

## 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) 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 2024

### *1. Preverjanje zadovoljstva uporabnikov lekarniških storitev*

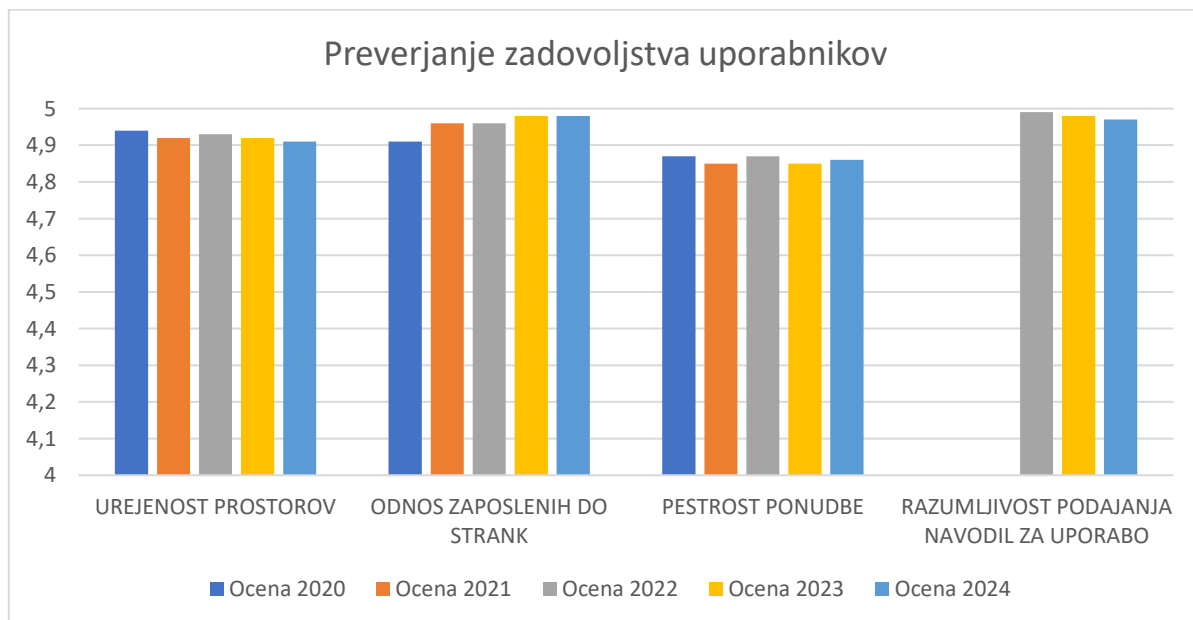
Anketo smo izvedli v mesecih julij in avgust 2024. Anketni vprašalnik za preverjanje zadovoljstva uporabnikov lekarniških storitev v letu 2024 je v šestih enotah Lekarne Velenje izpolnilo 176 obiskovalcev. V anketi je sodelovalo 107 žensk in 69 moških. Razmerje anketirancev po spolu je zelo podobno tistim iz prejšnjih let. Tudi tokrat je bilo med anketiranci največ tistih med 40 in 60 let, se pa je povečal delež starejših nad 60 let.

Na osnovi mnenja uporabnikov storitev in priporočila zunanje presoje sistema vodenja kakovosti smo vprašanje glede strokovnosti zaposlenih pred dvema letoma nadomestili z vprašanjem, kjer anketirance sprašujemo o njihovem mnenju glede razumljivosti podajanja navodil za uporabo zdravil in ostalih izdelkov. Ostala vprašanja smo ohranili, 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 2020	Ocena 2021	Ocena 2022	Ocena 2023	Ocena 2024	Indeks 2024/2023
<b>UREJENOST PROSTOROV</b>	4,94	4,92	4,93	4,92	<b>4,91</b>	<b>99,8</b>
<b>ODNOS ZAPOSLENIH DO STRANK</b>	4,91	4,96	4,96	4,98	<b>4,98</b>	<b>100,0</b>
<b>PESTROST PONUDBE</b>	4,87	4,85	4,87	4,85	<b>4,86</b>	<b>100,2</b>
<b>STROKOVNOST ZAPOSLENIH</b>	4,93	4,95	-	-	-	-
<b>RAZUMLJIVOST PODAJANJA NAVODIL ZA UPORABO</b>			4,99	4,98	<b>4,97</b>	<b>99,8</b>
<b>PRIPRAVLJENOST ZAPOSLENIH ZA SVETOVANJE</b>	4,95	4,98	4,97	4,97	<b>4,98</b>	<b>100,2</b>
<b>Povprečna ocena</b>	4,92	4,93	4,94	4,94	<b>4,94</b>	<b>100,0</b>

*Tabela 1: Preverjanje zadovoljstva uporabnikov po letih*



*Graf 1: Preverjanje zadovoljstva uporabnikov po letih*

## 2. Kazalniki v zvezi s poslovnim izidom

### GOSPODARNOST

Vsebina	2022	2023	2024
Celotni prihodki	19.354.923	20.243.530	22.281.936
Celotni odhodki	18.810.201	19.800.782	21.656.052
Koeficient	1,029	1,022	1,029

*Tabela 2: Poslovni kazalci - gospodarnost*

V letu 2024 smo poslovali gospodarno, saj so prihodki večji od odhodkov. Koeficient gospodarnosti je primerljiv s prejšnjimi leti.

## DONOSNOST

Vsebina	2022	2023	2024
Presežek prihodkov nad odhodki	501.299	406.414	592.419
Sredstva	4.019.848	4.151.757	4.494.276
V odstotku	12,5	9,8	13,2

*Tabela 3: Poslovni kazalci – donosnost*

Kazalec donosnosti kaže na uspešnost pri gospodarjenju s sredstvi zavoda.

## PRODUKTIVNOST

Vsebina	2022	2023	2024
Celotni prihodek	19.354.923	20.243.530	22.281.936
Presežek prihodkov	501.299	406.414	592.419
Število zaposlenih (iz ur)	46,21	47,30	44,24
Celotni prihodki na zaposlenega	418.847	427.982	503.660
Presežek prihodkov na zaposlenega	10.848	8.592	13.391

*Tabela 4: Poslovni kazalci - produktivnost*

Celotni prihodki so se v primerjavi z letom 2023 povečali za 10,1 %. Celotni odhodki so bili za 9,4 % višji kot v letu 2023. Presežek prihodkov nad odhodki v višini 592.419 EUR je za 45,8 % večji kot v prejšnjem letu. K dobremu rezultatu je veliko prispevala skrb za obvladovanje stroškov znotraj zavoda.

### 3. Obremenjenost zaposlenih

- Število vseh receptov glede na število vseh zaposlenih magistrov farmacije  
2022: 18.461 2023: 18.527 2024: 18.820

- Število vseh receptov glede na število vseh zaposlenih magistrov farmacije  
2022: 22.372 2023: 20.620 2024: 20.860
- Število vseh receptov glede na število vseh zaposlenih magistrov farmacije primerjalno glede na sprejete standarde in normative  
2022: 1,39 2023: 1,39 2024: 1,44

#### **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.

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Delež vseh FINT glede na število receptov (v %)	0,80	0,87	2,00	2,00
Delež strokovnih FINT glede na vse FINT (v %)	99,70	99,70	76,00	83,00
Delež strokovnih kritičnih FINT glede na vse FINT (v %)	7,20	7,30	4,00	2,00
Delež strokovnih kritičnih FINT glede na vse strokovne FINT	7,20	7,30	5,00	3,00
Delež rešenih strokovnih kritičnih FINT glede na strokovne kritične FINT (v %)	92,50	92,60	90,00	92,00
Število napak pri izdaji zdravil na 10.000 receptov	0,05	0,10	0,30	0,11
Število opozorilnih nevarnih dogodkov	0	0	0	0

*Tabela 5: Farmacevtske intervencije in napake pri izdaji zdravil*

#### **5. Ostali kazalniki kakovosti**

- Število magistrov farmacije s kompetenco PUZ (Pregled uporabe zdravil) glede na število vseh zaposlenih magistrov farmacije  
2022: 20 % 2023: 32 % 2024: 30 %
- Število opravljenih storitev PUZ na magistra farmacije s kompetenco  
2022: 0 2023: 0,2 2024: 5,4
- Število izdelanih OKZ (osebna kartica zdravil) na število zaposlenih magistrov farmacije  
2022: 2,1 2023: 2,2 2024: 1,8
- Število prijav domnevnih neželenih učinkov zdravil glede na število vseh strokovnih delavcev  
2022: 0 2023: 0,2 2024: 0,1

Velenje, 1. 3. 2025

Direktorica:  
mag. Sabina Grm, mag. farm.