

---

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 DETELJICA 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 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	<b>11.668</b>
2	Število vseh receptov glede na število zaposlenih magistrov farmacije glede na standarde normative LZS (13.000 Rp/mag.farm)	<b>0,897</b>
3	Število točk glede na število zaposlenih magistrov farmacije	<b>11.460,16</b>
4	Delež obnovljivih receptov glede na število vseh receptov (%)	<b>28,99%</b>
5	Delež magistralnih zdravil glede na število vseh receptov (%)	<b>2,69%</b>
6	Število prijav domnevnih neželenih učinkov zdravil	<b>0</b>
7	Število vseh farmacevtskih intervencij	<b>0</b>
8	Delež vseh farmacevtskih intervencij glede na število receptov	<b>0</b>
9	Delež strokovnih farmacevtskih intervencij glede na vse farmacevtske intervencije	<b>0</b>
10	Število strokovnih kritičnih farmacevtskih intervencij	<b>0</b>
11	Število izdelanih osebnih kartic zdravil	<b>0</b>
12	Delež artiklov, nabavljenih preko registriranih veledrogerij	<b>100</b>
13	Delež izdelkov, ki jih v skladu z DLP hranimo v kontroliranih pogojih → kontinuirano spremljanje temperature in vlage (%)	<b>100</b>
14	Delež zaposlenih strokovnih delavcev, ki obvladujejo sistem farmako in nutrivigilance	<b>100</b>
15	Delež medicinskih pripomočkov z znanimi razredi tveganj za uporabnika (%)	<b>100</b>
16	Število dijakov na praktičnem usposabljanju glede na število mentorjev	<b>0</b>
17	Število pripravnikov farmacevtskih tehnikov glede na število mentorjev	<b>0</b>
18	Število študentov na praktičnem usposabljanju glede na število mentorjev	<b>0</b>
19	Nezgode pri delu	<b>0</b>
20	Veljavnost usposabljanja zaposlenih s področja VPD in VPP (%)	<b>100</b>
21	Čas, ko lahko obiskovalci v lekarni na predpisan način vrnejo neporabljena in odpadna zdravila	<b>odpiralni čas</b>

### V letu 2021 bomo dodatno spremljali nove kazalnike kakovosti:

- število napak pri izdaji zdravil na recept,
- aderenza bolnikov pri uporabi zdravil,
- zadovoljstvo uporabnikov.