



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Šta da radim kad se vratim u moju apoteku?

**Mr.ph.Drljević Vildana**

**AKAZ**



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

- **Prvi korak:** pripreme
- **Drugi korak:** samoocjena
- **Treći korak:** akcioni plan
- **Četvrti korak:** konkretni zadaci prema akcionom planu
- **Peti korak:** druga samoocjena
- **Šesti korak:** prijava AKAZ-u



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH  
Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

## Prvi korak: pripreme

- Menadžment apoteka treba donijeti odluku o “zaštićenom vremenu” zaposlenika radi rada na sigurnosti usluga (5% ukupnog radnog vremena)
- Distribuirati Standarde sigurnosti svim zaposlenim (papirna forma)
- Pročitati standarde i razumjeti ih
- Rukovodilac apoteke pravi plan prve samoocjene (rok, zaduženja, obuka, facilitacija)



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

## Drugi korak: samoocjena

- Timski uraditi **prvu samoocjenu** unoseći u obrazac za samoocjenu oznaku „1” u polje koje odgovara (nema roka; odmah započeti!!)
- Kriteriji koji su potpuno ispunjeni označeni su „**P**”
- Kriteriji koji su djelomično ispunjeni označeni su „**D**”
- Kriteriji koji nisu ispunjeni označeni su sa „**N**”
- Kriteriji koji nisu primjenljivi označeni su sa „**NP**” (ovo može biti izuzetan slučaj, za „NP” kriterije trebalo bi od Agencije zatražiti izuzeće od ocjene)
- Imati na umu da svi kriteriji **moraju biti „P”**



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

## Treći korak: akcioni plan

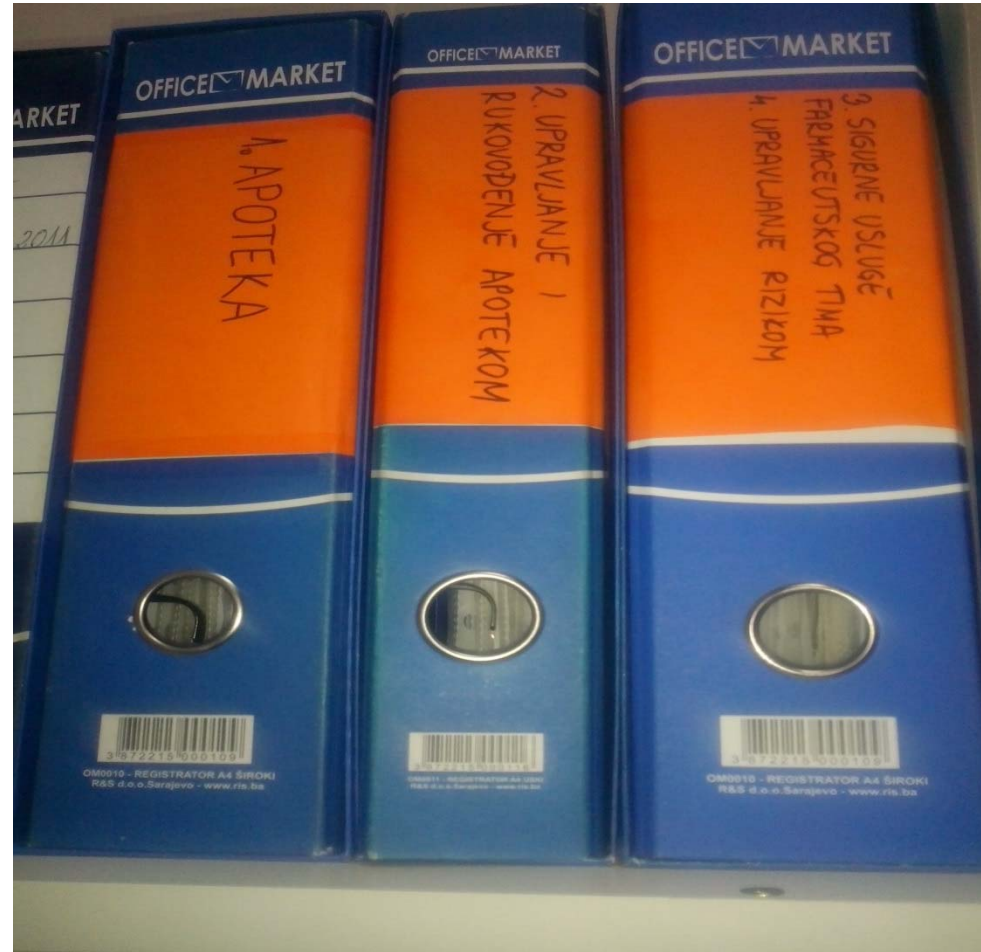
- Nakon prve samoocjene apoteka sagledava svoje jake i svoje slabe tačke
- Fokus će biti na “N” i “D” kriterijima
- Apoteka prioritizira zadatke; određuje osobe koje će uraditi posao da bi kriterij bio ispunjen; postavlja rokove za završetak zadatka, i konačan rok za unapređenje prakse prema standardima
- Tim priprema **registratore** (fascikle) za svaki standard s plastičnim košuljicama radi ulaganja standardima zahtijevanih pisanih dokumenata



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Priprema dokumentacije



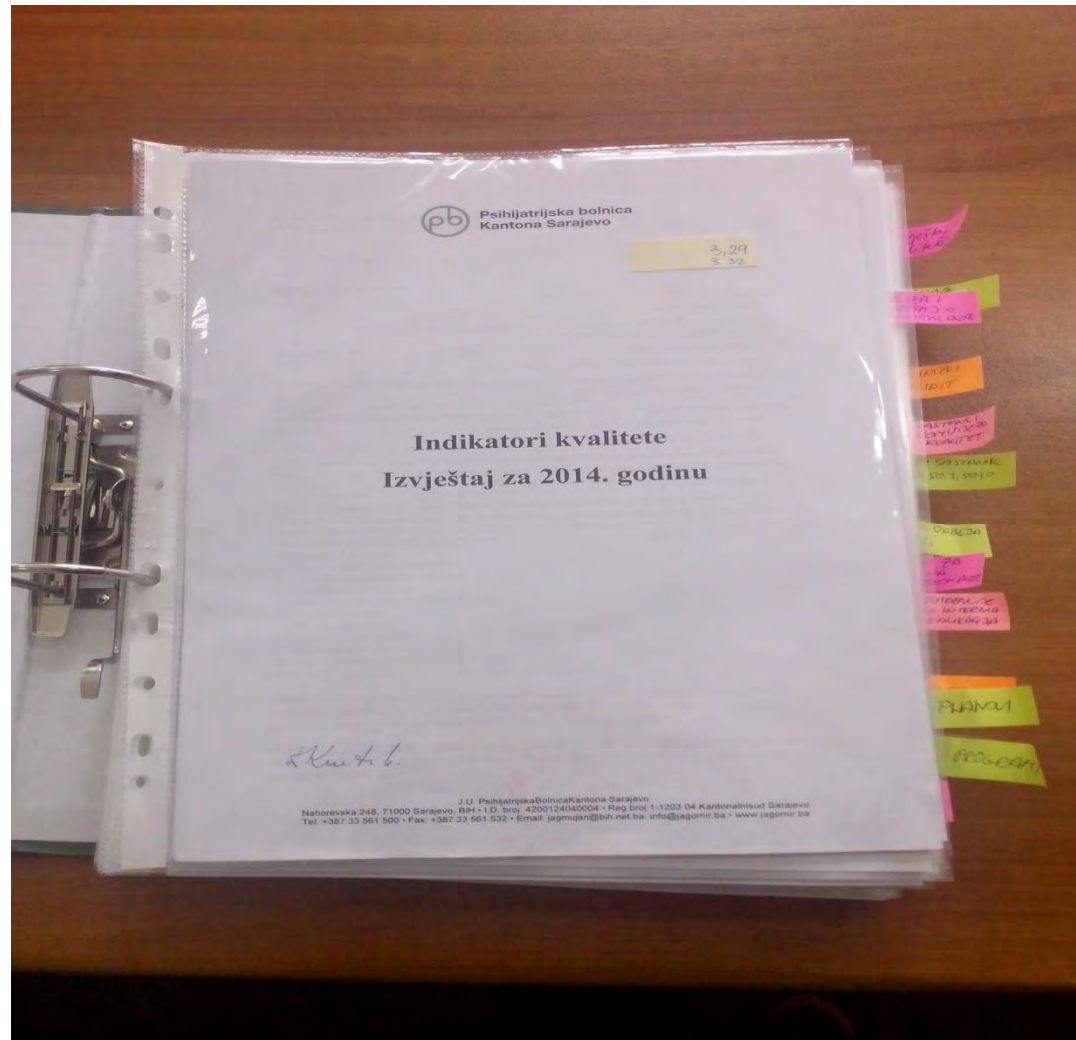




Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Priprema dokumentacije





Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

## Četvrti korak: konkretni zadaci prema akcionom planu

- Pisanje politika i procedura
- Uređenje sistema prigovora / žalbi
- Anketni upitnici za ocjenu zadovoljstva klijenata i zaposlenih
- Revizija prakse prema odabranim procedurama (2.5.2)
- Revizija svih evidencija (papirnih i računarskih)





Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH  
Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

## Peti korak: druga samoocjena

- Radi uvida koliko apoteka zadovoljava standarde sigurnosti, pravi se druga samoocjena u razmaku od 3 – 6 mjeseci
- Druga samoocjena treba pokazati evidentno unapređenje prakse u apoteci i spremnost apoteke za vanjsku ocjenu radi obavezne sertifikacije



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Šta je potrebno uraditi u vezi s incidentima u apoteci?

- Napisati **proceduru o evidenciji svih incidenata** koji su se desili u apoteci (4.1.3)
- To implicira **iscrpan popis svih mogućih incidenata** u prostorijama apoteke
- Ista procedura može obuhvatiti evidenciju svih **incidenata** koji su **izbjegnuti u posljednjem trenutku** (4.1.4)

Općenito:

- Izgraditi sistem upravljanja rizikom
- Ispuniti standarde sigurnosti u apoteci
- Formulirati jasne politike i procedure
- Provjeravati individualne kompetencije



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

## Šta je potrebno uraditi u vezi sa farmaceutskim greškama u apoteci?

- **Greške** se ubrajaju u evidenciju incidenata
- Napisati proceduru za slučaj **izdavanja pogrešnog lijeka** (4.2.3)
- O incidentima i greškama se **izvještava** na propisanom obrascu (4.1.2) koji treba definisati
- Izvještaji se **dostavljaju** magistru farmacije, odnosno osobi zaduženoj za upravljanje rizikom (ako postoji) radi agregacije podataka i analize
- Sve farmaceutske greške i incidenti se pregledaju barem jednom godišnje radi korektivnih akcija i edukacije osoblja (4.1.2)
- Godišnji izvještaj o nepovoljnim događajima u apoteci šalje se AKAZ-u



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH  
Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Šta je potrebno uraditi u vezi procedura u apoteci?

- Savladati teoriju i pravila **formulisanja i pisanja** politika i procedura
- **Podijeliti zadatke** pisanja procedura
- **Razmjenjivati iskustva** između apoteka
- **Implementirati procedure** korak po korak
- **Formirati registar** procedura
- Osigurati da svi zaposleni, uključujući i novozaposlene **dobro poznaju** politike i procedure



Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH  
Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

## Šta uraditi u apoteci da projekat sigurnosti uspije?

- U korporativnim apotekama oformiti Komisiju za kvalitet i sigurnost te imenovati koordinatora prema zakonu
- Uvesti “zaštićeno vrijeme” za zaposlenike
- Stimulisati osoblje za naporan rad
- Razmjenjivati prva iskustva između apoteka
- Kod nerazumijevanja kriterija obratiti se AKAZ-u
- Stalno iščitavati standarde i vidjeti kako su povezani sa zakonskim zahtjevima
- Kritički čitati standarde i Agenciji uputiti eventualne primjedbe i komentare









Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# JU Apoteke Sarajevo vanjski pregled





Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Prva certificirana apoteka u FBiH

## Apoteka Nera





# Prve „Q“ naljepnice za certificirane apoteke!





Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# PZU Apoteka Esthepharm prva akreditacija







Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H





Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

# Pitanja i odgovori







Agencija za kvalitet i  
akreditaciju u zdravstvu  
FBiH

Agency for Healthcare Quality  
and Accreditation FB&H

Alone we can  
do so little;  
together we can  
do so much.



**Hvala na pažnji**