


| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------|
|  | POROČILO: SISTEM KAKOVOSTI | Datum: 15. 2. 2024 |
|---|--------------------------------------|--------------------|

Sistem kakovosti

V Celjskih lekarnah podpiramo sistem kakovosti v skladu s poslovno odličnostjo, ki zagotavlja bolj celovito spremljanje poslovanja, izidov in uvajanja novosti ter potrebne izboljšave.

Izboljševanje kakovosti in varnosti, ki ga izvajalcem lekarniške dejavnosti nalaga ZLD-1 v svojem 22., 23. in 24. členu, v Celjskih lekarnah zagotavljamo:

- Z nabavo zdravil po zakonsko predpisani poti in s stalnim nadzorom nad procesi shranjevanja v lekarni zagotavljamo kakovostna in varna zdravila.
- S spremljanjem odpoklicev zdravil, medicinskih pripomočkov in živil.
- Z uporabo umerjene in validirane delovne opreme /tehnice, brezprašne komore/ in vzdrževanjem opreme.
- Z zagotavljanjem sledljivosti magistralnih zdravil in uporabo preverjenih kakovostnih sestavin za njihovo izdelavo ter končno kontrolo magistra farmacije pred izdajo.
- Z izvedbo aktivnosti ravnanja z odpadki.
- Z izvedbo rednih notranjih nadzorov skrbimo za vzdrževanje opravljanja storitev po priporočilih Dobre lekarniške prakse.
- S permanentnim izobraževanjem vzdržujemo za delo potreben nabor pridobljenih kompetenc.
- Z izvajanjem lekarniške dejavnosti v skladu z zakonskimi določili, določili podzakonskih aktov in priporočili dobrih praks na področju strokovnega dela, materialnega poslovanja in nadzorovanega poslovanja, ki se nanaša na sredstva javnih financ, skrbimo za kakovostno preskrbo naših pacientov s kakovostnimi in varnimi zdravili, ki jih pacientom vroča kompetentno in ustrezno usposobljeno osebje.
- S spremljanjem in dopolnjevanjem v dejavnosti dogovorjenih kazalnikov kakovosti.

Naloge za izboljševanje kakovosti in varnosti :

- Določamo program in letne načrte za izboljševanje kakovosti in varnosti.
- V okviru standardnih operativnih postopkov imamo izdelane varnostne protokole za posamezne storitve.
- Izvajamo notranjo presojo dobre prakse.
- Spremljamo kazalnike kakovosti.
- Vzpostavljen imamo sistem za obvladovanje tveganj.
- Anonimizirano spremljamo in analiziramo opozorilne nevarne dogodke in napake pri izvajanju lekarniške dejavnosti.

Mesečno spremljamo fizične in finančne kazalnike.

Mesečno spremljamo kazalnike:

- fizične: vrednost marže MP, vrednost marže v ročni, število točk storitev Rp, število točk storitev ročna, število kos galenskih izdelkov, število dni vezave zalog
- finančne: prihodki, zaslužek, stroški skupaj, stroški dela, presežki, vrednost zalog in odpisov

Kvartalno spremljamo produktivnost - število točk na kader iz ur in poslovni rezultat po lekarnah.

| | |
|---|---|
| Izdelal | Odobril |
| Slavko Rataj mag. farm., spec. mag. Tadeja Kopač Vidmar univ dipl. ekon. | Lilijana Grosek mag. farm., direktorica |

| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------|
|  | POROČILO: SISTEM KAKOVOSTI | Datum: 15. 2. 2024 |
|---|--------------------------------------|--------------------|

Kazalniki kakovosti v Celjskih lekarnah

1. Delež vseh farmacevtskih intervencij glede na število receptov
2. Delež strokovnih farmacevtskih intervencij glede na vse farmacevtske intervencije
3. Delež strokovnih kritičnih farmacevtskih intervencij glede na vse farmacevtske intervencije
4. Delež strokovnih kritičnih farmacevtskih intervencij glede na vse strokovne farmacevtske intervencije
5. Delež rešenih strokovnih kritičnih farmacevtskih intervencij glede na strokovne kritične farmacevtske intervencije
6. Število napak pri izdaji zdravil na 10.000 receptov
7. Število opozorilnih nevarnih dogodkov
8. Število vseh receptov glede na število vseh zaposlenih magistrov farmacije
9. Število vseh receptov glede na število priznanih magistrov farmacije
10. Število vseh receptov glede na število vseh zaposlenih magistrov farmacije primerjalno glede na sprejete standarde in normative*
11. Število magistrov farmacije s kompetenco za PUZ glede na število vseh zaposlenih magistrov farmacije
12. Število magistrov farmacije s kompetenco za FTP glede na število vseh magistrov farmacije
13. Število izdelanih OKZ glede na število zaposlenih magistrov farmacije
14. Število opravljenih storitev PUZ na magistra farmacije s kompetenco
15. Zadovoljstvo uporabnikov
16. Število prijav domnevnih neželenih učinkov zdravil glede na število vseh farmacevtskih strokovnih delavcev

OKZ - osebna kartica zdravil (storitev farmacevtske obravnave pacienta)

PUZ - pregled uporabe zdravil (storitev farmacevtske obravnave pacienta)

FTP - farmakoterapijski pregled (storitev magistra specialista klinične farmacije)

Pojasnjujemo:

1. V zadnjih treh letih spremljanja kazalnikov v Celjskih lekarnah ni bilo opozorilnih nevarnih dogodkov.

| | |
|---|---|
| Izdelal | Odobril |
| Slavko Rataj mag. farm., spec. mag. Tadeja Kopač Vidmar univ dipl. ekon. | Lilijana Grosek mag. farm., direktorica |

| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------|
|  | POROČILO: SISTEM KAKOVOSTI | Datum: 15. 2. 2024 |
|---|--------------------------------------|--------------------|

Kazalniki kakovosti, 2021 – 2023

| Št. | Merilo | CL2021 | CL2022 | CL2023 |
|-----|---|--------|--------|--------|
| 1 | število intervencij/število Rp (%) | 3,6% | 4,4% | 4,6% |
| 2 | število strokovnih intervencij/število intervencij (%) | 76,5% | 72,0% | 72,5% |
| 3 | število strokovnih kritičnih intervencij/število intervencij (%) | 5,2% | 5,1% | 7,0% |
| 4 | število strokovnih kritičnih intervencij/število strokovnih intervencij (%) | 6,7% | 7,0% | 9,6% |
| 5 | število rešenih strokovnih kritičnih intervencij/število strokovnih kritičnih intervencij (%) | 99,3% | 99,6% | 98,9% |
| 6 | (število Rp, pri katerih je prišlo do napake * 10000)/število vseh Rp pri izvajalcu lekarniške dejavnosti | 4,29 | 4,08 | 3,36 |
| 7 | število opozorilnih nevarnih dogodkov | 0 | 0 | 0 |
| 8 | število Rp/ št. zaposlenih magistrov farmacije (iz ur) | 15.899 | 17.306 | 17.679 |
| 9 | število Rp/ št. priznanih magistrov farmacije | 22.550 | 22.896 | 23.745 |
| 10 | (število Rp/ št. zaposlenih magistrov farmacije)/ št. Rp po normativu | 1,26 | 1,33 | 1,39 |
| 11 | št. mag. farm. kompetentnih za izvajanje storitve PUZ/št. zaposlenih mag. farm. (%) | 30% | 35% | 40% |
| 12 | št. mag. farm. kompetentnih za izvajanje storitve FTP/št. zaposlenih mag. farm. (%) | 3% | 3% | 3% |
| 13 | število OKZ/št. zaposlenih mag. farm. | 1,44 | 0,49 | 1,05 |
| 14 | št. primerov PUZ/št. mag. farm. kompetentnih za izvajanje storitve PUZ | 0,54 | 3,94 | 3,46 |
| 15 | zadovoljstvo uporabnikov (najvišja možna ocena je 4) | 3,77 | 3,83 | 3,79 |
| 16 | št. prijav domnevnih neželenih učinkih zdravil/ št. vseh farmacevtskih strokovnih delavcev | 0,16 | 0,34 | 0,97 |

| | |
|--|--|
| Izdelal Slavko Rataj mag. farm., spec. mag. Tadeja Kopač Vidmar univ dipl. ekon. | Odobril Lilijana Grosek mag. farm., direktorica |
|--|--|