



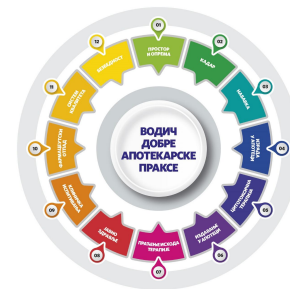
РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ФАРМАЦЕУТСКА КОМОРА
The Pharmaceutical Chamber of Serbia

ВОДИЧ ДОБРЕ АПОТЕКАРСКЕ ПРАКСЕ

ПРИМЕРИ ДОБРЕ ПРАКСЕ: ИНТЕРНА И
УНУТРАШЊА ПРОВЕРА КВАЛИТЕТА СТРУЧНОГ
РАДА, ПРАЋЕЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА,
ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА ЗДРАВСТВЕНЕ
ЗАШТИТЕ

маг. фарм. спец. САЊА ЈОВИЋ





- Активности у области квалитета у Републици Србији традиционално су биле усмерене на проверу квалитета рада путем надзора над стручним радом здравствених установа, здравствених радника и здравствених сарадника
- законским и подзаконским актима регулисани су структурални елементи квалитета (кадар, простор и опрема потребни за обављање здравствене делатности, стандарди здравствених услуга)
- поједине здравствене установе, препознајући потребу да унапреде свој учинак и квалитет, уводиле су механизме за унапређење квалитета у складу са ИСО стандардима



- Министарство здравља је 2004. године, донело „Објашњење за праћење квалитета рада у здравственим установама”
- овим документом се уводи концепт и уређује стално унапређење квалитета рада здравствених установа, односно здравствене заштите, као саставни део свакодневних активности здравствених радника и здравствених сарадника и свих других запослених у здравственом систему
- у складу са наведеним објашњењем, Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић-Батут” сачинио је Методолошко упутство за поступак извештавања здравствених установа о показатељима квалитета рада, листама чекања, стицању и обнови знања и вештина запослених и задовољству пацијената
- у новембру месецу 2004. године, на територији Републике Србије, спроведено је прво национално истраживање задовољства корисника здравственом заштитом
- **од почетка развоја културе сталног унапређења квалитета здравствене заштите, апотеке су учествовале у развоју показатеља сталног унапређења квалитета и испитивању задовољства корисника**



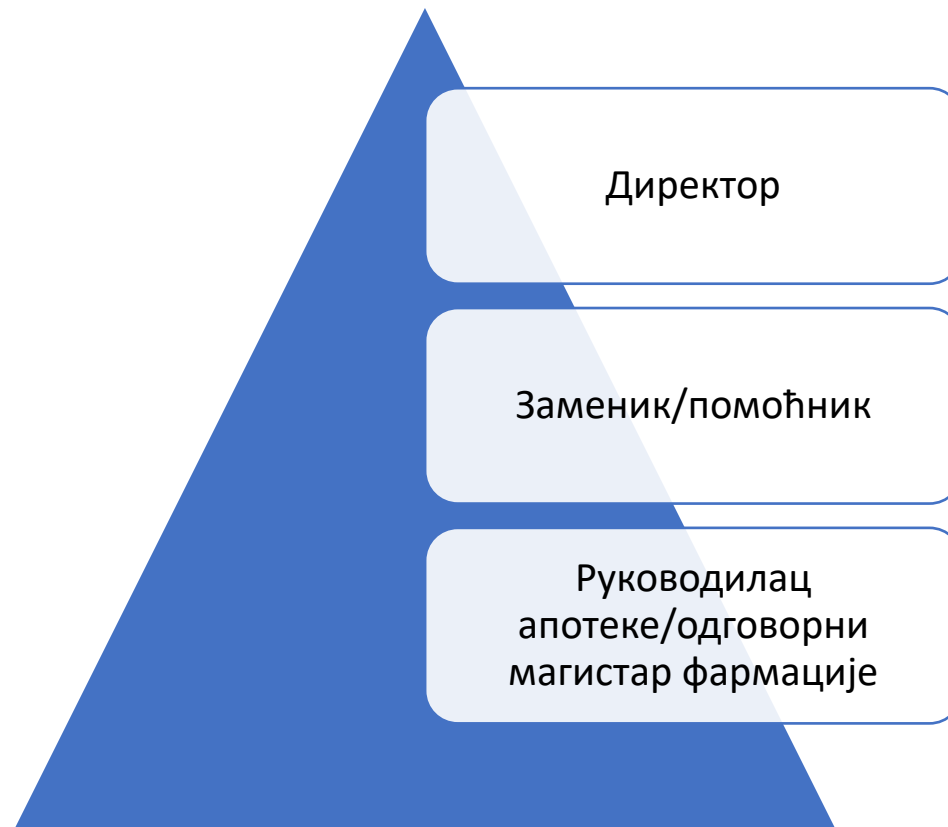
- Закон о здравственој заштити
 - уведен концепт унапређења квалитета и показатеља за његово праћење
 - предвиђено је формирање стручних тела и комисија које треба да прате квалитет рада у здравственој установи и да предлажу и спроводе мере за његово унапређење
 - формирање Агенције за акредитацију здравствених установа



- **Систем управљања квалитетом обухвата**
 - организациону структуру,
 - процесе
 - процедуре,
 - ресурсе,
 - друге активности потребне да се поуздано обезбеди квалитет производа и услуга
- **Систем управљања квалитетом се мора документовати у потпуности и његова ефикасност се мора пратити**



- Организациона структура





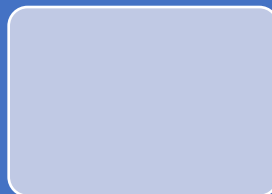
ЗАКОН о здравственој заштити

"Службени гласник РС", број 25 од 3. априла 2019.

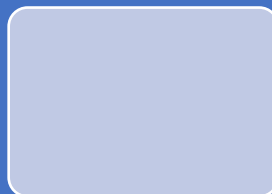
- Здравствена установа има статут којим се уређује: делатност, унутрашња организација, управљање, пословање, критеријуми за именовање и разрешење директора, заменика директора, као и друга питања од значаја за рад установе
- Здравствена установа образује организационе јединице у зависности од врсте делатности, броја запослених и других прописаних услова
- Здравствена установа дужна је да организује **стручне органе** у складу са овим законом, и то:
 - 1) стручни савет;
 - 2) стручни колегијум;
 - 3) етички одбор;
 - 4) комисију за унапређење квалитета здравствене заштите



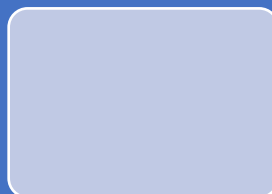
- Основни процеси у апотеци



**НАБАВКА И ИЗДАВАЊЕ ЛЕКОВА СА РЕЖИМОМ
ИЗДАВАЊА УЗ ЛЕКАРСКИ РЕЦЕПТ И
МЕДИЦИНСКИХ СРЕДСТАВА**



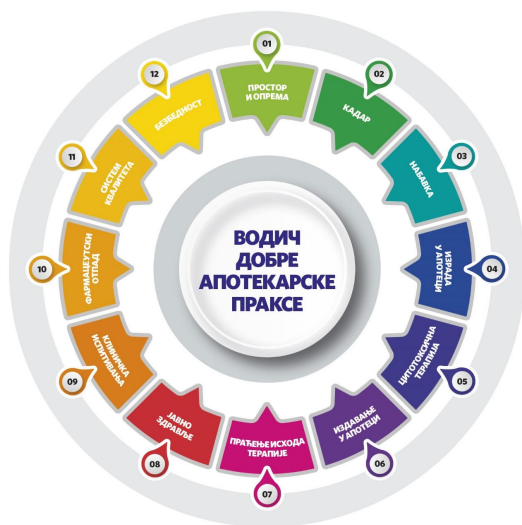
**НАБАВКА И ИЗДАВАЊЕ ЛЕКОВА СА РЕЖИМОМ
ИЗДАВАЊА БЕЗ РЕЦЕПТА И ДРУГИХ ПРОИЗВОДА
ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ И ОЧУВАЊЕ ЗДРАВЉА**



ИЗРАДА И ИЗДАВАЊЕ МАГИСТРАЛНИХ ЛЕКОВА



- У оквиру система управљања квалитетом **мора бити** организовано редовно спровођење **интерне провере**
- Интерна провера се спроводи **у циљу одређивање усаглашености** активности и поступака који се одвијају у апотеци са прописаним процедурама и стандардима, као и у циљу утврђивања могућности за унапређење квалитета фармацеутске услуге и система квалитета
- период спровођења – одређује се учесталост, најчешће једном годишње
- израђује се годишњи план интерне провере, план интерне провере по организационим јединицама/процесима, води се запис о налазима интерне провере и израђује извештај о интерној провери који садржи опис неусаглашености и/или препоруке за унапређење



ПРИКАЗ ИЗ ПРАКСЕ

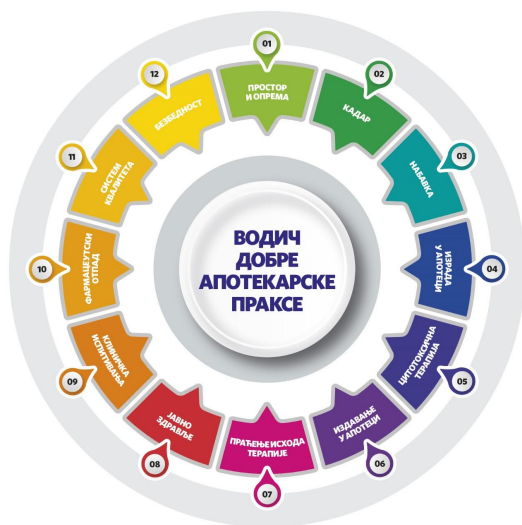
ИНТЕРНА ПРОВЕРА – ПРИМЕР ДЕЛА ЛИСТЕ ПРОВЕРЕ

ЛИСТА ПРОВЕРЕ

АПOTEKA: _____

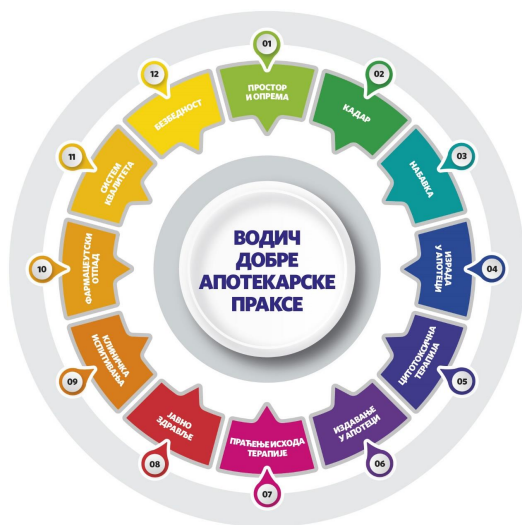
ДАТУМ: _____

ОБЛАСТ – процедура, радно упутство, запис, питање	НАЛАЗ – докази провере, одговори, напомене
<p>ПРИЈЕМ</p> <ul style="list-style-type: none">• процедура за пријем лекова и других производа• доставница – потписана, печат, датум• записник о рекламацији при пријему робе – попуњен део о начину решавања рекламације• обележено место за пријем• ...	
<p>СКЛАДИШТЕЊЕ И ЧУВАЊЕ</p> <ul style="list-style-type: none">• процедура за складиштење и чување лекова и других производа• правилно складиштење – по абeцеди и растућим дозама, по облицима и начину примене, одвојено антибиотици• ако су отворена вишедозна оригинална паковања – назнака прецртавањем• карантин – обeчежен•	



ПРИКАЗ ИЗ ПРАКСЕ

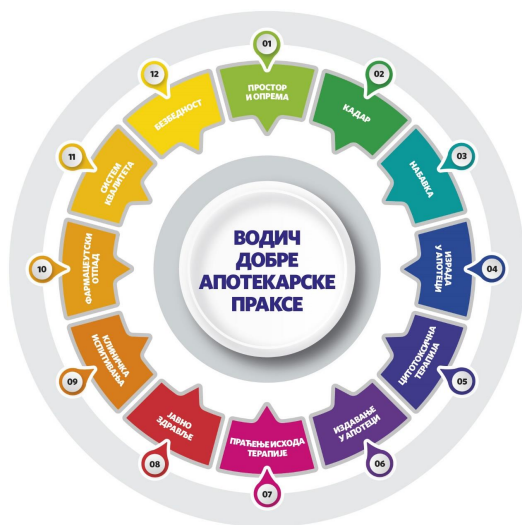
НАЛАЗИ ИНТЕРНЕ ПРОВЕРЕ – ПРИМЕРИ ПРЕПОРУКА



ПРОЦЕСИ – НАБАВКА

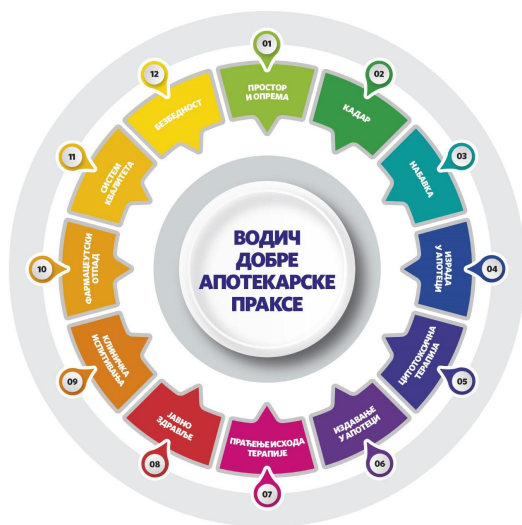
Добављачи

1. Преиспитати и унапредити критеријуме за оцену добављача укључивањем свих релевантних критеријума као и свих добављача у свим процесима рада апотеке/установе.
2. Препоручује се укључивање броја рекламација ка добављачима као критеријума код оцене добављача у циљу унапређења овог поступка.
3. Обезбедити јаснију следљивост обављених активности и информација у оквиру поступка рекламација по пријему робе од добављача (начин како је решена рекламација ка добављачу).



ПРОЦЕСИ – ЧУВАЊЕ И СКЛАДИШТЕЊЕ

1. Преиспитати количине запаљивих материја које се чувају у апотеци, по потреби обезбедити метални орман са адекватном вентилацијом.
2. Обезбедити довољан број полица за адекватно чување лекова у магацину.
3. У циљу правилног чувања мерити температуру у свим просторијама где се чувају лекови и остали производи.
4. У магацину посебно издвојити фармацеутски отпад уз вођење одговарајуће евиденције.



ПРОЦЕСИ – ИЗРАДА И ИЗДАВАЊЕ МАГИСТРАЛНИХ ЛЕКОВА

1. Доследно водити евиденцију о томе ко је извршио издавање магистралних лекова израђених у апотеци.
2. Обезбедити потребну документацију при набавци фармацеутских сировина (сигурносне листе, потврде о контроли квалитета).



- у оквиру система управљања квалитетом **мора бити** организовано и редовно спровођење **унутрашње провере квалитета стручног рада**
- Унутрашња провера квалитета стручног рада спроводи се у циљу **провере квалитета стручног рада** запослених у апотеци у складу са прописом којим се уређује квалитет стручног рада као и утврђивањем усаглашености рада са професионалним стандардима
- **ПРАВИЛНИК о провери квалитета стручног рада здравствених установа, приватне праксе, здравствених радника и здравствених сарадника**, "Службени гласник РС", број 35 од 24. маја 2011.

- Унутрашњу проверу квалитета стручног рада у здравственој установи врше стручни руководиоци организационих јединица, а у приватној пракси оснивач
- може се вршити и на предлог стручног савета, комисије за унапређење квалитета рада и директора здравствене установе
- могу образовати посебне комисије за проверу квалитета стручног рада у одређеним областима здравствене заштите
- О извршеној унутрашњој провери квалитета стручног рада саставља се записник
- Записник садржи: име лица које врши проверу квалитета стручног рада, датум вршења провере, мере и активности које су предмет провере, запажања лица које врши проверу, уочене недостатке, и мере које се предлажу ради отклањања уочених недостатака
- на основу записника, саставља се извештај, доставља се руководиоцу, стручном савету и директору





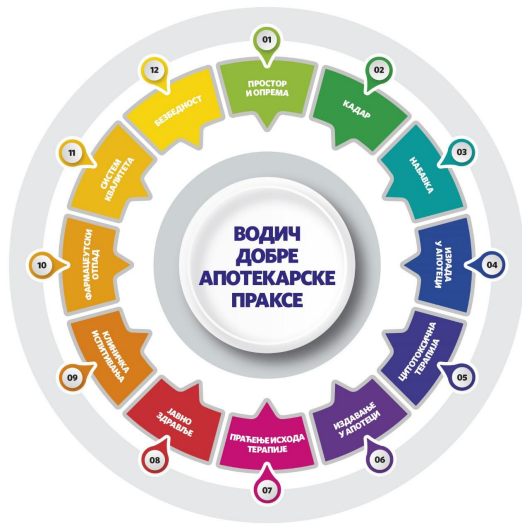
- **задовољство корисника се прати** на основу различитих модела праћења:
 - рекламациони листови - поступак жалбе на квалитет производа/услуге
 - књига утисака
 - анкета о задовољству корисника пруженом услугом
 - ...
- Препорука је да се израђује годишња анализа запажања/реаговања корисника на основу свих начина праћења и мерења задовољства корисника који су дефинисани
- на основу резултата – могу се дефинисати мере и активности у циљу унапређења квалитета услуге



- **показатељи квалитета** за апотекарску делатност
- аптека је дужна да прати показатеље квалитета и доставља извештаје у складу са прописом којим се утврђује праћење показатеља квалитета здравствене заштите, у делу који се односи на апотекарску делатност
- не дају коначне одговоре, али указују на потенцијалне проблеме
- аптека може дефинисати **и друге показатеље** квалитета односно показатеље процеса, прикупљати податке, пратити и анализирати резултате, и на основу тога доносити одлуке о мерама и активностима, **у циљу унапређења** услуга и пословања

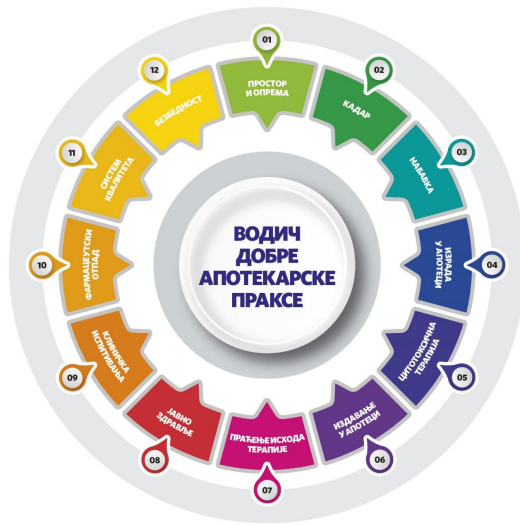
ПРИМЕР – РЕПУБЛИКА СРБИЈА

Правилник о показатељима квалитета здравствене заштите



- Примери процесних индикатора:
 - просечан број рецепата по фармацеуту
 - проценат рецепата са интервенцијом фармацеута у односу на укупан број рецепата
 - проценат расхода лекова и медицинских средстава услед истека рока употребе
- Исходни:
 - задовољство пацијената пруженом услугом у апотекама
- Показатељи у области безбедности пацијената у апотеци:
 - број пријава нежељених реакција на лек
 - број рецепата са стручном грешком у прописивању лека
 - Број погрешно издатих лекова на рецепт

Процесни или исходни показатељи за услуге које се пружају у апотеци



- број пацијената који користе услугу
- проценат увећања знања пацијента (после едукације, ако се пружа ова услуга)
- приход и/или профитабилност услуге
- број или проценат пацијената који су упућени код лекара
- услуге везане за одрђене болести, нпр. кардиоваскуларне болести, дијабетес, астма – најчешће прате клинички исходи (конкретни параметри у контексту правилне примене лекова – гликемија у крви, капацитет плућа, адхеренца...)

УМЕСТО ЗАКЉУЧКА

- Добро постављен систем је основ свега, али није истовремено и потпуни гарант квалитета фармацеутске здравствене заштите, обзиром да је веома важан људски фактор (давалац услуге), као и начин на који се постојећи ресурси користе и стављају у функцију сталног унапређења радних процеса





РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ФАРМАЦЕУТСКА КОМОРА
The Pharmaceutical Chamber of Serbia

ВОДИЧ ДОБРЕ АПОТЕКАРСКЕ ПРАКСЕ

ХВАЛА НА ПАЖЊИ!

