

((دستورالعمل ارزشیابی داروخانه های کشور))

با توجه به لزوم ارزشیابی ارائه خدمات دارویی و شناسایی واحدهای فعالتر در زمینه ارائه این خدمات و به جهت تشویق و ایجاد انگیزه رقابت بیشتر در ارتقاء خدمات و رعایت حقوق شهروندان و تقویت روحیه نظارتی، این دستورالعمل تنظیم گردیده است. ضمن ابلاغ مراتب از کلیه موسسین محترم داروخانه انتظار می رود تا با تلاش خود ما را در ارتقاء خدمات دارویی یاری نمایند. بدیهی است داروخانه ملزم به حفظ و ثبت ارزشیابی سالانه خود بوده و این ارزشیابی در درجه بندی داروخانه ها برای ارائه خدمات موثر خواهد بود.

نحوه اجرا

ارزشیابی از کلیه داروخانه های دایر در سطح کشور سالی یکبار صورت گرفته و گزارش بروز تخلف در داروخانه در بازدید دوره ای معاونت های غذا و دارو در همان سال بر امتیاز ارزشیابی مؤثر خواهد بود. به ازای هر تخلف از سری A در هر بازدید ۱۰ امتیاز از سری B، ۵ امتیاز از امتیاز نهایی ارزشیابی داروخانه کسر خواهد شد. لازم به ذکر است در صورت انجام بازرسی بیشتر از یکبار در سال میانگین تخلفات گزارش شده به نسبت بازرسی ها از امتیاز مربوطه کسر می گردد.

فرم ارزشیابی که به پیوست می باشد بر اساس ارزیابی شرایط فضا، پرسنل و ارائه خدمات دارویی و غیر دارویی و شرایط ساخت داروهای ترکیبی در داروخانه و نظر کارشناسی معاونت/ مدیریت غذا و دارو دانشگاه است که مجموعاً ۱۰۰۰ امتیاز به شرح زیر را شامل می شود:

فضای داروخانه	۲۳۰ امتیاز
نحوه ارائه خدمات	۶۰۰ امتیاز
شرایط نگهداری دارو و لوازم در انبار	۷۰ امتیاز
شرایط ساخت دارو های ترکیبی	۵۰ امتیاز
نظر کارشناسی معاونت غذا و دارو	۵۰ امتیاز
مجموع امتیازات ارزشیابی	۱۰۰۰ امتیاز

**((فرم ارزشیابی داروخانه در سال
(دانشگاه/ دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی))**

نام داروخانه :

نام و نام خانوادگی مؤسس :

وضعیت ارائه خدمات دارویی : نیمه وقت صبح نیمه وقت عصر روزانه شبانه روزی

شماره و تاریخ مجوز تاسیس داروخانه :

شماره و تاریخ پروانه تاسیس داروخانه :

استان :

شهرستان :

بخش :

محل داروخانه واقع در :

دهستان :

شهر :

روستا :

آدرس دقیق محل داروخانه :

تلفن داروخانه :

فاکس :

E.MAIL :

کروکی دقیق محل داروخانه :

نوع داروخانه : حقیقی حقوقی

دولتی داخل درمانگاهی خارج درمانگاهی

خیریه

ساعات دقیق فعالیت داروخانه : صبح --- عصر --- شب ---

نام و نام خانوادگی مسئولین فنی تمام ساعات فعالیت داروخانه (با توجه به پروانه های مسئولیت فنی نصب شده در داروخانه) :

(۳)

(۱)

(۴)

(۲)

ملاحظات :

ردیف	موضوع ارزشیابی در داروخانه	حداکثر امتیاز	امتیازک سب شده	توضیحات
۱	فضای داروخانه (۱) مساحت کف	۱۵		در صورت رعایت حداقل مساحت مجاز (طبق آیین نامه) حداکثر امتیاز لحاظ شود و در صورت بیشتر بودن به ازاء هریک متر، یک امتیاز اضافه شود (حداکثر تا ۱۵ امتیاز) در صورت کمتر بودن به ازاء هریک متر، یک امتیاز کسر شود

نصب تا بلوي تاسيس : ۲ امتياز نصب تا بلوي مسئل فني: ۳ امتياز (در صورت تعدد مسئولين فني، امتياز تقسيم شود)	۵	۲) نصب تابلوي پروانه تاسيس ومسئول فني در داروخانه
رعايت دماي مناسب براي نگهداري داروها ۲۰ امتياز نگهداري داروها دور از تابش مستقيم ۱۰ امتياز نگهداري داروهاي يخچالي در يخچال ۲۰ امتياز	۵۰	۳) رعايت شرايط نگهداري داروها در قفسه ويخچال
دماي مطلوب 25 ± 5 درجه سانتیگراد (داشتن سيستم گرمازا يا سرمازا با توجه به فصل الزامي است)	۱۰	۴) سيستم گرمازا وسرمازا ي مناسب
سالم بودن دماسنج ۲/۵ امتياز نصب دماسنج در محل مناسب (دور از تابش مستقيم و حرارت) ۲/۵ امتياز	۵	۵) وجود دماسنج
تميز بودن كف داروخانه ۱۰ امتياز تميز بودن قفسه ۱۰ امتياز رعايت نظافت شخصي ۱۰ امتياز	۳۰	۶) رعايت نظافت وبهداشت عمومي
اختصاص فضا جهت رعايت حقوق بيمار درسـطح ۲۰ امتياز متوسط ۱۵ امتياز ضعيف ۱۰ امتياز	۲۰	۷) فضا ي كافي جلوي پيشخوان جهت حضور بيماران ومراجعين
تابلوي مناسب سردرب داروخانه ۱۰ امتياز تابلوي مناسب نصب شده در حاشيه خيابان ۵ امتياز عدم وجود تابلو ۰ امتياز	۱۰	۸) تابلوي مناسب براي سردرب داروخانه
باتوجه به شرايط موجود در سطح خوب ۲۰ امتياز متوسط ۱۵ امتياز ضعيف ۱۰ امتياز	۲۰	۹) قفسه بندي وچيدمان مناسب دارودر داروخانه
محل تحويل دارو به بيمار به عنوان فضا ي مشاوره لحاظ شود	۲۰	۱۰) فضا ي مشاوره با بيماران و محل مجزا ي ارائه خدمات
باتوجه به شرايط موجود در سطح خوب ۲۰ امتياز متوسط ۱۵ امتياز ضعيف ۱۰ امتياز	۲۰	۱۱) فضا ي تفكيك شده ساخت داروي تركيبي در داروخانه
	۵	۱۲) نصب ساعات فعاليت داروخانه در معرض ديد عموم

		۵	(۱۳) عدم نصب آگهی تبلیغاتی نامناسب در داروخانه
هنگام عدم حضور مسئول فنی		۵	(۱۴) نصب تابلوی نسخه پیچی نداریم
		۵	(۱۵) نصب شماره تلفن رسیدگی به شکایات توسط دانشگاه
		۵	(۱۶) نصب منشور حقوق بیمار در داروخانه
		۲۲۰	مجموع
			وع

مجموع امتیازات حضور فیزیکی غیر فعال ۲۰ امتیاز حضور فیزیکی فعال : ۱- تحویل دارو بدون مشاوره ۵۰ امتیاز ۲- تحویل دارو با مشاوره و پاسخ به بیمار ۳۰ امتیاز		۱۰۰	نحوه ارائه خدمات (۱) حضور فعال مسئول فنی و مشاوره با بیمار
مجموع امتیازات عدم وجود داروی خارج از فهرست ۷۰ امتیاز عدم وجود سایر اقلام غیر مجاز ۳۰ امتیاز		۱۰۰	(۲) عدم وجود داروهای خارج از فهرست داروهای رسمی ایران و سایر اقلام غیر مجاز (طبق آیین نامه داروخانه ها) و عدم فروش آن
مجموع امتیازات کنترل علمی نسخ ۱۵ امتیاز ممهور نمودن نسخ ۱۵ امتیاز سرعت و دقت در نسخه پیچی ۲۰ امتیاز		۵۰	(۳) روند مناسب نسخه پیچی
مجموع امتیازات نصب اتیکت مسئول فنی ۲۰ امتیاز روپوش پرسنل و مسئول فنی ۱۰ امتیاز (امتیاز) باتوجه به تعداد پرسنل و مسئول فنی (تقسیم شود)		۳۰	(۴) پوشیدن روپوش و نصب اتیکت برای کلیه شاغلین داروخانه
مجموع امتیازات قیمت گذاری صحیح ۱۵ امتیاز رعایت تعرفه مصوب حق فنی نسخ ۱۵ امتیاز		۳۰	(۵) قیمت گذاری صحیح و رعایت تعرفه های مصوب حق فنی نسخ

مجموع امتیازات استفاده از زیپ کیپ یا پاکت حاوی مشخصات مناسب ۱۰ امتیاز استفاده از برچسب با اندازه مناسب ۱۰ امتیاز ذکر مشخصات دارو روی پاکت ۱۰ امتیاز		۳۰	۶) بسته بندی مجدد داروها
		۳۰	۷) نصب برچسب قیمت بر اقلام غیر دارویی موجود در داروخانه
مجموع امتیازات قیمت زدن همزمان در رایانه و تحویل دارو به بیمار ۵۰ امتیاز قیمت زدن توسط شرکتهای خدماتی و یا بعد از تحویل دارو به بیمار (به شرط وجود کامپیوتر) ۲۰ امتیاز عدم وجود کامپیوتر -		۵۰	۸) دارا بودن رایانه و ارائه خدمات مکانیزه به بیماران
مجموع امتیازات کتب اطلاعات دارویی ۱۵ امتیاز کتب داروهای ترکیبی ۵ امتیاز سایر کتب مرتبط ۱۰ امتیاز		۳۰	۹) وجود کتب یا منابع داروسازی مورد نیاز در داروخانه جهت به روز سازی اطلاعات ارائه شده به مراجعین و منابع مورد نیاز ساخت داروهای ترکیبی
مجموع امتیازات در دسترس بودن فاکتورهای دارویی ۱۰ امتیاز در دسترس بودن فاکتورهای غیر دارویی ۱۰ امتیاز		۲۰	۱۰) نگهداری صحیح اسناد و مدارک خدمات داروخانه (فاکتور خرید اقلام دارویی و غیر دارویی...)
وجود پروانه مسئول فنی حداقل یک شیفت برای مؤسس داروساز ۵۰ امتیاز		۵۰	۱۱) حضور مؤسس حقیقی حداقل در یک شیفت فعالیت داروخانه
مجموع امتیازات عدم نگهداری داروی تاریخ گذشته در قفسه ۲۰ امتیاز عدم نگهداری داروی تاریخ گذشته در انبار ۱۰ امتیاز (در صورت نبود انبار در فاکتور قبلی لحاظ شود) عدم فروش داروی تاریخ گذشته ۲۰ امتیاز		۵۰	۱۲) عدم نگهداری و فروش داروهای تاریخ گذشته در داروخانه
		۱۰	۱۳) رعایت شئون حرفه ای و اخلاقی توسط کلیه پرسنل
		۱۰	۱۴) همکاری متقابل با سازمانهای بیمه گر

		۱۰	۱۵) همکاری مناسب با شرکتهای مجازیخشی دارو	
		۶۰۰	مجموع	

۳	محل ساخت داروهای ترکیبی (۱) ساخت و کنترل نهایی فرآورده توسط داروساز مسئول	۱۰	در صورت مشاهده ساخت توسط پرسنل و یا تایید شفاهی ساخت توسط پرسنل امتیازی لحاظ نشود	
	(۲) رعایت زمان ساخت داروی ترکیبی	۵	در صورتی که در موقع مراجعه بازرسین و در عین وجود بیمار مسئول فنی مشغول ساخت فرآورده ترکیبی باشد امتیازی لحاظ نشود	
	(۳) وجود میزولوازم مناسب برای ساخت	۵	در صورت وجود میزکار-هاون-ترازو-بشر- مزور و پیت امتیاز کامل داده شود	
	(۴) مواد اولیه	۱۰	مجموع امتیازات خرید از منابع معتبر (فاکتور رسمی) ۴ امتیاز نگهداری مناسب مواد اولیه ۲ امتیاز رعایت تاریخ انقضاء مواد اولیه ۴ امتیاز	
	(۵) دفتر ساخت داروهای ترکیبی	۵	مجموع امتیازات درج نام بیمار ۱ امتیاز درج نام پزشک معالج ۱ امتیاز فرمول دارویی ۱ امتیاز دستور دارویی ۱ امتیاز تاریخ ساخت ۱ امتیاز	
	(۶) برچسب زنی مناسب	۵	مجموع امتیازات تاریخ ساخت فرآورده ۱ امتیاز ترکیبات ۱ امتیاز دستور مصرف ۱ امتیاز شرایط نگهداری (در صورت لزوم) ۱ امتیاز نام داروخانه ۱ امتیاز	

مجموع امتیازات نظم نظافت مکان ساخت ۲/۵ امتیاز نظم نظافت لوازم مربوطه ۲/۵ امتیاز	۵	۷) نظم نظافت مکان ساخت و لوازم مربوطه	
مجموع امتیازات عدم انبوه سازی امتیاز رعایت شرایط نگهداری فرآورده امتیاز کنترل تاریخ ساخت فرآورده امتیاز	۵	۸) عدم انبوه سازی ورعایت شرایط نگهداری فرآورده	
	۵۰		مجموع

طبق ضوابط	۲۰	انببار دارو ولوازم ۱) قفسه بندی وچیدمان مناسب داروها ولوازم	۴
دماي مناسب 25 ± 5 درجه سانتیگراد	۱۵	۲) نگهداری داروها در دمای مناسب	
	۵	۳) وجود دماسنج در انبار	
	۲۰	۴) عدم وجود دارو خارج از فهرست رسمی داروهای ایران و لوازم و اقلام بدون مجوز یا تاریخ گذشته در انبار	
	۱۰	۵) قابل نظافت بودن کف انبار	
	۷۰		مجموع

با تایید معاونت غذا و دارو و ارائه مستندات	۵۰	نظر کارشناسی معاونت/مدیریت غذا و دارو ۱) همکاری با معاونت های غذا و دارو در انجام اطلاع رسانی و ثبت عوارض ناخواسته دارویی و یا سایر فعالیتها که به ارتقا خدمات دارویی منجر میگردد	۵
	۱۰۰۰		مجموع

موارد تخلف :

تخلفات سری A

عدم حضور مسئول فني در داروخانه	عدم رعايت حقوق بيماران وعدم همكاري افرادشاغل در داروخانه با بيماران ومراجعين
عدم رعايت اصول بسته بندي مجدد داروها وبرچسب زني آنها طبق ضوابط	عدم همكاري مؤسس ومسئول فني بابازرسان در زمينه پاسخ به سؤالات وبازديد از مكانهاي مختلف داروخانه ومهروامضا نمودن فرم يازرسي
عدم كنترل نسخ از نظر اشكالات نسخه نويسي تداخلات دارويي و... توسط مسئول فني	گرانفروشي درداروخانه (سودبراساس فاكتر خريد، حق فني نسخه، دستمزد ساخت دارو،...)
عدم نظارت در تحويل دارو (مطابقت با نسخه) ومشاوريه با بيمار توسط مسئول فني	عدم تحويل دارويه بيمار با توجه به موجود بودن دارو
دخالت افراد فاقد صلاحيت علمي وفني در تحويل دارو به بيمار	وجود اقلام دارويي ومواد اوليه تاريخ گذشته در داروخانه وفروش آنها
انجام نسخه پيچي در غياب مسئول فني	فروش دارو بدون نسخه معتبر (به جزداروهاي OTC)
عدم رعايت شرايط نگهداري داروها در قفسه ويخچال از نظر نور، دما ورطوبت	وجود اقلام بدون پروانه ومجوز (دارويي، آرايشي وبهداشتي، ...) در داروخانه وفروش آنها
وجود داروي خارج از فهرست رسمي داروهاي ايران در داروخانه وفروش آنها	عدم تهيه مواد اوليه ساخت داروهاي تركيبی از منابع معتبر قانوني

تخلفات سري B	
عدم نصب تابلوي اعلام ساعات فعاليت داروخانه در معرض ديد مراجعين	عدم وجود فضاي كافي وشرايط فيزيكي مناسب جهت ساخت داروهاي تركيبی در داروخانه
عدم رعايت ساعات فعاليت داروخانه باتوجه به آيين نامه داروخانه	نامناسب بودن وضعيت ظاهري انبار از نظر نظافت وشرايط فيزيكي
عدم نصب پروانه هاي تاسيس ومسئول فني داروخانه در معرض ديد مراجعين	وجود اقلام دارويي ومواد اوليه تاريخ گذشته در انبار
عدم استفاده كاركنان ومسئول فني داروخانه از رويوش	عدم نصب اتيكيت مسئول فني بر رويوش خود
نامناسب بودن وضعيت ظاهري داروخانه ومحل ساخت داروهاي تركيبی از نظر نظم ونظافت	عدم درج مشخصات در دفتر ساخت داروهاي تركيبی(نام سازنده، تاريخ ساخت، موادبكاررفته وميزان آنها، نام بيمار، نام پزشك معالج وشماره نظام پزشكي وي
تهيه ونگهداري داروهاي تركيبی در حجم زياد	عدم وجود فاكتر خريد اقلام دارويي وغير دارويي در داروخانه
تاريخ بازديد انجام شده از داروخانه در سال	
تعداد موارد تخلف	
سري A	سري B
(۱)	
(۲)	
(۳)	
(۴)	

مجموع موارد تخلف داروخانه مورد بوده وبا توجه به ميانگين دفعات بازديد طول سال امتياز از مجموع امتيازات ارزشيابي داروخانه كسر مي گردد. بنابر اين امتياز ارزشيابي داروخانه مي باشد.

معاون / مدير غذاودارو
دانشگاه / دانشكده علوم پزشكي پزشكي وخدمات بهداشتي درمانی