

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, Ur. l. RS, št. 85/16, 77/17, 73/19, 186/21 in 112/24).

- 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.

V skladu z Zakonom o zagotavljanju kakovosti v zdravstvu (ZZKZ, Ur. l. RS, št. 102/24 in 111/25) imamo vzpostavljen sistem upravljanja in ravnanja s kakovostjo na podlagi načel kakovosti, izvajamo aktivnosti nenehnega izboljševanja kakovosti, vključno z varnostjo zdravstvene obravnave in zdravstvenih storitev ter izvajamo naloge, ki jih ta zakon določa za zdravstvene izvajalce.

Predstavnica vodstva za kakovost je Cvetka Obradović, mag. farm.

Pooblaščenka za varnost pacientov je Damjana Hrastel Veler, mag. farm.

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

KAZALNIKI KAKOVOSTI Lekarne Velenje za leto 2025

1. 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.

	2022	2023	2024	2025
Delež vseh FINT glede na število receptov (v %)	0,87	2,00	2,00	2,95
Delež strokovnih FINT glede na vse FINT (v %)	99,70	76,00	83,00	89,12
Delež strokovnih kritičnih FINT glede na vse FINT (v %)	7,30	4,00	2,00	2,54
Delež strokovnih kritičnih FINT glede na vse strokovne FINT (v %)	7,30	5,00	3,00	2,85
Delež rešenih strokovnih kritičnih FINT glede na strokovne kritične FINT (v %)	92,60	90,00	92,00	93,53
Število napak pri izdaji zdravil na 10.000 receptov	0,10	0,30	0,11	0
Število opozorilnih nevarnih dogodkov	0	0	0	0

Tabela 1: Farmacevtske intervencije in napake pri izdaji zdravil

2. Obremenjenost zaposlenih

	2022	2023	2024	2025
Število vseh receptov glede na število zaposlenih magistrov farmacije	18.461	18.527	18.820	19.555
Število vseh receptov glede na število priznanih magistrov farmacije	22.372	20.620	20.860	21.078
Število vseh receptov glede na število zaposlenih magistrov farmacije primerjalno glede na sprejete standarde in normative*	1,39	1,39	1,44	1,48

Tabela 2: Obremenjenost zaposlenih

*Opomba: Do sprejetja standardov in normativov s strani MZ, se uporablja normativ 13.215 receptov na magistra farmacije (sprejeto na Skupščini LZS 11. 9. 2024).

3. Farmacevtske storitve v okviru brezplačne skrbi

	2022	2023	2024	2025
Število magistrov farmacije s kompetenco PUZ (Pregled uporabe zdravil) glede na število zaposlenih magistrov farmacije (v %)	20	32	30	40,1
Število izdelanih posodobitev OKZ (osebna kartica zdravil) na število zaposlenih magistrov farmacije (v %)	-	-	-	2,4
Število opravljenih storitev PUZ na magistra farmacije s kompetenco za izvajanje storitve PUZ	0	0,2	5,4	6,0
Število opravljenih storitev kontrolni PUZ na magistra farmacije s kompetenco za izvajanje storitve PUZ	-	-	-	1,7

Tabela 3: Storitve v okviru brezplačne skrbi

4. Ostali kazalniki kakovosti

	2022	2023	2024	2025
Število prijav domnevnih neželenih učinkov zdravil glede na število vseh strokovnih delavcev	-	0,2	0,1	0,03

Tabela 4: Prijava domnevnih neželenih učinkov zdravil

5. Preverjanje zadovoljstva uporabnikov lekarniških storitev

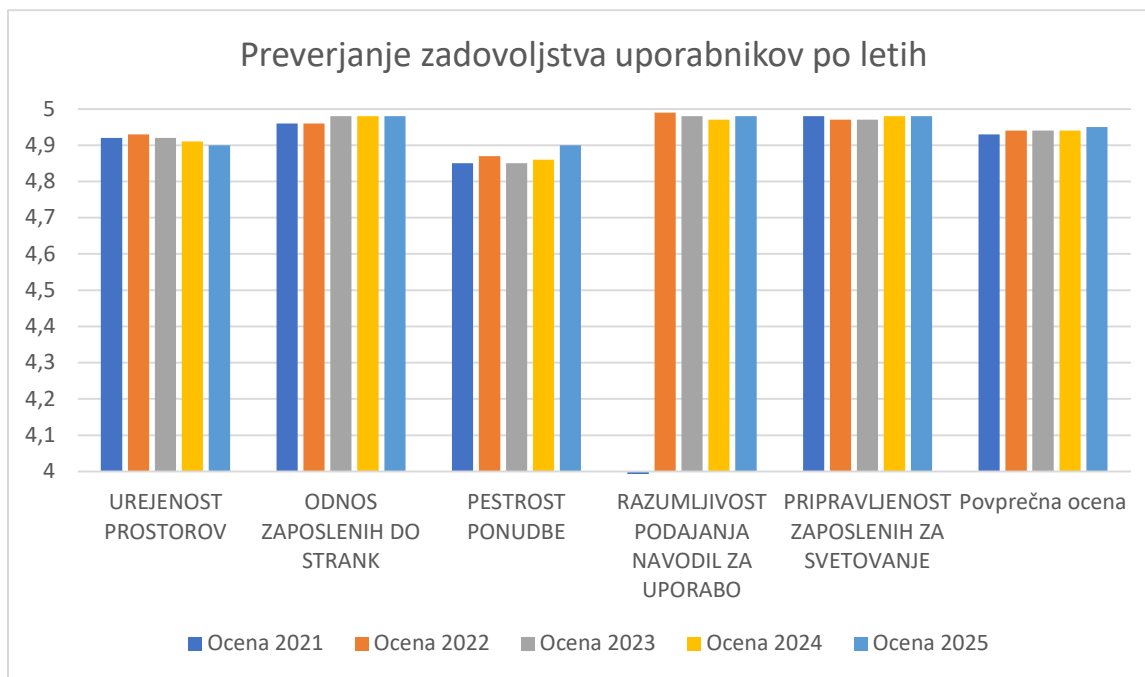
Anketo smo izvedli v mesecih junij in julij 2025. Anketni vprašalnik za preverjanje zadovoljstva uporabnikov lekarniških storitev v letu 2025 je v šestih enotah Lekarne Velenje izpolnilo 183 obiskovalcev. V anketi je sodelovalo 123 žensk in 60 moških. Razmerje anketirancev po spolu je zelo podobno tistim iz prejšnjih let. 75 % anketirancev je bilo starih nad 40 let, starejši od 60 let predstavljajo 38 % vseh anketirancev.

Na osnovi mnenja uporabnikov storitev in priporočila zunanje presoje sistema vodenja kakovosti smo vprašanje glede strokovnosti zaposlenih pred tremi leti nadomestili z vprašanjem, kjer anketirance sprašujemo o njihovem mnenju glede razumljivosti podajanja navodil za uporabo zdravil in ostalih izdelkov. Ostala vprašanja smo ohranili v enaki obliki, ker pokrivajo večino poslovanja s pacienti. Na osnovi izkušenj iz preteklosti ohranjamo kratek vprašalnik, saj je tako pripravljeno sodelovati več obiskovalcev naših lekarn.

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 2021	Ocena 2022	Ocena 2023	Ocena 2024	Ocena 2025	Indeks 2025/2024
UREJENOST PROSTOROV	4,92	4,93	4,92	4,91	4,90	99,8
ODNOS ZAPOSLENIH DO STRANK	4,96	4,96	4,98	4,98	4,98	100,0
PESTROST PONUDBE	4,85	4,87	4,85	4,86	4,90	100,8
RAZUMLJIVOST PODAJANJA NAVODIL ZA UPORABO	-	4,99	4,98	4,97	4,98	100,2
PRIPRAVLJENOST ZAPOSLENIH ZA SVETOVANJE	4,98	4,97	4,97	4,98	4,98	100,0
Povprečna ocena	4,93	4,94	4,94	4,94	4,95	100,2

Tabela 5: Preverjanje zadovoljstva uporabnikov po letih



Graf 1: Preverjanje zadovoljstva uporabnikov po letih

Anketa uporabnikom omogoča vpis predlogov. Večino v preteklih letih podanih predlogov smo smiselno vključili v program dela. Tokrat so bila vpisana mnenja vezana na pohvale zaposlenih, tako posameznikov kot delovnih timov na enotah.

Redno spremljamo tudi vpise v Knjige pohval in pritožb, ki so uporabnikom prosto dosegljive v vseh lekarnah. Vsi vpisi v letu 2025 so vsebovali pohvale zaposlenim.

6. Kazalniki v zvezi s poslovnim izidom

GOSPODARNOST

Vsebina	2023	2024	2025
Celotni prihodki	20.243.530	22.281.936	23.746.470
Celotni odhodki	19.800.782	21.656.052	23.182.292
Koeficient	1,022	1,029	1,024

Tabela 6: Poslovni kazalci - gospodarnost

V letu 2025 smo poslovali gospodarno, saj so prihodki večji od odhodkov. Koeficient gospodarnosti je primerljiv s prejšnjimi leti.

DONOSNOST

Vsebina	2023	2024	2025
Presežek prihodkov nad odhodki	406.414	592.419	524.816
Sredstva	4.151.757	4.494.276	4.775.290
V odstotku	9,8	13,2	11,0

Tabela 7: Poslovni kazalci – donosnost

Kazalec donosnosti kaže na uspešnost pri gospodarjenju s sredstvi zavoda.

PRODUKTIVNOST

Vsebina	2023	2024	2025
Celotni prihodek	20.243.530	22.281.936	23.746.470
Presežek prihodkov	406.414	592.419	524.816
Število zaposlenih (iz ur)	47,30	44,24	44,96
Celotni prihodki na zaposlenega	427.982	503.660	528.169
Presežek prihodkov na zaposlenega	8.592	13.391	11.673

Tabela 8: Poslovni kazalci - produktivnost

Celotni prihodki so se v primerjavi z letom 2024 povečali za 6,6 %. Celotni odhodki so bili za 7 % višji kot v letu 2024. Presežek prihodkov nad odhodki v višini 524.816 EUR je za 11,4 % nižji kot v prejšnjem letu. K dobremu rezultatu je veliko prispevala skrb za obvladovanje stroškov znotraj zavoda.

Velenje, 1. 3. 2026

Direktorica:
Mateja Kokolj, mag. farm.