



# Pokazatelji kvaliteta rada zdravstvenih ustanova apoteka i bezbednost pacijenata u apotekama – rezultati 2011.

Andrijana Milošević Georgiev  
Dragana Jocić

Katedra za socijalnu farmaciju i farmaceutske zakonodavstvo  
Univerzitet u Beogradu - Farmaceutski fakultet

## I Pokazatelji kvaliteta na primarnom nivou zdravstvene delatnosti

<u><b>NOVI PRAVILNIK</b></u> <b>PRAVILNIK O POKAZATELJIMA KVALITETA ZDRAVSTVENE ZAŠTITE (SL. GL. 49/2010)</b>	<u><b>STARI PRAVILNIK</b></u> <b>PRAVILNIK O POKAZATELJIMA KVALITETA ZDRAVSTVENE ZAŠTITE (SL. GL. 107/2005)</b>
Procenat rashoda lekova i medicinskih sredstava	
Procenat osporenih recepata	
Procenat recepata sa intervencijom farmaceuta	
Prosečan broj recepata po farmaceutu	<b>Prosečan broj svih recepata po farmaceutu</b>
Prosečan broj recepata propisanih od strane privatne prakse, a izdatih u apoteci, i broj izdatih recepata za lekove koji nisu na Listi lekova koji se propisuju i izdaju na teret obaveznog zdravstvenog osiguranja, po farmaceutu	Prosečan broj recepata propisanih od strane privatne prakse, a izdatih u apoteci, i broj izdatih recepata za lekove koji nisu na Listi lekova koji se propisuju i izdaju na teret obaveznog zdravstvenog osiguranja, po farmaceutu
Prosečan broj naloga za medicinska sredstva po farmaceutu	<b>Prosečan broj naloga za medicinska sredstva po farmaceutu</b>
Prosečan broj magistralnih i galenskih lekova po farmaceutu	<b>Prosečan broj magistralnih i galenskih lekova po farmaceutu</b>
Broj pakovanja galenskih lekova	

## II Bezbednost pacijenta (evidencija neočekivanih incidenata)

<u>NOVI PRAVILNIK</u> PRAVILNIK O POKAZATELJIMA KVALITETA ZDRAVSTVENE ZAŠTITE (SL. GL. 49/2010)	<u>STARI PRAVILNIK</u> PRAVILNIK O POKAZATELJIMA KVALITETA ZDRAVSTVENE ZAŠTITE (SL. GL. 107/2005)
Uspostavljene formalne procedure za registrovanje neželjenih događaja i opis procedure;	Uspostavljene formalne procedure za registrovanje neželjenih događaja i opis procedure;
Uspostavljene formalne procedure za registrovanje neželjenih dejstava lekova i opis procedure;	Uspostavljene formalne procedure za registrovanje neželjenih dejstava lekova i opis procedure;
Broj prijava neželjene reakcije na lek;	
Procenat recepata sa administrativnom greškom u odnosu na ukupan broj recepata;	
Broj recepata sa stručnom greškom u propisivanju leka;	
Broj pogrešno izdatih lekova na recept.	

# PRAVILNIK O POKAZATELJIMA KVALITETA ZDRAVSTVENE ZAŠTITE (SL. GL. 49/2010)

<p><b>III Pokazatelji zadovoljstva korisnika uslugama zdravstvene službe</b></p> <p>Postavljanje kutije za primedbe i prigovore pacijenata;          Istaknuto ime i prezime, broj kancelarije i radno vreme, osobe zadužene za vođenje postupka po prigovoru pacijenata (zaštitnika pacijentovih prava);  <b>Broj podnetih prigovora;</b>          Obavljeno istraživanje zadovoljstva korisnika uslugama zdravstvene zaštite;          Urađena analiza o sprovedenom istraživanju zadovoljstva korisnika uslugama zdravstvene zaštite i preduzete mere i aktivnosti na stalnom unapređenju kvaliteta.</p>	<p><b>IV Pokazatelji zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi</b></p> <p>Obavljeno istraživanje zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi;          Urađena analiza o sprovedenom istraživanju zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi i preduzete mere i aktivnosti na stalnom unapređenju kvaliteta.</p>	<p><b>V Komisija za unapređenje kvaliteta rada</b></p> <p>1. Postojanje integrisanog plana stalnog unapređenja kvaliteta rada zdravstvene ustanove koji u svom sastavu sadrži:</p> <p><b>planirane aktivnosti radi poboljšanja rezultata pokazatelja kvaliteta koje zdravstvena ustanova prikuplja i prati;</b>  <b>planirane aktivnosti radi unapređenja zadovoljstva korisnika, a na bazi analize ispitivanja zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom;</b>  <b>planirane aktivnosti radi unapređenja zadovoljstva zaposlenih, a na bazi analize ispitivanja zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama;</b>  <b>preporuke i predloge mera spoljne provere kvaliteta stručnog rada koju sprovodi Ministarstvo zdravlja (ukoliko je u posmatranom periodu bilo spoljne provere kvaliteta stručnog rada);</b>  <b>preporuke Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije (ukoliko je zdravstvena ustanova akreditovana od strane Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije).</b></p> <p>2. Postojanje integrisanog izveštaja o radu Komisije za unapređenje kvaliteta rada, prema gore definisanom sadržaju;</p> <p><b>3. Postojanje ažurirane internet prezentacije ustanove.</b></p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## VI Sticanje i obnova znanja i veština zaposlenih

<b><u>NOVI PRAVILNIK</u></b> <b>PRAVILNIK O POKAZATELJIMA KVALITETA ZDRAVSTVENE ZAŠTITE (SL. GL. 49/2010)</b>	<b><u>STARI PRAVILNIK</u></b> <b>PRAVILNIK O POKAZATELJIMA KVALITETA ZDRAVSTVENE ZAŠTITE (SL. GL. 107/2005)</b>
Postojanje plana edukacije za sve zaposlene u zdravstvenoj ustanovi	Postojanje plana edukacije za sve zaposlene u zdravstvenoj ustanovi
Broj radionica, edukativnih skupova i seminara održanih u zdravstvenoj ustanovi;	Broj radionica, edukativnih skupova i seminara održanih u zdravstvenoj ustanovi;
Procenat osoba koje su bar jednom o trošku ustanove pohađale kurs, seminar ili učestvovala na kongresu ili stručnom sastanku iz oblasti koja je relevantna za njihov stručni rad	Procenat osoba koje su bar jednom o trošku ustanove pohađale kurs, seminar ili učestvovala na kongresu ili stručnom sastanku iz oblasti koja je relevantna za njihov stručni rad
Broj akreditovanih programa kontinuirane medicinske edukacije od strane Zdravstvenog saveta Srbije, a čiji su nosioci (predavači) zaposleni u zdravstvenoj ustanovi	

---

# **POKAZATELJI KVALITETA ZDRAVSTVENE ZAŠTITE**

## **– FARMACEUTSKA ZDRAVSTVENA DELATNOST-**

**za period VII-XII 2011. godine**



# POKAZATELJI KVALITETA RADA PRIMARNE FARMACEUTSKE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE

Pokazatelji kvaliteta rada koji se izražavaju kao procenat



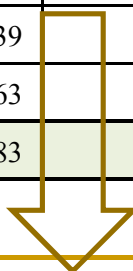
Zdravstvena ustanova - Apoteka	%		
	Rashod lekova i medicinskih sredstava	Osporeni recepti pri naplati od RFZO usled greške apoteke	Recepti sa intervencijom farmaceuta u odnosu na ukupan broj recepata
Apoteka Subotica	0,00	0,00	0,01
Apoteka Zrenjanin	0,06	0,00	0,02
Apoteka Senta	0,15	0,00	0,00
Apoteka Pančevo	0,04	0,00	0,04
Apoteka Sremska Mitrovica	nedostaje podatak	nedostaje podatak	nedostaje podatak
Apoteka Beograd	0,02	0,00	0,10
Apoteka Šabac	0,02	0,13	0,01
Apoteka Valjevo	0,05	0,00	0,01
Apoteka Smederevo	0,00	nedostaje podatak	0,08
Apoteka Velika Plana	0,20	0,02	0,01
Apoteka Požarevac	0,03	0,00	0,07
Apoteka Novi Pazar	0,00	0,00	0,00
Apoteka Niš	0,01	0,00	0,01
Apoteka Prokuplje	0,05	nedostaje podatak	0,33
Apoteka Vranje	0,12	0,01	nedostaje podatak
Apoteka Zaječar	0,05	0,02	0,00
Apoteka Gnjilane	0,89	0,04	0,00

# POKAZATELJI KVALITETA RADA PRIMARNE FARMACEUTSKE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE



Pokazatelji kvaliteta rada koji se izražavaju kao prosečan broj

Zdravstvena ustanova - Apoteka	Broj			
	Recepata po farmaceutu	Recepata privatne prakse i recepata za lekove koji nisu na Listi po farmaceutu	Naloga za medicinska sredstva po farmaceutu	Magistralnih lekova po farmaceutu
Apoteka Senta	20386,8	1307,20	301,4	369,00
Apoteka Pančevo	5483,22	4661,48	69,35	200,27
Apoteka Vršac	16181,59	270,52	212,63	35,89
Apoteka Sombor	10855,78	1395,19	106,44	180,41
Apoteka Novi Sad	26583,61	708,52	226	2482,10
Apoteka Beograd	12961,65	463,22	143,39	987,60
Apoteka Loznica	15385,27	832,38	193,35	24,00
Apoteka Šabac	17885,95	10521,51	159,51	30,78
Apoteka Smederevska Palanka	59267,14	22327,00	467,14	6090,29
Apoteka Požarevac	15464,74	2523,34	150,13	805,66
Apoteka Bor	21345,39	399,05	100,61	0,00
Apoteka Novi Pazar	27363	0,00	206,7	457,20
Apoteka Prokuplje	25795,83	3323,67	197,39	0,00





## Pokazatelji kvaliteta rada u oblasti registrovanja neželjenih reakcija na lek i neželjenih događaja

ZU - APOTEKA	Uspostavljena procedura/protokol	
	Neželjeni događaj	Neželjeno dejstvo lekova
Apoteka Beograd	Da	Da
Apoteka Bor	Ne	Da
Apoteka Bujanovac	Da	Da
Apoteka Čačak	Da	Da
Apoteka Gnjilane	Da	Da
Apoteka Gornji Milanovac	Da	Da
Apoteka Kosovska Mitrovica	Da	Da
Apoteka Kraljevo	Da	Da
Apoteka Kruševac	Da	Da
Apoteka Niš	Da	Da
Apoteka Novi Pazar	Da	Da
Apoteka Požarevac	Da	Da
Apoteka Senta	Ne	Ne
Apoteka Smederevo	Da	Da
Apoteka Smederevska Palanka	Da	Da
Apoteka Sombor	Da	Da
Apoteka Užice	Da	Da
Apoteka Valjevo	Da	Da
Apoteka Velika Plana	Da	Da
Apoteka Vrbas	Da	Da
<b>Ukupno</b>	<b>18 DA, 2 NE, 15 nema podataka</b>	<b>19 DA, 1 NE, 15 nema podataka</b>

15 ustanova nije dostavilo podatke !



## Pokazatelji kvaliteta rada u oblasti bezbednosti pacijenata



Zdravstvena ustanova - Apoteka	Broj			%
	Prijava neželjenih reakcija na lek	Recepata sa stručnom greškom u propisivanju leka	Pogrešno izdatih lekova na recept	
Apoteka Zrenjanin	0	1890	315	0,88
Apoteka Pančevo	25	0	0	0,00
Apoteka Novi Sad	2	49	4	0,23
Apoteka Vrbas	2	54	1	0,72
Apoteka Beograd	6	809	37	0,57
Apoteka Loznica	2	5	0	0,01
Apoteka Smederevo	0	534	0	0,68
Apoteka Smederevska Palanka	1	19	9	0,04
Apoteka Velika Plana	1	12	0	0,53
Apoteka Požarevac	4	87	2	0,58
Apoteka Užice	5	142	49	0,93
Apoteka Novi Pazar	0	0	0	0,00
Apoteka Niš	30	143	70	0,01
Apoteka Prokuplje	nedostaje podatak	nedostaje podatak	nedostaje podatak	nedostaje podatak
Apoteka Piroć	10	147	3	9,50
Apoteka Leskovac	nedostaje podatak	nedostaje podatak	nedostaje podatak	nedostaje podatak
Apoteka Bujanovac	0	0	0	0,00
Apoteka Vranje	nedostaje podatak	nedostaje podatak	nedostaje podatak	nedostaje podatak
Apoteka Gnjilane	0	1	0	0,03

## POKAZATELJI ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGAMA ZDRAVSTVENE SLUŽBE

NAZIV APOTEKE	BODOVI
Apoteka Požarevac	90
Apoteka Subotica	90
Apoteka Kikinda	90
Apoteka Zrenjanin	85
Apoteka Senta	90
Apoteka Vršac	100
Apoteka Sombor	95
Apoteka Novi Sad	85
Apoteka Vrbas	95
Apoteka Sremska Mitrovica	100
Apoteka Beograd	85
Apoteka Loznica	95
Apoteka Šabac	90
Apoteka Valjevo	90
Apoteka Smederevo	75
Apoteka Smederevska Palanka	80



NAZIV APOTEKE	BODOVI
Apoteka Aranđelovac	95
Apoteka Velika Plana	75
Apoteka Kragujevac	80
Apoteka Jagodina	95
Apoteka Bor	75
Apoteka Zaječar	90
Apoteka Užice	90
Apoteka Čačak	90
Apoteka Gornji Milanovac	80
Apoteka Kraljevo	75
Apoteka Kruševac	95
Apoteka Niš	90
Apoteka Prokuplje	95
Apoteka Pirot	90
Apoteka Leskovac	80
Apoteka Bujanovac	85
Apoteka Vranje	75

# STICANJE I OBNOVA ZNANJA I VEŠTINA ZAPOSLENIH

Zdravstvena ustanova u sastavu	Postojanje plana edukacije za sve zaposlene u zdravstvenoj ustanovi	Broj radionica, edukativnih skupova i seminara održanih u zdravstvenoj ustanovi	Broj zdravstvenih radnika saradnika zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi	Broj osoba koje su bar jednom o trošku ustanove pohađale kurs, seminar ili učestvovala na kongresu ili stručnom sastanku iz oblasti koja je relevantna za njihov rad	Procenat osoba koje su bar jednom o trošku ustanove pohađale kurs, seminar ili učestvovala na kongresu ili stručnom sastanku iz oblasti koja je relevantna za njihov rad	Broj akreditovanih programa od strane ZS, a čiji su nosioci zaposleni u ZU
Apoteka Beograd	Da	8	820	490	59.7561	0
Apoteka Bor	Da	1	83	42	50.60241	0
Apoteka Bujanovac	Da	0	19	19	100	0
Apoteka Čačak	Da	5	64	64	100	2
Apoteka Gnjilane	Da	0	27	11	40.74074	0
Apoteka Gornji Milanovac	Da	2	22	20	90.90909	0
Apoteka Jagodina	Da	6	29	29	100	0
Apoteka Kosovska Mitrovica	Da	0	69	60	86.95652	0
Apoteka Kragujevac	Da	35	142	142	100	3
Apoteka Kraljevo	Da	5	128	128	100	0
Apoteka Kruševac	Da	29	158	158	100	0
Apoteka Leskovac	Da	5	145	144	99.31034	1
Apoteka Loznica	Da	10	57	57	100	0
Apoteka Niš	Da	16	223	215	96.41256	2
Apoteka Novi Pazar	Da	18	36	16	44.44444	14
Apoteka Novi Sad	Da	38	190	190	100	3
Apoteka Pančevo	Da	11	90	90	100	0
Apoteka Požarevac	Da	46	122	122	100	16
Apoteka Šabac	Da	11	82	82	100	1
Apoteka Senta	Da	15	14	14	100	2
Apoteka Smederevo	Da	10	61	61	100	10
Apoteka Smederevska Palanka	Da	16	34	34	100	0
Apoteka Sombor	Da	19	85	85	100	6
Apoteka Subotica	Da	10	81	81	100	5
Apoteka Užice	Da	9	194	100	51.54639	5
Apoteka Valjevo	Da	23	77	75	97.4026	0
Apoteka Velika Plana	Da	3	20	20	100	0
Apoteka Vranje	Da	16	126	95	75.39683	1
Apoteka Vrbas	Da	4	25	25	100	4
Apoteka Vršac	Da	2	27	27	100	1
Apoteka Zaječar	Da	14	71	71	100	4
Apoteka Zrenjanin	Da	46	105	105	100	812



Zdravstvena ustanova -  
Dom zdravlja

Dom zdravlja Bačka Topola

Dom zdravlja Mali Iđoš

Dom zdravlja Nova Crnja

Dom zdravlja Novi Bečej

Dom zdravlja Sečanj

Dom zdravlja Žitište

Dom zdravlja Kanjiža

Dom zdravlja Novi

Kneževac

Dom zdravlja Alibunar

Dom zdravlja Bela Crkva

Dom zdravlja Kovačica

Dom zdravlja Kovin

Dom zdravlja Opovo

Dom zdravlja Plandište

Dom zdravlja Bač

Dom zdravlja Bačka  
Palanka

Dom zdravlja Bački  
Petrovac

Dom zdravlja Bečej

Dom zdravlja Beočin

Dom zdravlja Srbobran

Dom zdravlja Temerin

Dom zdravlja Titel

Dom zdravlja Žabalj

Dom zdravlja Indija

Dom zdravlja Irig

Dom zdravlja Pećinci

Dom zdravlja Ruma

Dom zdravlja Šid

Dom zdravlja Stara Pazova

Dom zdravlja Čuprija

Dom zdravlja Despotovac

Dom zdravlja Paraćin

Dom zdravlja Rekovac

Dom zdravlja Svilajnac

Dom zdravlja Sokobanja

Dom zdravlja Tutin

Dom zdravlja Doljevac

Dom zdravlja Bela Palanka

Dom zdravlja Bujanovac



---

## ZAKLJUČAK

Praćenje parametara kvaliteta rada je kontinuiran proces i zahteva timski rad unutar i između ustanova, kao i analizu rezultata, što je osnov za unapređenje.



