

Izveštaj komisije za kvalitet 2011

Apoteka Subotica
Subotica
27.01.2011.

delovodni broj IV-05/312

IZVEŠTAJ KOMISIJE ZA UNAPREĐENJE KVALITETA RADA ZA 2011.GODINU

Komisija u sastavu: Nataša Zakić, Aleksandra Šukljević, Angela Bažo i Aleksandar Malagurski tokom 2011-te godine održala je dvanaest sastanaka na kojima je razmatrana aktuelna problematika i unapređivan kvalitet rada kroz sledeće aktivnosti:

- Izrada izveštaja o pokazateljima kvaliteta za 2010.godinu
- Analiza ankete zadovoljstva korisnika i zaposlenih za 2010.godinu i predlog mera za njihovo poboljšanje
- Revizija poslovnika i 17 procedura sistema menadžmenta kvalitetom ISO9001:2008
- Priprema za resertifikaciju
- Predlog za softversko rešenje unosa pokazatelja kvaliteta (administrativne i stručne greške, intervencije farmaceuta i greške pri izdavanju lekova)
- Testiranje programa za unos privatnih recepata
- Pojašnjenje standarda i kriterijuma akreditacione dokumentacije za apoteku
- Učešće na edukaciji o kreiranju integrisanog plana unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite
- Izrada integrisanog plana unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite
- Učešće u izradi savetnika za prevenciju bolesti i priručnika o pravilnoj primeni i čuvanju lekova
- Učešće na sastanku u vezi sa prikupljanjem podataka i izveštavanjem u skladu sa novousvojenim pokazateljima kvaliteta
- Učešće na sedmoj nacionalnoj konferenciji "Uvođenje kulture bezbednosti pacijenata u sistem zdravstvene zaštite Republike Srbije"
- Organizacija ankete zadovoljstva korisnika u svim ograncima Apoteke Subotica
- Anketiranje slučajnog uzorka zaposlenih radi uporedne analize sa Apotekom Novi Sad
- Organizacija Ankete zadovoljstva korisnika u tri ogranka apoteke (slučajni uzorak)
- Ispitivanje zadovoljstva zaposlenih prema upitniku Ministarstva Zdravlja Republike Srbije
- Iniciranje izrade dve nove procedure (Procedura za obavljanje službenog putovanja i Procedura za popis)
- Učešće na sastanku u vezi sa primenom Data matrix kod-a
- Izmene u Poslovniku i Procedurama sistema menadžmenta kvalitetom ISO9001:2008
- Izrada liste kontrolnih pitanja za interne provere
- Organizovanje internih provera
- Naknadna provera uočenih neusaglašenosti
- Pokretanje korektivnih mera

- Prikupljanje i obrada pokazatelja kvaliteta prema novom metodološkom uputstvu
- Sastanci predstavnika rukovodstva za kvalitet sa zaposlenima radi identifikovanja problema i pronalaženja zajedničkog rešenja u cilju popravljavanja zadovoljstva zaposlenih

1. Realizovane aktivnosti radi poboljšanja rezultata na osnovu pokazatelja kvaliteta rada zdravstvene ustanove koji se prikupljaju i prate

U 2010. godini broj realizovanih recepata i naloga iznosio je 1090099, a u 2011-toj 1082481 što predstavlja pad (0.69%) uzrokovan deficitarnošću i strožijom kontrolom propisivanja

Ukupan promet lekova i robe, naplaćene participacije i učešća u 2010-toj godini iznosio je 354505155.00 a u 2011-toj 379654534.63 što predstavlja porast od 10.71%

Povećan broj prijavljenih neželjenih reakcija na lek (3 u 2010., 7 u 2011.godini)

Broj osporenih recepata od strane RZZO u 2010. iznosio je 5 a u 2011-toj 10 recepata, ukupne nabavne vrednosti 3021.40.

Edukacija

Od 115 zaposlenih je tokom 2011-te prošlo kroz neki od vidova edukacije (93,92%) što predstavlja pad u odnosu na 2010-tu kada je 100% zaposlenih prisustvovalo barem jednoj edukaciji.

2. Aktivnosti radi poboljšanja zadovoljstva korisnika

Renoviran objekat ogranka 2

Nabavljena Tanita vaga koja meri procenat masnoće u organizmu

Ogranak 9 preseljen na novu lokaciju u sklopu Doma zdravlja

Na zahtev korisnika naših usluga i Mesne zajednice otvoren je novi objekat

Osnovana je služba za informisanje i razvoj

Obeleženi su značajniji dani iz zdravstvenog kalendara (Nacionalni dan borbe protiv pušenja, Svetski dan i Nacionalni mesec borbe protiv raka, Svetski dan zdravlja, Međunarodni dan fizičke aktivnosti, Nedelja zdravlja usta i zuba, Svetski dan srca, Međunarodni dan starih, Svetski dan borbe protiv šećerne bolesti)

Izrađen je savetnik za prevenciju bolesti i poboljšanje opšteg zdravstvenog stanja i priručnik o pravilnoj primeni i čuvanju lekova

Tokom mesec dana svi pacijenti koji koriste inhalacione bronhodilatatore dobili su savete u vezi sa pravilnom tehnikom primene leka, održavanja komora za inhalaciju,

i popunjavali su test o stepenu kontrole bolesti

Apoteka je nastavila sa implementacijom GLF projekta (kompetencija pružanja zdravstvene zaštite)

Pristupilo se procesu otvaranja elektronskih kartona za pacijente radi boljeg praćenja ishoda terapije

Svi zdravstveni radnici bili su u obavezi da se upoznaju sa sadržajem Nacionalnih vodiča i postupaju po njihovim preporukama

Izvršena je procena kompetentnosti farmaceuta i farmaceutskih tehničara od strane GLF tima, analiza i evaluacija rezultata procene i edukacija farmaceuta

Izrađen je obrazac za portfolio farmaceuta

Oktobra meseca obavljeno je ispitivanje zadovoljstva korisnika u svim ograncima Apoteke Subotica

Anketirano je 478 korisnika u vezi zadovoljstva proizvodima laboratorije

Organizovano je 54 akcije merenja zdravstvenih parametara i promocija

Na zahtev korisnika pokrenuta je akcija merenja venskog protoka

Akreditovano je i održano predavanje o interakcijama i neželjenim dejstvima lekova da bi se usvajanjem novih znanja popravilo zadovoljstvo korisnika po navedenim tačkama upitnika o zadovoljstvu korisnika

Ažuriran je sajt apoteke

Vršeno je prikupljanje farmaceutskog otpada od građana

Apoteka je učestvovala na jedanaest bazara zdravlja u organizaciji Zavoda za javno zdravlje

Učestvovalo se u formiranju strategije održivog razvoja Subotice sa posebno apostrofiranim problemom upravljanja farmaceutskim otpadom

Komisija za nabavku lekova pratila je cene lekovitih preparata i medicinskih pomagala kako bi postigli najbolju cenu prema korisniku

Nastavilo se sa projektom Web kupovine

Nastavilo se sa publikovanjem zdravstvenih sadržaja u lokalnom časopisu

3. Aktivnosti radi poboljšanja zadovoljstva zaposlenih

Popravljen je zadovoljstvo zaposlenih po svim tačkama ankete

Organizovana je kolektivna rekreacija

Obeležen je kraj poslovne godine druženjem zaposlenih

Proglašeni su radnici meseca i dodeljene su godišnje nagrade za poseban doprinos radu

Popravljeni su uslovi rada u dva ogranka

Izvršena je preraspodela kadra da bi se uravnotežilo opterećenje po radniku

Donet je pravilnik o kućnom redu koji jasno definiše prava i obaveze zaposlenih

Omogućen je probni pristup sajtu Lexicomp

Nabavljena je stručna literatura

Izvršena je nabavka opreme u skladu sa planom i raspoloživim sredstvima

4. Aktivnosti na osnovu preporuke komisije za internu proveru kvaliteta stručnog rada

Izrađen je softver za evidentiranje privatnih recepata

Osmišljeno je softversko rešenje za beleženje administrativnih, stručnih grešaka i intervencija farmaceuta

5. Realizovane aktivnosti na osnovu preporuke Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova

Usklađen je Pravilnik o sistematizaciji sa važećim propisima

Kontaktirana je lokalna samouprava u vezi sa postojanjem opštinskog plana o postupanju u slučaju nastanka masovnih nesreća i akcidentnih situacijai dobijen negativan odgovor

Pokrenut je zadatak za korekciju radnog uputstva za ocenu rada svih zaposlenih i izradu novog upitnika o ocenjivanju i samoocenjivanju

Akreditovano je predavanje Etika u farmaceutskoj praksi koje će biti održano tokom 2012.godine

6. Ostalo

Dobijena je akreditacija na maksimalnih sedam godina

Apoteka je zauzela treće mesto od 32 Apotekarske ustanove na osnovu pokazatelja kvaliteta koji se prate i unapređuju

Završene su tri akademske specijalizacije

Aktivno se učestvovalo u radu strukovnih udruženja (Farmaceutska komora, Komora farmaceutskih tehničara, Farmaceutsko društvo)

Apoteka je nastavila sa praksom obučavanja zdravstvenog kadra srednje i visoke stručne spreme

Komisija za kvalitet

Nataša Zakić

Aleksandra Šukljević

Angela Bažo

Aleksandar Malagurski