

## ИНТЕГРИСАНИ ПЛАН СТАЛНОГ УНАПРЕЂЕЊА КВАЛИТЕТА РАДА ЗДРАВСТВЕНЕ УСТАНОВЕ

ЗА 2013. ГОДИНУ

Назив здравствене установе Апотека Суботица  
 Назив здравствене установе у саставу \_\_\_\_\_

Табела 1. Показатељи квалитета здравствене заштите и квалитета рада

Р.бр.	Предмет унапређења	Ниво приоритета	Мере и активности	Временски рок	Одговорна особа	Очекивани резултат
0	1	2	3	4	5	6
1	Повећање броја идентификованих и решених интеракција захваљујући интеграцији базе Lexicomp и програм за издавање рецепата	1	Континуирано праћење и решавање уочених интеракција током процеса издавања лекова	Цела година	Здравствени кадар Апотеке Суботица	Повећање броја идентификованих и решених интеракција као и повећање безбедности пацијента
2	Одржање високог броја рецепата по фармацеуту упркос чињеници да приватне апотеке уговарају сарадњу са РФЗО(пад у броју издатих рецепата не већи од 20%)	1	Побољшање снабдевености проширењем броја добављача и унапређењем квалитета услуге ,разменом дефицитарних лекова између огранака,хитном наруџбом за пацијента	Цела година	Здравствени кадар Апотеке Суботица	Побољшање снабдевености у реалним оквирима и побољшање задовољства корисника
3	Број рецепата приватне праксе и рецепата за лекове који нису на листи по фармацеуту	1	Ажурније документовање приватних рецепата	Цела година	Здравствени кадар Апотеке Суботица	Повећање броја рецепата приватне праксе и рецепата за лекове који нису на листи по фармацеуту
4	Процент расхода лекова и медицинских средстава услед истеклог рока употребе у односу на укупну набавну вредност лекова и медицинских средстава	1	Вођење књиге рокова,размена лекова са краћим роком између огранака апотеке,уговарање са веледрогеријама испоруке лекова са роком који није краћи од 6 месеци	Цела година	Здравствени кадар Апотеке Суботица	Одржање ниског процента расхода лекова

**Табела 2. Задовољство корисника**

Р.бр.	Предмет унапређења	Ниво приоритета	Мере и активности	Временски рок	Одговорна особа	Очекивани резултат
0	1	2	3	4	5	6
1	Боља доступност фармацеутске услуге	1	Отварање новог огранка	Март 2013	Менаџмент Апотеке Суботица	Боља доступност фармацеутске здравствене заштите
2	Организовање простора офисине тако да се корисницима обезбеди приватност	2	Обележавање офисине	Цела година	Соња Видовић	Побољшање задовољства корисника
3	Прикупљање лекова са протеклим роком од грађана	1	Прикупљање лекова са протеклим роком у огранцима Апотеке и учешће на базарима здравља Анкетирање и едукација грађана	Цела година	Соња Видовић	Унапређење безбедности корисника
4	Здравствено-едукативна делатност усмерена ка корисницима	2	Објављивање текстова у новинама и на сајту Апотеке, учешће у здравственим кампањама	Цела година	Јелена Блажин	Унапређење здравља и задовољства корисника
5	Проширење листе козметичких препарата лабораторијаске производње на основу захтева корисника	1	Израда радних упутстава и производња дефинисаних препарата	Цела година	Тања Шеховац	Унапређење задовољства корисника

**Табела 3. Задовољство запослених**

<b>Р.бр.</b>	<b>Предмет унапређења</b>	<b>Ниво приоритета</b>	<b>Мере и активности</b>	<b>Временски рок</b>	<b>Одговорна особа</b>	<b>Очекивани резултат</b>
0	1	2	3	4	5	6
1	Повећање броја интерних едукација	1	Потписивање анекса уговора о раду који обавезује све специјалисте да акредитују и одрже предавања на теме које су одабране од стране запослених	Цела година	Ана Момчиловић	СТИЦАЊЕ НОВИХ ЗНАЊА И ПОВЕЋАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ
2	Набавка информационе опреме у складу са планом	2	Набавка опреме у односу на план а у складу са потребама огранака	До краја 2013.	Александар Малагурски	БОЉА ЕФИКАСНОСТ РАДА И ПОВЕЋАЊЕ СТЕПЕНА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ
3	Међуљудски односи и сарадња са колегама	1	Прерасподела кадра, укључивање већег броја запослених у рад тимова и комисија, колективна рекреација, спортске игре и сл.	До краја 2013.	Соња Видовић	БОЉА ЕФИКАСНОСТ РАДА И ПОВЕЋАЊЕ СТЕПЕНА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ

**Табела 4а. Препоруке и предлози мера на основу спољне провере квалитета стручног рада – редовна провера**

Датум редовне провере: \_\_\_\_\_

Р.бр.	Предмет унапређења	Ниво приоритета	Мере и активности	Временски рок	Одговорна особа	Очекивани резултат
0	1	2	3	4	5	6

**Табела 4б. Препоруке и предлози мера на основу унутрашње провере квалитета стручног рада**

Р.бр.	Предмет унапређења	Ниво приоритета	Мере и активности	Временски рок	Одговорна особа	Очекивани резултат
0	1	2	3	4	5	6
1	Оптерећеност фармацеута	2	Процена оптерећења кадра праћењем броја услуга и броја реализованих рецепата и прерасподела кадра у складу са добијеним резултатима	Цела година	Соња Видовић	Уједначена оптерећеност по запосленом
2	Уређеност, функционалност и искоришћеност просторних капацитета	2	Поправљање услова рада у огранцима у којима за то постоји потреба, отварање нових кутака за пацијенте и сл.	До краја 2013.год	Соња Видовић	Побољшање услова рада и пораст задовољства запослених и корисника
3	Примена савремене стручне литературе	3	Набавка стручне литературе	До краја 2013.год	Јелена Блажин	Унапређење знања и вештина запослених
4	Кадровска обезбеђеност	2	Пријем у радни однос (уколико се стекну услови) дипломираних фармацеута стипендиста Апотеке Суботица )	До краја 2013.год	Милена Халугин	Кадровско ојачање
5	Уређење простора офисине на начин да лекови не буду у видокругу пацијената	2	Реорганизација простора за складиштење лекова	До јуна 2013.год	Соња Видовић	Пораст продаје робе и дијететских суплемената захваљујући бољем позиционирању з апотеци

**Табела 5. Препоруке Агенције за акредитацију здравствених установа Србије**

**Датум последње акредитацијске посете: 11.07.2012.**

Р.бр.	Предмет унапређења	Ниво приоритета	Мере и активности	Временски рок	Одговорна особа	Очекивани резултат
0	1	2	3	4	5	6
1	Преиспитати узроке нежељених догађаја у циљу њихове боље превенције	1	Анализа књиге жалби корисника ,књиге утисака и жалби упућених заштитнику пацијентових права два пута годишње, разговор са запосленима	Цела година	Александра Шукљевић	Смањење броја нежељених догађаја у 2013.години
2	Мерење учинка запослених	1	Оцењивање и самооцењивање запослених	До краја 2013.год.	Соња Видовић	Повећање мотивације и задовољства запослених
3	Критеријуме којима се регулише понашање установе за време масовних несрећа и акцидентних ситуација уклопити у план локалне самоуправе	1	Контактирати локалну самоуправу ради добијања информација да ли су започете активности на изради новог општинског плана, да би план апотеке усагласили са општинским	До краја 2013.год.	Мика Симишић	Усаглашавање плана за случај ванредних ситуација са планом општине

**Извештај урадили:**

Александра Шукљевић  
Наташа Закић  
Ангела Бажо  
Александар Малагурски

**Датум**

30.01.2013

**Директор**

mr.sci.spec.Светлана Стојков