

	<p>Lekarna Klokočovnik Portorož d.o.o. Obala 41 6320 Portorož</p>
<p>Velja od: 03.05.2021</p>	<h1>KAZALNIKI KAKOVOSTI</h1>

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 Klokočovnik Portorož** 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	9.646,5
2	Število vseh receptov glede na število zaposlenih magistrov farmacije glede na standarde normative LZS (13.000 Rp/mag.farm)	0,742
3	Število točk glede na število zaposlenih magistrov farmacije	7.570,54
4	Delež obnovljivih receptov glede na število vseh receptov (%)	44,64%
5	Delež magistrálnih zdravil glede na število vseh receptov (%)	0,97%
6	Število prijav domnevnih neželenih učinkov zdravil	0
7	Število vseh farmacevtskih intervencij	0
8	Delež vseh farmacevtskih intervencij glede na število receptov	0
9	Delež strokovnih farmacevtskih intervencij glede na vse farmacevtske intervencije	0
10	Število strokovnih kritičnih farmacevtskih intervencij	0
11	Število izdelanih osebnih kartic zdravil	0
12	Delež artiklov, nabavljenih preko registriranih veletrgov	100
13	Delež izdelkov, ki jih v skladu z DLP hranimo v kontroliranih pogojih → kontinuirano spremljanje temperature in vlage (%)	100
14	Delež zaposlenih strokovnih delavcev, ki obvladujejo sistem farmako in nutrivigilance	100
15	Delež medicinskih pripomočkov z znanimi razredi tveganj za uporabnika (%)	100
16	Število dijakov na praktičnem usposabljanju glede na število mentorjev	0
17	Število pripravnikov farmacevtskih tehnikov glede na število mentorjev	0
18	Število študentov na praktičnem usposabljanju glede na število mentorjev	0
19	Nezgode pri delu	0
20	Veljavnost usposabljanja zaposlenih s področja VPD in VPP (%)	100
21	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:

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

Št. izdanih škatlic zdravil (sc) samoplačniški Rp	452,00
Št. samoplačniških Rp	306,00
Št realiziranih točk samoplačniških Rp	145,15
Celotni prihodki iz naslova prodanih samoplačniških zdravil na Rp	3.152,88
Prihodki od prodaje ostalih produktov in storitev	362.323,04
Število obnovljivih receptov	4.732,00
Število receptov z magistralnimi pripravki	188,00
Število receptov - zdravila brez recepta - samo v lekarnah	9.452,00
Število receptov - zdravila brez recepta - v lekarni in spec.prodajalnah	1.908,00
Število naročilnic MTP	216,00
Število točk - zdravila brez recepta - samo v lekarnah (Brp)	3.732,38
Število točk - zdravila brez recepta - v lekarni in spec.prodajalnah (Brp I+p)	467,13

Vrednost točk : 51.904,39
Nabavna vrednost : 373.864,65
Prodajna vrednost : 468.630,52
Število točk : 15.141,07
Število receptov : 19507

vse

Vrednost točk : 0,00
Nabavna vrednost : 10.919,61
Prodajna vrednost : 14.142,99
Število točk : 0,00
Število receptov : 214

MP

Št. Rp.: $19.507 - 214 = 19.293$
 Št. farmacevtov = 2
 $19.293 / 2 = 9.646,5$
 Št. točk: $15.141,07 / 2 = 7.570,54$
 Ob.rp = **4.732 24,52%** **8.612 44,64%**
 MAG = **188 0,97%** **188 0,97%**