

KAKOVOST IN VARNOST

V Lekarni Velenje imamo vzpostavljen sistem vodenja kakovosti, ki vključuje izvajanje nalog za izboljšanje kakovosti in varnosti kot ga opredeljuje Zakon o lekarniški dejavnosti (ZLD-1).

- Določamo program in letne načrte za izboljševanje kakovosti in varnosti,
- izdelane imamo varnostne protokole za posamezne storitve,
- izvajamo notranjo presojo dobre prakse,
- spremljamo kazalnike kakovosti in izsledke objavljamo na spletni strani,
- vzpostavljen imamo sistem obvladovanja tveganj,
- anonimizirano spremljamo in analiziramo opozorilne nevarne dogodke in napake pri izvajanju lekarniške dejavnosti.

Sistem vodenja kakovosti imamo certificiran po standardu ISO 9001:2015.

KAZALNIKI KAKOVOSTI Lekarne Velenje za leto 2022

1. Preverjanje zadovoljstva uporabnikov lekarniških storitev

Anketo smo izvedli v mesecih avgust in september 2022. Anketni vprašalnik za preverjanje zadovoljstva uporabnikov lekarniških storitev v letu 2022 je v šestih enotah Lekarne Velenje izpolnilo 194 obiskovalcev. V anketi je sodelovalo 134 žensk in 60 moških. Razmerje anketirancev po spolu in starosti je zelo podobno tistim iz prejšnjih let in je sorazmerno obiskovalcem lekarn.

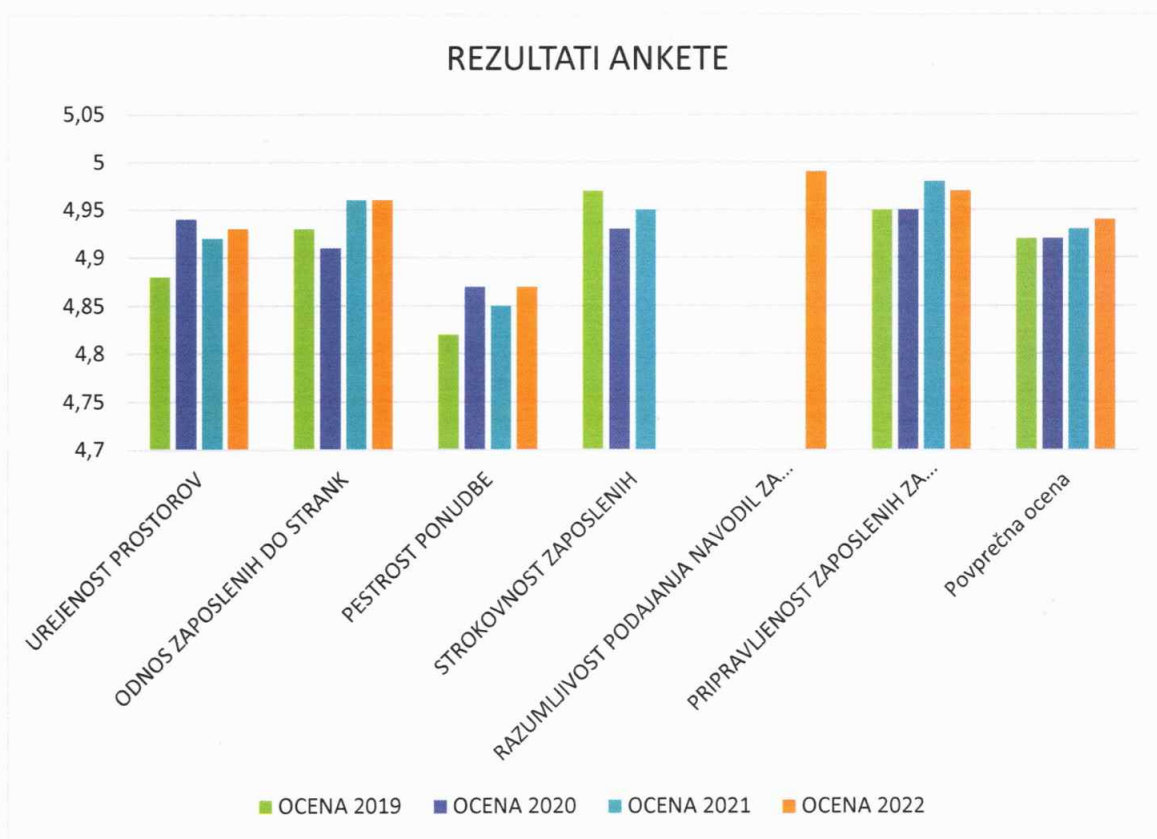
Na osnovi mnenja uporabnikov storitev in priporočila zunanje presoje sistema vodenja kakovosti smo vprašanje glede strokovnosti zaposlenih nadomestili z vprašanjem, kjer anketirance sprašujemo o njihovem mnenju glede razumljivosti podajanja navodil za uporabo zdravil in ostalih izdelkov.

Anketni vprašalnik je imel pet vprašanj z možnostjo izbire ocene na lestvici od 1-5, kjer je ocena 1 označevala najnižjo stopnjo zadovoljstva, ocena 5 pa najvišjo.

	Ocena 2019	Ocena 2020	Ocena 2021	Ocena 2022	Indeks 2022/2021
UREJENOST PROSTOROV	4,88	4,94	4,92	4,93	100,2
ODNOS ZAPOSLENIH DO STRANK	4,93	4,91	4,96	4,96	100,0
PESTROST PONUDBE	4,82	4,87	4,85	4,87	100,4
STROKOVNOST ZAPOSLENIH	4,97	4,93	4,95	-	-

RAZUMLJIVOST PODAJANJA NAVODIL ZA UPORABO				4,99	-
PRIPRAVLJENOST ZAPOSLENIH ZA SVETOVANJE	4,95	4,95	4,98	4,97	99,8
Povprečna ocena	4,92	4,92	4,93	4,94	100,2

Tabela in graf 1: Preverjanje zadovoljstva uporabnikov po letih



2. Kazalniki v zvezi s poslovnim izidom

GOSPODARNOST

Vsebina	2020	2021	2022
Celotni prihodki	15.877.949	17.615.408	19.354.923
Celotni odhodki	15.534.458	17.189.069	18.810.201
Koeficient	1,022	1,025	1,029

Tabela 2: Poslovni kazalci - gospodarnost

V letu 2022 smo poslovali gospodarno, saj so prihodki večji od odhodkov. Koeficient gospodarnosti je večji kot v letu 2021.

DONOSNOST

Vsebina	2020	2021	2022
Presežek prihodkov nad odhodki	315.592	393.864	501.299
Sredstva	3.686.579	3.789.831	4.019.848
V odstotku	8,6	10,4	12,5

Tabela 3: Poslovni kazalci – donosnost

Kazalec donosnosti kaže na uspešnost pri gospodarjenju s sredstvi zavoda. Kljub težjim razmeram v poslovanju zavoda smo bili uspešni pri finančnem poslovanju.

PRODUKTIVNOST

Vsebina	2020	2021	2022
Celotni prihodek	15.877.949	17.615.408	19.354.923
Presežek prihodkov	315.592	393.864	501.299
Število zaposlenih (iz ur)	45,01	46,59	46,21
Celotni prihodki na zaposlenega	352.765	378.094	418.847
Presežek prihodkov na zaposlenega	7.012	8.454	10.848

Tabela 4: Poslovni kazalci - produktivnost

3. Obremenjenost zaposlenih

	Center	Šoštanj	Šmartno	Kersnikova	Cankarjeva	Trebuša	Skupaj
2021	1.663	2.185	2.036	2.249	2.533	1.728	1.914
2022	1.765	2.214	2.164	2.392	2.471	1.784	1.985

Tabela 5: Število receptov na farmacevta iz ur (na mesec)

	Center	Kersnikova	Cankarjeva	Trebuša	Šoštanj	Šmartno	Skupaj
2021	365	694	967	738	606	521	544
2022	444	738	983	836	662	630	619

Tabela 6: Število ostalega blaga na zaposlenega iz ur (na mesec)

	Center	Kersnikova	Cankarjeva	Trebuša	Šoštanj	Šmartno	Skupaj
2021	870	1.469	1.719	1.200	1.325	1.043	1.223
2022	1.023	1.580	1.748	1.348	1.293	1.270	1.241

Tabela 7: Število izdanih računov na zaposlenega iz ur (na mesec)

4. Farmacevtske intervencije (FINT)

Farmacevtska intervencija je strokovni poseg nosilca lekarniške dejavnosti v primeru nepopolnosti, nejasnosti ali napak na predpisanem receptu, ki so lahko administrativne ali strokovne narave in bi lahko povzročile ekonomske ali zdravstvene posledice za uporabnika ali zdravstveni sistem ter niso skladne s temeljnim namenom zdravljenja ali zdravstvenimi pravili.

	2019	2020	2021	2022
Delež vseh FINT glede na število receptov (v %)	1,22	1,06	0,80	0,87
Delež strokovnih FINT glede na vse FINT (v %)	94,42	99,46	99,70	99,70
Delež strokovnih kritičnih FINT glede na vse FINT (v %)	6,10	5,61	7,20	7,30
Delež strokovnih kritičnih FINT glede na vse strokovne FINT	6,46	5,64	7,20	7,30
Delež rešenih strokovnih kritičnih FINT glede na strokovne kritične FINT (v %)	97,31	98,13	92,50	92,60
Število napak pri izdaji zdravil na 10.000 receptov	2,82	3,43	0,05*	0,10
Število opozorilnih nevarnih dogodkov	-	-	-	-

*Osnova za izračun je v letu 2021 spremenjena v skladu s sklepom IO LZS

Tabela 8: Farmacevtske intervencije in napake pri izdaji zdravil

V letu 2023 dodatno spremljamo nove kazalnike kakovosti:

- Število magistrov s kompetenco PUZ (Pregled uporabe zdravil) glede na število vseh zaposlenih magistrov farmacije
- Število opravljenih storitev PUZ na magistra farmacije s kompetenco
- Število izdelanih OKZ (Osebná kartica zdravil) na število zaposlenih magistrov farmacije
- Število prijav domnevnih neželenih učinkov zdravil glede na število vseh farmacevtskih strokovnih delavcev.

Velenje, 1. 3. 2023

Direktorica:
mag. Sabina Grm, mag. farm.

