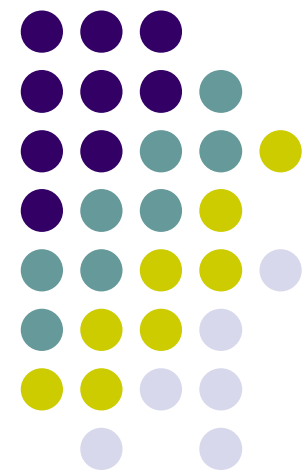
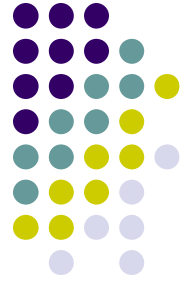


POKAZATELJI KVALITETA RADA U APOTEKAMA U 2012.

Prof. dr Ljiljana Tasić



Sadržaj



- rezultati za period januar - decembar 2012. godine
- pokazatelji definisani u Pravilniku o pokazateljima kvaliteta zdravstvene zaštite, Sl. gl. RS 49/2010
- analiza pokazatelja i koordinacija aktivnosti u postupku ispitivanja zadovoljstva korisnika i zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama – apotekama koje su sprovedene u 2012. godini
- komparativna analiza period 2007-2012



Obuhvat pokazatelja prema Pravilniku

- **pokazatelji kvaliteta rada**
- **bezbednost pacijenta**
- **zadovoljstvo korisnika**
- **zadovoljstvo zaposlenih**
- **sticanje i obnova znanja i veština zaposlenih**
- **komisija za unapređenje kvaliteta rada**

- Dodatno za pojedine pokazatelje, prikazani su i podaci za apoteke koje se nalaze u sastavu domova zdravlja

- Pokazatelji su praćeni za **38 ZU-apoteka i 38 apoteka koje se nalaze u sastavu domova zdravlja**

- Od ZU – apoteka manje od polovine je dostavilo kompletne izveštaje za svoju ustanovu Katedri za socijalnu farmaciju i farmaceutsko zakonodavstvo (**44,74%**)

POKAZATELJI KVALITETA RADA PZZ FARMACEUTSKE ZDRAVSTVENE DELATNOSTI - APOTEKE



- **Procenat rashoda lekova** i medicinskih sredstava usled isteka roka upotrebe u odnosu na ukupnu nabavnu vrednost lekova i medicinskih sredstava;
- **Procenat osporenih recepata** pri naplati od RFZO usled greške apoteke u odnosu na ukupan broj realizovanih recepata apoteke;
- **Procenat recepata sa intervencijom** farmaceuta u odnosu na ukupan broj recepata;
- **Prosečan broj recepata** 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;
- Prosečan broj **magistralnih lekova** po farmaceutu;
- Broj pakovanja **galenskih lekova** izrađenih u galenskoj laboratoriji apoteke.

Pokazatelji kvaliteta rada koji se izražavaju procentualno za zdravstvene ustanove-apoteke

Naziv zdravstvene ustanove - apoteke	%		
	<i>rashoda lekova i medicinskih sredstava usled isteka roka upotrebe</i>	<i>osporenih recepata pri naplati od RFZO usled greške apoteke</i>	<i>recepata sa intervencijom farmaceuta u odnosu na ukupan broj recepata</i>
Apoteka Subotica	0,01	0,00	0,02
Apoteka Zrenjanin	0,04	0,00	0,00
Apoteka Senta	0,08	0,00	0,00
Apoteka Pančevo	0,03	0,00	0,01
Apoteka Vršac	0,10	0,00	0,00
Apoteka Sombor	0,03	0,00	0,01
Apoteka Novi Sad	0,00	0,00	0,39
Apoteka Vrbas	0,01	0,00	0,10
Apoteka Sremska Mitrovica	0,07	0,00	0,00
Apoteka Beograd	0,01	0,00	0,07
Apoteka Loznica	0,05	0,00	0,02
Apoteka Šabac	0,00	0,07	0,01
Apoteka Valjevo	0,10	0,04	0,02
Apoteka Smederevo	0,00	0,00	0,07
Apoteka Smederevska Palanka	0,06	0,00	0,01
Apoteka Velika Plana	0,16	0,00	0,01
Apoteka Požarevac	0,06	0,00	0,02
Apoteka Arandjelovac	0,19	Nedostaje podatak	0,00
Apoteka Kragujevac	0,03	0,00	0,05
Apoteka Jagodina	0,02	0,00	0,00
Apoteka Paraćin	0,26	0,00	0,00
Apoteka Bor	1,03	0,00	0,03
Apoteka Zaječar	0,00	0,01	0,01
Apoteka Užice	0,02	0,01	0,00
Apoteka Čačak	0,06	0,00	0,01
Apoteka Gornji Milanovac	0,03	0,02	0,08

Pokazatelji kvaliteta rada koji se izražavaju procentualno za zdravstvene ustanove-apoteke

Naziv zdravstvene ustanove - apoteke	%		
	<i>rashoda lekova i medicinskih sredstava usled isteka roka upotrebe</i>	<i>osporenih recepata pri naplati od RFZO usled greške apoteke</i>	<i>recepata sa intervencijom farmaceuta u odnosu na ukupan broj recepata</i>
Apoteka Kraljevo	0,08	0,00	2,46
Apoteka Novi Pazar	0,00	0,00	0,00
Apoteka Kruševac	0,03	0,05	0,04
Apoteka Niš	0,01	0,00	0,01
Apoteka Prokuplje	0,03	0,00	0,03
Apoteka Pirot	0,03	0,00	0,21
Apoteka Leskovac	0,01	0,01	0,00
Apoteka Bujanovac	0,00	0,00	0,00
Apoteka Vranje	0,13	0,02	0,00
Apoteka Kosovska Mitrovica	0,61	0,04	Nedostaje podatak
Apoteka Gnjilane	0,69	0,04	0,00
Apoteka Kikinda	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak

Pokazatelji kvaliteta rada koji se izražavaju kao prosečan broj za zdravstvene ustanove-apoteke

Naziv zdravstvene ustanove - apoteke	Prosečan broj			
	<i>receptata po farmaceutu</i>	<i>receptata privatne prakse i receptata za lekove koji nisu na listi po farmaceutu</i>	<i>naloga za medicinska sredstva po farmaceutu</i>	<i>magistralnih lekova po farmaceutu</i>
Apoteka Subotica	25739,04	2118,19	242,66	248,14
Apoteka Zrenjanin	17297,11	11661,89	165,48	2244,02
Apoteka Senta	38093,60	2729,20	492,40	982,80
Apoteka Pančevo	23078,28	16802,51	269,10	780,05
Apoteka Vršac	69832,50	3609,83	952,33	137,83
Apoteka Sombor	21043,39	2579,94	193,81	339,26
Apoteka Novi Sad	24772,24	1516,68	159,68	106,31
Apoteka Vrbas	23766,64	10559,86	199,21	485,86
Apoteka Sremska Mitrovica	24507,91	1517,26	222,35	835,22
Apoteka Beograd	26016,35	1588,14	233,41	1855,62
Apoteka Loznica	28922,21	1730,12	303,95	32,59
Apoteka Šabac	32462,23	1501,38	263,43	52,18
Apoteka Valjevo	27996,72	1062,02	467,74	95,26
Apoteka Smederevo	26432,37	2372,70	199,57	221,27
Apoteka Smederevska Palanka	50876,00	28285,86	516,29	1006,14
Apoteka Velika Plana	24208,23	1929,20	131,98	242,63
Apoteka Požarevac	27405,13	3142,59	260,34	1496,58
Apoteka Arandelovac	31717,25	29401,83	243,83	126,50
Apoteka Kragujevac	35018,25	1090,56	254,60	1069,59
Apoteka Jagodina	38220,25	23530,13	286,75	2274,75
Apoteka Paraćin	42765,78	5789,78	246,56	0,00
Apoteka Bor	44417,74	1546,58	208,38	0,00
Apoteka Zaječar	31592,31	23917,57	362,43	94,82

Pokazatelji kvaliteta rada koji se izražavaju kao prosečan broj za zdravstvene ustanove-apoteke

Naziv zdravstvene ustanove - apoteke	Prosečan broj			
	<i>receptata po farmaceutu</i>	<i>receptata privatne prakse i receptata za lekove koji nisu na listi po farmaceutu</i>	<i>naloga za medicinska sredstva po farmaceutu</i>	<i>magistralnih lekova po farmaceutu</i>
Apoteka Užice	35311,35	655,47	290,56	1834,46
Apoteka Čačak	33651,25	7825,14	393,61	1022,44
Apoteka Gornji Milanovac	33368,36	18589,09	158,18	981,91
Apoteka Kraljevo	22669,59	1147,05	175,59	268,93
Apoteka Novi Pazar	48950,50	2789,20	403,70	1118,90
Apoteka Kruševac	31443,76	1026,69	231,93	2227,36
Apoteka Niš	29183,66	8979,95	244,44	246,69
Apoteka Prokuplje	60527,43	20783,00	467,57	0,00
Apoteka Pirot	39409,84	4285,26	291,21	839,578947
Apoteka Leskovac	46120,43	19795,16	258,10	305,41
Apoteka Bujanovac	91409,00	0,00	853,33	0,00
Apoteka Vranje	45218,70	20931,10	467,87	129,3
Apoteka Kosovska Mitrovica	73452,83	0,00	1000,67	1788,5
Apoteka Gnjilane	18940,00	0,00	7,33	0,00
Apoteka Kikinda	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak

ZU – apoteke koje su dostavile kompletne izveštaje Katedri za socijalnu farmaciju i farmaceutsko zakonodavstvo



Naziv zdravstvene ustanove - apoteke

Apoteka Požarevac

Apoteka Niš

Apoteka Kruševac

Apoteka Senta

Apoteka Sombor

Apoteka Vrbas

Apoteka Beograd

Apoteka Loznica

Apoteka Šabac

Apoteka Valjevo

Apoteka Smederevo

Apoteka Smederevska Palanka

Apoteka Velika Plana

Apoteka Subotica

Apoteka Zaječar

Apoteka Vršac

Apoteka Novi Pazar

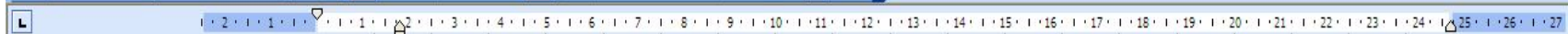
Apoteka Čačak

Apoteka Pančevo

BEZBEDNOST PACIJENTA (evidencija neočekivanih incidenata)



- Uspostavljanje formalne procedure za registrovanje **neželjenih događaja** i opis procedure;
- Uspostavljanje 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.



Pokazatelji kvaliteta rada u oblasti bezbednosti pacijenata – apoteke u sastavu domova zdravlja

Naziv zdravstvene ustanove-doma zdravlja	Broj			Procenat
	<i>prijava neželjenih reakcija na lek</i>	<i>recepata sa stručnom greškom u propisivanju leka</i>	<i>pogrešno izdatih lekova na recept</i>	<i>recepata sa administrativnom greškom u odnosu na ukupan broj recepata</i>
Dom zdravlja Bačka Topola	0	0	0	0,02
Dom zdravlja Mali Idoš	0	146	0	1,56
Dom zdravlja Nova Crnja	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
Dom zdravlja Novi Bečej	0	0	0	0
Dom zdravlja Sečanj	0	0	0	0,01
Dom zdravlja Žitište	0	0	0	0,04
Dom zdravlja Čoka	0	0	0	0
Dom zdravlja Kanjiža	0	5	5	0,28
Dom zdravlja Novi Kneževac	0	0	0	0,01
Dom zdravlja Alibunar	0	0	0	0
Dom zdravlja Bela Crkva	0	0	0	0,02
Dom zdravlja Kovačica	0	0	0	0
Dom zdravlja Kovin	0	37	8	0,25
Dom zdravlja Opovo	0	0	0	0
Dom zdravlja Plandište	7	125	2	0,23
Dom zdravlja Bač	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
Dom zdravlja Bačka Palanka	0	0	0	0
Dom zdravlja Bački Petrovac	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
Dom zdravlja Bečej	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
Dom zdravlja Beočin	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
Dom zdravlja Srbobran	4	2	1	0,33
Dom zdravlja Temerin	0	0	0	0
Dom zdravlja Titel	0	0	0	0,01
Dom zdravlja Žabalj	5	11	3	0,07
Dom zdravlja Inđija	0	0	0	0,04

POKAZATELJI ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGAMA ZDRAVSTVENE SLUŽBE



Broj podnetih prigovora								
Kvalitet zdravstvenih usluga	Postupak zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika	Način naplaćivanja zdravstvenih usluga	Organizacija zdravstvene službe	Vreme čekanja na zdravstvene usluge	Refundacija novčanih sredstava	Prava pacijenata	Drugo	Ukupno
15	18	18	5	23	25	16	29	149

Pokazatelji zadovoljstva korisnika uslugama zdravstvene službe - zdravstvene ustanove apoteke



Naziv zdravstvene ustanove-apoteke	Ukupni broj podnetih prigovora
Apoteka Subotica	0
Apoteka Zrenjanin	0
Apoteka Senta	0
Apoteka Pančevo	7
Apoteka Vršac	0
Apoteka Sombor	0
Apoteka Novi Sad	2
Apoteka Vrbas	0
Apoteka Sremska Mitrovica	0
Apoteka Beograd	25
Apoteka Loznica	0
Apoteka Šabac	0
Apoteka Valjevo	0
Apoteka Smederevo	0
Apoteka Smederevska Palanka	0
Apoteka Velika Plana	0
Apoteka Požarevac	6
Apoteka Arandjelovac	0
Apoteka Kragujevac	2
Apoteka Jagodina	Nema podataka
Apoteka Paraćin	Nema podataka
Apoteka Bor	2
Apoteka Zaječar	0
Apoteka Užice	0
Apoteka Čačak	1
Apoteka Gornji Milanovac	0
Apoteka Kraljevo	1

POKAZATELJI ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH U ZDRAVSTVENOJ USTANOVI



- ***Ispitivanje zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama apotekama*** sprovedeno u skladu sa metodologijom Instituta za javno zdravlje Srbije „Dr Milan Jovanović Batut“
- Koordinator aktivnosti - Katedra za socijalnu farmaciju i farmaceutsko zakonodavstvo Farmaceutskog fakulteta – Univerzitet u Beogradu
- Istraživanje sprovedeno 10. decembra 2012. godine

POKAZATELJI KVALITETA RADA KOMISIJA ZA UNAPREĐENJE KVALITETA RADA ZDRAVSTVENE USTANOVE



Izvestaj Kvalitet FZD 2012.doc - Microsoft Word

File Edit View Insert Format Tools Table Window Help

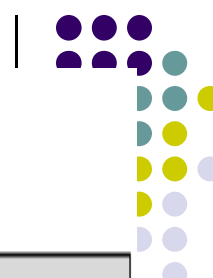
Normal + Justif Times New Roman 12

Tabela 12. Pokazatelji kvaliteta rada komisija za unapređenje kvaliteta rada zdravstvene ustanove-apoteke

Naziv zdravstvene ustanove-apoteke	Broj održanih sastanaka Komisije	Broj sprovedenih vanrednih provera kvaliteta stručnog rada	Broj podnetih prigovora pacijenata	Broj mandatnih kazni naplaćenih zbog nepoštovanja Zakona o izloženosti stanovništva duvanskom dimu
Apoteka Subotica	15	0	0	0
Apoteka Zrenjanin	13	7	0	0
Apoteka Senta	12	0	0	0
Apoteka Pančevo	16	0	7	0
Apoteka Vršac	4	3	0	0
Apoteka Sombor	4	0	0	0
Apoteka Novi Sad	17	0	2	0
Apoteka Vrbas	5	2	0	0
Apoteka Sremska Mitrovica	12	12	0	0
Apoteka Beograd	4	0	25	0
Apoteka Loznica	7	0	0	0
Apoteka Šabac	11	0	0	0
Apoteka Valjevo	10	0	0	0
Apoteka Smederevo	8	0	0	0
Apoteka Smederevska Palanka	10	4	0	0
Apoteka Velika Plana	3	1	0	0
Apoteka Požarevac	103	0	6	0
Apoteka Aranđelovac	3	1	0	0
Apoteka Kragujevac	5	0	2	0
Apoteka Jagodina	11	0	0	0
Apoteka Paraćin	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
Apoteka Bor	5	2	2	0
Apoteka Zaječar	4	0	0	0
Apoteka Užice	12	0	0	0
Apoteka Čačak	23	25	1	0
Apoteka Gornji Milanovac	4	0	0	0

Strana 19 od 24

Page 19 Sec 5 19/24 | At Ln Col REC TRK EXT OVR Serbian (Lat)



Ostvareni rezultati ZU Apoteka u odnosu na integrisani plan stalnog unapređenja kvaliteta rada ZU

Domen unapređenja	<u>Planirano</u>	<u>Ostvareno</u>
Broj unapređenih pokazatelja kvaliteta zdravstvene zaštite (bez pokazatelja bezbednosti pacijenata) u odnosu na Plan, za period izveštavanja	190	158
Broj unapređenih pokazatelja bezbednosti pacijenata u odnosu na Plan, za period izveštavanja	56	44
Broj unapređenih aspekata zadovoljstva korisnika u odnosu na Plan, za period izveštavanja	131	108
Broj unapređenih aspekata zadovoljstva zaposlenih u odnosu na Plan, za period izveštavanja	124	106
Broj sprovedenih preporuka i mera iz poslednjeg Izveštaja o redovnoj spoljnoj proveri kvaliteta stručnog rada	24	18
Broj sprovedenih preporuka i mera iz poslednjeg Izveštaja o unutrašnjoj proveri kvaliteta stručnog rada	114	96
Broj sprovedenih preporuka iz Završnog izveštaja Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije	4	4

STICANJE I OBNOVA ZNANJA I VEŠTINA ZAPOSLENIH



- Najveći broj **radionica**, edukativnih skupova i seminara - **ZU Apoteka Beograd** (53), a nijedan skup ovakvog karaktera - ZU Apoteke Gnjilane, Bujanovac, Kosovska Mitrovica, Gornji Milanovac i Velika Plana.
- **Ustanove koje nisu dostavile popunjene izveštaje** o sticanju i obnovi znanja i veština zaposlenih su: **Sremska Mitrovica, Paraćin, Prokuplje, Pirot i Kikinda**

ZAKLJUČAK



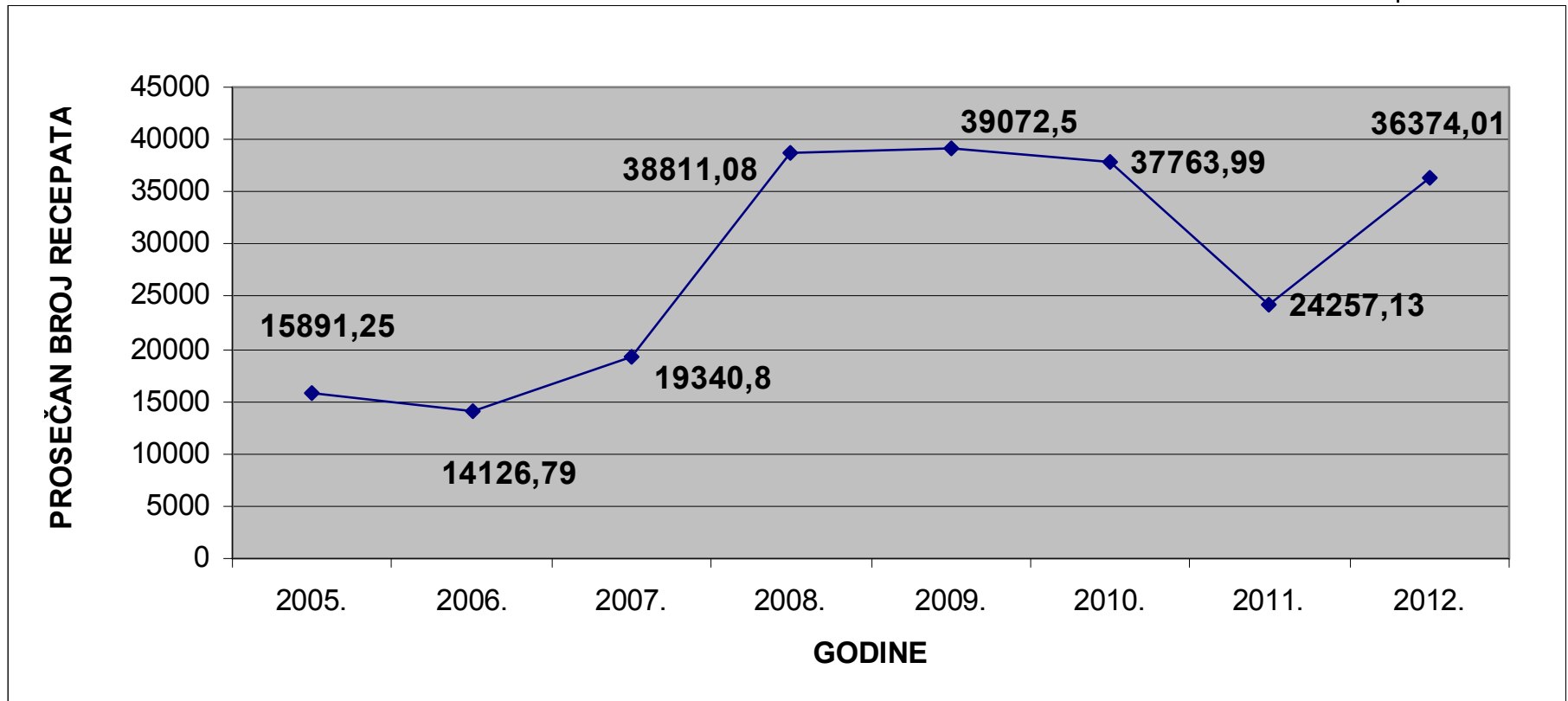
	2011	2012
Recepti	24257.13	36374.01
Recepti privatne prakse	4748.70	7751.11
Nalozi	223.08	324.73
Magistralni lekovi	627.86	684.40
Galenski lekovi	1368793	1034428
Broj prijavljenih neželjenih reakcija na lekove	150	167

ZAKLJUČAK



- Pojedine procedure koje su obaveza zdravstvenih ustanova-apoteka i dalje nisu uspostavljene u svim ustanovama.
- Promena ili odsustvo odgovorne osobe za kvalitet - nedostatak podataka – **loša analitika**
- U 2012. godini nije se izdvojila nijedna apoteka iz doma zdravlja ili zdravstvenog centra, a **ZU Apoteka Novi Pazar** koja se izdvojila prošle godine iz zdravstvenog centra ove godine je uredno dostavila sve tražene podatke.

Komparativna analiza-Broj izdatih recepata

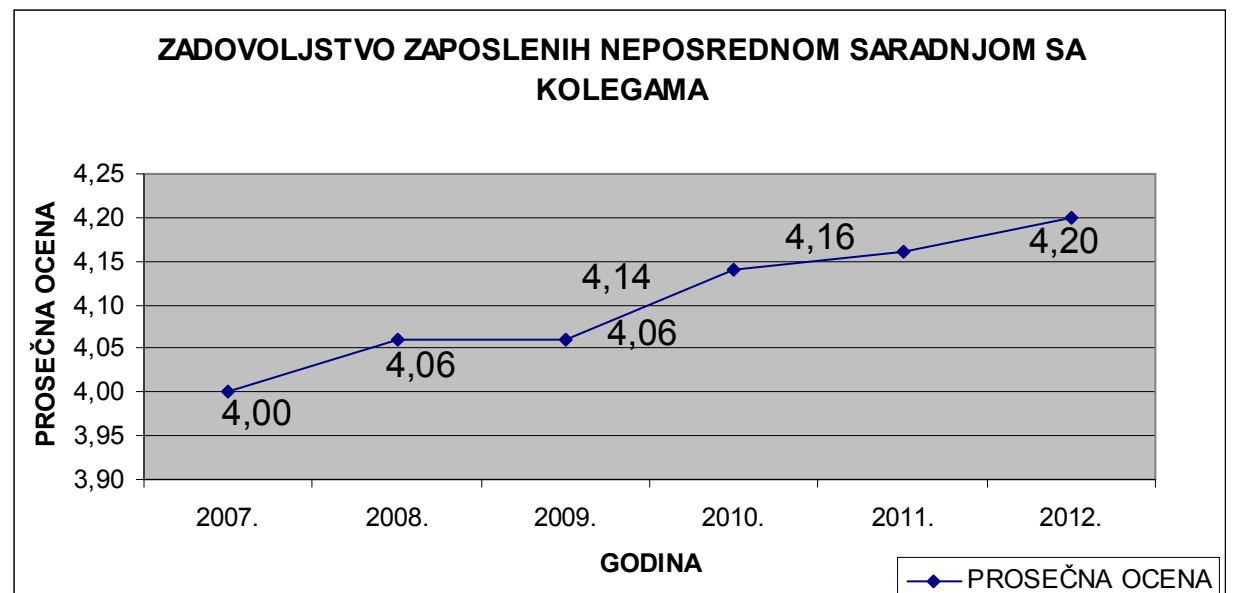
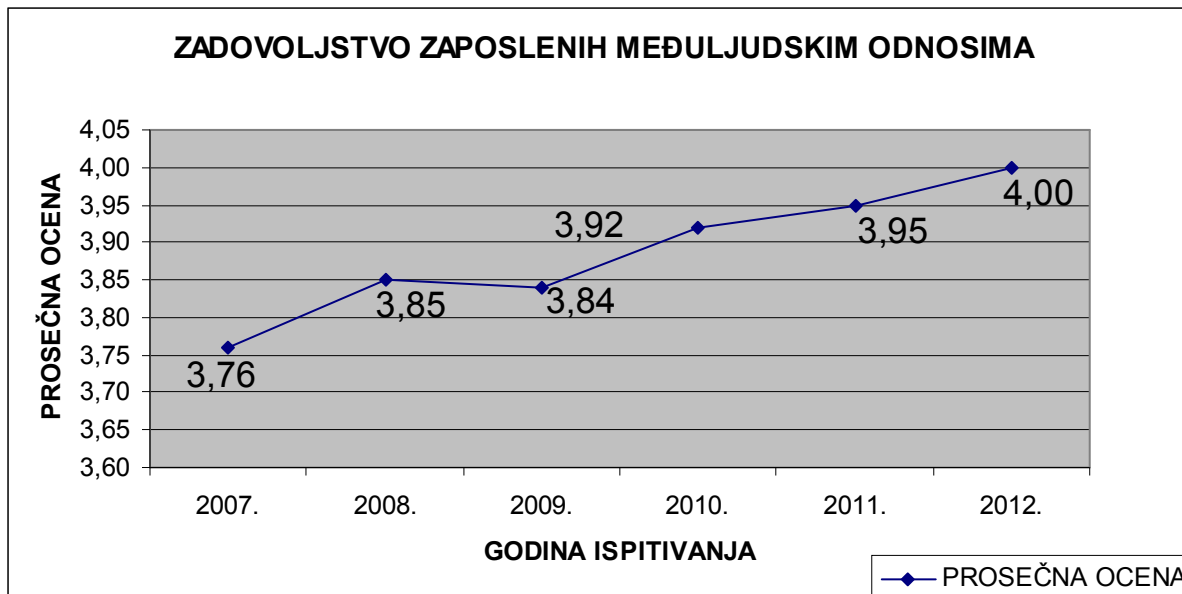


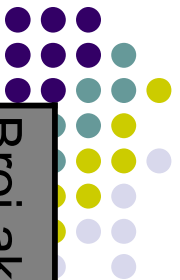
Komparativna analiza-Broj naloga i magistralnih lekova po farmaceutu



Godina	Broj naloga za medicinska sredstva po farmaceutu	Broj magistralnih lekova po farmaceutu
2005	333.25	/
2006	71.31	/
2007	146.62	545.44
2008	284.22	830.20
2009	309.41	1065.34
2010	352.36	1243.01
2011	223.08	627.86
2012	324.73	684.40

Zadovoljstvo zaposlenih





Godina	Broj radionica, edukativnih skupova i seminara održanih 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	Broj akreditovanih programa od strane zdravstvenog saveta, a čiji su nosioci zaposleni u zdravstvenoj ustanovi
2009	409	2758	
2010	690	3653	
2011	433	2872	88
2012	486	3385	70