

## KAKOVOST IN VARNOST

V Lekarni Velenje imamo vzpostavljen in vzdrževan sistem vodenja kakovosti, ki vključuje izvajanje nalog za izboljšanje kakovosti in varnosti kot ga opredeljujeta Zakon o lekarniški dejavnosti (ZLD-1) in Uredba o programih storitev obveznega zdravstvenega zavarovanja, zmogljivostih, potrebnih za njegovo izvajanje, in obsegu sredstev za leto 2024.

- 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.

Vodja kakovosti je Sonja Rajković, mag. farm. (03 897 0378).

Pooblaščenka za varnost pacientov, zaposlenih in drugih je mag. Sabina Grm, mag. farm. (03 898 1888).

## KAZALNIKI KAKOVOSTI Lekarne Velenje za leto 2023

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

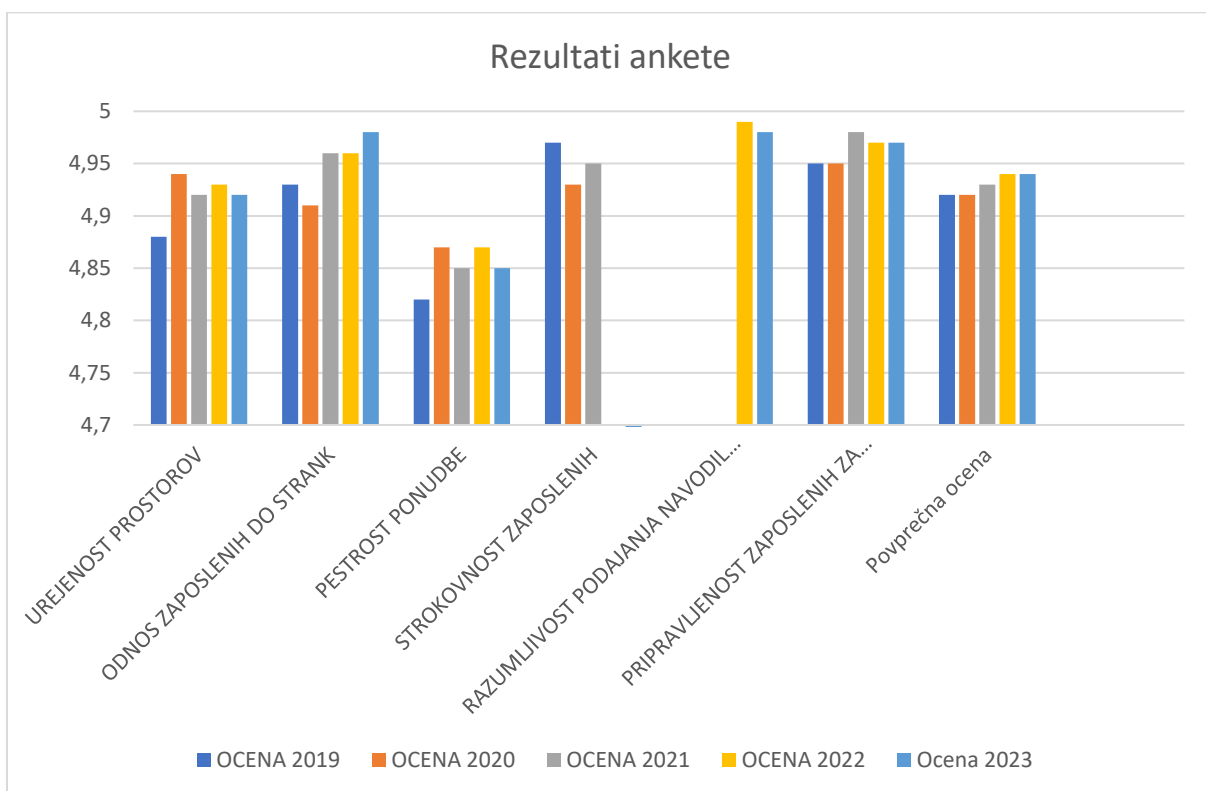
Anketo smo izvedli v mesecih avgust in september 2023. Anketni vprašalnik za preverjanje zadovoljstva uporabnikov lekarniških storitev v letu 2023 je v šestih enotah Lekarne Velenje izpolnilo 173 obiskovalcev. V anketi je sodelovalo 110 žensk in 63 moških. Razmerje anketirancev po spolu in starosti je zelo podobno tistim iz prejšnjih let in je sorazmerno obiskovalcem lekarn. 72 % anketirancev je bilo starih nad 40 let.

Na osnovi mnenja uporabnikov storitev in priporočila zunanje presoje sistema vodenja kakovosti smo vprašanje glede strokovnosti zaposlenih v lanskem letu 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	Ocena 2023	Indeks 2023/2022
<b>UREJENOST PROSTOROV</b>	4,88	4,94	4,92	4,93	<b>4,92</b>	<b>99,8</b>
<b>ODNOS ZAPOSLENIH DO STRANK</b>	4,93	4,91	4,96	4,96	<b>4,98</b>	<b>100,4</b>
<b>PESTROST PONUDBE</b>	4,82	4,87	4,85	4,87	<b>4,85</b>	<b>99,6</b>

<b>STROKOVNOST ZAPOSLENIH</b>	4,97	4,93	4,95	-	-	-
<b>RAZUMLJIVOST PODAJANJA NAVODIL ZA UPORABO</b>				4,99	<b>4,98</b>	<b>99,8</b>
<b>PRIPRAVLJENOST ZAPOSLENIH ZA SVETOVANJE</b>	4,95	4,95	4,98	4,97	<b>4,97</b>	<b>100,0</b>
<b>Povprečna ocena</b>	4,92	4,92	4,93	4,94	<b>4,94</b>	<b>100,0</b>



*Tabela in graf 1: Preverjanje zadovoljstva uporabnikov po letih*

## **2. Kazalniki v zvezi s poslovnim izidom**

### **GOSPODARNOST**

<b>Vsebina</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Celotni prihodki</b>	17.615.408	19.354.923	20.243.530
<b>Celotni odhodki</b>	17.189.069	18.810.201	19.800.782
<b>Koeficient</b>	1,025	1,029	1,022

**Tabela 2: Poslovni kazalci - gospodarnost**

V letu 2023 smo poslovali gospodarno, saj so prihodki večji od odhodkov.

#### **DONOSNOST**

<b>Vsebina</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Presežek prihodkov nad odhodki</b>	393.864	501.299	406.414
<b>Sredstva</b>	3.789.831	4.019.848	4.151.757
<b>V odstotku</b>	10,4	12,5	9,8

**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**

<b>Vsebina</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2023</b>
<b>Celotni prihodek</b>	15.877.949	17.615.408	20.243.530
<b>Presežek prihodkov</b>	315.592	393.864	406.414
<b>Število zaposlenih (iz ur)</b>	45,01	46,59	47,30
<b>Celotni prihodka na zaposlenega</b>	352.765	378.094	427.982
<b>Presežek prihodkov na zaposlenega</b>	7.012	8.454	8.592

**Tabela 4: Poslovni kazalci - produktivnost**

### **3. Obremenjenost zaposlenih**

- Število vseh receptov glede na število vseh zaposlenih magistrov farmacije:  
2022: 18.461 2023: 18.527
- Število vseh receptov glede na število priznanih magistrov farmacije:  
2022: 22.372 2023: 20.620
- Število vseh receptov glede na število vseh zaposlenih magistrov farmacije primerjalno glede na standarde in normative:  
2022: 1,39 2023: 1,39

### **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.

	2020	2021	2022	2023
Delež vseh FINT glede na število receptov (v %)	1,06	0,80	0,87	2,00
Delež strokovnih FINT glede na vse FINT (v %)	99,46	99,70	99,70	76,00
Delež strokovnih kritičnih FINT glede na vse FINT (v %)	5,61	7,20	7,30	4,00
Delež strokovnih kritičnih FINT glede na vse strokovne FINT	5,64	7,20	7,30	5,00
Delež rešenih strokovnih kritičnih FINT glede na strokovne kritične FINT (v %)	98,13	92,50	92,60	90,00
Število napak pri izdaji zdravil na 10.000 receptov	3,43	0,05*	0,10	0,30
Število opozorilnih nevarnih dogodkov	0	0	0	0

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

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

## 5. Ostali kazalniki kakovosti

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

Velenje, 1. 3. 2024

Direktorica:  
mag. Sabina Grm, mag. farm.