

***“ESTHEPHARM” NA VRATNIKU, PRVA AKREDITIRANA APOTEKA U FBiH:
Sigurna i kvalitetna usluga uz fokus na svakog pacijenta***

“Pacijent koji uđe u našu apoteku dobija sigurnu i kvalitetnu uslugu, dobiće sve potrebne informacije o lijeku i terapiji, i našu punu savjetodavnu podršku”, kaže magistrica farmacije Almira Hrvat, koordinatorica kvaliteta u “Esthepharmu”, prvoj apoteci u FBiH koja se prijavila i uspješno stekla akreditaciju Agencije za kvalitetu akreditiranje u zdravstvu u FBiH (AKAZ).

“Pacijent je u fokusu našeg rada, i pacijenti to već prepoznaju. Imamo savjetovališta, imamo i kutak za pacijente koji imaju potrebu nasamo pitati za neki savjet, a kako su nam povratne informacije pacijenata veoma bitne često radimo i anketiranja. Već kroz kontakte s pacijentima polako uvodimo i ‘porodičnog farmaceuta’, ali vodimo i elektronsku bazu u kojoj su relevantni podaci o svim pacijentima na redovnim terapijama, tako da kada pacijent dođe ponovo bez obzira ko od nas ga dočeka odmah ima sve potrebne informacije”, kaže Almira Hrvat ističući kako izlaskom pacijenta iz ove apoteke, ne prestaje briga za njega:

“Pacijente na redovnim terapijama telefonski obavještavamo o skorom isteku terapije ili prestanku važenja recepta, a ako zbog zdravstvenih razloga pacijenti nisu u mogućnosti doći, imamo mobilni farmaceutski tim koji im dostavi lijek i od kojeg mogu dobiti sve potrebne savjete i upute”.

Apoteka “Esthepharm” nalazi se u sarajevskom naselju Vratnik, i osoblje ove privatne zdravstvene ustanove posebno ističe važnost komunikacije i otvorenost:

“Ljudi ovdje su nas prihvatili otvorenog srca, i mi im uzvraćamo ljudskim odnosom, osmijehom, toplim prijemom i kvalitetnom uslugom”, kažu u ovoj apoteci, dodajući kako je proces certifikacije, a potom i akreditacije kroz koji je ova apoteka prošla, došao kao logičan slijed.

“Od početka rada apoteke prioritet su nam bili kvalitet, sigurnost i pristup pacijentu. Na tome smo radili kontinuirano, pripremali se i unapređivali rad, a kada smo ušli u priču sa AKAZ-om bili smo zadovoljni da veliki dio standarda već ispunjavamo. Bili smo privatna apoteka, a kada smo prešli u status privatne zdravstvene ustanove sljedeći potez je bio da se prijavimo za obaveznu certifikaciju kod AKAZ-a i dobijemo i zvaničnu potvrdu da ono što radimo zadovoljava standarde sigurnosti i kvaliteta”, kaže Almira Hrvat, dodajući kako je radeći s kolegicama na ispunjenju certifikacijskih standarda, imala priliku upoznati se i sa akreditacijskim standardima, i da se tad rodila i ideja o prijavi za akreditiranje.

“Znali smo da smo prva apoteka koja se prijavljuje za akreditaciju i da prijavom pred sebe stavljamo jedan odgovoranizahtevan zadatak, ali to nam je bio samo dodatni podstrek. Dobili smo punu podršku menadžmenta za sve, kao koordinatorica kvaliteta imala sam i svu podršku ostalog osoblja, i uspješno smo, na naše, ali i zadovoljstvo pacijenata-korisnika naših usluga, prošli kroz proces certifikacije, a onda i akreditacije”, priča Almira Hrvat.

U “Esthepharmu” kažu da ih je proces kroz koji su prošli dodatno zbližio međusobno, ali i kroz insistiranje na savjetodavnu ulogu farmaceuta i detaljno evidentiranje urađenog – sa samim pacijentima.

“Na ispunjenju standarda smo radili timski, a kreiranje porodične atmosfere unutar osoblja koju mi ovdje imamo samo dodatno unapređuje naš rad. Kada imate harmoniju i prijatelje oko sebe, imate i više elana da se posvetite svakom pacijentu, oni to prepoznaju, a naša misija je da budemo njima na usluzi”, kaže farmaceutska tehničarka Eneida Šenderović ističući angažiranost koordinatorice kvaliteta Almire Hrvat i podršku koju su svi skupa dobili od menadžmenta.

Magistrica farmacije Nidžara Salčinović ističe kako su se neke procedure koje se na prvu mogu činiti komplikovane i izazvati bojazan da bi mogle usporiti posao, pokazale kao vrlo korisne kako za sam kvalitet i sigurnost usluge, tako i za poboljšanje komunikacije:

“AKAZ nas je dodatno zbližio s pacijentima. Uz osnovne podatke, potrebno je imati još detaljnije informacije o stanju svakog pacijenta, što zahtijeva dodatnu komunikaciju. Reakcije pacijenata kada vide da se neko dodatno zanima za njihovo stanje, da ih je spreman saslušati i dati savjet su vrlo pozitivne”, kaže Nidžara Salčinović.

Farmaceutska tehničarka Azra Čengić kaže da je sretna kako je prvi posao u struci dobila upravo u ovoj apoteciji to vrijeme kad se intenzivno radilo na ispunjavanju najviših standarda sigurnosti i kvalitete.

“Drago mi je da sam odmah na početku dobila priliku da radim po najvišim standardima i u jednom ovakvom okruženju”, kaže Azra Čengić.

Akreditacijski status se dodjeljuje na period od tri, a certifikacijski važi četiri godine. U ovom periodu zdravstvena ustanova je dužna da održava ali i dalje unapređuje kvalitet zdravstvene usluge, a AKAZ je dužan da obavlja najavljene i nenajavljene nadzorne preglede s istim ciljem. Iz “Esthepharma” kažu kako namjeravaju nastaviti putem sigurnosti i kvaliteta:

“Uvijek može i treba bolje, i mi ćemo na tome nastaviti raditi, ispunjavati standarde i unapređivati usluge. Među prioritetima nam je i kontinuirana edukacija osoblja, kako vanjska tako i interna, jer što je educiranije osoblje to je sigurnija i kvalitetnija usluga koju pruža”, zaključuje Almira Hrvat, koordinatorica kvaliteta u “Esthepharmu”.

(PRESS AKAZ-a)