

V III. poglavju Zakona o lekarniški dejavnosti (Uradni list RS, št. 85/2016, 77/2017, 73/2019) je opredeljeno področje kakovosti in varnosti v lekarniški dejavnosti.

V Lekarni Straža v skladu z veljavno zakonodajo vzdržujemo in spremljamo sistem kakovosti, ki vključuje organizacijsko strukturo, postopke, procese in vire, potrebne za izvajanje lekarniške dejavnosti v skladu s standardi lekarniške dejavnosti in pravili dobre lekarniške prakse. Politiko kakovosti uporabljamo kot način vodenja v smeri nenehnega izboljševanja delovanja lekarne.

Cilji politike kakovosti:

- nenehno izboljševanje naših storitev za uspešno zadovoljevanje zahtev uporabnikov storitev in stremljenje k preseganju njihovih pričakovanj,
- rast in razvoj lekarne,
- izboljševanje komunikacijskih orodij in aktivnosti za zagotavljanje kakovostnega informiranja zaposlenih in uporabnikov lekarniških storitev,
- nenehno usposabljanje in motiviranje zaposlenih ter povečevanje njihovega zadovoljstva,
- stalno posodabljanje opreme in procesov ter upoštevanje zakonskih zahtev,
- skrb za okolje,
- skrb za zdravo in varno delo zaposlenih.

Naloge za izboljševanje kakovosti in varnosti našega dela:

- določamo programe izobraževanja in načrte za izboljševanje kakovosti in varnosti,
- izdelana imamo navodila za delo in varnostne protokole za posamezne storitve,
- redno 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.

Kakovost in varnost v lekarni zagotavljamo:

- z izvedbo rednih notranjih strokovnih nadzorov, posodabljanjem SOP in navodil za delo,
- s spremljanjem odpoklicev zdravil, prehranskih dopolnil, medicinskih pripomočkov ali živil za posebne zdravstvene namene in vodenjem zahtevanih evidenc,
- z izvedbo aktivnosti v zvezi z ravnanjem z odpadki,
- z nadzorom nad merilno in delovno opremo,
- z rednimi validacijami aparaturne in opreme v lekarni,
- z rednimi pregledi dokumentacije delovne in merilne opreme,
- s spremljanjem kazalnikov kakovosti.

Kazalniki kakovosti za leto 2020

Zap.št.	Kazalnik	Rezultat
1	Število vseh receptov glede na število zaposlenih magistrov farmacije	19.525
2	Število vseh receptov glede na število zaposlenih magistrov farmacije glede na standarde normative LZS (13.000 Rp/mag.farm)	1,5
3	Število točk glede na število zaposlenih magistrov farmacije	15.283
4	Delež obnovljivih receptov glede na število vseh receptov (%)	34,8
5	Delež magistralnih zdravil glede na število vseh receptov (%)	2,2
6	Število prijav domnevnih neželenih učinkov zdravil	1
7	Delež obiskovalcev lekarne, ki jih obravnava magister farmacije z veljavno licenco (%)	100
8	Delež artiklov, nabavljenih preko registriranih veletrgovalnic	100
9	Delež izdelkov, ki jih v skladu z DLP hranimo v kontroliranih pogojih → dnevno spremljanje temperature in vlage (%)	100
10	Delež zaposlenih strokovnih delavcev, ki obvladujejo sistem farmako in nutrivigilance	100
11	Delež medicinskih pripomočkov z znanimi razredi tveganj za uporabnika (%)	100
12	Število dijakov na praktičnem usposabljanju glede na število mentorjev	5
13	Število pripravnikov farmacevtskih tehnikov glede na število mentorjev	2
14	Število študentov na praktičnem usposabljanju glede na število mentorjev	-
15	Zadovoljstvo uporabnikov (ocena 1 – 5)	4,8
16	Nezgode pri delu	0
17	Veljavnost usposabljanja zaposlenih s področja VPD in VPP (%)	100
18	Čas, ko lahko obiskovalci v lekarni na predpisan način vrnejo neporabljena in odpadna zdravila	odpiralni čas

V letu 2021 bomo dodatno spremljali nove kazalnike kakovosti:

- delež vseh farmacevtskih intervencij glede na število receptov
- delež strokovnih farmacevtskih intervencij glede na vse farmacevtske intervencije
- delež strokovnih kritičnih farmacevtskih intervencij glede na vse strokovne farmacevtske intervencije
- število izdelanih osebnih kartic zdravil
- število napak pri izdaji zdravil na recept
- aderenza bolnikov pri uporabi zdravil