



Република Србија  
МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА

MINISTARSTVO ZDRAVLJA

INSTITUT ZA JAVNO ZDRAVLJE SRBIJE



Институт за јавно здравље Србије  
„Др Милан Јовановић Батут”

# Izveštaji o sprovedenoj proveru kvaliteta stručnog rada (primeri, primedbe i predlozi mera) Farmaceutska zdravstvena delatnost

Nataša Jaćović Knežević, dipl. farm. spec.  
Institut za javno zdravlje Srbije „Dr Milan Jovanović Batut”

EDUKACIJA STRUČNIH NADZORNIKA, Beograd, 22-25. septembar 2014.



# Bolničke apoteke

## Primeri

- U nekim apotekama (u okviru zdravstvenog centra) nedostaju diplomirani farmaceuti
- Potrebna je adaptacija (i/ili proširenje prostora)
- Malo je opreme visoke tehnološke vrednosti
- Veoma je pohvalno da je najveći broj bolničkih apoteka umrežen (zbog dostupnosti stručne literature u elektronskom obliku, između ostalog )
- Ne postoji posebna evidencija ispitivanja prečišćene vode koja je po stručnim kriterijumima farmaceutska sirovina, a proizvodi je bolnička apoteka; pored količine proizvedene vode moraju da postoje i odgovarajući sertifikati koji dokumentuju hemijsku i mikrobiološku ispravnost vode



## Bolničke apoteke

- Farmaceuti izdaju lekove za odeljenske apoteke kojima rukuju glavne sestre odeljenja; uočene su nepravilnosti u rukovanju i čuvanju lekova, tako da je preporuka da se u nadzor tih odeljenskih apoteka uključe farmaceuti, kao i da se pri izdavanju lekova visokog rizika uz lek dostave i pisana uputstva za rukovanje ovom vrstom lekova

### **Predlozi mera**

- Dati su saveti vezani za: obeležavanje nekih lekova, vođenje određenih evidencija, način skladištenja u pojedinim bolničkim apotekama



## Bolničke apoteke

- Uočena je potreba za stručnim usavršavanjem kroz specijalizacije i kontinuiranu farmaceutsku edukaciju
- Potrebno je da se obezbedi kontinuitet u redovnom, sistematskom snabdevanju lekovima i medicinskim sredstvima
- Nabavka savremene opreme za izradu lekova (iz grupe sterilnih farmaceutskih oblika) i njihovo ispitivanje u laboratoriji za kontrolu lekova
- Potrebno je razmotriti mogućnost uvođenja magistralne izrade nesterilnih lekova (pošto je prisutna izrada sterilnih preparata), uz obezbeđenje prostora i opreme, kao doprinos individualizaciji terapije i sprovođenja adekvatne farmakoterapije, naročito u situacijama kada postoji nedostatak ili nestašica odgovarajućih industrijski proizvedenih lekova



# Apoteke

## Primedbe

- U Centralnoj laboratoriji trenutno nije zaposlen specijalista farmaceutске tehnologije, ni specijalista kontrole lekova
- U toku druge smene lekove iz grupe opojnih droga izdaju farmaceutski tehničari (obezbediti da se to ne radi ubuduće)
- Broj zaposlenih nije u skladu sa Pravilnikom (radi se u dve smene, a angažovan je jedan farmaceut)
- Nedostaju zaposleni diplomirani farmaceuti, pa se izlaz traži u angažovanju penzionera



# Apoteke

- Plan stručnog usavršavanja ne postoji, kao ni Program unutrašnje provere kvaliteta stručnog rada
- Knjiga rokova treba da sadrži i podatak šta se dešava sa lekovima kojima je istekao rok
- Nedostaje kompletna knjiga evidencije prodatih lekova
- Stručni rad se ne obavlja u pogodnim uslovima; ne postoji odvojen kutak za savetovanje pacijenata i pružanje farmaceutске usluge



# Apoteke

## **Predlozi mera**

- U jedinicama za izdavanje gotovih lekova bez farmaceta zaposliti farmaceute
- Planirati stručno usavršavanje zaposlenih
- Unaprediti postojeći softver
- Ažurirati sajt ustanove sa aktuelnim podacima i proširiti mogućnost komunikacije sa pacijentima
- Sajt apoteke je veoma informativan, ažuriran, sugestija je da se neki sadržaji (baneri) zadržavaju duže, kako bi bili razumljiviji pacijentima

# Apoteke

- Predlog za raspored lekova na propisan način (prema grupi lekova ili farmaceutskom obliku)
- Potrebno je nabaviti stručnu literaturu novijeg datuma
- O sprovedenim edukacijama i proverama znanja u okviru ustanove treba voditi pisanu dokumentaciju
- Potrebno je dostavljati zdravstveno-statistički izveštaj o prometu i potrošnji lekova lokalnom ZJZ
- Farmaceutski otpad se mora pravilno obeležiti i skladištiti na adekvatan način
- Obratiti pažnju na protivpožarnu zaštitu i zaštitu električnih vodova od mogućnosti da dođu u kontakt sa vodom





# Apoteke

- Od dobavljača (veledrogerija) obavezno tražiti potvrdu o hladnom lancu u toku dostave leka
- Uvesti merenje i evidenciju temperature u frižideru
- Ne sme se držati hrana u frižideru u kome se čuvaju vakcine i imunobiološki preparati!
- Potrebno je nabaviti zidni termometar u oficini, redovno meriti, upisivati u tabelu i kontrolisati
- Uraditi kontrolu i baždarenje svih aparata i termometara u apoteci



# Apoteke

- Često se kao predlog mera javlja zahtev za nabavku komore/izolatora za rekonstituciju antibiotičkih praškova za peroralnu primenu (u cilju zaštite farmaceuta i okoline)
- Potrebno je metodološki unaprediti kontrolu kvaliteta ulaznih sirovina uvođenjem dodatnih farmakoloških metoda za ispitivanje (TLC hromatografija, aparat za određivanje temperature topljenja)
- Organizovati internu edukaciju o značaju i sadržaju sertifikata za farmaceutske sirovine i gotove lekove u skladu sa GLP-om i drugim stručnim propisima
- Obezbediti internu edukaciju iz oblasti farmakovigilance kako bi se ostalim zdravstvenim radnicima ukazalo na potrebu, značaj i obavezu reagovanja na neželjene reakcije na lek i unapređenje bezbedne i racionalne upotrebe lekova

# Apoteke

## **Zdravstvena inspekcija**

- Kadrovska dokumentacija nije prisutna u objektu (diploma, licenca, uverenje o položenom stručnom ispitu, ugovor o radu, kopija overene i važeće sanitarne knjižice)
- U oficini na vidnom mestu okačiti oglasnu tablu dimenzija 50cm x 50 cm sa potrebnim podacima o delatnosti koju obavlja apoteka, datumom početka rada, imenom osnivača apoteke, Rešenjem zdravstvenog inspektora Ministarstva zdravlja o ispunjenju uslova za početak rada i obavljanje zdravstvene delatnosti, rešenjem Agencije za privredne registre i nazivom privatne zdravstvene ustanove



# Apoteke

- Natpis na apoteci: lekovi po fabričkim cenama, sa predlogom da se radi sa zakonski predviđenom maržom

## Komisija za unapređenje kvaliteta rada

<b>Domeni kvaliteta rada</b>	<b>Apoteke</b>
Da li je Komisija donela godišnji program provere kvaliteta stručnog rada u zdravstvenoj ustanovi?	91.4 %
Da li je Komisija donela integrisani plan stalnog unapređenja kvaliteta rada zdravstvene ustanove?	97.1%
Da li postoje izveštaji (zapisnici) o radu Komisije?	97.1 %
Da li su izveštaji (zapisnici) o radu Komisije dostupni ostalim zaposlenima?	88.6%
Da li Komisija godišnje podnosi izveštaj o ostvarivanju plana unapređenja kvaliteta rada direktoru i upravnom odboru zdravstvene ustanove?	91.4 %
Broj održanih sastanaka Komisije	9.1
Broj sprovedenih vanrednih provera kvaliteta stručnog rada	1.5
Broj podnetih prigovora pacijenata	1.1
Broj mandatnih kazni naplaćenih zbog nepoštovanja Zakona o izloženosti stanovništva duvanskom dimu	<b>Ukupno: 1</b>
Da li postoji ažurirana internet prezentacija zdravstvene ustanove?	87.5 %

## Komisija za unapređenje kvaliteta rada

<b>Zdravstvena ustanova je na vidna mesta u svim radnim objektima istakla:</b>	<b>Procenat apoteka</b>
<b>Obaveštenje o vrsti zdravstvenih usluga koje se pacijentu kao osiguraniku obezbeđuju iz sredstava obaveznog zdravstvenog osiguranja, a koje su delatnost zdravstvene ustanove</b>	<b>88.6</b>
<b>Obaveštenje o zdravstvenim uslugama koje se obezbeđuju na teret obaveznog zdravstvenog osiguranja, a u skladu sa aktom kojim se uređuje sadržaj, obim i standard prava na zdravstvenu zaštitu iz obaveznog zdravstvenog osiguranja</b>	<b>77.1</b>
<b>Obaveštenje o vidovima i iznosu učešća osiguranih lica u troškovima zdravstvene zaštite, kao i oslobađanje od plaćanja učešća</b>	<b>85.7</b>
<b>Cenovnik zdravstvenih usluga koje se ne obezbeđuju iz sredstava obaveznog zdravstvenog osiguranja, a koje pacijenti plaćaju iz svojih sredstava</b>	<b>60</b>
<b>Kutiju/knjigu za primedbe i žalbe pacijenata</b>	<b>94.3</b>
<b>Ime i prezime, odnosno broj kancelarije i radno vreme, osobe zadužene za vođenje postupka pritužbi i žalbi pacijenata (zaštitnika pacijentovih prava)</b>	<b>88.6</b>

## Komisija za unapređenje kvaliteta rada

<b>Istraživanje zadovoljstva korisnika uslugama zdravstvene službe</b>	<b>Procenat apoteka</b>
Obavljeno istraživanje zadovoljstva korisnika uslugama zdravstvene službe	97.1
Urađena analiza rezultata istraživanja o zadovoljstvu korisnika uslugama zdravstvene službe	97.1
<b>Istraživanje zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi</b>	<b>Procenat apoteka</b>
Obavljeno istraživanje zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi	100
Urađena analiza rezultata istraživanja o zadovoljstvu zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi	100

## Komisija za unapređenje kvaliteta rada

<b>Domen unapređenja</b>	<b>Procenat unapređenih pokazatelja</b>
<b>Broj unapređenih pokazatelja kvaliteta zdravstvene zaštite (bez pokazatelja bezbednosti pacijenata) u odnosu na Plan, za period izveštavanja</b>	<b>84.9</b>
<b>Broj unapređenih pokazatelja bezbednosti pacijenata u odnosu na Plan, za period izveštavanja</b>	<b>86.5</b>
<b>Broj unapređenih aspekata zadovoljstva korisnika u odnosu na Plan, za period izveštavanja</b>	<b>76.8</b>
<b>Broj unapređenih aspekata zadovoljstva zaposlenih u odnosu na Plan, za period izveštavanja</b>	<b>77.8</b>
<b>Broj sprovedenih preporuka i mera iz poslednjeg Izveštaja o redovnoj spoljnoj proveri kvaliteta stručnog rada</b>	<b>53.8</b>
<b>Broj sprovedenih preporuka i mera iz poslednjeg Izveštaja o unutrašnjoj proveri kvaliteta stručnog rada</b>	<b>84.4</b>
<b>Broj sprovedenih preporuka iz Završnog izvešta Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije</b>	<b>100</b>





## Sumarni izveštaj o aktivnostima komisije za unapređenje kvaliteta rada zdravstvene ustanove

- Praćenje svih novina na polju farmaceutske prakse
- Stalno praćenje potreba korisnika farmaceutskih usluga i zadovoljavanje tih potreba ili predlaganje mera za zadovoljavanje potreba pacijenata
- Razvijanje primene vodiča i standarda DAP, DPP, DLP, DDP
- Osavremenjavanje i unapređenje sajta zbog što bolje komunikacije sa korisnicima usluga
- Preispitivanje svih pokazatelja kvaliteta farmaceutske zdravstvene zaštite i smisao njihovog praćenja
- Otvaranje savetovališta za pacijente i davanje stručnih saveta o načinu upotrebe lekova i interakcijama lekova



## Sumarni izveštaj o aktivnostima komisije za unapređenje kvaliteta rada zdravstvene ustanove (2)

- Promocija zdravlja, permanentna edukacija kadrova, uvođenje novih usluga
- Priprema ustanove za eksterni nadzor sistema menadžmenta kvalitetom 9001:2008
- Organizovanje akreditovanih programa edukacije, učestvovanje sa poster prezentacijama na međunarodnim simpozijumima, aktivno učešće na simpozijumu zdravstvenih tehničara
- Obeležavanje datuma po kalendaru zdravlja
- Sprovodi se edukacija starih, jednom mesečno, o preventivnim postupcima za očuvanje zdravlja



## Sumarni izveštaj o aktivnostima komisije za unapređenje kvaliteta rada zdravstvene ustanove (2)

- Kontinuirano upravljanje farmaceutskim otpadom
- Organizacija interne provere kvaliteta magistralnih i galenskih lekova od strane laboratorije za ispitivanje i kontrolu lekova
- Tim za farmaceutsku zdravstvenu zaštitu radio je na izradi smernica za savetovanje određenih grupa pacijenata u apoteci



Hvala na pažnji!