

UNIVERZITET U BEOGRADU
FARMACEUTSKI FAKULTET
Katedra za socijalnu farmaciju i farmaceutsko zakonodavstvo
Centar za razvoj farmaceutske prakse
BROJ:
Datum: 02.06.2014.
Beograd, Vojvode Stepe 450

Institut za javno zdravlje Srbije
„Dr Milan Jovanović-Batut“
Dr Subotića 5, 11000 Beograd

Centar za analizu, planiranje i organizaciju zdravstvene zaštite
mr sc. med Vesna Horozović

IZVEŠTAJ O POKAZATELJIMA KVALITETA ZDRAVSTVENE ZAŠTITE
– FARMACEUTSKA ZDRAVSTVENA DELATNOST-APOTEKA
za period I-XII 2013. godine

SADRŽAJ IZVEŠTAJA:

- 1. Uvod**
- 2. Pokazatelji kvaliteta rada farmaceutske zdravstvene delatnosti na primarnom nivou zdravstvene zaštite**
- 3. Bezbednost pacijenta**
- 4. Pokazatelji zadovoljstva korisnika uslugama zdravstvene službe**
- 5. Pokazatelji zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi**
- 6. Komisija za unapređenje kvaliteta rada**
- 7. Sticanje i obnova znanja i veština zaposlenih**
- 8. Zaključci**

1. UVOD

Prema metodološkom uputstvu za postupak izveštavanja zdravstvenih ustanova (ZU) o obaveznim pokazateljima kvaliteta zdravstvene zaštite za praćenje, kontrolu i analizu pokazatelja kvaliteta zdravstvene zaštite u oblasti farmaceutske zdravstvene delatnosti, zadužena je Katedra za socijalnu farmaciju i farmaceutsko zakonodavstvo, Univerzitet u Beogradu - Farmaceutski fakultet. U ovom izveštaju prikazani su rezultati za period januar - decembar 2013. godine. Pokazatelji su definisani u Pravilniku o pokazateljima kvaliteta zdravstvene zaštite, Sl. gl. RS 49/2010. Pored analize ovih pokazatelja, obavljena je koordinacija aktivnosti u postupku ispitivanja zadovoljstva korisnika i zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama – apotekama koje su sprovedene u 2013. godini.

Obuhvaćeni su svi pokazatelji koje su apoteke dužne da prate u skladu sa Pravilnikom i o kojima izveštavaju svoje regionalne zavode/institute za javno zdravlje: 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 41 apoteka koje se nalaze u sastavu domova zdravlja.

2. POKAZATELJI KVALITETA RADA FARMACEUTSKE ZDRAVSTVENE DELATNOSTI NA PRIMARNOM NIVOU ZDRAVSTVENE ZAŠTITE

Pokazatelji kvaliteta rada koji se prate u farmaceutskoj zdravstvenoj delatnosti na primarnom nivou su:

1. Procenat rashoda lekova i medicinskih sredstava usled isteka roka upotrebe u odnosu na ukupnu nabavnu vrednost lekova i medicinskih sredstava;
2. Procenat osporenih recepata pri naplati od Republičkog fonda za zdravstveno osiguranje (RFZO) usled greške apoteke u odnosu na ukupan broj realizovanih recepata apoteke;
3. Procenat recepata sa intervencijom farmaceuta u odnosu na ukupan broj recepata;
4. Prosečan broj recepata po farmaceutu;
5. 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;
6. Prosečan broj naloga za medicinska sredstva po farmaceutu;
7. Prosečan broj magistralnih lekova po farmaceutu;
8. Broj pakovanja galenskih lekova izrađenih u galenskoj laboratoriji apoteke.

Izveštaje o ovim pokazateljima dostavile su ZU-apoteke, kao i ZU - domovi zdravlja koji u svom sastavu imaju apoteku koja obavlja farmaceutsku zdravstvenu delatnost na primarnom nivou zdravstvene zaštite. Pregled ovih pokazatelja dat je u tabelama 1-6 za zdravstvene ustanove koje su dostavile podatke, a za zdravstvene ustanove koje nisu dostavile podatke stoji ćelija sa naznakom „nedostaje podatak“.

Vrednosti pokazatelja kvaliteta rada u okviru grupe **ZU apoteka** prikazane su u tabelama 1, 2 i 3. Vrednosti pojedinih pokazatelja iz ovu grupe su sledeće:

- procenat rashoda lekova i medicinskih sredstava usled isteka roka upotrebe u odnosu na ukupnu nabavnu vrednost lekova i medicinskih sredstava kreće se od **0 do 1,26%**;
- procenat osporenih recepata pri naplati od RFZO usled greške apoteke u odnosu na ukupan broj realizovanih recepata apoteke kreće se od **0 do 0,08%**;
- procenat recepata sa intervencijom farmaceuta u odnosu na ukupan broj recepata kreće se od **0 do 0,36%**;
- prosečan broj svih recepata po farmaceutu je **33101,37**; najopterećenija je ZU-apoteka Bujanovac (84348,33 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 je **9036,72**;
- prosečan broj naloga za medicinska sredstva po farmaceutu je **279,34**;
- prosečan broj magistralnih lekova po farmaceutu je **610,82**;
- ukupan broj pakovanja galenskih lekova izrađenih u galenskoj laboratoriji apoteka je **649020**.

Tabela 1. Pokazatelji kvaliteta rada koji se izražavaju procentualno za zdravstvene ustanove-apoteke

Naziv okruga	Naziv zdravstvene ustanove-apoteke	%		
		rashoda lekova i medicinskih sredstava usled isteka roka upotrebe	osporenih recepata pri naplati od RFZO usled greške apoteke	recepata sa intervencijom farmaceuta u odnosu na ukupan broj recepata
Severnobački	Apoteka Subotica	0,01	0,00	0,09
Srednjebanatski	Apoteka Zrenjanin	0,01	0,00	0,00
Severnobanatski	Apoteka Kikinda	0,27	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
	Apoteka Senta	0,12	0,00	0,00
Južnobanatski	Apoteka Pančevo	0,19	0,00	0,01
	Apoteka Vršac	0,02	0,00	0,01
Zapadnobački	Apoteka Sombor	0,03	0,00	0,00
Južnobački	Apoteka Novi Sad	0,03	0,00	0,29
	Apoteka Vrbas	0,01	0,00	0,18
Sremski	Apoteka Sremska Mitrovica	0,08	0,00	0,00
Beogradski	Apoteka Beograd	0,01	0,01	0,05

Mačvanski	Apoteka Loznica	0,03	0,00	0,02
	Apoteka Šabac	0,00	0,02	0,01
Kolubarski	Apoteka Valjevo	0,05	0,00	0,01
Podunavski	Apoteka Smederevo	0,01	0,00	0,07
	Apoteka Smederevska Palanka	0,71	0,00	0,01
	Apoteka Velika Plana	0,12	0,00	0,01
Braničevski	Apoteka Požarevac	0,48	0,00	0,02
Šumadijski	Apoteka Arandelovac	0,16	0,02	0,33
	Apoteka Kragujevac	0,04	0,00	0,08
Pomoravski	Apoteka Jagodina	0,02	0,00	0,00
	Apoteka Paraćin	0,27	0,00	0,01
Borski	Apoteka Bor	1,26	0,00	0,15
Zaječarski	Apoteka Zaječar	0,00	0,00	0,02
Zlatiborski	Apoteka Užice	0,01	0,00	0,00
Moravički	Apoteka Čačak	0,07	0,00	0,00
	Apoteka Gornji Milanovac	0,04	0,01	0,1
Raški	Apoteka Kraljevo	0,04	0,00	0,08
	Apoteka Novi Pazar	0,00	0,00	0,36
Rasinski	Apoteka Kruševac	0,01	0,02	0,10
Nišavski	Apoteka Niš	0,01	0,00	0,05
Toplički	Apoteka Prokuplje	0,02	0,02	0,14
Pirotski	Apoteka Pirot	0,03	0,00	0,25
Jablanički	Apoteka Leskovac	0,01	0,01	0,00
Pčinjski	Apoteka Bujanovac	0,00	0,00	0,00
	Apoteka Vranje	0,07	0,01	0,00
Kosovsko-mitrovački	Apoteka Kosovska Mitrovica	0,09	0,00	Nedostaje podatak
Kosovskopomoravski	Apoteka Gnjilane	0,46	0,08	0,00

Tabela 2. Pokazatelji kvaliteta rada koji se izražavaju kao prosečan broj za zdravstvene ustanove-apoteke

Naziv okruga	Naziv zdravstvene ustanove - apoteke	Broj			
		receptata po farmaceutu	receptata privatne prakse i receptata za lekove koji nisu na listi po farmaceutu	naloga za medicinska sredstva po farmaceutu	magistralnih lekova po farmaceutu
Severnobački	Apoteka Subotica	27033,56	3166,74	231,97	228,65
Srednjobanatski	Apoteka Kikinda	26997,61	Nedostaje podatak	311,88	Nedostaje podatak
Severnobanatski	Apoteka Zrenjanin	18371,40	11933,91	155,62	2427,70
	Apoteka Senta	36540,40	3112,20	445,80	1258,80
Južnobanatski	Apoteka Pančevo	16796,79	12468,33	231,96	582,23
	Apoteka Vršac	67703,67	1458,33	914,00	71,67
Zapadnobački	Apoteka Sombor	18849,03	2206,23	195,16	297,06
Južnobački	Apoteka Novi Sad	22536,72	1444,84	148,99	339,04
	Apoteka Vrbas	23194,53	11545,27	190,40	430,40
Sremski	Apoteka Sremska Mitrovica	22698,96	1960,35	205,74	888,61
Beogradski	Apoteka Beograd	24232,60	1083,77	210,87	2171,25
Mačvanski	Apoteka Loznica	29417,65	1767,23	303,04	50,12
	Apoteka Šabac	28085,19	11575,16	240,51	51,49
Kolubarski	Apoteka Valjevo	26022,43	755,79	500,10	98,39
Podunavski	Apoteka Smederevo	26160,17	14936,30	193,03	300,17
	Apoteka Smederevska Palanka	50089,14	32082,29	474,14	1319,86
	Apoteka Velika Plana	24005,01	2079,22	153,80	210,02
Braničevski	Apoteka Požarevac	24265,90	1832,56	241,26	981,14
Šumadijski	Apoteka Arandelovac	27787,33	0,00	173,75	71,5
	Apoteka Kragujevac	32310,51	1766,94	251,29	793,06
Pomoravski	Apoteka Jagodina	29809,88	22233,13	249,06	2174,56
	Apoteka Paraćin	29455,00	22072,44	20,00	133,33
Borski	Apoteka Bor	37350,03	2330,48	197,24	0,00
Zaječarski	Apoteka Zaječar	29544,94	23184,68	377,97	120,00
Zlatiborski	Apoteka Užice	34549,45	628,47	266,46	1897,04

Moravički	Apoteka Čačak	31320,78	7879,75	337,72	1196,06
	Apoteka Gornji Milanovac	30731,55	17810,27	150,27	942,09
Raški	Apoteka Kraljevo	22722,27	1636,25	192,28	400,53
	Apoteka Novi Pazar	45891,70	336,00	453,70	1352,40
Rasinski	Apoteka Kruševac	30281,03	1111,81	236,56	348,93
Nišavski	Apoteka Niš	24944,42	3276,17	227,16	214,55
Toplički	Apoteka Prokuplje	54683,13	2145,33	502,73	0,00
Pirotski	Apoteka Pirot	34741,57	6028,43	267,57	316,10
Jablanički	Apoteka Leskovac	41680,08	30198,21	163,06	169,08
Pčinjski	Apoteka Bujanovac	84348,33	0,00	709,33	0,00
	Apoteka Vranje	48836,04	23091,70	466,04	311,93
Kosovsko-mitrovački	Apoteka Kosovska Mitrovica	61011,29	53220,00	19,29	452,57
Kosovskopomoravski	Apoteka Gnjilane	12852,00	0,00	5,00	0,00

Tabela 3. Broj pakovanja galenskih lekova za zdravstvene ustanove-apoteke

Naziv okruga	Naziv zdravstvene ustanove - apoteke	Broj pakovanja galenskih lekova
Severnobački	Apoteka Subotica	0
Srednjobanatski	Apoteka Zrenjanin	0
	Apoteka Kikinda	0
Severnobanatski	Apoteka Senta	0
Južnobanatski	Apoteka Pančevo	86598
	Apoteka Vršac	0
Zapadnobački	Apoteka Sombor	0
Južnobački	Apoteka Novi Sad	0
	Apoteka Vrbas	0
Sremski	Apoteka Sremska Mitrovica	0
Beogradski	Apoteka Beograd	320886
Mačvanski	Apoteka Loznica	0
	Apoteka Šabac	0
Kolubarski	Apoteka Valjevo	46462

Podunavski	Apoteka Smederevo	0
	Apoteka Smederevska Palanka	24125
	Apoteka Velika Plana	0
Braničevski	Apoteka Požarevac	0
Šumadijski	Apoteka Arandelovac	0
	Apoteka Kragujevac	0
Pomoravski	Apoteka Jagodina	0
	Apoteka Paraćin	0
Borski	Apoteka Bor	0
Zaječarski	Apoteka Zaječar	79139
Zlatiborski	Apoteka Užice	0
Moravički	Apoteka Čačak	0
	Apoteka Gornji Milanovac	0
Raški	Apoteka Kraljevo	0
	Apoteka Novi Pazar	0
Rasinski	Apoteka Kruševac	52934
Nišavski	Apoteka Niš	30905
Toplički	Apoteka Prokuplje	0
Pirotski	Apoteka Pirot	0
Jablanički	Apoteka Leskovac	0
Pčinjski	Apoteka Bujanovac	0
	Apoteka Vranje	0
Kosovsko-mitrovački	Apoteka Kosovska Mitrovica	7971
Kosovsko-pomoravski	Apoteka Gnjilane	0

Vrednosti pokazatelja kvaliteta rada u okviru grupe **apoteka koje su u sastavu domova zdravlja** prikazane su u tabelama 4, 5 i 6. Vrednosti pojedinih pokazatelja iz ovu grupe su sledeće:

- procenat rashoda lekova i medicinskih sredstava usled isteka roka upotrebe u odnosu na ukupnu nabavnu vrednost lekova i medicinskih sredstava kreće se od **0 do 1,06%**;
- procenat osporenih recepata pri naplati od RFZO usled greške apoteke u odnosu na ukupan broj realizovanih recepata apoteke kreće se od **0 do 1,79%**;
- procenat recepata sa intervencijom farmaceuta u odnosu na ukupan broj recepata kreće se od **0 do 10,27%**;
- prosečan broj svih recepata po farmaceutu je **42847,29**;
- 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 je **7594,96**, a najveću vrednost prosečnog broja recepata po farmaceutu imao je Dom zdravlja Kanjiža (24800);
- prosečan broj naloga za medicinska sredstva po farmaceutu je **371,31**;
- prosečan broj magistralnih lekova po farmaceutu je **272,75**;
- ukupan broj pakovanja galenskih lekova izrađenih u galenskoj laboratoriji apoteka koje su u sastavu domova zdravlja je **11504**.

Tabela 4. Pokazatelji kvaliteta rada koji se izražavaju procentualno za apoteke u sastavu domova zdravlja

Naziv okruga	Zdravstvena ustanova – Dom zdravlja	%		
		rashoda lekova i medicinskih sredstava usled isteka roka upotrebe	osporenih recepata pri naplati od RFZO usled greške apoteke	recepata sa intervencijom farmaceuta u odnosu na ukupan broj recepata
Severnoblaški	Dom zdravlja Bačka Topola	0,01	0,00	0,00
	Dom zdravlja Mali Idoš	0,34	0,09	0,39
Srednjobanatski	Dom zdravlja Nova Crnja	0,00	0,00	0,00
	Dom zdravlja Novi Bečej	0,32	0,00	0,00
	Dom zdravlja Sečanj	0,37	0,00	0,00
	Dom zdravlja Žitište	0,03	1,79	0,00
Severnobanatski	Dom zdravlja Čoka	0,03	0,00	0,00
	Dom zdravlja Kanjiža	0,12	0,12	0,02
	Dom zdravlja Novi Kneževac	1,06	0,02	0,00
	Dom zdravlja Ada	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
Južnobanatski	Dom zdravlja Alibunar	0,11	0,00	0,12

	Dom zdravlja Bela Crkva	0,03	0,00	0,00
	Dom zdravlja Kovačica	0,62	0,00	0,00
	Dom zdravlja Kovin	0,07	0,00	0,20
	Dom zdravlja Opovo	0,52	0,00	0,00
	Dom zdravlja Plandište	0,11	0,01	0,25
Zapadnobački	Dom zdravlja Apatin	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
Južnobački	Dom zdravlja Bač	0,20	0,00	0,00
	Dom zdravlja Bačka Palanka	0,05	0,00	0,00
	Dom zdravlja Bački Petrovac	0,20	0,00	0,01
	Dom zdravlja Bečej	0,25	0,01	0,00
	Dom zdravlja Beočin	0,09	0,00	0,00
	Dom zdravlja Srbobran	0,06	0,00	0,00
	Dom zdravlja Temerin	0,04	0,02	0,00
	Dom zdravlja Titel	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
	Dom zdravlja Žabalj	0,05	0,00	0,03
Sremski	Dom zdravlja Inđija	0,05	0,00	0,01
	Dom zdravlja Irig	0,31	0,00	10,27
	Dom zdravlja Pećinci	0,09	0,02	3,70
	Dom zdravlja Ruma	0,08	0,00	0,00
	Dom zdravlja Šid	0,06	0,00	0,07
	Dom zdravlja Stara Pazova	0,04	0,00	0,00
Pomoravski	Dom zdravlja Čuprija	0,04	0,02	0,00
	Dom zdravlja Despotovac	0,00	0,00	0,00
	Dom zdravlja Rekovac	0,00	0,00	0,07
	Dom zdravlja Svilajnac	0,07	0,00	0,00
Zaječarski	Dom zdravlja Sokobanja	0,02	0,00	Nedostaje podatak
Raški	Dom zdravlja Tutin	0,32	0,00	0,10
Nišavski	Dom zdravlja Doljevac	0,10	0,06	0,01
Pirotski	Dom zdravlja Bela Palanka	0,07	0,00	0,02
Pčinjski	Dom zdravlja Bujanovac	0,17	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak

Tabela 5. Pokazatelji kvaliteta rada koji se izražavaju kao prosečan broj za apoteke u sastavu domova zdravlja

Naziv okruga	Zdravstvena ustanova – Dom zdravlja	Broj			
		receptata po farmaceutu	receptata privatne prakse i receptata za lekove koji nisu na listi po farmaceutu	naloga za medicinska sredstva po farmaceutu	magistralnih lekova po farmaceutu
Severnobački	Dom zdravlja Bačka Topola	41465,00	1955,20	438,00	0,00
	Dom zdravlja Mali Idoš	26687,50	1079,50	256,00	0,00
Srednjobanatski	Dom zdravlja Nova Crnja	70172,00	12464,00	0,00	0,00
	Dom zdravlja Novi Bečej	47796,00	23897,67	194,33	581,67
	Dom zdravlja Sečanj	55649,00	8667,00	349,00	86,00
	Dom zdravlja Žitište	57013,50	4100,00	0,00	0,00
Severnobanatski	Dom zdravlja Čoka	80470,00	16056,00	1299,00	0,00
	Dom zdravlja Kanjiža	53282,33	24800,33	383,33	848,33
	Dom zdravlja Novi Kneževac	44414,00	907,50	622,00	0,00
	Dom zdravlja Ada	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
Južnobanatski	Dom zdravlja Alibunar	32870,25	5761,25	320,25	1655,25
	Dom zdravlja Bela Crkva	62374,00	0,00	1053,50	1043,00
	Dom zdravlja Kovačica	30331,40	90,00	479,80	1,80
	Dom zdravlja Kovin	54612,00	1813,00	690,00	0,00
	Dom zdravlja Opovo	70700,00	Nedostaje podatak	231,00	0,00
	Dom zdravlja Plandište	36098,00	2214,50	511,50	0,00
Zapadnobački	Dom zdravlja Apatin	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
Južnobački	Dom zdravlja Bač	22891,50	4578,00	523,00	0,00
	Dom zdravlja Bačka Palanka	17620,59	704,82	286,47	261,41
	Dom zdravlja Bački Petrovac	43211,00	21605,50	181,50	0,00
	Dom zdravlja Bečej	19095,77	49,31	166,08	2,38
	Dom zdravlja Beočin	15799,83	6045,00	122,50	16,33
	Dom zdravlja Srbobran	47129,00	2796,00	292,50	1605,50
	Dom zdravlja Temerin	20938,20	4187,60	220,60	104,00
	Dom zdravlja Titel	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
	Dom zdravlja Žabalj	25798,60	1917,60	182,60	0,00

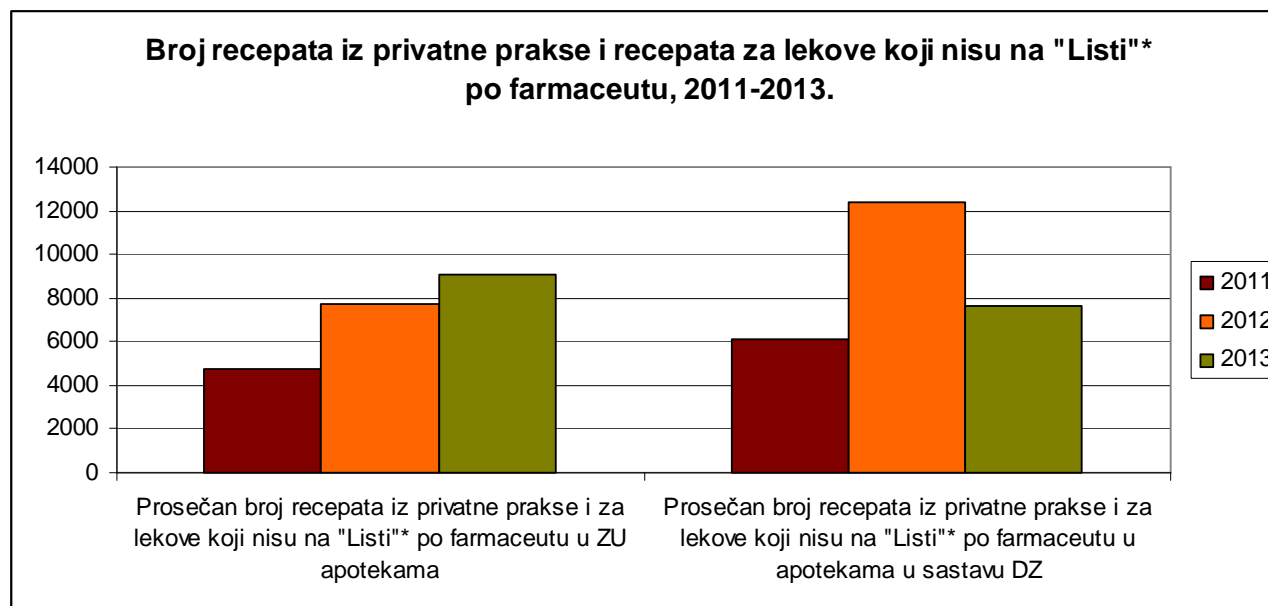
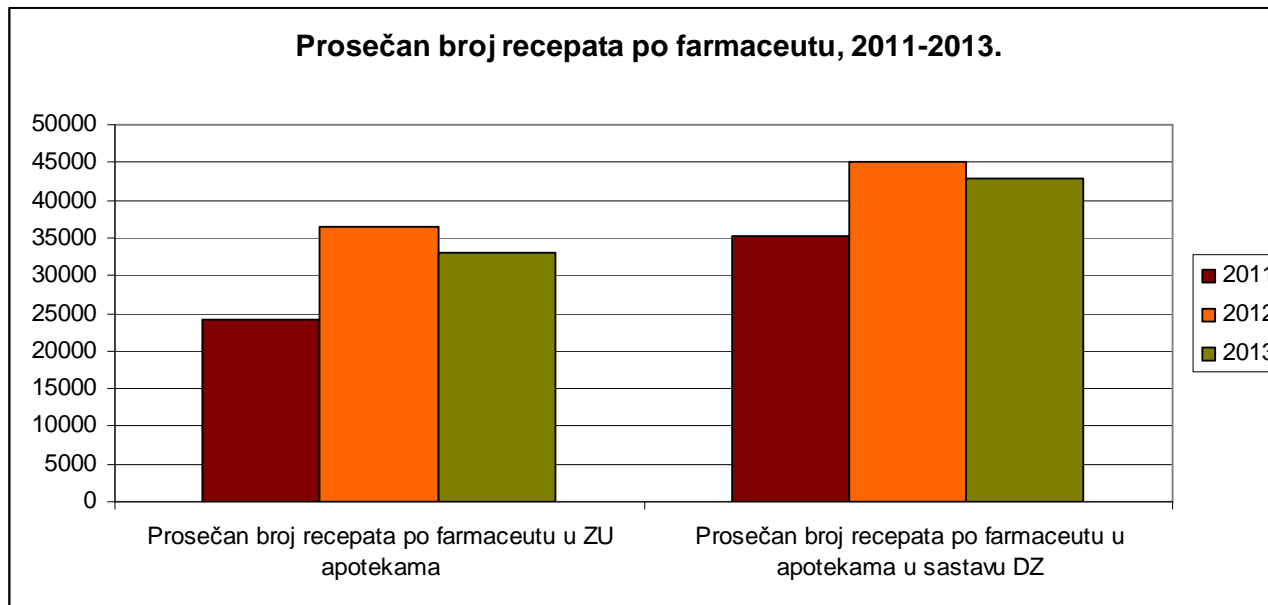
Sremski	Dom zdravlja Indija	22956,93	2595,57	361,57	790,93
	Dom zdravlja Irig	56662,00	13200,00	589,00	0,00
	Dom zdravlja Pećinci	15293,29	2171,43	81,00	117,29
	Dom zdravlja Ruma	48408,88	3,00	478,50	222,63
	Dom zdravlja Šid	51211,25	12371,75	743,75	1299,00
	Dom zdravlja Stara Pazova	27933,29	1898,50	210,00	1012,50
Pomoravski	Dom zdravlja Čuprija	28485,83	5471,67	220,83	183,33
	Dom zdravlja Despotovac	134042,00	10520,00	1037,00	0,00
	Dom zdravlja Rekovac	67038,00	22713,00	149,00	0,00
	Dom zdravlja Svilajnac	36723,00	21645,00	225,75	260,50
Zaječarski	Dom zdravlja Sokobanja	35789,33	Nedostaje podatak	298,67	0,00
Raški	Dom zdravlja Tutin	43221,67	17288,67	273,67	0,00
Nišavski	Dom zdravlja Doljevac	11770,33	5,33	57,00	0,00
Pirotski	Dom zdravlja Bela Palanka	29394,50	10250,00	210,00	0,00
Pčinjski	Dom zdravlja Bujanovac	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak

Tabela 6. Broj pakovanja galenskih lekova za apoteke u sastavu domova zdravlja

Naziv okruga	Zdravstvena ustanova – Dom zdravlja	Broj pakovanja galenskih lekova
Severnobački	Dom zdravlja Bačka Topola	0
	Dom zdravlja Mali Idoš	0
Srednjobanatski	Dom zdravlja Nova Crnja	0
	Dom zdravlja Novi Bečej	135
	Dom zdravlja Sečanj	430
	Dom zdravlja Žitište	0
Severnobanatski	Dom zdravlja Čoka	0
	Dom zdravlja Kanjiža	0
	Dom zdravlja Novi Kneževac	0
	Dom zdravlja Ada	Nedostaje podatak
Južnobanatski	Dom zdravlja Alibunar	0
	Dom zdravlja Bela Crkva	2086
	Dom zdravlja Kovačica	0

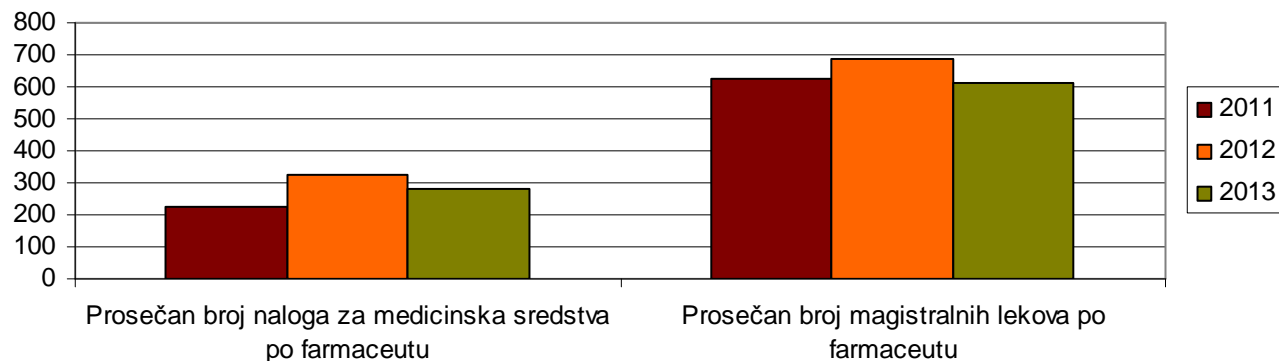
	Dom zdravlja Kovin	0
	Dom zdravlja Opovo	0
	Dom zdravlja Plandište	Nedostaje podatak
Zapadnobački	Dom zdravlja Apatin	Nedostaje podatak
Južnobački	Dom zdravlja Bač	0
	Dom zdravlja Bačka Palanka	0
	Dom zdravlja Bački Petrovac	0
	Dom zdravlja Bečej	280
	Dom zdravlja Beočin	950
	Dom zdravlja Srbobran	0
	Dom zdravlja Temerin	0
	Dom zdravlja Titel	0
	Dom zdravlja Žabalj	0
Sremski	Dom zdravlja Inđija	0
	Dom zdravlja Irig	0
	Dom zdravlja Pećinci	1505
	Dom zdravlja Ruma	0
	Dom zdravlja Šid	6118
	Dom zdravlja Stara Pazova	0
Pomoravski	Dom zdravlja Čuprija	0
	Dom zdravlja Despotovac	0
	Dom zdravlja Rekovac	0
	Dom zdravlja Svilajnac	Nedostaje podatak
Zaječarski	Dom zdravlja Sokobanja	0
Raški	Dom zdravlja Tutin	0
Nišavski	Dom zdravlja Doljevac	0
Pirotski	Dom zdravlja Bela Palanka	0
Pčinjski	Dom zdravlja Bujanovac	Nedostaje podatak

Pregled pokazatelja kvaliteta rada koji se prate u farmaceutskoj zdravstvenoj delatnosti na primarnom nivou zdravstvene zaštite za period 2011-2013

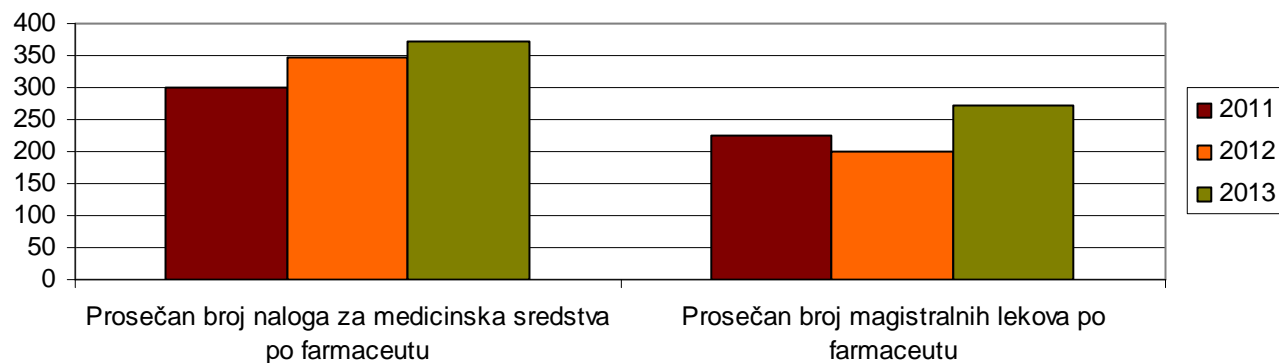


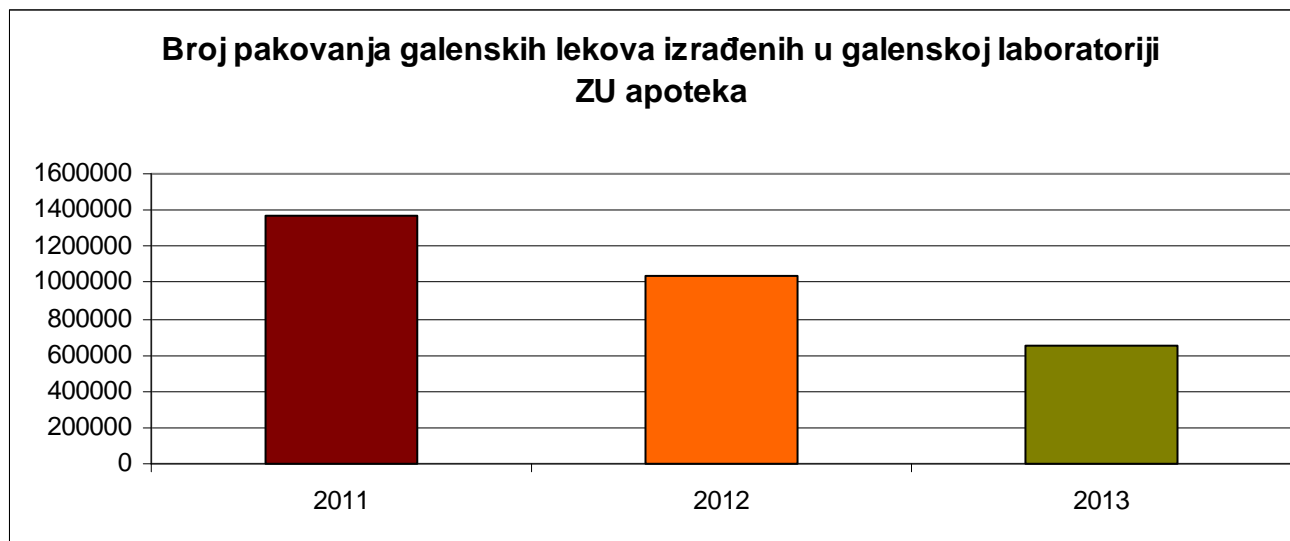
*Lista lekova koji se propisuju i izdaju na teret obaveznog zdravstvenog osiguranja

Prosečan broj naloga za medicinska sredstva i megistralnih lekova po farmaceutu u ZU apotekama, 2011-2013.



Prosečan broj naloga za medicinska sredstva i megistralnih lekova po farmaceutu u apotekama u sastavu domova zdravlja, 2011-2013.





Pri pregledu podataka za period 2011-2013 naglašavamo da se podaci za 2011. godinu odnose na šestomesečni period, jul-decembar 2011, dok se podaci za 2012 i 2013 godinu odnose na celogodišnji period.

Posmatrajući trogodišnji period, u vrednostima svih pokazateljima se uočavaju varijacije. Manje promene u vrednostima pokazatelja beleže se u procentima rashoda lekova i medicinskih sredstava usled isteka roka upotrebe, procentima osporenih recepata pri naplati od RFZO-a usled greške apoteke i procentima recepata sa intervencijom farmaceuta u odnosu na ukupan broj recepata. Pri tome se jasno ističe razlika u

broju intervencija farmaceuta između ZU apoteka i apoteka u sastavu domova zdravlja, gde je maksimalni procenat ovih intervencija višestruko manji u ZU apotekama, u 2011 (1,26 vs. 13,55 %), 2012 (0,08 vs. 3,85%) i 2013 (0,36 vs. 10,27%).

Prosečan broj recepata po farmaceutu opao je u 2013 u odnosu na 2012 za 3272,64 u ZU apotekama, a za 2253,99 u apotekama u sastavu domova zdravlja. Pri tome, prosečan broj recepata po farmaceutu ostaje veći u apotekama u sastavu domova zdravlja u odnosu na ZU apoteke u sve tri godine, 2011 (24257,13 vs. 35159,26), 2012 (36374,01 vs. 45101,28) i 2013 (33101,37 vs. 42847,29).

Prosečan broj naloga za medicinska sredstva po farmaceutu i prosečan broj magistralnih lekova po farmaceutu imali su slične vrednosti tokom sve tri posmatrane godine. Broj pakovanja galenskih lekova u galenskoj laboratoriji ZU apoteka pokazuje trend opadanja u periodu 2011-2013, 1368793, 1034428 i 649020, respektivno. Slično, uočeno je smanjenje u broj pakovanja galenskih lekova u galenskoj laboratoriji apoteka u sastavu domova zdravlja u poredeći 2012 i 2013, 12802 i 11504, respektivno.

3. BEZBEDNOST PACIJENTA (evidencija neočekivanih incidenata)

Iz grupe pokazatelja bezbednosti pacijenta, zdravstvene ustanove apoteke i apoteke u sastavu domova zdravlja dostavljaju podatke o:

1. Uspostavljanju formalne procedure za registrovanje neželjenih događaja i opis procedure;
2. Uspostavljanju formalne procedure za registrovanje neželjenih dejstava lekova i opis procedure;
3. Broju prijava neželjene reakcije na lek;
4. Procentu recepata sa administrativnom greškom u odnosu na ukupan broj recepata;
5. Broju recepata sa stručnom greškom u propisivanju leka;
6. Broju pogrešno izdatih lekova na recept.

Slično prethodnoj grupi pokazatelja, izveštaje o pokazateljima bezbednosti pacijenata dostavile su ZU-apoteke (tabela 7), kao i ZU - domovi zdravlja koji u svom sastavu imaju apoteku koja obavlja farmaceutsku zdravstvenu delatnost na primarnom nivou zdravstvene zaštite (tabela 8). Za zdravstvene ustanove koje nisu dostavile podatke u ćeliji stoji naznaka „nedostaje podatak“.

Sve ZU apoteke dostavile su podatke u vezi sa uspostavljenjem procedura/protokola za registrovanje neželjenih događaja i neželjenih dejstava lekova, čime su potvrdile da imaju uspostavljene navedene procedure/protokole.

Vrednosti pokazatelja bezbednosti pacijenata u okviru grupe **ZU-APOTEKA** su (tabela 7):

- Prosečan broj prijava neželjene reakcije na lek po ZU-apoteci: **3,39**; ukupan broj prijava neželjene reakcije na lek u ZU-apotekama: **122**;
- Prosečan procenat recepata sa administrativnom greškom u odnosu na ukupan broj recepata: **0,67**;
- Prosečan broj recepata sa stručnom greškom u propisivanju leka po ZU apoteci: **517,66**; ukupan broj recepata sa stručnom greškom u propisivanju leka **18118**;
- Prosečan broj pogrešno izdatih lekova na recept po ZU apoteci: **8,15**; ukupan broj pogrešno izdatih lekova na recept: **277**.

Tabela 7. Pokazatelji kvaliteta rada u oblasti bezbednosti pacijenata – zdravstvene ustanove apoteke

Naziv okruga	Naziv zdravstvene ustanove-apoteke	Broj			Procenat
		prijava neželjenih reakcija na lek	receptata sa stručnom greškom u propisivanju leka	pogrešno izdatih lekova na recept	receptata sa administrativnom greškom u odnosu na ukupan broj receptata
Severnobački	Apoteka Subotica	13	381	5	0,52
Srednjebanatski	Apoteka Zrenjanin	2	15	2	0,26
Severnobanatski	Apoteka Kikinda	0	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
	Apoteka Senta	0	0	0	4,81
Južnobanatski	Apoteka Pančevo	4	92	14	0,35
	Apoteka Vršac	0	25	0	0,85
Zapadnobački	Apoteka Sombor	12	29	3	0,12
Južnobački	Apoteka Novi Sad	2	810	7	2,05
	Apoteka Vrbas	0	193	0	0,59
Sremski	Apoteka Sremska Mitrovica	0	0	0	0,00
Beogradski	Apoteka Beograd	8	754	35	0,63
Mačvanski	Apoteka Loznica	4	12	0	0,19
	Apoteka Šabac	2	87	0	0,02
Kolubarski	Apoteka Valjevo	0	357	0	0,26
Podunavski	Apoteka Smederevo	10	907	6	0,51
	Apoteka Smederevska Palanka	0	300	15	0,20
	Apoteka Velika Plana	0	0	0	0,36
Braničevski	Apoteka Požarevac	7	31	1	0,11
Šumadijski	Apoteka Arandelovac	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
	Apoteka Kragujevac	12	764	75	2,61
Pomoravski	Apoteka Jagodina	0	18	7	0,00
	Apoteka Paraćin	0	20	0	0,00
Borski	Apoteka Bor	3	980	0	0,79

Zaječarski	Apoteka Zaječar	3	217	0	0,54
Zlatiborski	Apoteka Užice	1	28	21	0,01
Moravički	Apoteka Čačak	0	52	19	0,02
	Apoteka Gornji Milanovac	0	52	2	0,97
Raški	Apoteka Kraljevo	10	146	6	1,85
	Apoteka Novi Pazar	0	0	0	0,00
Rasinski	Apoteka Kruševac	0	31	3	0,02
Nišavski	Apoteka Niš	7	558	30	0,24
Toplički	Apoteka Prokuplje	3	11011	Nedostaje podatak	1,08
Pirotski	Apoteka Pirot	19	205	1	3,45
Jablanički	Apoteka Leskovac	0	36	22	0,03
Pčinjski	Apoteka Bujanovac	0	0	0	0,00
	Apoteka Vranje	0	7	2	0,00
Kosovskomitrovački	Apoteka Kosovska Mitrovica	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
Kosovskopomoravski	Apoteka Gnjilane	0	0	1	0,01

Vrednosti pokazatelja bezbednosti pacijenata u okviru grupe **apoteka u sastavu domova zdravlja su** (tabela 8):

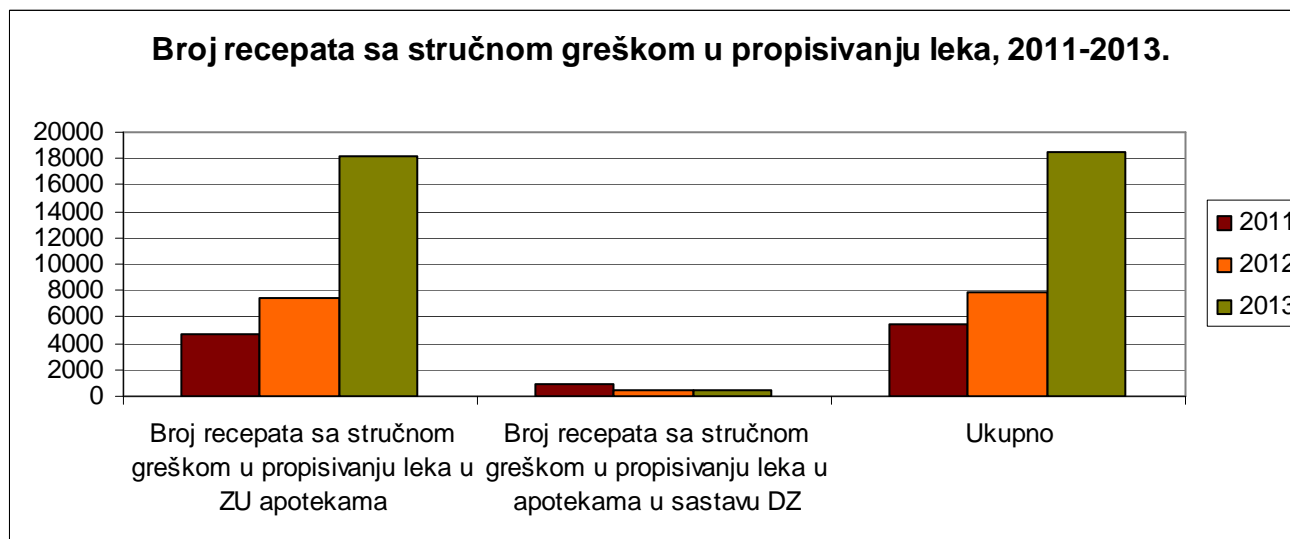
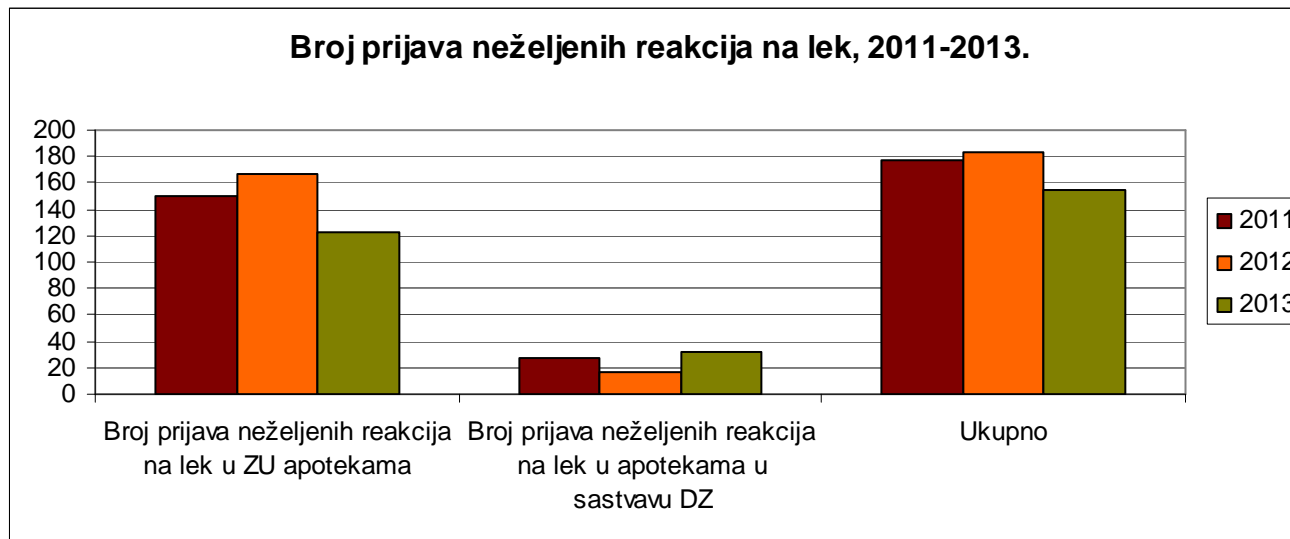
- Prosečan broj prijava neželjene reakcije na lek po apoteci: **1,03**; ukupan broj prijava neželjene reakcije na lek: **32**;
- Prosečan procenat recepata sa administrativnom greškom u odnosu na ukupan broj recepata po apoteci: **0,34**
- Prosečan broj recepata sa stručnom greškom u propisivanju leka po apoteci: **13,97**; ukupan broj recepata sa stručnom greškom u propisivanju leka **419**;
- Prosečan broj pogrešno izdatih lekova na recept po apoteci: **0,47**; ukupan broj pogrešno izdatih lekova na recept: **14**.

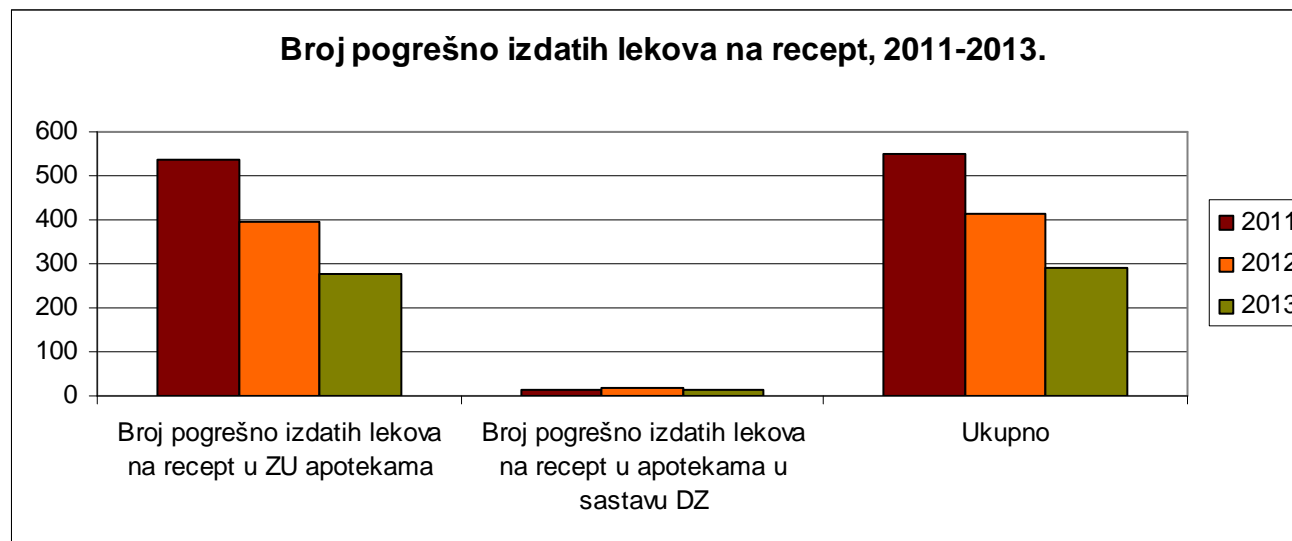
Tabela 8. Pokazatelji kvaliteta rada u oblasti bezbednosti pacijenata – zdravstvene ustanove apoteke u sastavu domova zdravlja

Naziv okruga	Zdravstvena ustanova – Dom zdravlja	Broj			Procenat
		prijava neželjenih reakcija na lek	recepata sa stručnom greškom u propisivanju leka	pogrešno izdatih lekova na recept	recepata sa administrativnom greškom u odnosu na ukupan broj recepata
Severnobački	Dom zdravlja Bačka Topola	0	0	0	0,00
	Dom zdravlja Mali Idoš	0	78	0	1,82
Srednjobanatski	Dom zdravlja Nova Crnja	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
	Dom zdravlja Novi Bečej	0	0	0	0,00
	Dom zdravlja Sečanj	0	3	0	0,03
	Dom zdravlja Žitište	0	0	0	0,01
Severnobanatski	Dom zdravlja Čoka	0	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
	Dom zdravlja Kanjiža	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
	Dom zdravlja Novi Kneževac	0	0	0	1,04
	Dom zdravlja Ada	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
Južnobanatski	Dom zdravlja Alibunar	0	0	0	0,00
	Dom zdravlja Bela Crkva	0	0	0	0,01
	Dom zdravlja Kovačica	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
	Dom zdravlja Kovin	0	139	1	0,46
	Dom zdravlja Opovo	0	0	0	0,07
	Dom zdravlja Plandište	7	40	5	0,34
Zapadnobački	Dom zdravlja Apatin	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
	Dom zdravlja Bač	0	0	0	0,00

Južnobački	Dom zdravlja Bačka Palanka	20	0	0	0,00
	Dom zdravlja Bački Petrovac	0	8	0	0,00
	Dom zdravlja Bečej	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
	Dom zdravlja Beočin	0	0	0	0,00
	Dom zdravlja Srbobran	1	0	0	0,11
	Dom zdravlja Temerin	0	0	0	0,00
	Dom zdravlja Titel	0	0	0	0,00
	Dom zdravlja Žabalj	4	13	2	0,05
Sremski	Dom zdravlja Inđija	0	0	0	0,03
	Dom zdravlja Irig	0	2	0	5,14
	Dom zdravlja Pećinci	0	9	0	0,02
	Dom zdravlja Ruma	0	47	0	0,25
	Dom zdravlja Šid	0	0	0	0,00
	Dom zdravlja Stara Pazova	0	0	0	0,21
Pomoravski	Dom zdravlja Čuprija	0	0	0	0,00
	Dom zdravlja Despotovac	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
	Dom zdravlja Rekovac	0	40	0	0,28
	Dom zdravlja Svilajnac	0	0	0	0,00
Zaječarski	Dom zdravlja Sokobanja	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
Raški	Dom zdravlja Tutin	0	34	0	0,30
Nišavski	Dom zdravlja Doljevac	0	6	6	0,07
Pirotski	Dom zdravlja Bela Palanka	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
Pčinjski	Dom zdravlja Bujanovac	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak

Pregled pokazatelja bezbednosti pacijenata za period 2011-2013.





Ukupno prijavljenih neželjenih reakcija na lek bilo je 154 (122 prijave iz ZU-apoteka i 32 prijave iz apoteka u okviru ZU-domova zdravlja) u 2013. Iz godine u godinu, 2011-2013, beleži se nizak broj prijava neželjenih reakcija na lekove u apotekama na primarnom nivou zdravstvene zaštite, 177, 183 i 154, respektivno. Takođe, u 2013. godini registrovan je izuzetno visok broj receptata sa stručnom greškom, 18537, što je mnogo više u odnosu na vrednost istog pokazatelja u odnosu na 2012 (7880 receptata) i 2011 (5522 receptata).

Ukupan broj pogrešno izdatih lekova na recept u 2013 bio 291, što je manje u odnosu na obe prethodne godine, 2012 (415) i 2011 (550), te se beleži trend smanjenja vrednosti ovog pokazatelja.

U sve tri posmatrane godine, 2011-2013, beleže se veoma niski procenti receptata sa administrativnom greškom u odnosu na ukupan broj receptata, posmatrajući, kako u ZU apotekama, 0,65, 0,59 i 0,67, respektivno, tako i u apotekama u sastavu domova zdravlja, 0,28, 0,14 i 0,34, respektivno.

4. POKAZATELJI ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGAMA ZDRAVSTVENE SLUŽBE

Istraživanje zadovoljstva korisnika uslugama pruženim u apotekama sprovedeno je na nacionalnom nivou u svim zdravstvenim ustanovama apotekama, u apotekama osnovanim pri domovima zdravlja i apotekama osnovanim kao privatna praksa. Koordinaciju i operativne aktivnosti je sprovedla Katedra za socijalnu farmaciju i farmaceutske zakonodavstvo Farmaceutskog fakulteta Univerziteta u Beogradu. O ovom istraživanju, kao i istraživanju zadovoljstva zaposlenih izrađen je i oglašen poseban izveštaj.

5. POKAZATELJI ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH U ZDRAVSTVENOJ USTANOVI

Istraživanje zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama apotekama sprovedeno je u skladu sa metodologijom Instituta za javno zdravlje Srbije „Dr Milan Jovanović Batut“ koja je u operativnom delu oko unosa i dostavljanja podataka prilagođena apotekama. Koordinator ovih aktivnosti je takođe bila Katedra za socijalnu farmaciju i farmaceutske zakonodavstvo Farmaceutskog fakulteta – Univerzitet u Beogradu. O ovim rezultatima je pripremljen poseban i oglašen izveštaj.

6. POKAZATELJI KVALITETA RADA KOMISIJA ZA UNAPREĐENJE KVALITETA RADA ZDRAVSTVENE USTANOVE

ZU apoteke čija Komisija za unapređenje kvaliteta rada (u daljem tekst Komisija) ZU nije donela godišnji program provere kvaliteta stručnog rada u ZU su Apoteka Kikinda, Apoteka Pančevo i Apoteka Paraćin, dok u Apoteci Paraćin nije donet ni integrisani plan stalnog unapređenja kvaliteta rada. Podaci o izveštajima/zapisnicima o radu Komisije nisu dostavljeni za ZU apoteke Paraćin i Gnjilane, dok izveštaji/zapisnici o radu Komisije nisu dostupni ostalim zaposlenima u ZU apotekama Pančevo, Paraćin, Bujanovac, Kosovska Mitrovica i Gnjilane. Komisija godišnje ne podnosi izveštaj o ostvarivanju plana unapređenja kvaliteta rada direktoru i upravnom odboru zdravstvene ustanove u ZU apotekama: Paraćin, Bujanovac, Kosovska Mitrovica, Gnjilane. Ažuriranu internet stranicu nemaju ZU-apoteke Kikinda, Arandelovac, Novi Pazar, Bujanovac, Kosovska Mitrovica i Gnjilane.

Pokazatelji kvaliteta rada komisija za unapređenje kvaliteta rada zdravstvene ustanove navedeni su u tabelama 9, 10 i 11, a prosečne vrednosti iznose:

- prosečan broj održanih sastanaka Komisije: 8,84 (0-96)
- prosečan broj sprovedenih vanrednih provera kvaliteta stručnog rada: 1,49 (0-19)
- prosečan broj podnetih prigovora pacijenata: 2,43 (0-52)
- prosečan broj mandatnih kazni naplaćenih zbog nepoštovanja Zakona o izloženosti stanovništva duvanskom dimu: 0,03 (0-1)

Po broju održanih sastanaka Komisije za unapređenje kvaliteta rada zdravstvene ustanove-apoteke naročito se istakla ZU-apoteka Požarevac sa 96 održanih sastanaka, ZU-apoteka Čačak je imala najveći broj sprovedenih vanrednih provera kvaliteta stručnog rada, čak 19. Broj podnetih prigovora pacijenata najveći je bio u Apoteci Niš, 52, dok je Apoteka Leskovac bila jedina koja je imala mandatnu kazni naplaćenu zbog nepoštovanja Zakona o izloženosti stanovništva duvanskom dimu (tabela 9).

Tabela 9. Pokazatelji kvaliteta rada komisija za unapređenje kvaliteta rada zdravstvene ustanove-apoteke

Naziv okruga	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
Severnobački	Apoteka Subotica	18	0	0	0
Srednjebanatski	Apoteka Zrenjanin	13	2	0	0
Severnobanatski	Apoteka Kikinda	4	0	0	0
	Apoteka Senta	8	0	0	0
Južnobanatski	Apoteka Pančevo	3	0	4	0
	Apoteka Vršac	4	2	0	0
Zapadnobački	Apoteka Sombor	4	0	0	0
Južnobački	Apoteka Novi Sad	12	0	0	0
	Apoteka Vrbas	6	1	0	0
Sremski	Apoteka Sremska Mitrovica	12	11	1	0
Beogradski	Apoteka Beograd	3	0	9	0
Mačvanski	Apoteka Loznica	5	0	2	0
	Apoteka Šabac	12	0	0	0
Kolubarski	Apoteka Valjevo	6	0	0	0
Podunavski	Apoteka Smederevo	10	3	1	0
	Apoteka Smederevska Palanka	6	3	0	0
	Apoteka Velika Plana	3	1	0	0
Braničevski	Apoteka Požarevac	96	0	2	0
Šumadijski	Apoteka Aranđelovac	1	0	0	0
	Apoteka Kragujevac	4	0	0	0
Pomoravski	Apoteka Jagodina	12	0	0	0
	Apoteka Paraćin	2	0	0	0
Borski	Apoteka Bor	2	2	2	0

Zaječarski	Apoteka Zaječar	5	0	0	0
Zlatiborski	Apoteka Užice	12	0	0	0
Moravički	Apoteka Čačak	14	19	0	0
	Apoteka Gornji Milanovac	3	0	0	0
Raški	Apoteka Kraljevo	2	0	3	0
	Apoteka Novi Pazar	7	2	0	0
Rasinski	Apoteka Kruševac	5	5	0	0
Nišavski	Apoteka Niš	9	3	52	0
Toplički	Apoteka Prokuplje	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
Pirotski	Apoteka Pirot	10	1	0	0
Jablanički	Apoteka Leskovac	0	0	0	1
Pčinjski	Apoteka Bujanovac	5	0	0	0
	Apoteka Vranje	6	0	14	0
Kosovsko-mitrovački	Apoteka Kosovska Mitrovica	3	0	0	0
Kosovsko-pomoravski	Apoteka Gnjilane	0	0	0	0

Tabela 10. Pokazatelji kvaliteta rada komisija za unapređenje kvaliteta rada zdravstvene ustanove-apoteke

Naziv okruga	Naziv zdravstvene ustanove-apoteke	Obaveštenje o vrsti zdravstvenih usluga koje se obezbeđuju iz OZO	Obaveštenje o vrsti zdravstvenih usluga koje se ne obezbeđuju iz OZO	Obaveštenje o vidovima i iznosu učešća osiguranih lica u troškovima ZZ	Cenovnik zdravstvenih usluga koje se ne obezbeđuju iz OZO	Kutiju/knjigu za primedbe i žalbe	Podatke o zaštitniku pacijentovih prava
Severnobački	Apoteka Subotica	Da	Da	Da	Da	Da	Da
Srednjebanatski	Apoteka Zrenjanin	Da	Da	Da	Da	Da	Da
Severnobanatski	Apoteka Kikinda	Da	Ne	Ne	Ne	Da	Da
	Apoteka Senta	Da	Da	Da	Da	Da	Da
Južnobanatski	Apoteka Pančevo	Da	Ne	Da	Ne	Da	Da
	Apoteka Vršac	Ne	Ne	Ne	Ne	Da	Da
Zapadnobački	Apoteka Sombor	Da	Da	Da	Da	Da	Da
Južnobački	Apoteka Novi Sad	Da	Da	Da	Da	Da	Da
	Apoteka Vrbas	Da	Da	Da	Da	Da	Da

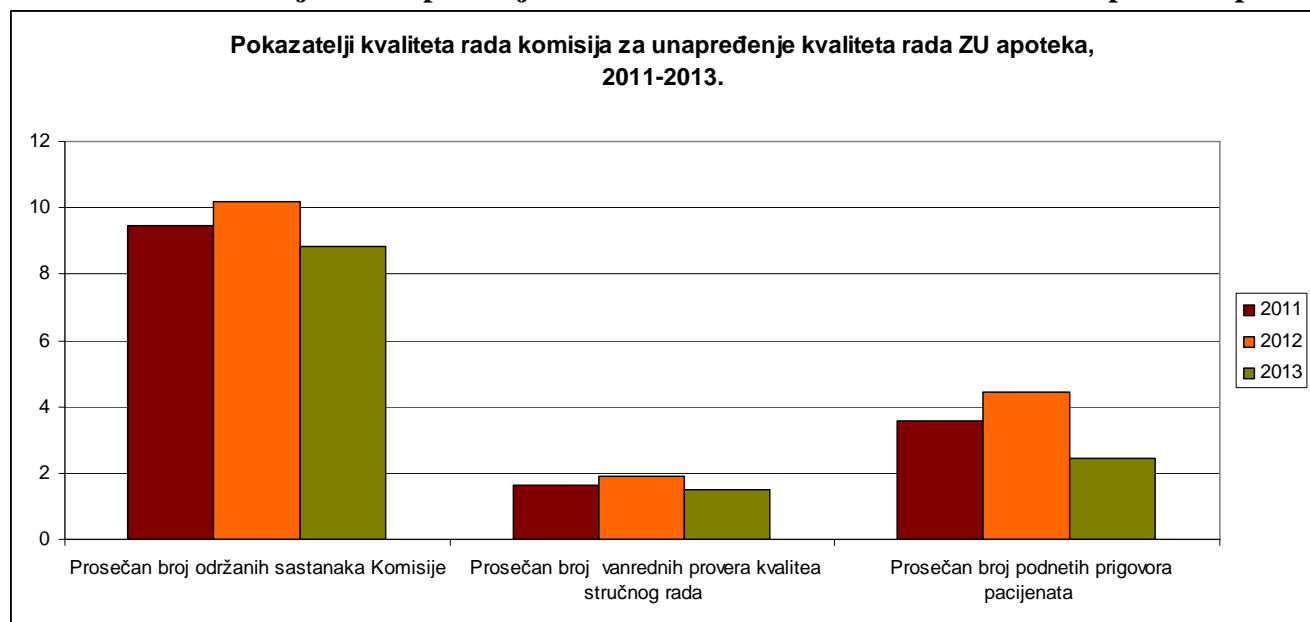
Sremski	Apoteka Sremska Mitrovica	Da	Da	Da	Da	Da	Da
Beogradski	Apoteka Beograd	Ne	Ne	Ne	Ne	Da	Da
Mačvanski	Apoteka Loznica	Da	Da	Da	Da	Da	Da
	Apoteka Šabac	Da	Da	Da	Da	Da	Da
Kolubarski	Apoteka Valjevo	Da	Da	Da	Da	Da	Da
Podunavski	Apoteka Smederevo	Da	Ne	Da	Ne	Da	Da
	Apoteka Smederevska Palanka	Da	Da	Da	Ne	Da	Da
	Apoteka Velika Plana	Da	Da	Da	Da	Da	Da
Braničevski	Apoteka Požarevac	Da	Da	Da	Da	Da	Da
Šumadijski	Apoteka Arandelovac	Ne	Ne	Ne	Ne	Da	Ne
	Apoteka Kragujevac	Ne	Ne	Da	Ne	Da	Da
Pomoravski	Apoteka Jagodina	Da	Ne	Da	Ne	Da	Da
	Apoteka Paraćin	Da	Da	Da	Ne	Ne	Ne
Borski	Apoteka Bor	Da	Da	Da	Da	Da	Da
Zaječarski	Apoteka Zaječar	Da	Da	Da	Da	Da	Da
Zlatiborski	Apoteka Užice	Da	Da	Da	Ne	Da	Da
Moravički	Apoteka Čačak	Da	Da	Da	Da	Da	Da
	Apoteka Gornji Milanovac	Da	Da	Ne	Ne	Da	Da
Raški	Apoteka Kraljevo	Da	Da	Da	Ne	Da	Da
	Apoteka Novi Pazar	Da	Da	Da	Da	Da	Ne
Rasinski	Apoteka Kruševac	Da	Da	Da	Da	Da	Da
Nišavski	Apoteka Niš	Da	Da	Da	Da	Da	Da
Toplički	Apoteka Prokuplje	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak	Nedostaje podatak
Pirotski	Apoteka Pirot	Da	Da	Da	Da	Da	Da
Jablanički	Apoteka Leskovac	Da	Da	Da	Da	Da	Da
Pčinjski	Apoteka Bujanovac	Da	Da	Da	Da	Da	Ne
	Apoteka Vranje	Da	Da	Da	Da	Da	Da
Kosovsko-mitrovački	Apoteka Kosovska Mitrovica	Da	Da	Da	Ne	Ne	Da
Kosovsko-pomoravski	Apoteka Gnjilane	Da	Da	Da	Ne	Ne	Da

Skraćenice: OZO-obavezno zdravstveno osiguranje; ZZ-zdravstvena zaštita

Tabela 11. Ostvareni rezultati ZU apoteka u odnosu na integrisani plan stalnog unapređenja kvaliteta rada ZU

Domen unapređenja	Planirano	Ostvareno
Broj unapređenih pokazatelja kvaliteta zdravstvene zaštite (bez pokazatelja bezbednosti pacijenata) u odnosu na Plan, za period izveštavanja	159	132
Broj unapređenih pokazatelja bezbednosti pacijenata u odnosu na Plan, za period izveštavanja	53	46
Broj unapređenih aspekata zadovoljstva korisnika u odnosu na Plan, za period izveštavanja	117	89
Broj unapređenih aspekata zadovoljstva zaposlenih u odnosu na Plan, za period izveštavanja	114	89
Broj sprovedenih preporuka i mera iz poslednjeg Izveštaja o redovnoj spoljnoj proveri kvaliteta stručnog rada	13	7
Broj sprovedenih preporuka i mera iz poslednjeg Izveštaja o unutrašnjoj proveri kvaliteta stručnog rada	121	104
Broj sprovedenih preporuka iz Završnog izveštaja Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije	3	3

Pregled pokazatelja kvaliteta rada komisija za unapređenje kvaliteta rada zdravstvenih ustanova - apoteka u periodu 2011-2013.



Slične vrednosti u pokazatelja kvaliteta rada komisija za unapređenje kvaliteta rada ZU apoteka uočavaju se u periodu 2011-2013. Ističe se dvostruko smanjenje u broju prigovora pacijenata u 2013. u odnosu na 2012. godinu 2,43 vs. 4,42, respektivno. U 2011 i 2012. godini nije bilo ni jedne mandatne kazne naplaćene zbog nepoštovanja Zakona o izloženosti stanovništva duvanskom dimu, dok se u 2013. beleži jedna ovakva kazna.

7. STICANJE I OBNOVA ZNANJA I VEŠTINA ZAPOSLENIH

Najveći broj radionica, edukativnih skupova i seminara održan je u ZU Apoteci Beograd (50), a ni jedan skup ovakvog karaktera u ZU Apotekama Sremska Mitrovica, Velika Plana, Aranđelovac, Paraćin, Gornji Milanovac, Bujanovac, Kosovska Mitrovica i Gnjilane (tabela 12). Pokazatelji kvaliteta koji se odnose na sticanje i obnovu znanja i veština zaposlenih navedeni su u tabeli 12, a prosečne vrednosti pojedinih pokazatelja iznose:

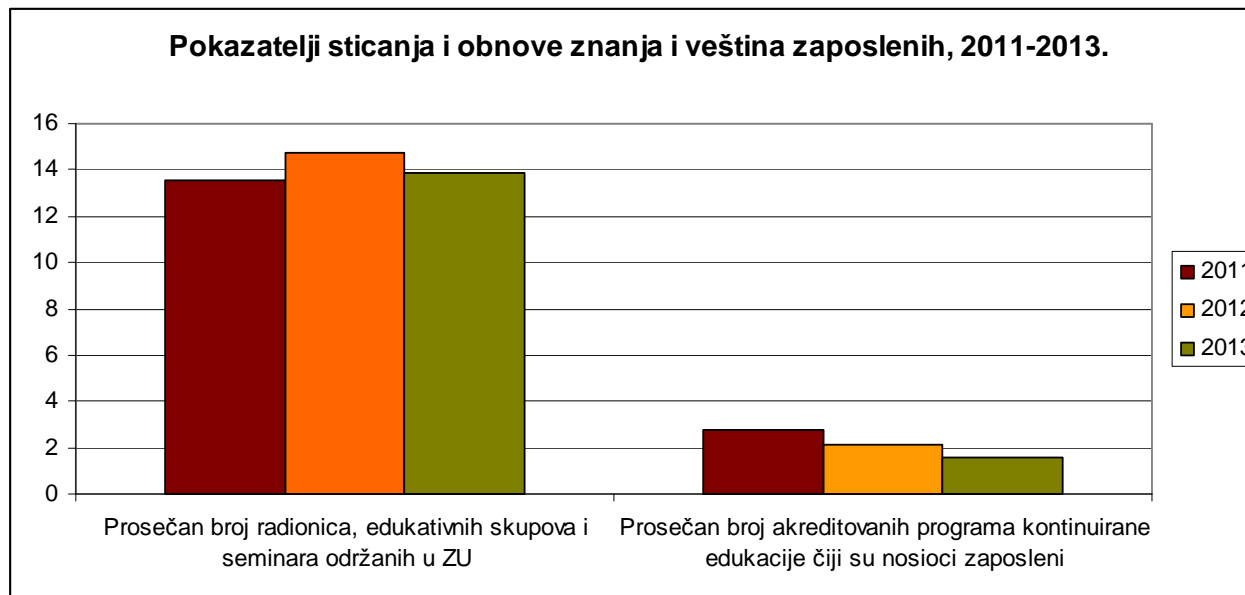
- Broj radionica, edukativnih skupova i seminara održanih u ZU: 13,89 (0-50)
- Prosečan procenat osoba koje su bar jednom o trošku ustanove pohađale kurs, seminar ili učestvovala na kongresu ili stručnom sastanku iz oblasti koja je relevantna za njihov stručni rad: 94,57 (11,11-100)
- Broj akreditovanih programa kontinuirane medicinske edukacije od strane Zdravstvenog saveta Srbije, a čiji su nosioci zaposleni: 1,55 (0-10)

Tabela 12. Sticanje i obnova znanja i veština zaposlenih – zdravstvene ustanove apoteke

Naziv okruga	Naziv zdravstvene ustanove - apoteke	Postojanje plana edukacije za sve zaposlene u ZU	Broj radionica, edukativnih skupova i seminara održanih u ZU	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 zaposleni
Severnobački	Apoteka Subotica	Da	10	97,59	10
Srednjebanatski	Apoteka Zrenjanin	Da	42	100,00	3
Severnobanatski	Apoteka Kikinda	Da	7	100,00	1
	Apoteka Senta	Da	18	100,00	1
Južnobanatski	Apoteka Pančevo	Da	5	91,23	0
	Apoteka Vršac	Da	1	100,00	0
Zapadnobački	Apoteka Sombor	Da	20	100,00	4
Južnobački	Apoteka Novi Sad	Da	43	100,00	5
	Apoteka Vrbas	Da	7	100,00	7
Sremski	Apoteka Sremska Mitrovica	Da	0	92,73	0
Beogradski	Apoteka Beograd	Da	50	97,45	5

Mačvanski	Apoteka Loznica	Da	7	100,00	0
	Apoteka Šabac	Da	5	100,00	2
Kolubarski	Apoteka Valjevo	Da	28	100,00	0
Podunavski	Apoteka Smederevo	Da	25	100,00	2
	Apoteka Smederevska Palanka	Da	9	100,00	0
	Apoteka Velika Plana	Da	0	100,00	0
Braničevski	Apoteka Požarevac	Da	30	100,00	5
Šumadijski	Apoteka Arandelovac	Da	0	100,00	0
	Apoteka Kragujevac	Da	36	100,00	0
Pomoravski	Apoteka Jagodina	Da	14	100,00	0
	Apoteka Paraćin	Ne	0	100,00	0
Borski	Apoteka Bor	Da	1	100,00	1
Zaječarski	Apoteka Zaječar	Da	6	100,00	5
Zlatiborski	Apoteka Užice	Da	35	100,00	0
Moravički	Apoteka Čačak	Da	5	100,00	0
	Apoteka Gornji Milanovac	Da	0	100,00	0
Raški	Apoteka Kraljevo	Da	28	100,00	0
	Apoteka Novi Pazar	Da	18	80,00	0
Rasinski	Apoteka Kruševac	Da	10	100,00	5
Nišavski	Apoteka Niš	Da	22	87,92	0
Toplički	Apoteka Prokuplje	Da	7	75,00	3
Pirotski	Apoteka Pirot	Da	18	100,00	0
Jablanički	Apoteka Leskovac	Da	2	100,00	0
Pčinjski	Apoteka Bujanovac	Da	0	100,00	0
	Apoteka Vranje	Da	19	73,60	0
Kosovsko-mitrovački	Apoteka Kosovska Mitrovica	Da	0	86,96	0
Kosovsko-pomoravski	Apoteka Gnjilane	Da	0	11,11	0

Pregled pokazatelja sticanja i obnove znanja i veština zaposlenih u zdravstvenim ustanovama apotekama u periodu 2011-2013.



Posmatrajući period 2011-2013. uočava se veoma sličan prosečan broj radionica, edukativnih skupova i seminara u ZU apoteci u periodu 2011-2013, 13,53; 14,73 i 13,89, respektino, kao i sličan prosečan broj akreditovanih programa kontinuirane medicinske edukacije od strane Zdravstvenog saveta Srbije, a čiji su nosioci zaposleni, 2,75; 2,12 i 1,55, respektivno. U sve tri posmatrane godine, u proseku više od 90% zaposlenih u ZU apoteci je bar jednom o trošku ustanove pohađalo kurs, seminar ili učestvovala na kongresu ili stručnom sastanku iz oblasti koja je relevantna za njihov stručni rad.

Kvalitet dostavljenih podataka

Posmatrajući svih 6 grupa pokazatelja kvaliteta farmaceutske zdravstvene delatnosti na primarnom nivou zdravstvene zaštite, uočeno je da 5 od 38 ZU apoteka nije dostavilo kompletne izveštaje, i to su: Apoteka Kikinda, Apoteka Arandelovac, Apoteka Prokuplje, Apoteka Kosovska Mitrovica i Apoteka Gnjilane. Među apotekama u sastavu domova zdravlja svega 12 od 41 apoteke je dostavilo kompletne izveštaje, i to: Dom zdravlja Bačka Topola, Dom zdravlja Mali Idoš, Dom zdravlja Novi Bečej, Dom zdravlja Alibunar, Dom zdravlja Bela Crkva, Dom zdravlja Kovin, Dom zdravlja Bački Petrovac, Dom zdravlja Beočin, Dom zdravlja Pećinci, Dom zdravlja Ruma, Dom zdravlja Čuprija i Dom zdravlja Rekovac.

Na osnovu pregleda dostavljenih podataka može se zaključiti da su ZU apoteke u mnogo većem broju slučajeva dostavile kompletne izveštaje u odnosu na apoteke u sastavu domova zdravlja. Ipak, kao nedostajućih podataka još uvek ima u izveštavanju, ako ZU apoteka tako i apoteka u sastavu domova zdravlja, neophodna je neposredna kontrola podataka od strane Regionalnih zavoda za javno zdravlje pri dostavljanju i unosu podataka u izvorne baze podataka.

8. ZAKLJUČAK

Nakon provere i analize podataka dostavljenih od Instituta za javno zdravlje Srbije „Dr Milan Jovanović Batut“ nameću se značajni zaključci u pogledu različitih oblasti kvaliteta farmaceutske zdravstvene delatnosti koja se obavlja na primarnom nivou zdravstvene zaštite.

Posmatrajući trogodišnji period, u vrednostima svih pokazatelja se uočavaju varijacije. U rezultatima se ističe smanjenje u prosečanom broju recepata po farmaceutu u 2013 u odnosu na 2012, za 3272,64 recepta u ZU apotekama i 2253,99 recepta u apotekama u sastavu domova zdravlja, što se može objasniti sklapanjem ugovora između apoteka u privatnom vlasništvu i RFZO-a, čime je omogućeno izdavanje lekova na lekarski recept i refundacija troškova i u ovim apotekama. Pri tome, uočava se da je prosečan broj recepata po farmaceutu ostao veći u apotekama u sastavu domova zdravlja u odnosu na ZU apoteke u sve tri godine, u proseku za 9791,78 recepata godišnje, što potvrđuje činjenicu da je opterećenje farmaceuta u apotekama u sastavu domova zdravlja veće u odnosu na farmaceute u ZU apotekama, a kada je u pitanju izdavanje lekova na recept.

Za razliku od prosečnog broja naloga za medicinska sredstva i prosečnog broja magistralnih lekova po farmaceutu koji su imali slične vrednosti tokom sve tri posmatrane godine, broj pakovanja galenskih lekova u galenskoj laboratoriji ZU apoteka pokazuje trend opadanja u periodu 2011-2013, 1368793, 1034428 i 649020, respektivno, što se može objasniti uvođenjem odgovarajuće regulative u ovu oblast koja je za posledicu imala obustavu rada u određenim galenskim laboratorijama.

Iz godine u godinu, 2011-2013, beleži se nizak broj prijava neželjenih reakcija na lekove u apotekama na primarnom nivou zdravstvene zaštite (manje od 200 prijava godišnje) što ukazuje na nedovoljno prepoznavanje značaja ovog pokazatelja za bezbednost pacijenata. Takođe, u 2013. godini registrovan je izuzetno visok broj recepata sa stručnom greškom, 18537, što je za 10657 i 13015 recepata više u odnosu na 2012 i 2011, respektivno, što može biti potencijalna opasnost za bezbednost pacijenata. Međutim, uočen je trend smanjenja ukupnog broja pogrešno izdatih lekova na recept 2011-2013, 550, 415 i 291, respektivno, što doprinosi povećanju kvaliteta bezbednosti pacijenata. Ovom zaključku doprinosi i činjenica da se u sve tri posmatrane godine beleže veoma niski procenti recepata sa administrativnom greškom u odnosu na ukupan broj recepata.

Većina pokazatelja kvaliteta rada komisija za unapređenje kvaliteta rada ZU apoteka, kao i pokazatelja sticanja i obnove znanja i veština zaposlenih nije značajno menjala svoje vrednosti tokom posmatranog perioda.

Pojedine procedure koje su obaveza za apoteke na primarnom nivou zdravstvene zaštite i dalje nisu uspostavljene u svim ustanovama. Proces obrade podataka i slanje nadležnim institucijama i dalje ostaje obaveza samo jedne osobe u okviru ustanove, što predstavlja problem naročito usled smene rukovodstva, a samim tim i odgovorne osobe za kvalitet. U slučaju potrebe za proverom do pouzdanih podataka je teško doći zbog gubitka podataka ili razlika u vrednostima.

IZVEŠTAJ PRIPREMILI:

Dr Sci Marina Odalović

Dipl. farm. spec. Jovana Brkić