

№	Статья КоАП РФ	Административная ответственность
1.	Часть 3 статьи 14.1 Осуществление предпринимательской деятельности с <b>нарушением</b> требований и условий, предусмотренных специальным разрешением (лицензией)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- предупреждение <i>или</i></li> <li>- наложение административного штрафа на граждан в размере от 1 500 до 2 000 рублей;</li> </ul> <p><b>на должностных лиц – от 3000 до 4000 рублей;</b></p> <p>на юридических лиц – от 30 000 до 40 000 рублей.</p>
2.	Часть 4 статьи 14.1 Осуществление предпринимательской деятельности с <b>грубым нарушением</b> требований и условий, предусмотренных специальным разрешением (лицензией)	<p>наложение административного штрафа на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, в размере от 4 000 до 8 000 рублей или административное приостановление деятельности на срок до 90 суток;</p> <p><b>на должностных лиц – от 5 000 до 10 000 рублей;</b></p> <p>на юридических лиц – от 100 000 до 200 000 рублей или административное приостановление деятельности на срок до 90 суток.</p>

Рис. 1.3. Анализ основных рисков наложения административной ответственности на аптечные организации при отсутствии СОП

Основная документация наиболее полно отражает деятельность учреждения по выполнению возложенных на него задач и включает организационные, распорядительные и справочно-информационные документы.

Вся документация, относящаяся к этим группам, подлежит постоянному хранению. Оперативная документация содержит сведения, необходимые для текущей практической деятельности, для них устанавливаются временные сроки хранения. Сюда относятся документы по учету и отчетности. Продолжительность хранения документов определена в специальных перечнях [17]:

- 1) Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения (утвержден Приказом Минкультуры России от 25.08.2010 № 558);
- 2) Перечень типовых архивных документов, образующихся в научно-технической и производственной деятельности организаций, с указанием сроков хранения (утвержден приказом Минкультуры России от 31.07.2007 № 1182).

Сроки хранения документов исчисляются с 1 января года, следующего за годом окончания дела. По истечении установленного срока хранения дела и регистрационно-контрольные карточки делопроизводственной службы организации передают в ведомственный архив на постоянное или временное хранение [19].

В делопроизводстве учреждений фармацевтического профиля в силу возрастающей социальной значимости важное место занимает работа с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

Этот вид делопроизводства состоит из следующих этапов: получение и регистрация предложений, заявлений и жалоб; направление данных документов на рассмотрение; контроль за сроками

исполнения; своевременный ответ автору о результатах рассмотрения; учет поступивших предложений, заявлений и жалоб с целью последующего их анализа и работы с ними; выяснения причин, порождающих жалобы [27].

Регистрация жалоб и заявлений проводится в Книге отзывов и предложений, которую ведут все предприятия розничной торговли независимо от формы собственности. Работник торгового предприятия, действия которого вызвали нарекания, должен не позже следующего дня поставить в известность об этом руководителя предприятия или его заместителя и дать письменное объяснение по поводу его возникновения.

Руководитель торгового предприятия или его заместитель обязан в недельный срок рассмотреть запись, внесенную в Книгу отзывов и предложений, разобраться по сути вопроса и принять необходимые меры по устранению недостатков и нарушений в работе предприятия или по реализации высказанных предложений [10,27].

Руководитель предприятия или его заместитель по результатам рассмотрения заявления должен дать в Книге отзывов и предложений на обратной стороне заявления покупателя (посетителя) информацию о мерах, которые предприняты, и в недельный срок направить письменный ответ заявителю по указанному им адресу.

Копии писем, которыми дан ответ покупателю (посетителю), сохраняются у руководителя предприятия или его заместителя в течение года.

Если для осуществления мер по устранению недостатков или выполнения предложений необходимо больше семи дней, то руководитель предприятия или его заместитель устанавливает другой срок исполнения, но не больше 15 дней, о чем отмечается в Книге отзывов и предложений [12].

Книга отзывов и предложений является документом строгой отчетности. Срок хранения книги, которая полностью заполнена, – один год. Книга отзывов и предложений, которая не полностью заполнена в течение

календарного года, является действительной в следующем году, о чем делается соответствующая запись в книге [11].

В аптечных организациях и, в целом, аптечных сетях особое значение имеет автоматизированная товаро-учётная система. В такой системе автоматизирован процесс розничных продаж и других видов отпуска товаров.

В системе комплексной автоматизации аптек выделяют модули учета льготных рецептов, модули размещения информации в различные справочные системы, модули аналитической обработки информации, могут быть включены модули бухгалтерского учета и взаиморасчетов с поставщиками [28].

При этом необходимо отметить, что информационно-технологическое обеспечение процесса товародвижения в аптеке позволяет значительно сократить время на обработку учетно-отчетной документации, более точно обосновать заявку на товары аптечного ассортимента и оптимизировать товарные запасы, контролировать своевременную реализацию лекарственных средств с ограниченным сроком годности, исследовать рынок поставщиков медицинской продукции с целью их выбора для заключения договоров, вести расчеты с поставщиками товара, осуществлять контроль и анализ эффективности работы структурных подразделений и сотрудников аптеки, информировать население о наличии лекарственных средств в аптеке [28].

## **ГЛАВА 2. ОСНОВЫ ПРИМЕНЕНИЯ СТАНДАРТНЫХ ОПЕРАЦИОННЫХ ПРОЦЕДУР В АПТЕЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ**

### **2.1. Правовые аспекты внедрения стандартных операционных процедур в работу аптечных организаций**

Стандартная операционная процедура — это письменная инструкция, которая содержит алгоритм работы и описание операций, необходимых сотрудникам для осуществления ими различных трудовых функций и обязанностей.

В качестве примера приведём стандартную операционную процедуру для проведения приёмочного контроля. Такой документ должен включать описание последовательных действий фармацевта и провизора в момент приёмки товара, которые бы позволили принять каждую партию и единицу товаров в соответствии с правилами аптеки и законодательными требованиями.

Понятие стандартных операционных процедур появилось в Приказе Минздрава РФ № 647н, который утверждает «Правила надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения» (далее – Правила). Все процессы деятельности субъекта розничной торговли, влияющие на качество, эффективность и безопасность товаров аптечного ассортимента, осуществляются в соответствии с утвержденными стандартными операционными процедурами (п. 37 Правила надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения).

За утверждение стандартных операционных процедур отвечает руководитель аптеки – в соответствии с п. 7 «ж» Правил. Про обязанность аптек назначать сотрудника, который будет нести ответственность за актуализацию стандартных операционных процедур говорит и Положение о лицензировании фармацевтической деятельности, которое утверждено

постановлением Правительства РФ № 547 от 31.03.2022 года. Для назначения следует издать соответствующий приказ.

Единого шаблона для оформления стандартных операционных процедур нет, поэтому каждая аптека может разработать собственный сборник документов. При этом нормативно-правовые акты регулируют ряд правил, которые следует учитывать при подготовке стандартных операционных процедур.

В то же время документы должны как можно более подробно отражать принятые в аптеке стандарты. Сотрудников следует обучить правильной схеме работы до вступления стандартных операционных процедур в силу. Каждый работник несёт ответственность за выполнение прописанных требований, имеющих отношение к их трудовым обязанностям.

## **2.2. Анализ требований к стандартным операционным процедурам, применяемым в аптечных организациях**

Задача стандартных операционных процедур заключается в предотвращении возможных ошибок со стороны сотрудников при выполнении трудовых действий. Если должностная инструкция содержит список обязанностей сотрудника, то стандартная операционная процедура подробно описывает, как их нужно выполнять. Таким образом, персонал не сможет некачественно работать. При этом сохраняется свобода принятия решений в рамках их зоны ответственности.

Есть несколько вариантов, кто именно должен составлять стандартные операционные процедуры. Один из них – использование готовых шаблонов, которые продают специальные компании. Нормативно-правовые акты не запрещают использовать чужие документы. Однако этот вариант имеет один минус – такие инструкции, чаще всего, делают общими для всех организаций, в них не учитываются индивидуальные особенности аптеки. Как правило, готовые шаблоны используются для предоставления при проверке, для использования на практике обычно требуется доработка.

Стандартные операционные процедуры, написанные сотрудником аптеки, получают более актуальными и прикладными – они могут стать полезным пособием для новых работников и шпаргалкой для опытных провизоров и фармацевтов.

В аптеках стандартные операционные процедуры разрабатывают руководители или старшие сотрудники, которые хорошо разбираются во всех рабочих процессах. Будет полезно дать документ для проверки сотрудником, который непосредственно работает с описанным процессом.

Хорошая стандартная операционная процедура – это лаконичное прикладное руководство, в котором сотрудник сможет быстро найти ответ на свой вопрос. Документ можно составить в виде текста, таблицы или последовательной схемы, описывающей шаги сотрудника при выполнении той или иной процедуры.

Как правило, схемы более наглядны и удобны при повседневной работе. Пример: при работе с приёмкой товара – схему можно распечатать и разместить на рабочем месте сотрудников. Таким образом, они смогут периодически смотреть в документ, проверяя правильность своих действий.

Многие фразы в стандартных операционных процедурах опираются на нормативно-правовые акты или правила внутреннего распорядка аптеки. При этом не нужно для каждого шага делать отсылки к нормам – это перегрузит документ.

При необходимости можно сделать две версии документа. В одной описать шаги, во второй – расширить их ссылками на нормы. Таким образом, при проверке можно будет быстро найти обоснование, почему предусмотрен именно такой шаг. Так как содержание и оформление операционных процедур не регламентируется, руководителю достаточно подготовить и утвердить формальные процедуры, указав минимальный объем информации.

В п. 68 Правил указаны действия, которые должны описывать стандартные операционные процедуры:



- работа с предложениями и жалобами покупателей, правила принятия решений;
- определение причин нарушения требований нормативно-правовых актов, которые регулируют вопросы обращения товаров аптечного ассортимента, а также оценка целесообразности принятия мер для дальнейших нарушений;
- действия для исключения попадания в ассортимент аптеки недоброкачественных, фальсифицированных или контрафактных товаров;
- анализ результативности предпринятых корректирующих и предупреждающих действий.

Порядок действий в стандартных операционных процедурах руководитель определяет самостоятельно. Этими процедурами список не ограничивается – каждая аптека может ввести дополнительные стандартные операционные процедуры по своему усмотрению.

Для определения действий, которые следует регламентировать, следует проанализировать важность процессов для работы аптеки. В некоторых случаях полезно разработать стандартные операционные процедуры для процессов, которые сложно даются сотрудникам, даже если они не имеют критической важности для аптеки. В этом случае руководство сможет оптимизировать работу персонала.

Например, будет полезно подготовить инструкции по приёмке товара, в частности проведению приемочного контроля. Важную роль играют стандартные операционные процедуры по хранению лекарственных препаратов. В этом случае руководителю следует определиться, будет ли достаточно одной универсальной стандартной процедуры или следует подготовить отдельные стандартные операционные процедуры для частных случаев, например алгоритм хранения иммунобиологических препаратов, работе с зоной карантинного хранения, с некачественными товарами, препаратами с истекшим сроком годности и так далее.

На безопасность аптечных товаров влияет и процедура отпуска, поэтому будет полезно расписать в стандартных операционных процедурах принципы, алгоритмы и частные схемы фармконсультирования покупателей. Это поможет разработать единый стандарт обслуживания, который в целом повысит качество работы с посетителями аптеки.

В стандартных операционных процедурах можно описать алгоритм работы с контрольно-кассовой техникой. Несмотря на то, что эти процедуры не регламентируются нормативно-правовыми актами, фармацевтам и провизорам будет полезно иметь под рукой правила работы с кассой.

Локальная стандартная операционная процедура по обмену и возврату товаров аптечного ассортимента будет полезна для сотрудников, так как позволит им не тратить много времени на этот процесс. Обмен и возврат происходят не так часто, чтобы правильные шаги были в голове у каждого сотрудника.

Приведём перечень примеров стандартных операционных процедур для аптек:

- о порядке хранения, распределения и актуализации внутренней документации;
- о личной гигиене и гигиене труда работников аптеки;
- о порядке приёмки лекарственных средств и осуществления приемочного контроля;
- о регистрации параметров окружающей среды;
- об обеспечении работы средств измерений;
- об обработке оборудования;
- о порядке отпуска лекарств без рецепта;
- о порядке отпуска лекарств по рецепту врача;
- о порядке уничтожения рецептов врача;
- о работе с претензиями и разрешению конфликтных ситуаций;
- об обучении сотрудников и проверке их знаний;
- о порядке разработки стандартных операционных процедур.

Можно выделить пять критериев, которым должны соответствовать стандартные операционные процедуры.

1. Стандартная операционная процедура – это детальная и понятная пошаговая инструкция. Сотрудники должны быстро находить нужную информацию. Вместе со стандартной операционной процедурой на рабочем месте можно разместить другие полезные документы. Стандартная операционная процедура в распечатанном виде не занимает много места, но помогает фармацевтам и провизорам быстро ориентироваться в работе. Пример: в кассовой зоне можно разместить стандартную операционную процедуру по возврату и обмену товаров, а рядом нормативно-правовые акты, регламентирующие эти действия.

2. Точность информации. Не нужно писать общие слова, следует предоставить точные действия и сведения. Пример: в стандартной операционной процедуре по хранению иммунобиологических препаратов следует указать точную температуру в холодильнике: не нужно писать, что температурный режим должен соответствовать требованиям нормативных документов.

3. Утверждение руководством аптеки. Наличие подписи руководителя и даты на титульном листе стандартной операционной процедуры показывает, что документ содержит требования, которые обязательны для исполнения всеми сотрудниками. Пример: документ без подписи руководителя может восприниматься как рекомендация, не обязательная для исполнения.

4. Регулярное обновление. При изменении правил работы аптеки и законодательных требований важно своевременно обновить информацию в стандартной операционной процедуре. Пример: если стандартная операционная процедура по отпуску рецептурных препаратов не содержит информации по работе с электронными рецептами, сотрудники могут совершать ошибки в своей работе.

5. Доступность. Работники аптеки должны иметь возможность быстро найти нужную стандартную операционную процедуру. Для этого его можно оформить в виде электронных методичек, бумажных брошюр и так далее.

## **ГЛАВА 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ АСПЕКТОВ ДОКУМЕНТООБОРОТА В АПТЕЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ**

### **3.1. Социологические исследования среди фармацевтических работников аптечных организаций**

Для оценки различных актуальных аспектов работы со стандартными операционными процедурами нами было проведено анонимное анкетирование фармацевтических работников аптечных организаций.

Нами была создана специальная анкета, в которой присутствовали вопросы с выбором одного или нескольких правильных вариантов ответа. Всего в проведении данного исследования в вышеуказанном формате приняли участие 100 респондентов из различных аптечных организаций всех форм собственности.

Как можно видеть из рис. 3.1., большинство опрошенных являются представительницами женского пола.

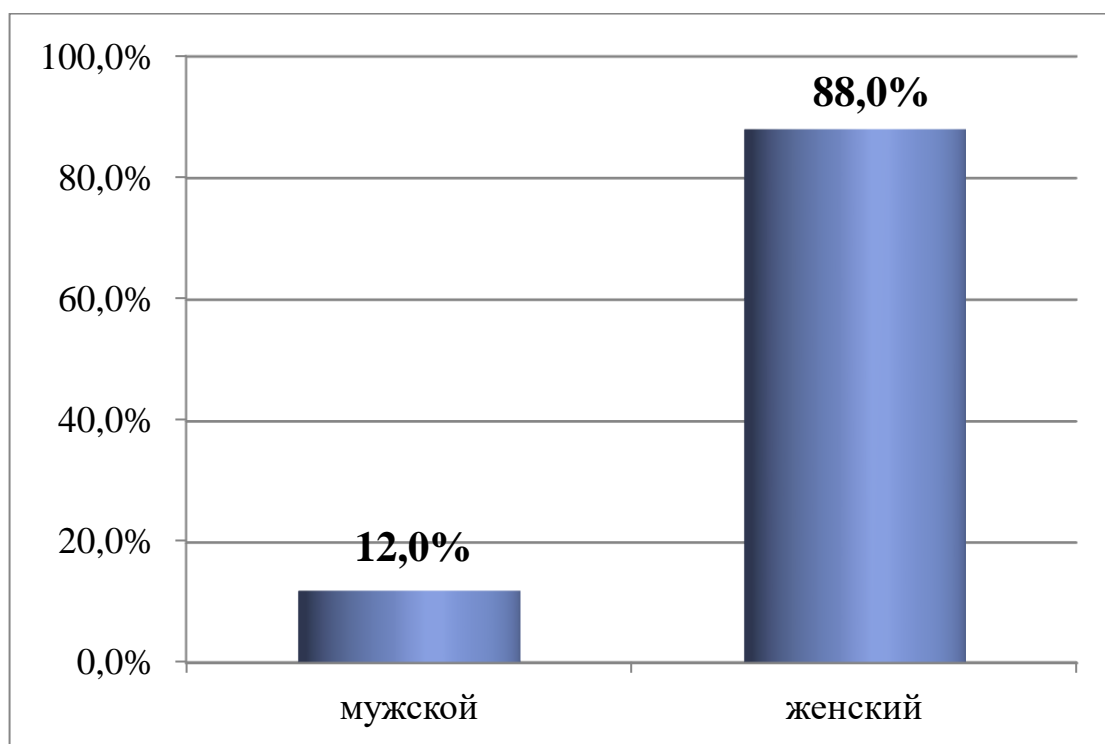


Рис. 3.1. Пол респондентов

Возраст большинства опрошенных нами специалистов находился в диапазоне между 21 годом и 35 годами (рис. 3.2).

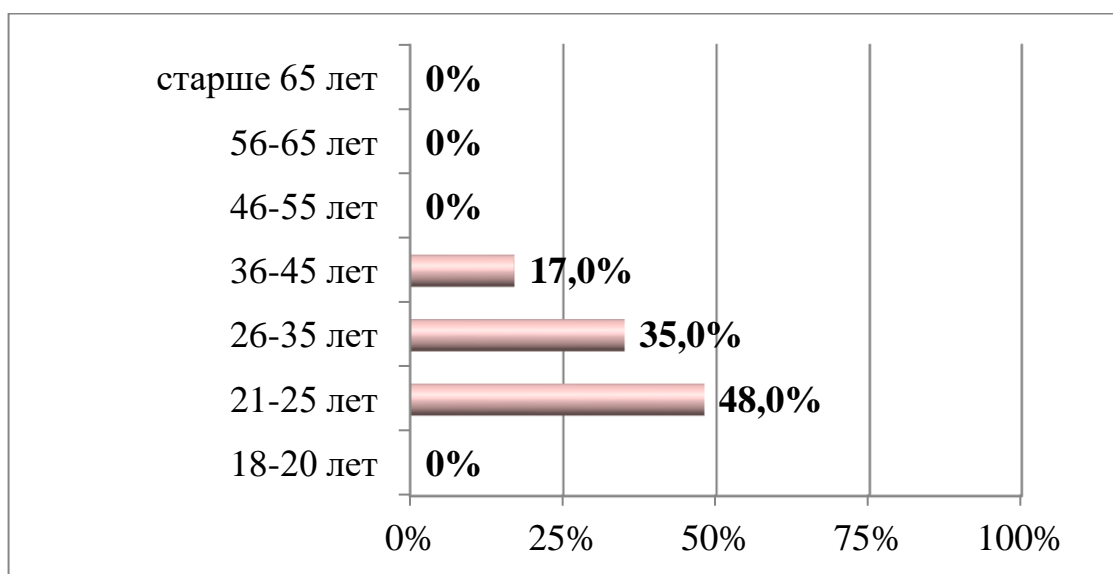


Рис. 3.2. Возраст респондентов

При этом, что касается уровня образования наших опрошенных, ответы на данный вопрос разделились – в выборке присутствуют как фармацевты со средними профессиональным, так и провизоры с высшим профильным образованием.

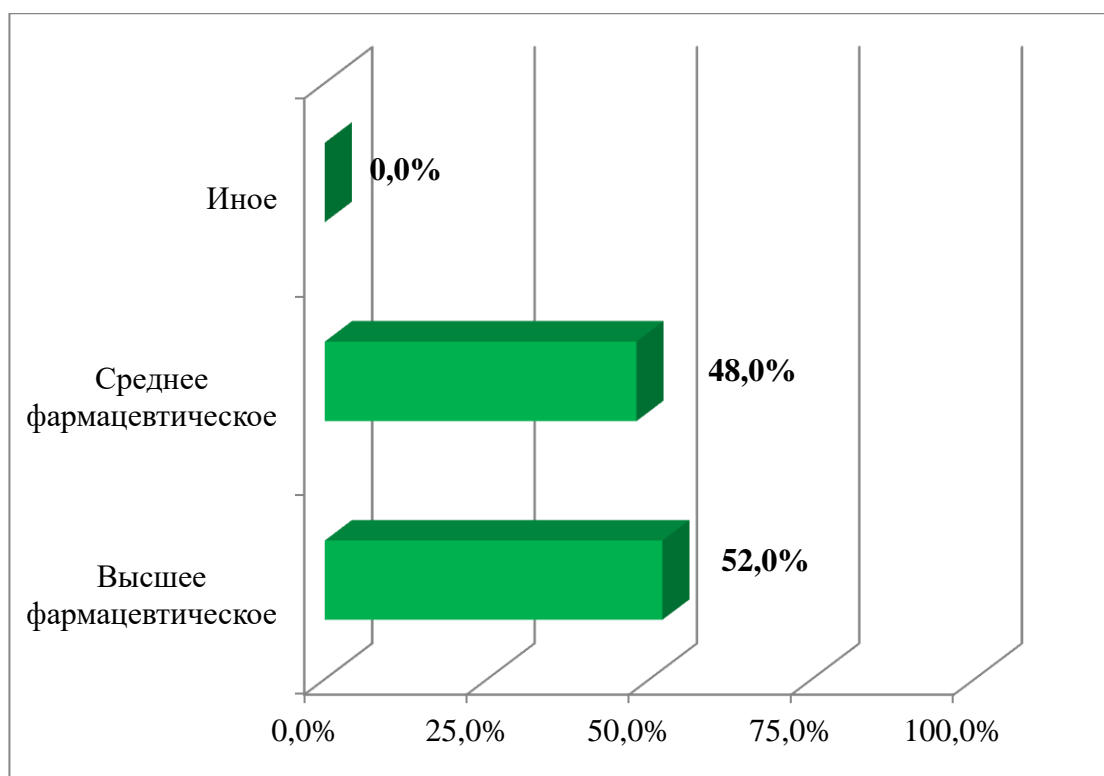


Рис. 3.3. Уровень образования респондентов

Наконец, что касается стажа работы, – подавляющее большинство респондентов имеют профессиональный стаж менее 5 лет (рис. 3.4).

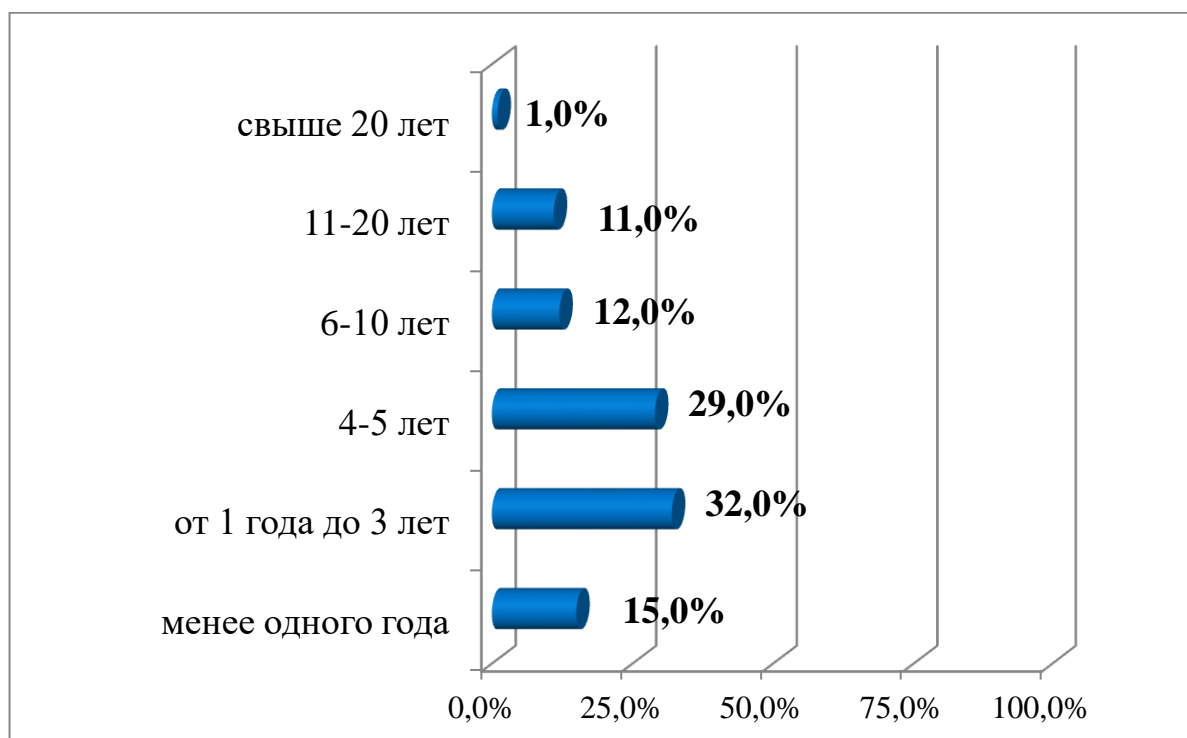


Рис. 3.4. Профессиональный стаж респондентов

При этом отрадно заметить, что абсолютно все респонденты отметили, что в их аптечных организациях имеются утверждённые стандартные операционные процедуры.

Этот факт полностью согласуется с требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации, устанавливающих такую необходимость (рис. 3.5).

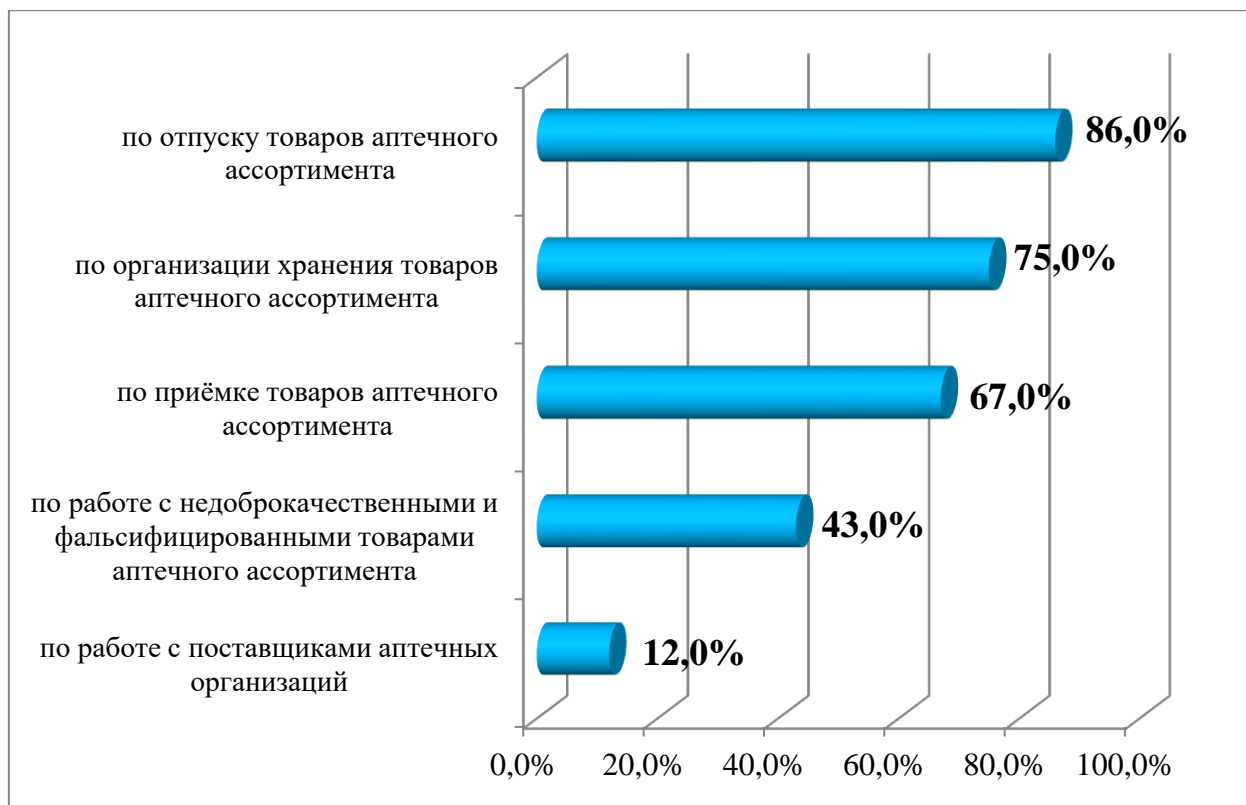


Рис. 3.5. Ответы респондентов на вопрос: «На Ваш взгляд, какие из имеющихся в Вашей аптечной организации СОП имеются в наибольшей степени связаны с Вашей непосредственной деятельностью?»  
(возможно несколько вариантов ответа)



В то же время необходимо отметить, что только четверть опрошенных указала, что они постоянно используют текст необходимых для них СОПов в своей работе (рис. 3.6).

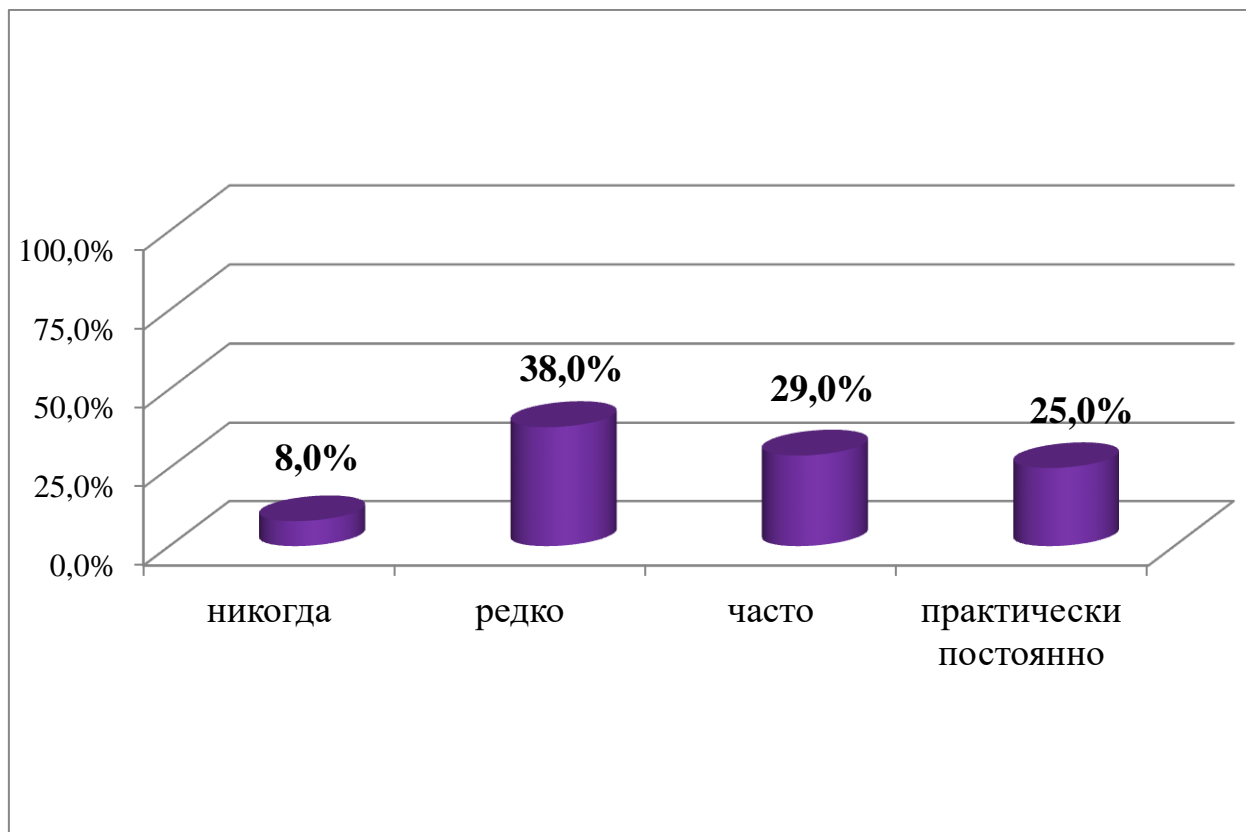


Рис. 3.6. Ответы респондентов на вопрос: «Как часто Вы используете текст необходимых для Вас СОП при работе в аптечной организации?»

В то же время большинство респондентов отмечают, что, на их взгляд, текст СОПов, утверждённых в аптечных организациях, не в полной мере приемлем для их непосредственного внедрения в работу (рис. 3.7).

Это может свидетельствовать о том, что в некоторых СОПах недостаточно четко и подробно прописаны конкретные действия, требующиеся от фармацевтического работника.

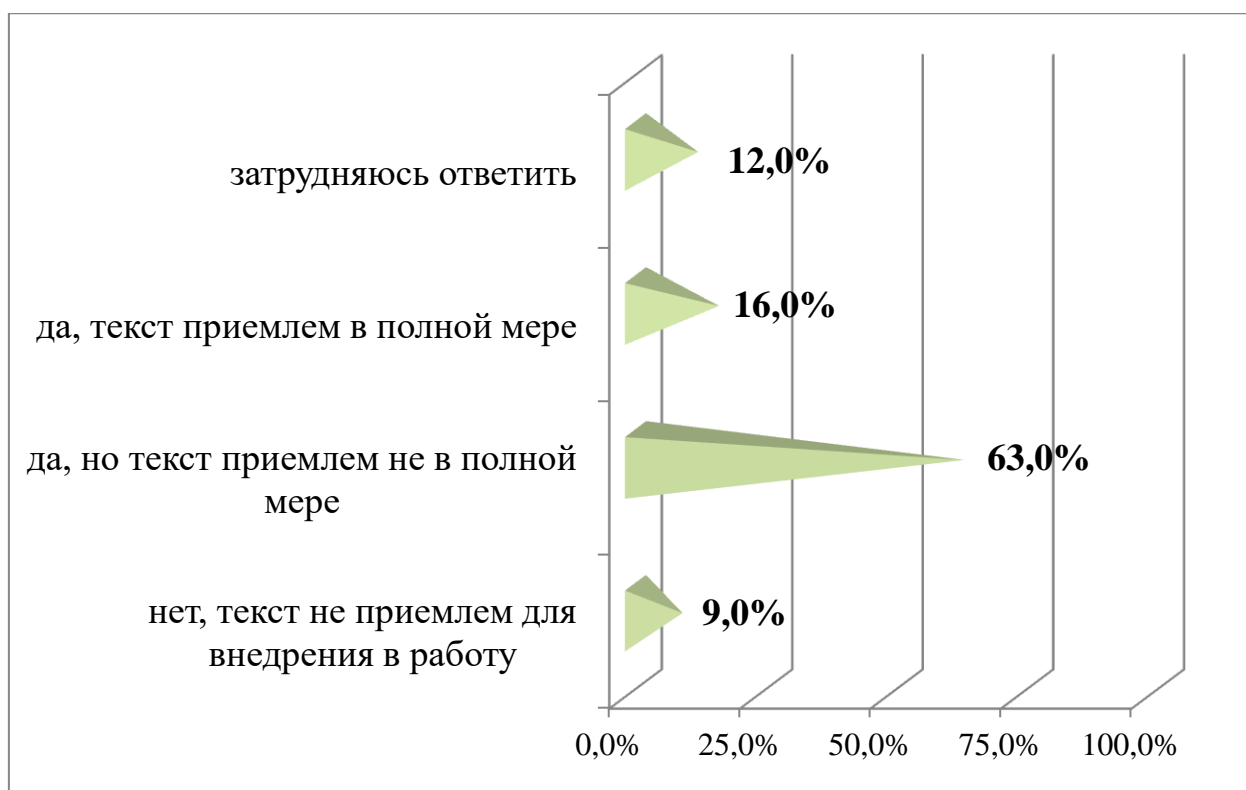


Рис. 3.7. Ответы респондентов на вопрос: «На Ваш взгляд, текст имеющихся в Вашей аптечной организации СОП приемлем для их непосредственного внедрения в работу?»

Также, по мнению опрошенных, для них были бы наиболее удобны стандартные операционные процедуры, более детально рассматривающие конкретные практические аспекты работы фармацевтических работников, содержащие детальные алгоритмы действий при определённых ситуациях и, в идеале, разработанные именно для конкретной аптеки – последнее пожелание, на наш взгляд, обусловлено тем, что в ряде случаев во всех аптеках внутри одной аптечной сети используется практически одинаковый текст СОПов.

Но в тоже время такие аптеки могут отличаться друг от друга по некоторым аспектам: например, наличию или отсутствию в ассортименте иммунобиологических препаратов, требующих наличия отдельного холодильника; в особенностях выкладки лекарственных препаратов на витрины аптеки и так далее (рис. 3.8).

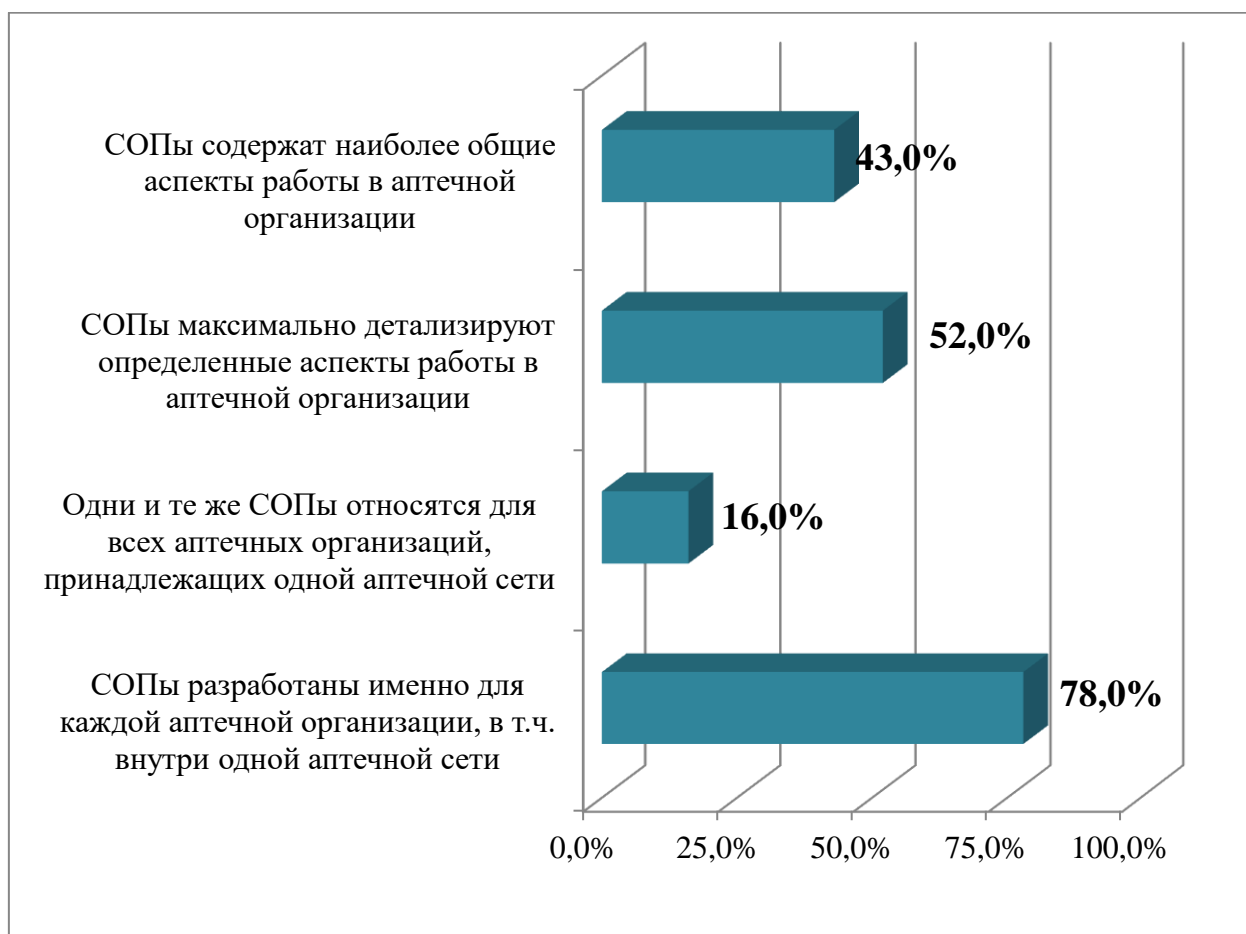


Рис. 3.8. Ответы респондентов на вопрос: «На Ваш взгляд, какие особенности написания текстов СОП были бы для Вас удобны для работы?» (возможно несколько вариантов ответа)

В то же время примерно четверть опрошенных не знает, где именно хранятся тексты стандартных операционных процедур в их аптечных организациях. Данные ответы можно видеть на рис. 3.9.

Это также свидетельствует о том, что данные работники не обращаются к содержанию СОПов в процессе своей работы, а также о том, что в данных аптечных организациях, возможно, в полной мере не обеспечивается доступность СОПов для сотрудников.

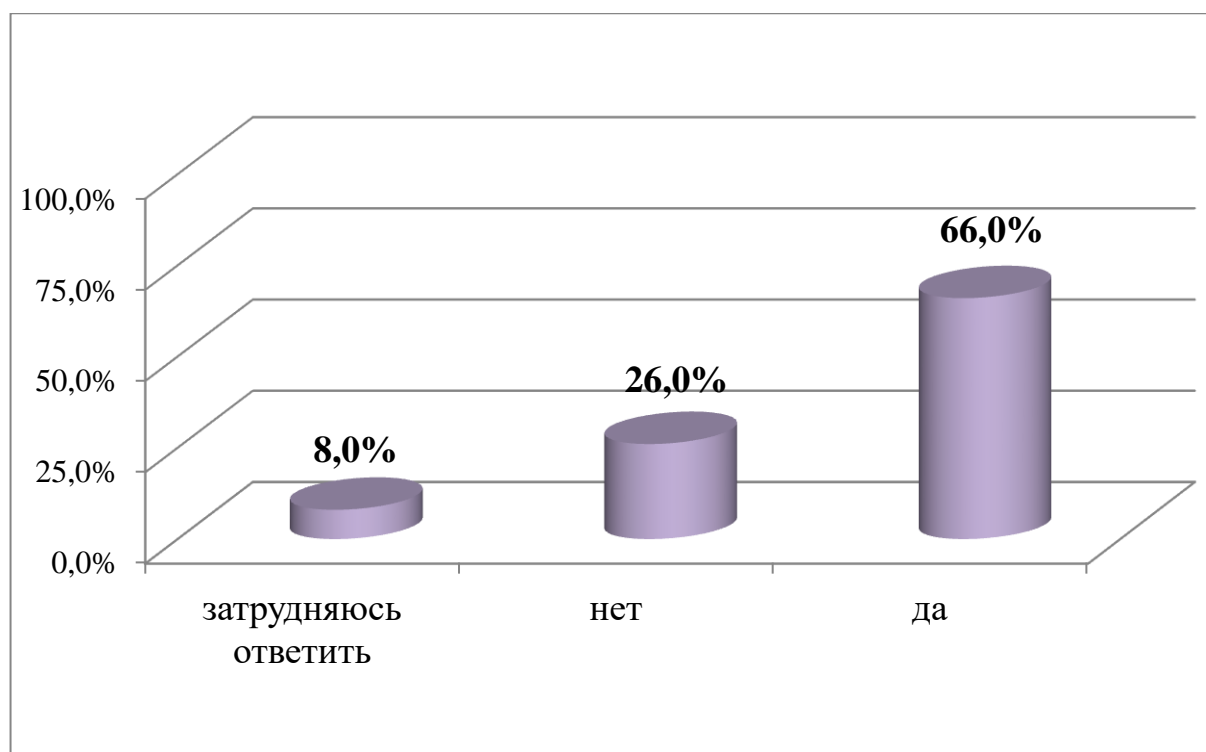


Рис. 3.9. Ответы респондентов на вопрос: «Вы знаете где именно хранятся СОПы в Вашей аптечной организации (в бумажном или электронном виде)?»

Но при этом также необходимо отметить, что подавляющее большинство респондентов согласны с тем, что наличие СОПов в аптечных организациях снижает риск возникновения ошибок, а также облегчает профессиональную адаптацию принимаемых на работу сотрудников (рис. 3.10).

Вышеуказанные положительные стороны активного внедрения СОПов в профессиональную деятельность аптечных организаций может иметь положительные эффекты только в случае одновременного наличия и воспроизведения однозначной заинтересованности в этом процессе как руководителей аптек, а так и неруководящих специалистов.



Рис. 3.10. Ответы респондентов на вопрос: «На Ваш взгляд, имеются ли какие-либо положительные либо отрицательные стороны внедрения СОП в работу аптечных организаций? (возможно несколько вариантов ответа)

### 3.2. Разработка предложений по совершенствованию документоведческой работы по составлению стандартных операционных процедур в аптечных организациях

Далее нами, с учётом полученных результатов социологического опроса фармацевтических работников, разработаны предложения по совершенствованию документоведческой работы по составлению стандартных операционных процедур в аптечных организациях.

Необходимо особо подчеркнуть, что они включают в себя необходимость выполнения ряда действий, которые как раз будут способствовать достижению совершенствования в рассматриваемом виде деятельности:

- 1) точного и подробного изложения регламентируемых действий фармацевтических работников;
- 2) регулярного обновления;

- 3) обеспечения доступности для сотрудников: желательно, как в распечатанном виде, так и в электронной форме;
- 4) максимальной адаптированности под профессиональные действия фармацевтических работников в конкретной аптеке – то есть с непосредственным учётом в тексте СОПов имеющегося в аптеке ассортимента, а также материального оснащения.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

1. На основе обзора литературных источников показано, что в современных аптечных организациях можно выделить три основных направления документоведческой работы: организационно-распорядительное, справочно-информационное и кадровое.
2. На основе контент-анализа отраслевых нормативных актов Российской Федерации, показана необходимость наличия в аптечной организации лица, ответственного за внедрение и актуализацию стандартных операционных процедур в сфере обращения лекарственных препаратов. Осуществлён анализ основных рисков наложения административной ответственности на аптечные организации за невыполнение данного требования.
3. С использованием метода социологического исследования и специально разработанной нами анкеты выявлены актуальные аспекты работы со стандартными операционными процедурами в аптечных организациях. Выявлены возможные сложности в восприятии текстов СОП фармацевтическими работниками аптечных организаций, а также их пожелания по совершенствованию их содержания.
4. С учётом полученных результатов социологического опроса фармацевтических работников, разработаны предложения по совершенствованию документоведческой работы по составлению стандартных операционных процедур в аптечных организациях.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Андреева В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учеб.-практ. пособие. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: КНОРУС, 2018. - 248 с.
2. Воллосович, Н.Е. Эффективный менеджмент: делопроизводство в аптеке // Новая аптека. - 2021. - №1. - С. 17-21.
3. Геллер Л.Н. Фармацевтический менеджмент – И.: ИГМУ, 2016 г.
4. Галахов В.В., Корнеев И.К., Ксандопуло Г.Н., Пшенко А.В., Степанов Е.А., Янковая В.Ф. Делопроизводство: Образцы, документы. Организация и технология работы. Более 120 документов. – 2-е издание, перераб. и дополн.; Под ред. Корнеева И.К., Кудряева В.А. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2016. – с. 456.
5. Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. - М.: ДиС, 2010. – 327с.
6. Делопроизводство» (Организация и технологии документационного обеспечения управления): Учебник для вузов /Кузнецова Т.В., Санкина Л.В., Быкова Т.А. и др.; Под ред. проф. Т.В. Кузнецовой. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2018. – с. 359.
7. Золотухина Л.А., Кабакова Т.И., Михайлова С.А. Анализ и пути совершенствования организации делопроизводства в современной аптеке // Фундаментальные исследования. – 2016. – № 10 (часть 3). – с. 608-610.
8. Консультант Плюс – Режим доступа: [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).
9. Кудрявцев В. А. и коллектив авторов «Организация работы с документами»: учебник - М.: ИНФРА-М, 2018
10. Лозовая Г.Ф., Лопатин П.В., Глембоцкая Г.Т. Менеджмент фармацевтической организации: Учеб. пособие/Г.Ф. Лозовая, П.В. Лопатин, Г.Т. Глембоцкая – М.: МЦФЭР, 2000 г.
11. Луганинов, С.Е. Фотография рабочего времени //Справочник экономиста. – 2017. – №1. – с. 8–20.



12. Мингалев В.С. Общие закономерности документообразования в социально-экономических системах управления. – М.: МГИАИ, 2017. – с. 145.
13. Общероссийский классификатор управленческой документации // Медицинская статистика и оргметодработа в учреждениях здравоохранения. - 2010. - №3. - с. 22-29.
14. Постановление Правительства РФ от 16.04.2003 N 225 (ред. от 25.03.2013) "О трудовых книжках"(вместе с "Правилами ведения и хранения трудовых книжек, изготовления бланков трудовой книжки и обеспечения ими работодателей")// "Собрание законодательства РФ", 21.04.2003, N 16, ст. 1539, "Российская газета", N 77, 22.04.2003.
15. ОК 011-93. Общероссийский классификатор управленческой документации" (утв. Постановлением Госстандарта России от 30.12.1993 N 299) (ред. от 10.07.2018)// М., ИПК Издательство стандартов, 1995.
16. Приказ Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст (ред. от 25.05.2017) "Об утверждении национального стандарта Российской Федерации".
17. Приказ Росархива от 30.01.2013 N 12 (ред. от 15.11.2017) "Об утверждении Перечня документов, образующихся в деятельности Федерального архивного агентства и подведомственных ему организаций, с указанием сроков хранения".
18. Приказ Росстандарта от 17.10.2013 N 1185-ст «Об утверждении национального стандарта»
19. Приказ Министерство здравоохранения РФ от 27 июня 2012 г. N 19 «Об утверждении временной инструкции по делопроизводству в Министерстве здравоохранения Российской Федерации (ред. 10.08.2018).
20. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 23.08.2010 N 706н (ред. от 28.12.2010) "Об утверждении Правил хранения лекарственных средств" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 04.10.2010 N 18608) // "Российская газета", N 231, 13.10.2010.

21. Приказ Департамента здравоохранения Краснодарского края от 27.01.2004 № 22-ОД «Об утверждении инструкции по кадровому делопроизводству в ДЗ КК».
22. Состав нормативно-справочной информации, применяемой в сфере здравоохранения, социального развития и трудовых отношений // Медицинская статистика и оргметодработа в учреждениях здравоохранения. - 2010. - №9. - С. 41-46.
23. Федеральный закон «Об обращении лекарственных средств» от 12.04.2010 г. № ФЗ-61 (ред.04.06.2018); // "Российская газета", N 78, 14.04.2010, "Парламентская газета", N 19-20, 16-22.04.2010, "Собрание законодательства РФ", 19.04.2010, N 16, ст. 1815.
24. Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 19.07.2018) "Об информации, информационных технологиях и о защите информации"// "Российская газета", N 165, 29.07.2006, "Собрание законодательства РФ", 31.07.2006, N 31 (1 ч.), ст. 3448,"Парламентская газета", N 126-127, 03.08.2006.
25. Федеральный закон от 22.10.2004 N 125-ФЗ (ред. от 28.12.2017) "Об архивном деле в Российской Федерации" // "Парламентская газета", N 201, 27.10.2004, "Российская газета", N 237, 27.10.2004, "Собрание законодательства РФ", 25.10.2004, N 43, ст. 4169.
26. Федеральный закон от 29.12.1994 N 77-ФЗ (ред. от 03.07.2016) "Об обязательном экземпляре документов"// "Собрание законодательства РФ", 02.01.1995, N 1, ст. 1, "Российская газета", N 11-12, 17.01.1995.
27. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г № ФЗ-2300-1. (ред.04.06.2018).
28. Хруцкий В.Е. Современный маркетинг [Текст]. – М.: Инфра, 2017. – с. 268.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ**

### **Анкета для фармацевтических работников аптечных организаций**

Уважаемые коллеги!

БГМУ проводит научное исследование по определению актуальных проблем в области документооборота в аптечных организациях.

Просим Вас ответить на следующие вопросы путем выбора варианта(ов) ответа или указания своих вариантов:

1. Ваш пол:

- 1) мужской
- 2) женский

2. Ваш возраст:

- 1) 18-20 лет
- 2) 21-25 лет
- 3) 26-35 лет
- 4) 36-45 лет
- 5) 46-55 лет
- 6) 56-65 лет
- 7) старше 65 лет

3. Ваш уровень образования:

- 1) высшее фармацевтическое образование (провизор)
- 2) среднее профессиональное фармацевтическое образование (фармацевт)

4. Ваш профессиональный стаж:

- 1) менее одного года
- 2) от 1 года до 3 лет

- 3) 4-5 лет
- 4) 6-10 лет
- 5) 11-20 лет
- 6) свыше 20 лет

5. Имеются ли в Вашей аптечной организации стандартные операционные процедуры (СОП)?

- 1) да
- 2) нет
- 3) затрудняюсь ответить

6. На Ваш взгляд, какие из имеющихся в Вашей аптечной организации СОП в наибольшей степени связаны с Вашей непосредственной деятельностью?»  
(возможно несколько вариантов ответа)

- 1) по отпуску товаров аптечного ассортимента
- 2) по организации хранения товаров аптечного ассортимента
- 3) по приёмке товаров аптечного ассортимента
- 4) по работе с недоброкачественными и фальсифицированными товарами аптечного ассортимента
- 5) по работе с поставщиками аптечных организаций

7. Как часто Вы используете текст необходимых для Вас СОП при работе в аптечной организации?

- 1) никогда
- 2) редко
- 3) часто
- 4) практически постоянно

8. На Ваш взгляд, текст имеющихся в Вашей аптечной организации СОП приемлем для их непосредственного внедрения в работу?

- 1) да, текст приемлем в полной мере
- 2) да, но текст приемлем не в полной мере
- 3) нет, текст не приемлем для внедрения в работу
- 4) затрудняюсь ответить

9. На Ваш взгляд, какие особенности написания текстов СОП были бы для Вас удобны для работы?» *(возможно несколько вариантов ответа)*

- 1) СОПы содержат наиболее общие аспекты работы в аптечной организации
- 2) СОПы максимально детализируют определенные аспекты работы в аптечной организации
- 3) одни и те же СОПы относятся для всех аптечных организаций, принадлежащих одной аптечной сети
- 4) СОПы разработаны именно для каждой аптечной организации, в т.ч. внутри одной аптечной сети

10. Вы знаете, где именно хранятся СОПы в Вашей аптечной организации (в бумажном или электронном виде)?

- 1) да
- 2) нет
- 3) затрудняюсь ответить

11. Ответы респондентов на вопрос: «На Ваш взгляд, имеются ли какие-либо положительные либо отрицательные стороны внедрения СОП в работу аптечных организаций?» *(возможно несколько вариантов ответа)*

- 1) снижают риск возникновения ошибок в работе
- 2) облегчают профессиональную адаптацию новых сотрудников
- 3) облегчают выполнение практических навыков
- 4) не всегда применимы в реальной работе
- 5) характеризуются чрезмерной стандартизацией работы
- 6) свой вариант: \_\_\_\_\_

## СПРАВКА

о результатах проверки текстового документа  
на наличие заимствований

Башкирский государственный медицинский  
университет

### ПРОВЕРКА ВЫПОЛНЕНА В СИСТЕМЕ АНТИПЛАГИАТ.ВУЗ

Автор работы: Кудашева Д. Н.  
Самоцитирование  
рассчитано для: Кудашева Д. Н.  
Название работы: СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДОКУМЕНТООБОРОТА В АПТЕЧНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
Тип работы: Выпускная квалификационная работа  
Подразделение: Башкирский Государственный Медицинский Университет

### РЕЗУЛЬТАТЫ

■ ОТЧЕТ О ПРОВЕРКЕ КОРРЕКТИРОВАЛСЯ: НИЖЕ ПРЕДСТАВЛЕНЫ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕРКИ ДО КОРРЕКТИРОВКИ

СОВПАДЕНИЯ	<div><div></div></div>	19.46%	СОВПАДЕНИЯ	<div><div></div></div>	19.22%
ОРИГИНАЛЬНОСТЬ	<div><div></div></div>	56.48%	ОРИГИНАЛЬНОСТЬ	<div><div></div></div>	75.98%
ЦИТИРОВАНИЯ	<div><div></div></div>	24.06%	ЦИТИРОВАНИЯ	<div><div></div></div>	4.8%
САМОЦИТИРОВАНИЯ	<div><div></div></div>	0%	САМОЦИТИРОВАНИЯ	<div><div></div></div>	0%

ДАТА ПОСЛЕДНЕЙ ПРОВЕРКИ: 24.06.2024

ДАТА И ВРЕМЯ КОРРЕКТИРОВКИ: 24.06.2024 12:04

Структура документа: Проверенные разделы: библиография с.21-24, титульный лист с.1, содержание с.2, основная часть с.3-21  
Модули поиска: ИПС Адилет; Библиография; Издательство Wiley; СПС ГАРАНТ: нормативно-правовая документация; Переводные заимствования\*; Цитирование; Перефразирования по коллекции IEEE; Шаблонные фразы; IEEE; Патенты СССР, РФ, СНГ; СМИ России и СНГ; Перефразирования по коллекции издательства Wiley; Перефразированные заимствования по коллекции Интернет в английском сегменте; Перефразирования по Интернету (EN); Кольцо вузов; Медицина; Переводные заимствования издательства Wiley; Перефразирования по СПС ГАРАНТ: аналитика; Переводные заимствования по коллекции Гарант: аналитика; Переводные заимствования по Интернету (EnRu); Переводные заимствования IEEE; Перефразирования по Интернету; Переводные заимствования по коллекции Интернет в английском сегменте;

Работу проверил: Банникова Ольга Сергеевна

ФИО проверяющего

Дата подписи:

Подпись проверяющего



Чтобы убедиться  
в подлинности справки, используйте QR-код,  
который содержит ссылку на отчет.

Ответ на вопрос, является ли обнаруженное заимствование  
корректным, система оставляет на усмотрение проверяющего.  
Предоставленная информация не подлежит использованию  
в коммерческих целях.