



UNIVERZITET U BEOGRADU
FARMACEUTSKI FAKULTET



CENTAR ZA RAZVOJ FARMACEUTSKE
I BIOHEMIJSKE PRAKSE

**ИЗВЕШТАЈ О ПОКАЗАТЕЉИМА КВАЛИТЕТА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ
– ФАРМАЦЕУТСКА ЗДРАВСТВЕНА ДЕЛАТНОСТ-АПОТЕКА
за период I-XII 2014. године**

Београд, 2015. године

САДРЖАЈ ИЗВЕШТАЈА:

- 1. Увод**
- 2. Показатељи квалитета рада на примарном нивоу здравствене делатности - Фармацеутска здравствена делатност - апотека**
- 3. Безбедност пацијента (евиденција неочекиваних инцидената)**
- 4. Анализа задовољства корисника здравственом заштитом у здравственим установама**
- 5. Показатељи задовољства корисника услугама здравствене службе**
- 6. Анализа испитивања задовољства запослених у здравственим установама**
- 7. Показатељи задовољства запослених у здравственој установи**
- 8. Анализа извештаја о раду Комисија за унапређење квалитета рада**
- 9. Стицање и обнова знања и вештина запослених**
- 10. Закључак**

1. УВОД

Према Правилнику о показатељима квалитета здравствене заштите („Службени гласник РС“, број 49/10) показатељи квалитета су дефинисани као квантитативни показатељи који се користе за праћење и евалуацију квалитета неге и лечења пацијената, као и подршка активностима здравствене заштите. Показатељи квалитета здравствене заштите прате се и у установама које спроводе мере примарне здравствене заштите односно фармацеутску здравствену делатност у апотекама. Здравствене установе - апотеке (у даљем тексту апотеке) прикупљају податке у току једне календарске године од 1. јануара до 31. децембра, израчунавају показатеље квалитета здравствене заштите и достављају их окружном институту/заводу за јавно здравље који их после детаљне контроле доставља Институту за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“. Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“ ове показатеље затим прослеђује Центру за развој фармацеутске и биохемијске праксе, Фармацеутског факултета Универзитета у Београду (у даљем тексту Центар), који врши логичку контролу достављених података, анализу и сачињава извештај. Поред анализе ових показатеља, Центар је обавио и координацију активности у поступку испитивања задовољства корисника и задовољства запослених у апотекама у 2014. години, као и прикупљање, контролу и анализу добијених података и израду извештаја.

Овом анализом су обухваћени сви показатељи које су апотеке дужне да прате: показатељи квалитета рада, безбедности пацијената, задовољства корисника, задовољства запослених, стицање и обнова знања и вештина запослених и показатељи квалитета

који се односе на рад Комисије за унапређење квалитета рада ових установа. Показатељи квалитета су праћени у 38 апотека у државном власништву, 41 апотеци која се налази у саставу домова здравља (у даљем тексту апотеке у саставу домова здравља) и по први пут у 3 апотеке у приватном власништву. У случају да апотеке нису доставиле податке за одређени показатељ, у табелама у датој ћелији стоји назнака „недостаје податак“.

Квалитет достављених података

Комплетне извештаје укључујући податке из испитивања задовољства корисника и задовољства запослених је доставило 17 апотека (15 апотека у државном власништву и 2 апотеке у саставу домова здравља). Извештаје у којима једино недостаје показатељ број паковања галенских лекова израђених у галенској лабораторији апотеке је доставило 28 апотека (12 апотека у државном власништву и 16 апотека у саставу домова здравља). Извештаје у којима недостаје одређени број података је доставила 31 апотека (9 апотека у државном власништву, 19 апотека у саставу домова здравља и 3 апотеке у приватном власништву). Шест апотека није доставило ниједан од података приказаних у овом извештају (овај исказне не односи на податке из испитивања задовољства корисника и задовољства запослених, јер су их апотеке набројане у табели 1 доставиле, изузев Дома здравља Апатин који је доставио само податке из испитивања задовољства корисника) (табела 1). Као и претходних година апотеке у државном власништву су у већем броју доставиле комплетне извештаје у односу на апотеке у саставу домова здравља.

На основу извештаја апотека који су осим окружном институту/заводу за јавно здравље директно достављени и Центру, уочено је и да ако је у њима било наведено да је број паковања галенских лекова 0 и да у оквиру установе немају галенску лабораторију, тих података није било у бази достављеној од стране Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“. Стога, претпоставка је да је одређени број апотека за које је наведено да „недостаје податак“ за број паковања галенских лекова, у ствари исте доставио.

Табела 1. Квалитет достављених података

Доставили комплетне извештаје	Доставили извештаје у којима једино недостаје број паковања галенских лекова израђених у галенској лабораторији апотеке	Доставили непотпуне извештаје	Нису доставили извештаје
Апотека Зрењанин	Апотека Суботица	Апотека Кикинда	Апотека Бујановац
Апотека Сента	Апотека Лозница	Апотека Вршац	Апотека Врање
Апотека Панчево	Апотека Шабац	Апотека Сомбор	Дом здравља Нови Кнежевац
Апотека Врбас	Апотека Велика Плана	Апотека Сремска Митровица	Дом здравља Чока
Апотека Нови Сад	Апотека Смедерево	Апотека Аранђеловац	Дом здравља Апатин
Апотека Београд	Апотека Крагујевац	Апотека Параћин	Дом здравља Дољевац
Апотека Ваљево	Апотека Јагодина	Апотека Прокупље	
Апотека Смедеревска Паланка	Апотека Бор	Апотека Лесковац	
Апотека Пожаревац	Апотека Ужице	Апотека Косовска Митровица	
Апотека Зајечар	Апотека Горњи Милановац	Дом здравља Нови Бечеј	
Апотека Чачак	Апотека Нови Пазар	Дом здравља Српска Црња	
Апотека Краљево	Апотека Гњилане	Дом здравља Ада	
Апотека Крушевац	Дом здравља Бачка Топола	Дом здравља Кањижа	
Апотека Ниш	Дом здравља Мали Иђош	Дом здравља Бела Црква	
Апотека Пирот	Дом здравља Житиште	Дом здравља Ковачица	

Дом здравља Пећинци	Дом здравља Сечањ	Дом здравља Вач	
Дом здравља Шид	Дом здравља Алибунар	Дом здравља Бачка Паланка	
	Дом здравља Ковин	Дом здравља Бачки Петровац	
	Дом здравља Опово	Дом здравља Беочин	
	Дом здравља Пландиште	Дом здравља Бечеј	
	Дом здравља Жабал	Дом здравља Темерин	
	Дом здравља Србобран	Дом здравља Тител	
	Дом здравља Инђија	Дом здравља Рума	
	Дом здравља Ириг	Дом здравља Деспотовац	
	Дом здравља Стара Пазова	Дом здравља Рековац	
	Дом здравља Свилајнац	Дом здравља Сокобања	
	Дом здравља Ћуприја	Дом здравља Бела Паланка	
	Дом здравља Тутин	Дом здравља Бујановац	
		Лора	
		Oto Medicalpharm	
		Селић	

2. ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА НА ПРИМАРНОМ НИВОУ ЗДРАВСТВЕНЕ ДЕЛАТНОСТИ - Фармацеутска здравствена делатност – апотека

Показатељи квалитета рада који се прате у фармацеутској здравственој делатности на примарном нивоу су:

- 1) Процент расхода лекова и медицинских средстава услед истека рока употребе у односу на укупну набавну вредност лекова и медицинских средстава апотеке у саставу домову здравља;
- 2) Процент оспорених рецепата при наплати од Републичког фонда за здравствено осигурање (РФЗО) услед грешке апотеке у односу на укупан број реализованих рецепата апотеке;
- 3) Процент рецепата са интервенцијом фармацеута у односу на укупан број рецепата;
- 4) Просечан број рецепата по фармацеуту;
- 5) Просечан број рецепата прописаних од стране приватне праксе, а издатих у апотеци, и број издатих рецепата за лекове који нису на „Листи лекова који се прописују и издају на терет обавезног здравственог осигурања“, по фармацеуту;
- 6) Просечан број налога за медицинска средства по фармацеуту;
- 7) Просечан број магистралних лекова по фармацеуту;
- 8) Број паковања галенских лекова израђених у галенској лабораторији апотеке.

Вредности свих показатеља квалитета рада апотека у државном власништву, апотека у саставу домова здравља и апотека у приватном власништву су приказани у табелама 2, 3 и 4.

Табела 2. Показатељи квалитета рада на примарном нивоу фармацеутске здравствене делатности који се изражавају процентуално, Република Србија, 2014.

Назив здравствене установе - апотеке	%		
	расхода лекова и медицинских средстава услед истека рока употребе	оспорених рецепата при наплати од РФЗО* услед грешке апотеке	рецепата са интервенцијом фармацеута у односу на укупан број рецепата
Апотека Суботица	0,02	0,01	0,04
Апотека Зрењанин	0,02	0,00	0,00
Апотека Кикинда	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Апотека Сента	0,21	0,00	0,00
Апотека Вршац	0,07	0,00	0,13
Апотека Панчево	0,56	0,00	0,01
Апотека Сомбор	0,03	Недостаје податак	0,02
Апотека Врбас	0,00	0,00	0,21
Апотека Нови Сад	0,11	0,00	0,20
Апотека Сремска Митровица	0,09	0,00	0,00
Апотека Београд	0,03	0,00	0,09
Апотека Лозница	0,06	0,00	0,01
Апотека Шабац	0,03	0,01	0,01
Апотека Ваљево	0,07	0,01	0,04
Апотека Велика Плана	0,13	0,00	0,01
Апотека Смедерево	0,01	0,00	0,08
Апотека Смедеревска Паланка	0,00	0,00	0,01
Апотека Пожаревац	0,69	0,00	0,01
Апотека Аранђеловац	0,28	0,01	0,00
Апотека Крагујевац	0,06	0,01	0,24
Апотека Јагодина	0,03	0,00	0,00

Апотека Параћин	0,57	0,00	0,01
Апотека Бор	0,38	0,00	0,15
Апотека Зајечар	0,00	0,00	0,02
Апотека Ужице	0,01	0,00	0,00
Апотека Горњи Милановац	0,04	0,00	0,11
Апотека Чачак	0,10	0,00	0,00
Апотека Краљево	0,02	0,00	0,88
Апотека Нови Пазар	0,00	0,00	0,54
Апотека Крушевац	0,02	0,00	0,04
Апотека Ниш	0,02	0,00	0,04
Апотека Прокупље	0,02	0,00	0,28
Апотека Пирот	0,04	0,03	0,28
Апотека Лесковац	0,00	0,01	0,00
Апотека Бујановац	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Апотека Врање	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Апотека Гњилане	0,17	0,04	0,00
Апотека Косовска Митровица	0,21	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Бачка Топола	0,01	0,00	0,00
Дом здравља Мали Иђош	0,14	0,03	0,21
Дом здравља Житиште	0,02	0,16	0,00
Дом здравља Нови Бечеј	0,41	0,00	0,00
Дом здравља Сечањ	0,17	0,00	0,02
Дом здравља Српска Црња	0,00	0,00	Недостаје податак
Дом здравља Ада	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Кањижа	1,24	0,00	Недостаје податак
Дом здравља Нови Кнежевац	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Чока	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Алибунар	0,08	0,00	0,00
Дом здравља Бела Црква	0,06	Недостаје податак	Недостаје податак

Дом здравља Ковачица	0,39	0,00	0,00
Дом здравља Ковин	0,08	0,00	0,29
Дом здравља Опово	0,16	0,00	0,00
Дом здравља Пландиште	0,04	0,02	0,19
Дом здравља Апатин	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Бач	0,38	0,00	0,01
Дом здравља Бачка Паланка	0,15	0,00	0,00
Дом здравља Бачки Петровац	0,09	Недостаје податак	0,00
Дом здравља Беочин	0,18	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Бечеј	0,21	0,00	0,00
Дом здравља Жабалъ	0,85	0,00	0,00
Дом здравља Србобран	0,06	0,00	0,00
Дом здравља Темерин	0,61	0,00	Недостаје податак
Дом здравља Тител	Недостаје податак	0,00	0,00
Дом здравља Инђија	0,05	0,00	0,02
Дом здравља Ириг	0,13	0,00	2,86
Дом здравља Пећинци	0,15	0,00	0,65
Дом здравља Рума	0,03	0,00	0,00
Дом здравља Стара Пазова	0,04	0,00	0,00
Дом здравља Шид	0,01	0,00	0,06
Дом здравља Деспотовац	0,00	0,00	0,00
Дом здравља Рековац	Недостаје податак	0,00	0,00
Дом здравља Свилајнац	0,09	0,00	0,00
Дом здравља Ћуприја	0,07	0,00	0,00
Дом здравља Сокобања	0,02	0,00	0,23
Дом здравља Тутин	0,31	0,00	0,09
Дом здравља Дољевац	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Бела Паланка	0,08	0,00	0,00
Дом здравља Бујановац	0,10	Недостаје податак	Недостаје податак

Лора	2,55	0,74	0,00
Oto Medicalpharm	Недостаје податак	0,01	0,04
Селић	0,01	0,00	0,33

*Републички фонд за здравствено осигурање

Табела 3. Показатељи квалитета рада на примарном нивоу фармацеутске здравствене делатности који се изражавају као просечан број, Република Србија, 2014.

Назив здравствене установе - апотеке	Број			
	рецепата по фармацеуту	рецепата приватне праксе и рецепата за лекове који нису на Листи* по фармацеуту	налога за медицинска средства по фармацеуту	магистралних лекова по фармацеуту
Апотека Суботица	20779,12	2194,41	183,53	306,26
Апотека Зрењанин	13408,20	203,15	9802,36	124,38
Апотека Кикинда	22386,16	Недостаје податак	273,74	26,47
Апотека Сента	37916,20	2868,00	498,40	1173,20
Апотека Вршац	15286,44	2205,40	226,04	126,48
Апотека Панчево	14546,02	13696,25	264,27	388,69
Апотека Сомбор	20386,33	2333,78	238,15	2227,89
Апотека Врбас	22947,57	11950,36	195,71	376,86
Апотека Нови Сад	16768,15	1260,43	160,13	1070,27
Апотека Сремска Митровица	20243,04	1386,00	228,91	433,09
Апотека Београд	20829,75	1354,12	196,97	1784,48
Апотека Лозница	28135,42	1649,23	325,65	39,81
Апотека Шабац	23561,80	11173,14	216,23	55,43
Апотека Ваљево	23901,05	790,40	487,27	125,76
Апотека Велика Плана	25359,86	2453,66	182,15	421,57
Апотека Смедерево	25364,97	10569,43	201,43	308,50
Апотека Смедеревска Паланка	52433,17	35061,17	978,67	1097,00
Апотека Пожаревац	23174,00	1411,53	252,47	799,51
Апотека Аранђеловац	25056,25	2088,00	180,42	66,75

Апотека Крагујевац	28342,10	1789,39	185,90	681,97
Апотека Јагодина	29606,75	38471,63	262,44	2307,94
Апотека Параћин	22988,75	63819,25	258,50	250,00
Апотека Бор	25715,16	672,35	148,11	0,00
Апотека Зајечар	24564,38	20031,40	343,83	80,10
Апотека Ужице	34649,58	512,02	264,46	1491,24
Апотека Горњи Милановац	25467,91	8958,18	161,27	899,45
Апотека Чачак	35811,06	8657,53	367,86	839,28
Апотека Краљево	25759,92	1823,62	272,44	501,48
Апотека Нови Пазар	59254,63	854,63	658,00	1398,00
Апотека Крушевац	28008,78	865,83	264,73	408,85
Апотека Ниш	25999,05	3545,92	35,45	277,85
Апотека Прокупље	43189,05	1206,20	415,85	0,00
Апотека Пирот	32786,85	6329,85	264,85	377,05
Апотека Лесковац	38537,96	30575,70	165,35	177,98
Апотека Бујановац	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Апотека Врање	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Апотека Гњилане	7418,00	0,00	6,67	0,00
Апотека Косовска Митровица	46793,29	45638,00	15,14	389,71
Дом здравља Бачка Топола	41987,40	2860,60	418,00	0,00
Дом здравља Мали Иђош	66180,00	4150,00	323,00	0,00
Дом здравља Житиште	59426,00	5400,00	191,50	0,00
Дом здравља Нови Бечеј	49190,00	25078,00	220,33	893,67
Дом здравља Сечањ	98730,00	33538,00	694,00	642,00
Дом здравља Српска Црња	52801,00	15746,00	0,00	0,00
Дом здравља Ада	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Кањижа	51772,33	15164,33	329,00	714,00
Дом здравља Нови Кнежевац	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Чока	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Алибунар	9581,79	1800,93	114,29	51,14
Дом здравља Бела Црква	14835,88	0,00	265,25	30,50
Дом здравља Ковачица	38197,75	0,00	659,25	2,25

Дом здравља Ковин	13507,00	327,94	83,56	11,94
Дом здравља Опово	74745,00	10678,00	238,00	0,00
Дом здравља Пландиште	9182,43	874,29	163,00	40,71
Дом здравља Апатин	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Бач	91656,00	10114,00	1178,00	0,00
Дом здравља Бачка Паланка	15325,48	0,00	202,74	184,43
Дом здравља Бачки Петровац	43582,00	21791,00	188,50	0,00
Дом здравља Беочин	15000,33	4433,33	122,67	32,50
Дом здравља Бечеј	17431,92	1340,92	24,92	2,08
Дом здравља Жабаљ	31341,50	1895,00	284,75	0,00
Дом здравља Србобран	40497,00	2796,00	405,75	2304,00
Дом здравља Темерин	29653,60	18424,00	213,00	98,00
Дом здравља Тител	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Инђија	17324,67	3144,00	315,83	499,44
Дом здравља Ириг	11670,40	2148,20	125,00	0,00
Дом здравља Пећинци	15363,86	2304,57	91,14	129,00
Дом здравља Рума	48888,29	2,14	569,71	17,57
Дом здравља Стара Пазова	30012,93	1322,14	234,57	736,71
Дом здравља Шид	40305,40	9948,00	697,20	1010,00
Дом здравља Деспотовац	67927,50	3926,00	536,00	0,00
Дом здравља Рековац	47354,00	12770,00	122,00	0,00
Дом здравља Свилајнац	33790,50	13387,00	246,00	172,00
Дом здравља Ћуприја	25796,00	10220,67	230,50	221,50
Дом здравља Сокобања	35789,33	3146,67	298,67	0,00
Дом здравља Тутин	28310,67	11657,33	250,33	0,00
Дом здравља Дољевац	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Бела Паланка	29911,75	2625,00	214,75	0,00
Дом здравља Бујановац	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Лора	7992,63	4443,54	3,63	0,00
Oto Medicalpharm	10302,00	3683,00	165,00	81,00
Селић	6106,25	2403,00	18,25	31,25

*„Листа лекова који се прописују и издају на терет обавезног здравственог осигурања“

Табела 4. Број паковања галенских лекова израђених у галенској лабораторији апотеке, Република Србија, 2014.

Назив здравствене установе - апотеке	Број паковања галенских лекова
Апотека Суботица	Недостаје податак
Апотека Зрењанин	0
Апотека Кикинда	Недостаје податак
Апотека Сента	0
Апотека Вршац	Недостаје податак
Апотека Панчево	131335
Апотека Сомбор	Недостаје податак
Апотека Врбас	0
Апотека Нови Сад	0
Апотека Сремска Митровица	Недостаје податак
Апотека Београд	303761
Апотека Лозница	Недостаје податак
Апотека Шабац	Недостаје податак
Апотека Ваљево	40286
Апотека Велика Плана	Недостаје податак
Апотека Смедерево	Недостаје податак
Апотека Смедеревска Паланка	24125
Апотека Пожаревац	0
Апотека Аранђеловац	Недостаје податак
Апотека Крагујевац	Недостаје податак
Апотека Јагодина	Недостаје податак
Апотека Параћин	Недостаје податак
Апотека Бор	Недостаје податак
Апотека Зајечар	89807
Апотека Ужице	Недостаје податак
Апотека Горњи Милановац	Недостаје податак
Апотека Чачак	0
Апотека Краљево	0
Апотека Нови Пазар	Недостаје податак

Апотека Крушевац	60382
Апотека Ниш	68017
Апотека Прокупље	Недостаје податак
Апотека Пирот	0
Апотека Лесковац	Недостаје податак
Апотека Бујановац	Недостаје податак
Апотека Врање	Недостаје податак
Апотека Гњилане	Недостаје податак
Апотека Косовска Митровица	7393
Дом здравља Бачка Топола	Недостаје податак
Дом здравља Мали Иђош	Недостаје податак
Дом здравља Житиште	Недостаје податак
Дом здравља Нови Бечеј	Недостаје податак
Дом здравља Сечањ	Недостаје податак
Дом здравља Српска Црња	Недостаје податак
Дом здравља Ада	Недостаје податак
Дом здравља Кањижа	Недостаје податак
Дом здравља Нови Кнежевац	Недостаје податак
Дом здравља Чока	Недостаје податак
Дом здравља Алибунар	Недостаје податак
Дом здравља Бела Црква	Недостаје податак
Дом здравља Ковачица	Недостаје податак
Дом здравља Ковин	Недостаје податак
Дом здравља Опово	Недостаје податак
Дом здравља Пландиште	Недостаје податак
Дом здравља Апатин	Недостаје податак
Дом здравља Бач	Недостаје податак
Дом здравља Бачка Паланка	Недостаје податак
Дом здравља Бачки Петровац	Недостаје податак
Дом здравља Беочин	430
Дом здравља Бечеј	278
Дом здравља Жабалъ	Недостаје податак

Дом здравља Србобран	Недостаје податак
Дом здравља Темерин	Недостаје податак
Дом здравља Тител	Недостаје податак
Дом здравља Инђија	Недостаје податак
Дом здравља Ириг	Недостаје податак
Дом здравља Пећинци	1305
Дом здравља Рума	Недостаје податак
Дом здравља Стара Пазова	Недостаје податак
Дом здравља Шид	5715
Дом здравља Деспотовац	Недостаје податак
Дом здравља Рековац	Недостаје податак
Дом здравља Свилајнац	Недостаје податак
Дом здравља Ћуприја	Недостаје податак
Дом здравља Сокобања	Недостаје податак
Дом здравља Тугин	Недостаје податак
Дом здравља Дољевац	Недостаје податак
Дом здравља Бела Паланка	Недостаје податак
Дом здравља Бујановац	Недостаје податак
Лора	0
Oto Medicalpharm	0
Селић	0

1) Процент расхода лекова и медицинских средстава услед истека рока употребе у односу на укупну набавну вредност лекова и медицинских средстава

- Показатељ је доставила **71** установа: **35** апотека у државном власништву, **34** апотеке у саставу домова здравља и **2** апотеке у приватном власништву;
- Вредности показатеља су се кретале од **0** до **2,55%** (у апотекама у државном власништву од **0** до **0,69%**, у апотекама у саставу домова здравља од **0** до **1,24%**, и у апотекама у приватном власништву од **0,01** до **2,55%**);
- Просечна вредност показатеља износи **0,17%**.

2) Процент оспорених рецепата при наплати од Републичког завода за здравствено осигурање услед грешке апотеке у односу на укупан број реализованих рецепата апотеке

- Показатељ је доставило **68** установа: **33** апотеке у државном власништву, **32** апотеке у саставу домова здравља и **3** апотеке у приватном власништву;
- Вредности показатеља су се кретале од **0** до **0,74%** (у апотекама у државном власништву од **0** до **0,04%**, у апотекама у саставу домова здравља од **0** до **0,16%** и у апотекама у приватном власништву од **0** до **0,74%**);
- Просечна вредност показатеља износи **0,01%**.

3) Процент рецепата са интервенцијом фармацеута у односу на укупан број рецепата

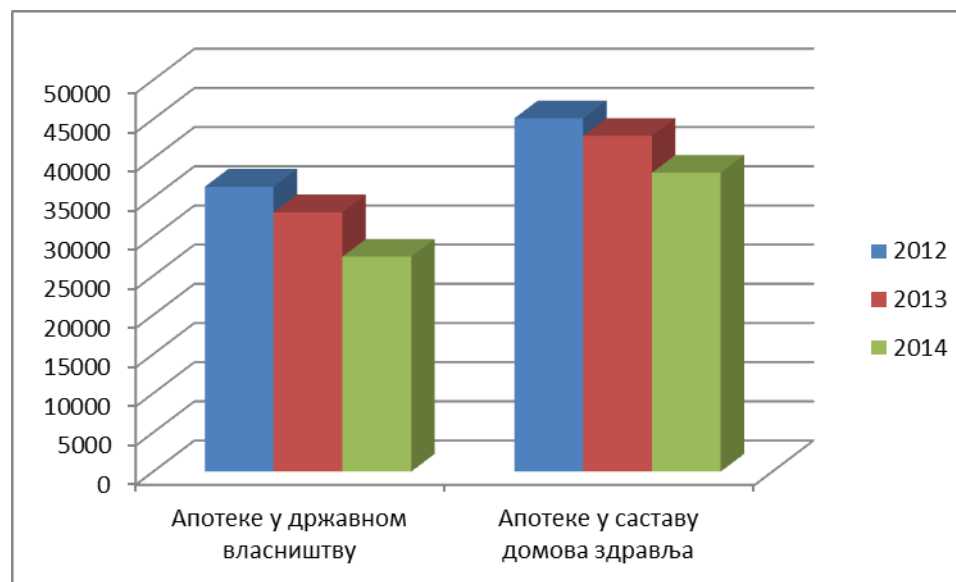
- Показатељ је доставило **67** установа: **34** апотеке у државном власништву, **30** апотека у саставу домова здравља и **3** апотеке у приватном власништву;
- Вредности показатеља су се кретале од **0** до **2,86%** (у апотекама у државном власништву од **0** до **0,88%**, у апотекама у саставу домова здравља од **0** до **2,86%** и у апотекама у приватном власништву од **0** до **0,33%**);
- Просечна вредност показатеља износи **0,10%**.

4) Просечан број рецепата по фармацеуту

- Показатељ је доставило **73** установе: **36** апотека у државном власништву, **34** апотеке у саставу домова здравља и **3** апотеке у приватном власништву;
- Вредности показатеља су се кретале од **6106,25** до **98730,00** (у апотекама у државном власништву од **7418,00** до **59254,63**, у апотекама у саставу домова здравља од **9182,43** до **98730,00**, и у апотекама у приватном власништву од **6106,25** до **10302,00**);
- Просечна вредност показатеља износи **31628,05** (у апотекама у државном власништву **27427,13**, у апотекама у саставу домова здравља **38149,11** и у апотекама у приватном власништву **8133,63**);
- Најоптерећенија је апотека у саставу Дома здравља Сечањ (међу апотекама у државном власништву Апотека Нови Пазар и међу апотекама у приватном власништву Oto Medicalpharm);

- Просечан број рецепата по фармацеуту и у апотекама у државном власништву и у апотекама у саставу домова здравља показује тренд смањења у периоду од 2012. до 2014. године. Просечан број рецепата по фармацеуту у апотекама у државном власништву је смањен за 8946,88 у односу на 2012. годину, а у апотекама у саставу домова здравља у односу на 2012. годину за 6952,17 (графикон 1).

Графикон 1. Просечан број рецепата по фармацеуту у апотекама у државном власништву и апотекама у саставу домова здравља, Република Србија, 2012–2014.

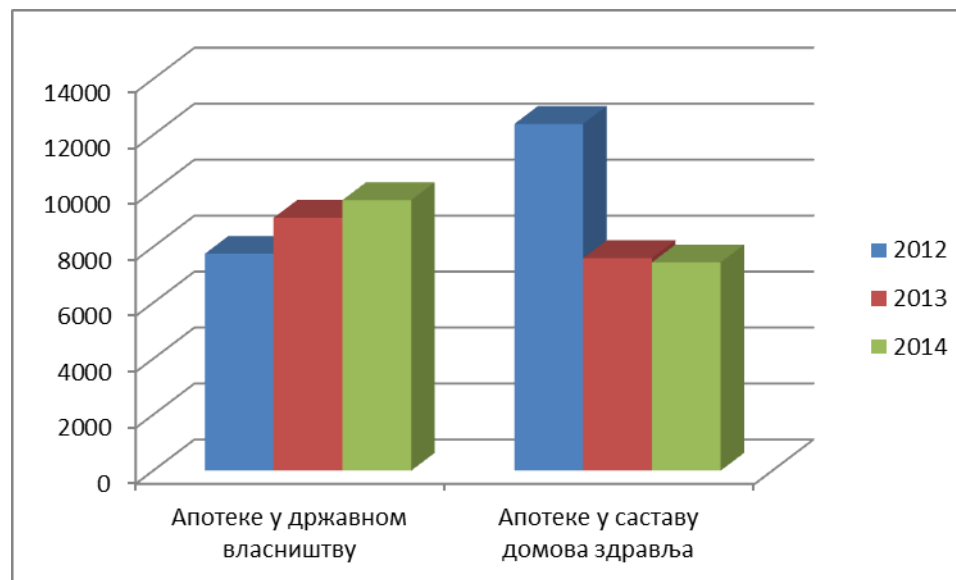


5) Просечан број рецепата прописаних од стране приватне праксе, а издатих у апотеци, и број издатих рецепата за лекове који нису на „Листи лекова који се прописују и издају на терет обавезног здравственог осигурања“, по фармацеуту

Показатељ је доставило **72** установе (**35** апотека у државном власништву, **34** апотеке у саставу домова здравља и **3** апотеке у приватном власништву);

- Вредности показатеља су се кретале од **0** до **63819,25** (у апотекама у државном власништву од **0** до **63819,25**, у апотекама у саставу домова здравља од **0** до **33538,00**, и у апотекама у приватном власништву од **2403,00** до **4443,54**);
- Просечна вредност показатеља износи **8360,33** рецепата по фармацеуту (у апотекама у државном власништву **9668,57**, у апотекама у саставу домова здравља **7441,59** и у апотекама у приватном власништву **3509,85**);
- Најоптерећенија је Апотека Параћин (међу апотекама у саставу домова здравља аптека Дома здравља Сечањ и међу апотекама у приватном власништву Лора);
- Просечан број рецепата прописаних од стране приватне праксе, а издатих у апотеци, и број издатих рецепата за лекове који нису на „Листи лекова који се прописују и издају на терет обавезног здравственог осигурања“ по фармацеуту је у претходном трогодишњем периоду у порасту у апотекама у државном власништву, а у опадању у апотекама у саставу домова здравља. Просечан број ових рецепата се повећао у апотекама у државном власништву у односу на 2012. годину за 1917,46, а у апотекама у саставу домова здравља се смањио за 4951,85 (графикон 2).

Графикон 2. Просечан број рецепата прописаних од стране приватне праксе, а издатих у апотеци, и број издатих рецепата за лекове који нису на „Листи лекова који се прописују и издају на терет обавезног здравственог осигурања“, по фармацији у апотекама у државном власништву и апотекама у саставу домова здравља, Република Србија, 2012–2014.

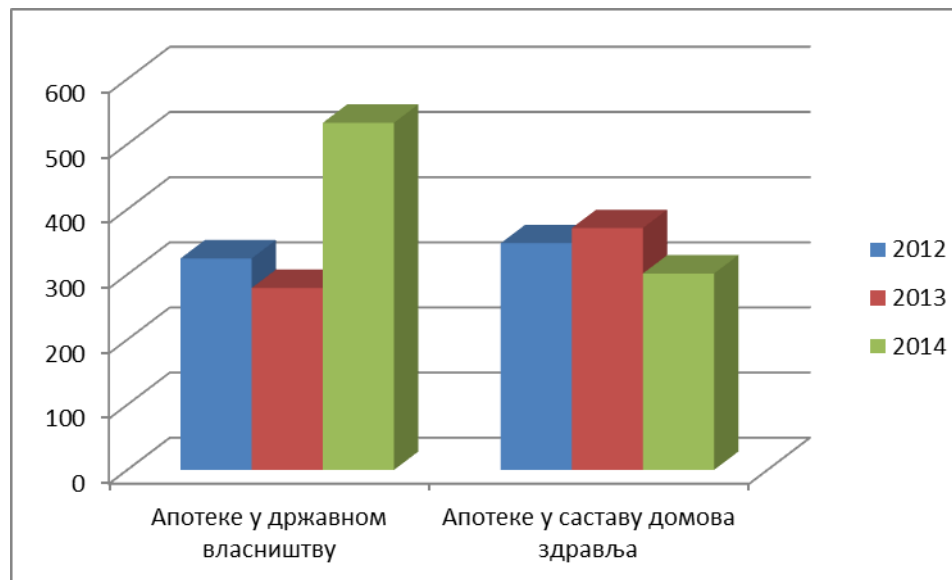


б) Просечан број налога за медицинска средства по фармацији

- Показатељ је доставило **73** установе: **36** апотека у државном власништву, **34** апотеке у саставу домова здравља и **3** апотеке у приватном власништву;
- Вредности показатеља су се кретале од **0** до **9802,36** (у апотекама у државном власништву од **6,67** до **9802,36**, у апотекама у саставу домова здравља од **0** до **1178,00**, и у апотекама у приватном власништву од **3,63** до **165,00**);
- Просечна вредност показатеља износи **405,77** налога по фармацији (у апотекама у државном власништву **532,87**, у апотекама у саставу домова здравља **301,51** и у апотекама у приватном власништву **62,29**);
- Најоптерећенија је Апотека Зрењанин (међу апотекама у саставу домова здравља апотека Дома здравља Бач и међу апотекама у приватном власништву Oto Medicalpharm);

- Просечан број налога за медицинска средства по фармациу у односу на 2012. годину се у апотекама у државном власништву знатно повећао (за 64,10%), а у апотекама у саставу домова здравља се смањио (за 13,34%) (графикон 3).

Графикон 3. Просечан број налога за медицинска средства по фармациу у апотекама у државном власништву и апотекама у саставу домова здравља, Република Србија, 2012–2014.

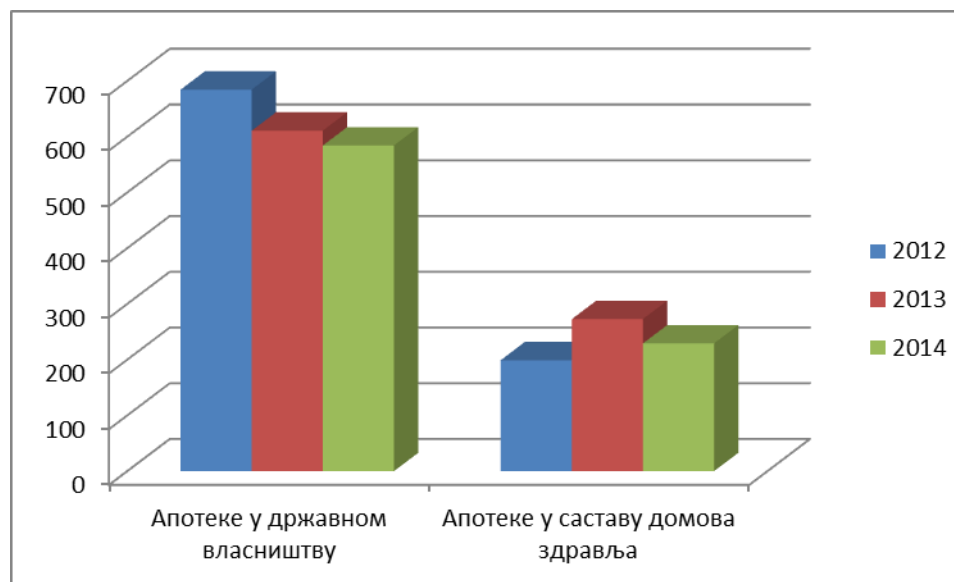


7) Просечан број магистралних лекова по фармациу

- Показатељ је доставило **73** установе: **36** апотека у државном власништву, **34** апотеке у саставу домова здравља и **3** апотеке у приватном власништву;
- Вредности показатеља су се кретале од **0** до **2307,94** (у апотекама у државном власништву од **0** до **2307,94**, у апотекама у саставу домова здравља од **0** до **2304,00** и у апотекама у приватном власништву од **0** до **81,00**);
- Просечна вредност показатеља износи **396,42** (у апотекама у државном власништву **584,26**, у апотекама у саставу домова здравља **229,22** и апотекама у приватном власништву **37,42**);

- Најоптерећенија је Апотека Јагодина (међу апотекама у саставу домова здравља апотека Дома здравља Србобран и међу апотекама у приватном власништву Oto Medicalpharm).
- Просечан број магистралних лекова по фармацеуту у апотекама у државном власништву показује тренд смањења у протеклом трогодишњем периоду: 2012. - 684,40; 2013. - 610,82; 2014.- 584,26. Просечан број магистралних лекова по фармацеуту у апотекама у саставу домова здравља је нешто нижи у односу на претходну годину, за 26,56 (графикон 4).

Графикон 4. Просечан број магистралних лекова по фармацеуту у апотекама у државном власништву и апотекама у саставу домова здравља, Република Србија, 2012–2014.

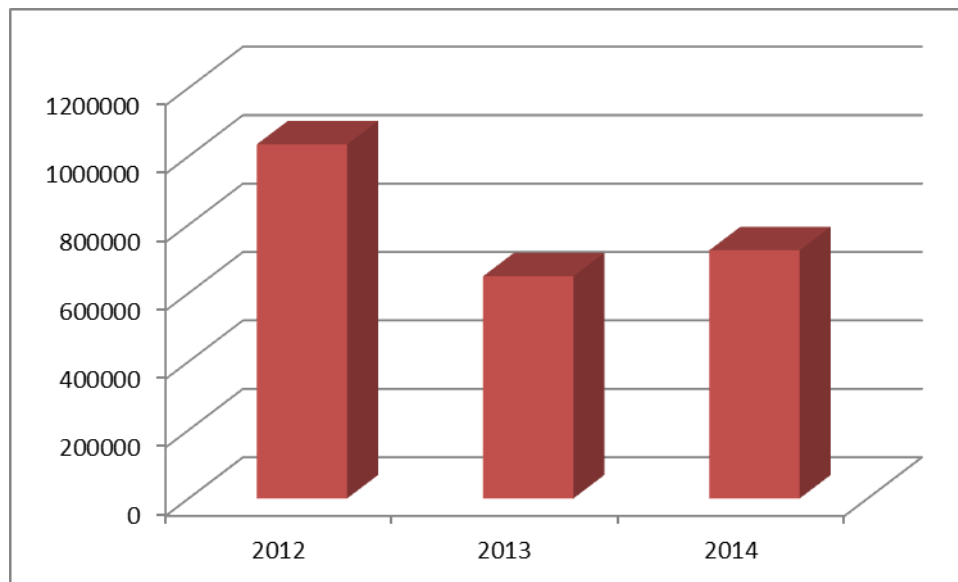


8) Број паковања галенских лекова израђених у галенској лабораторији апотеке

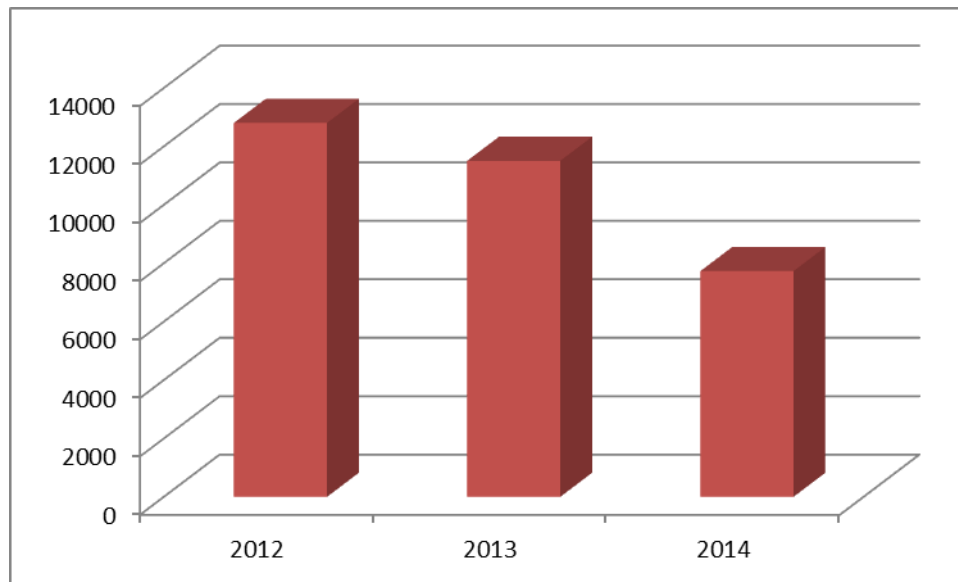
- Показатељ је доставило **23** установе: **16** апотека у државном власништву, **4** апотеке у саставу домова здравља и **3** апотеке у приватном власништву;

- Укупан број паковања галенских лекова израђених у галенској лабораторији апотеке износи **732834** (у апотекама у државном власништву **725106**, у апотекама у саставу домова здравља **7728** и у апотекама у приватном власништву **0**);
- Број паковања галенских лекова израђених у галенској лабораторији апотека у државном власништву се смањило у односу на 2012. годину, а благо повећао у односу на 2013. годину (2012. - 1034428; 2013. - 649020; 2014.- 725106) (графикон 5). С друге стране, број паковања галенских лекова израђених у галенској лабораторији апотека у саставу домова здравља показује јасан тренд смањења у претходне три године, и вредност овог показатеља је знатно нижа у 2014. години у односу на 2012. годину, и то за 5074 (графикон 6).

Графикон 5. Број паковања галенских лекова израђених у галенској лабораторији апотека у државном власништву, Република Србија, 2012–2014.



Графикон 6. Број паковања галенских лекова израђених у галенској лабораторији апотека у саставу домова здравља, Република Србија, 2012–2014.



3. БЕЗБЕДНОСТ ПАЦИЈЕНТА (евиденција неочекиваних инцидената)

Из групе показатеља безбедности пацијента апотеке достављају податке о:

1. Успостављању формалне процедуре за регистравање нежељених догађаја и опис процедуре;
2. Успостављању формалне процедуре за регистравање нежељених дејстава лекова и опис процедуре;
3. Броју пријава нежељене реакције на лек;
4. Проценту рецепата са административном грешком у односу на укупан број рецепата;
5. Броју рецепата са стручном грешком у прописивању лека;
6. Броју погрешно издатих лекова на рецепт.

Вредности показатеља безбедности пацијената за апотеке у државном власништву, апотеке у саставу домова здравља и апотеке у приватном власништву су приказани у табели 5.

Табела 5. Показатељи безбедности пацијената у апотекама, Република Србија, 2014.

Назив здравствене установе - апотеке	Број			Процент
	пријава нежељених реакција на лек	рецепата са стручном грешком у прописивању лека	погрешно издатих лекова на рецепт	рецепата са административном грешком у односу на укупан број рецепата
Апотека Суботица	12	24	1	0,56
Апотека Зрењанин	3	0	0	0,11
Апотека Кикинда	Недостаје податак	Недостаје податак	0	Недостаје податак
Апотека Сента	0	0	0	3,49
Апотека Вршац	1	22	0	0,16
Апотека Панчево	1	47	7	0,38
Апотека Сомбор	6	17	1	0,11
Апотека Врбас	0	265	0	0,54
Апотека Нови Сад	1	769	6	1,98
Апотека Сремска Митровица	0	0	0	0,00
Апотека Београд	9	961	31	0,55
Апотека Лозница	2	20	0	0,25
Апотека Шабац	1	24	0	0,01
Апотека Ваљево	0	162	4	0,53
Апотека Велика Плана	0	0	0	0,41
Апотека Смедерево	13	870	8	0,49
Апотека Смедеревска Паланка	0	237	11	0,22
Апотека Пожаревац	5	24	0	0,07

Апотека Аранђеловац	0	0	0	0,00
Апотека Крагујевац	8	1733	92	2,74
Апотека Јагодина	0	0	0	0,00
Апотека Параћин	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Апотека Бор	0	645	0	0,65
Апотека Зајечар	0	267	0	0,63
Апотека Ужице	0	0	8	0,00
Апотека Горњи Милановац	0	15	3	0,37
Апотека Чачак	0	9	5	0,01
Апотека Краљево	1	104	0	2,80
Апотека Нови Пазар	2	449	0	0,00
Апотека Крушевац	0	35	0	0,02
Апотека Ниш	7	272	26	0,23
Апотека Прокупље	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Апотека Пирот	17	223	0	2,03
Апотека Лесковац	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Апотека Бујановац	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Апотека Врање	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Апотека Гњилане	0	2	9	0,01
Апотека Косовска Митровица	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Бачка Топола	0	0	0	0,00
Дом здравља Мали Иђош	0	163	0	1,91
Дом здравља Житиште	0	0	0	0,03
Дом здравља Нови Бечеј	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Сечањ	0	0	0	0,00
Дом здравља Српска Црња	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Ада	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Кањижа	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Нови Кнежевац	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Чока	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Алибунар	0	0	0	0,01

Дом здравља Бела Црква	0	0	0	0,02
Дом здравља Ковачица	0	0	0	0,00
Дом здравља Ковин	0	39	17	0,53
Дом здравља Опово	0	0	0	0,10
Дом здравља Пландиште	6	61	0	0,33
Дом здравља Апатин	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Бач	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Бачка Паланка	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Бачки Петровац	0	7	0	0,06
Дом здравља Беочин	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Бечеј	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Жабалъ	3	20	0	0,00
Дом здравља Србобран	0	0	0	0,07
Дом здравља Темерин	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Тител	0	0	0	0,00
Дом здравља Инђија	0	4	0	0,04
Дом здравља Ириг	0	0	0	3,38
Дом здравља Пећинци	0	11	0	0,02
Дом здравља Рума	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Стара Пазова	0	0	0	0,17
Дом здравља Шид	0	0	0	0,00
Дом здравља Деспотовац	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Рековац	0	0	0	0,00
Дом здравља Свилајнац	0	0	0	0,00
Дом здравља Ћуприја	0	0	0	0,00
Дом здравља Сокобања	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Тутин	0	27	0	0,29
Дом здравља Дољевац	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Бела Паланка	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Дом здравља Бујановац	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Лора	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак

Oto Medicalpharm	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Селић	0	6	0	0,45

1) Успостављене формалне процедуре за регистровање нежељених догађаја и опис процедуре

- Показатељ је доставило **30** установа – апотека у државном власништву;
- Од 38 апотека у државном власништву, њих **8** није доставило овај показатељ: Апотека Вршац, Апотека Сремска Митровица, Апотека Аранђеловац, Апотека Параћин, Апотека Прокупље, Апотека Бујановац, Апотека Врање и Апотека Косовска Митровица;
- **2** апотеке у државном власништву – Апотека Јагодина и Апотека Зајечар немају успостављене формалне процедуре за регистровање нежељених догађаја и опис процедуре, а осталих **28** имају.

2) Успостављене формалне процедуре за регистровање нежељених дејстава лекова и опис процедуре

- Показатељ је доставило **30** установа – апотека у државном власништву;
- Од 38 апотека у државном власништву, њих **8** није доставило овај показатељ: Апотека Вршац, Апотека Сремска Митровица, Апотека Аранђеловац, Апотека Параћин, Апотека Прокупље, Апотека Бујановац, Апотека Врање и Апотека Косовска Митровица;
- **2** апотеке у државном власништву – Апотека Јагодина и Апотека Зајечар немају успостављене формалне процедуре за регистровање нежељених догађаја и опис процедуре, а осталих **28** имају.

3) Број пријава нежељене реакције на лек

- Показатељ је доставило **55** установа: **31** апотека у државном власништву, **23** апотеке у саставу домова здравља и **1** апотека у приватном власништву;
- Вредности показатеља су се кретале од **0** до **17** (у апотекама у државном власништву од **0** до **17**, у апотекама у саставу домова здравља од **0** до **6**, и у апотекама у приватном власништву износи **0**);

- Просечна вредност показатеља износи **1,78** (у апотекама у државном власништву **2,87**, у апотекама у саставу домова здравља **0,39** и апотекама у приватном власништву износи **0**);
- Највећи број пријава нежељене реакције на лек је имала Апотека Пирот (међу апотекама у саставу домова здравља апотека Дома здравља Пландиште);
- Укупан број пријава нежељене реакције на лек износи **98** (у апотекама у државном власништву **89**, у апотекама у саставу домова здравља **9** и апотекама у приватном власништву **0**);
- Број пријава нежељене реакције на лек у апотекама у државном власништву и у апотекама у саставу домова здравља је у периоду 2012–2014. година био низак, а чак је ове године забележен најнижи број. У апотекама у државном власништву, као и укупном збиру се бележи тренд смањења (графикон 7).

Графикон 7. Број пријава нежељене реакције на лек у апотекама у државном власништву и апотекама у саставу домова здравља, Република Србија, 2012–2014.



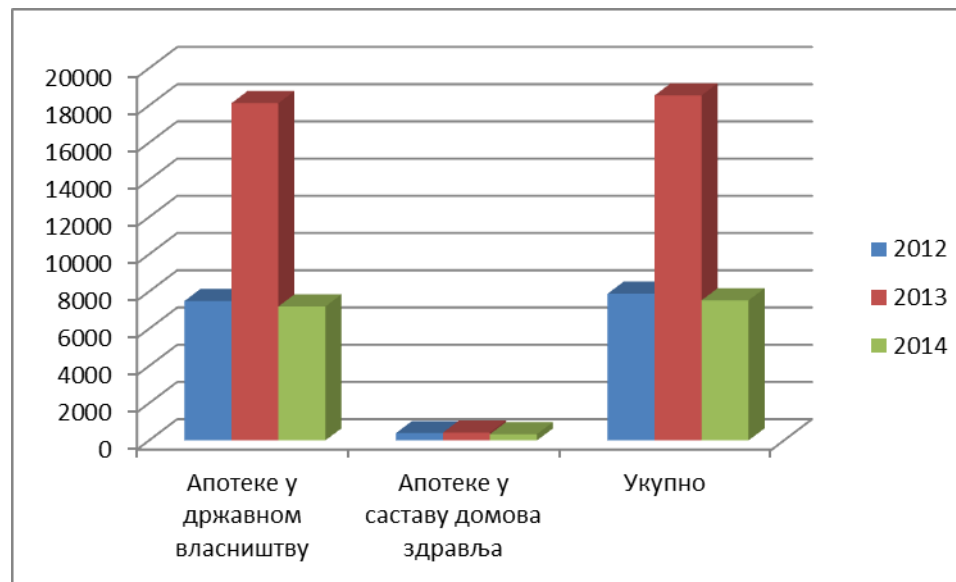
4) Процент рецепата са административном грешком у односу на укупан број рецепата

- Показатељ је доставило **55** установа: **31** апотека у државном власништву, **23** апотеке у саставу домова здравља и **1** апотека у приватном власништву;
- Вредности показатеља су се кретале од **0** до **3,49%** (у апотекама у државном власништву од **0** до **3,49%**, у апотекама у саставу домова здравља од **0** до **3,38%**, и у апотекама у приватном власништву износи **0,45%**);
- Просечна вредност показатеља износи **0,65%**.

5) Број рецепата са стручном грешком у прописивању лека

- Показатељ је доставило **55** установа: **31** апотека у државном власништву, **23** апотеке у саставу домова здравља и **1** апотека у приватном власништву;
- Вредности показатеља су се кретале од **0** до **1733** (у апотекама у државном власништву од **0** до **1733**, у апотекама у саставу домова здравља од **0** до **163**, и у апотекама у приватном власништву износи **6**);
- Просечна вредност показатеља износи **137** (у апотекама у државном власништву **232**, у апотекама у саставу домова здравља **14**);
- Укупан број рецепата са стручном грешком у прописивању лека износи **7534** (у апотекама у државном власништву **7196**, у апотекама у саставу домова здравља **332** и у апотекама у приватном власништву **6**);
- У односу на претходну годину када је регистрован изузетно висок укупан број рецепата са стручном грешком у прописивању лека, број оваквих рецепата се знатно смањило у 2014. години (за 11009) и приближио се вредностима из 2012. године (графикон 8).

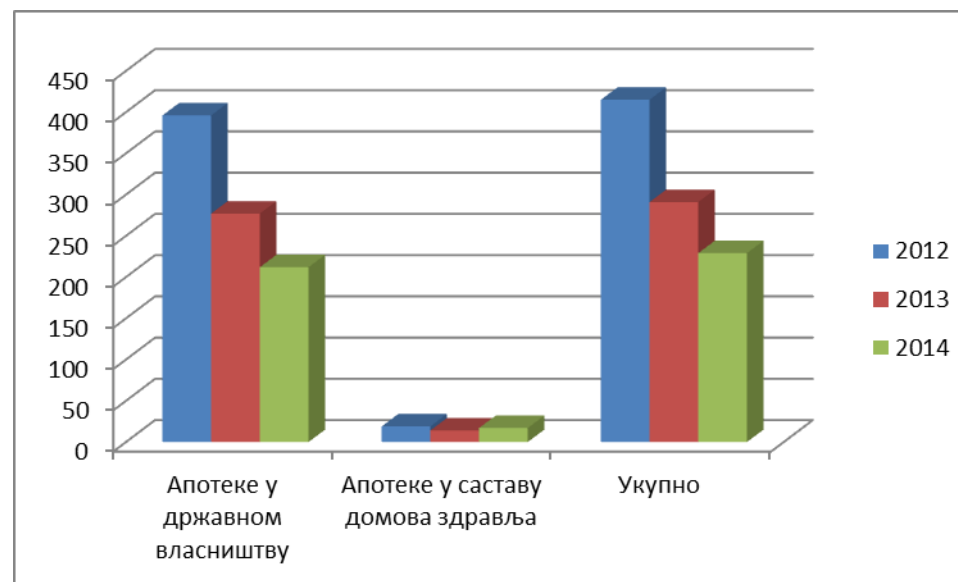
Графикон 8. Број рецепата са стручном грешком у прописивању лека у апотекама у државном власништву и апотекама у саставу домова здравља, Република Србија, 2012–2014.



6) Број погрешно издатих лекова на рецепт

- Показатељ је доставило **56** установа: **32** апотеке у државном власништву, **23** апотеке у саставу домова здравља и 1 апотека у приватном власништву;
- Вредности показатеља су се кретале од **0** до **92** (у апотекама у државном власништву од **0** до **92**, у апотекама у саставу домова здравља од **0** до **17**, и у апотекама у приватном власништву износи **0**);
- Просечна вредност показатеља износи **4,09** (у апотекама у државном власништву **6,63**, у апотекама у саставу домова здравља **0,74**);
- Укупан број погрешно издатих лекова на рецепт износи **229** (у апотекама у државном власништву **212**, у апотекама у саставу домова здравља **17** и у апотекама у приватном власништву **0**);
- Укупан број погрешно издатих лекова на рецепт бележи тренд смањења када се посматра период од 2012. до 2014. године, и износио је 2012. - 415; 2013. - 291; 2014. - 229 (графикон 9).

Графикон 9. Број погрешно издатих лекова на рецепт у апотекама у државном власништву и апотекама у саставу домова здравља, Република Србија, 2012–2014.



4. АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА

Испитивање задовољства корисника у апотекама је спроведено на националном нивоу у свим апотекама у државном власништву, апотекама у саставу домова здравља и апотекама у приватном власништву у току једног радног дана, 05. децембра 2014. године. Одабир апотека/огранака/јединица за издавање готових лекова у оквиру установе у којима ће се спровести испитивање је извршен методом случајног узорка и то тако да број апотека/огранака/јединица за издавање готових лекова у којима се врши испитивање представља 15% од укупног броја у саставу установе. Анкета је обухватила једнодневну популацију свих корисника у одабраним апотекама/огранцима/јединицама за издавање готових лекова. Анализирани резултати из овог истраживања су приказани у засебном извештају који се може погледати на следећем линку:

<http://www.ph.bg.ac.rs/files/Centri/Farmaceutska%20praksa///Analiza%20zadovoljstva%20korisnika%202014.pdf>

5. ПОКАЗАТЕЉИ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА УСЛУГАМА ЗДРАВСТВЕНЕ СЛУЖБЕ

Подаци о показатељима задовољства корисника услугама здравствене службе представљају део Интегрисаног плана сталног унапређења квалитета и Интегрисаног извештаја о раду Комисије за унапређење квалитета рада здравствене установе и стога су у овом извештају приказани у делу Анализа извештаја о раду Комисија за унапређење квалитета рада.

6. АНАЛИЗА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА

Национално испитивање задовољства запослених у апотекама је спроведено 08. децембра 2014. године у свим апотекама у државном власништву, апотекама у саставу домова здравља и апотекама у приватном власништву. Сви запослени присутни на послу тога дана су били обухваћени истраживањем. Анализирани резултати из овог испитивања су приказани у засебном извештају који је доступан на следећем линку:

<http://www.ph.bg.ac.rs/files/Centri/Farmaceutska%20praksa/Analiza%20zadovoljstva%20zaposlenih%202014.pdf>

7. ПОКАЗАТЕЉИ ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У ЗДРАВСТВЕНОЈ УСТАНОВИ

Подаци о показатељима запослених у здравственој установи, као и подаци о показатељима задовољства корисника услугама здравствене службе, представљају део Интегрисаног плана сталног унапређења квалитета и Интегрисаног извештаја о раду Комисије за унапређење квалитета рада здравствене установе и зато су у овом извештају приказани у делу Анализа извештаја о раду Комисија за унапређење квалитета рада.

8. АНАЛИЗА ИЗВЕШТАЈА О РАДУ КОМИСИЈА ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА РАДА

Обавезни показатељи квалитета рада Комисије за унапређење квалитета рада су:

- 1) Постојање интегрисаног плана сталног унапређења квалитета рада здравствене установе;
- 2) Постојање интегрисаног извештаја о раду Комисије за унапређење квалитета рада;
- 3) Постојање ажуриране интернет презентације установе.

Показатељи задовољства корисника услугама здравствене службе су:

- 1) Истакнуто обавештење о врсти здравствених услуга које се пацијенту као осигуранику обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања, а које су делатност здравствене установе;
- 2) Истакнуто обавештење о здравственим услугама које се не обезбеђују на терет обавезног здравственог осигурања, а у складу са актом којим се уређује садржај, обим и стандард права на здравствену заштиту из обавезног здравственог осигурања;
- 3) Истакнуто обавештење о видовима и износу учешћа осигураних лица у трошковима здравствене заштите, као и ослобађање од плаћања учешћа;
- 4) Истакнут ценовник здравствених услуга које се не обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања, а које пацијенти плаћају из својих средстава;
- 5) Постављање кутије за примедбе и приговоре пацијената;
- 6) Истакнуто име и презиме, број канцеларије и радно време, особе задужене за вођење поступка по приговору пацијената (заштитника пацијентових права);
- 7) Број поднетих приговора;
- 8) Обављено истраживање задовољства корисника услугама здравствене заштите;
- 9) Урађена анализа о спроведеном истраживању задовољства корисника услугама здравствене заштите и предузете мере и активности на сталном унапређењу квалитета.

Показатељи задовољства запослених у здравственој установи јесу:

- 1) Обављено истраживање задовољства запослених у здравственој установи;
- 2) Урађена анализа о спроведеном истраживању задовољства запослених у здравственој установи и предузете мере и активности на сталном унапређењу квалитета.

Интегрисани (сумарни) извештај о раду Комисије за унапређење квалитета рада је доставило 36 апотека – 35 апотека у државном власништву и 1 апотека у приватном власништву. Апотеке у државном власништву које нису доставиле сумарни извештај су: Апотека Аранђеловац, Апотека Бујановац и Апотека Врање. Oto Medicalpharm је једина апотека у приватном власништву која је доставила овај извештај. У табелама 6, 7, 8, 9 и 10 је приказан рад Комисије са доменима квалитета рада за апотеке у државном власништву и апотеке у приватном власништву.

Табела 6. Сумарни извештај Комисија за унапређење квалитета рада апотека у државном власништву и апотека у приватном власништву (1), Република Србија, 2014.

Домен квалитета рада	Да	Не
Комисија је донела годишњи програм провере квалитета стручног рада у здравственој установи	34	2
Комисија донела интегрисани план сталног унапређења квалитета рада здравствене установе	34	2
Постоје извештаји (записници) о раду Комисије	34	2
Извештаји (записници) о раду Комисије су доступни осталим запосленима	32	4
Комисија годишње подноси извештај о остваривању плана унапређења квалитета рада директору и управном одбору здравствене установе	33	3
Постоји ажурирана интернет презентација здравствене установе	34	2

Комисија није донела годишњи програм провере квалитета стручног рада у 2 апотеке: Апотеци Параћин и Апотеци Гњилане. Комисија претходно наведене 2 апотеке није донела ни интегрисани план сталног унапређења квалитета рада здравствене установе, а

такође у овим установама не постоје ни извештаји (записници) о раду Комисије. Извештаји о раду Комисије нису доступни осталим запосленима у 4 апотеке: Апотеци Панчево, Апотеци Параћин, Апотеци Гњилане и Апотеци Косовска Митровица. Комисија годишње не подноси извештај о остваривању плана унапређења квалитета рада директору и управном одбору здравствене установе у оквиру 3 апотеке: Апотеке Параћин, Апотеке Нови Пазар и Апотеке Гњилане. Ажурирану интернет презентацију здравствене установе немају 2 апотеке: Апотека Нови Пазар и Апотека Гњилане. Занимљиво је да је Апотека Параћин навела да има ажурирану интернет презентацију установе, иако она уопште не постоји.

Табела 7. Сумарни извештај Комисија за унапређење квалитета рада апотека у државном власништву и апотека у приватном власништву (2), Република Србија, 2014.

Назив здравствене установе - апотеке	Број одржаних састанака Комисије	Број спроведених ванредних провера квалитета стручног рада	Број поднетих приговора пацијената	Број мандатних казни наплаћених због непоштовања Закона о изложености становништва дуванском диму
Апотека Суботица	15	0	0	0
Апотека Зрењанин	12	0	0	0
Апотека Кикинда	4	0	0	0
Апотека Сента	8	0	0	0
Апотека Вршац	1	2	0	0
Апотека Панчево	5	0	2	0
Апотека Сомбор	2	0	0	0
Апотека Врбас	6	0	0	0
Апотека Нови Сад	18	3	0	1
Апотека Сремска Митровица	12	12	0	0
Апотека Београд	3	0	2	0
Апотека Лозница	6	0	0	0

Апотека Шабац	5	0	0	0
Апотека Ваљево	6	0	0	0
Апотека Велика Плана	3	1	0	0
Апотека Смедерево	8	2	0	0
Апотека Смедеревска Паланка	6	3	0	0
Апотека Пожаревац	33	0	0	0
Апотека Аранђеловац	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Апотека Крагујевац	6	0	0	0
Апотека Јагодина	12	0	0	0
Апотека Параћин	2	0	0	0
Апотека Бор	2	2	2	0
Апотека Зајечар	4	0	0	0
Апотека Ужице	12	0	0	0
Апотека Горњи Милановац	3	0	0	0
Апотека Чачак	12	19	0	0
Апотека Краљево	2	0	1	0
Апотека Нови Пазар	3	0	0	0
Апотека Крушевац	4	2	0	0
Апотека Ниш	7	0	0	0
Апотека Прокупље	10	0	0	0
Апотека Пирот	11	1	0	0
Апотека Лесковац	0	0	0	1
Апотека Бујановац	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Апотека Врање	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Апотека Гњилане	0	0	0	0
Апотека Косовска Митровица	3	0	0	0
Лора	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Oto Medicalpharm	3	0	3	0
Селић	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак

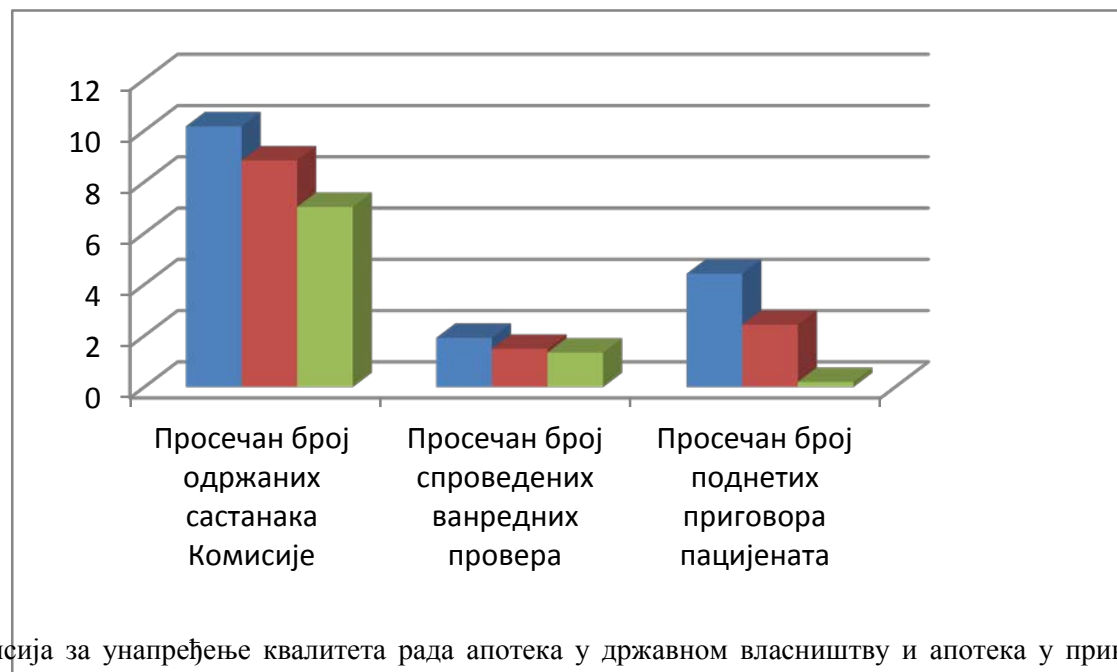
Комисије су у просеку одржале 6,92 састанака. Комисија Апотеке Пожаревац је одржала највећи број састанака – 33. Ниједан састанак Комисије није одржан у 2 апотеке: Апотеци Лесковац и Апотеци Гњилане. Посматрајући просечан број одржаних састанака Комисије у апотекама у државном власништву у периоду од 2012. до 2014. године уочава се тренд смањења (2012. - 10,17; 2013. - 8,84; 2014. -7,03) (графикон 10).

Просечан број спроведених ванредних провера квалитета стручног рада износи 1,31. У већини установа није било ванредних провера квалитета стручног рада (26), а највећи број провера је извршен у Апотеци Чачак (19). Ако се посматра просечан број спроведених ванредних провера квалитета стручног рада у апотекама у државном власништву у периоду од 2012. до 2014. године уочава се тренд смањења - у 2012. години је износио 1,92, у 2013. години 1,49, а у 2014. години 1,34 (графикон 10).

Укупан број поднетих приговора пацијената у свим апотекама износи 10. Просечан број приговора по апотеци је 0,28. Највећи број проговора је поднет у апотеци Oto Medicalpharm (3). У односу на претходне године знатно се смањио просечан број поднетих приговора пацијената у апотекама у државном власништву – у 2012. години је износио 4,42, у 2013. години 2,43, а у 2014. години само 0,20 (графикон 10).

Наплаћене су укупно 2 мандатне казне због непоштовања Закона о изложености становништва дуванском диму у следећим апотекама: Апотеци Нови Сад и Апотеци Лесковац. У 2012. години није било наплаћених казни, а 2013. године је забележена 1.

Графикон 10. Показатељи квалитета рада Комисија за унапређење квалитета рада апотека у државном власништву и апотека у приватном власништву, Република Србија, 2012–2014.



Табела 8. Сумарни извештај Комисија за унапређење квалитета рада апотека у државном власништву и апотека у приватном власништву (3), Република Србија, 2014.

Назив здравствене установе - апотеке	Здравствена установа је на видна места у свим радним објектима истакла					
	Обавештење о врсти здравствених услуга које се обезбеђују из ОЗО*	Обавештење о врсти здравствених услуга које се не обезбеђују из ОЗО	Обавештење о видовима и износу учешћа осигураних лица у трошковима ЗЗ**	Ценовник здравствених услуга које се не обезбеђују из ОЗО	Кутију/књигу за примедбе и жалбе	Податке о заштитнику пацијентових права
Апотека Суботица	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Апотека Зрењанин	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Апотека Кикинда	Да	Не	Не	Не	Да	Да
Апотека Сента	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Апотека Вршац	Не	Не	Да	Не	Да	Да

Апотека Панчево	Да	Не	Да	Не	Да	Да
Апотека Сомбор	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Апотека Врбас	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Апотека Нови Сад	Да	Не	Да	Не	Да	Да
Апотека Сремска Митровица	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Апотека Београд	Не	Не	Не	Не	Да	Да
Апотека Лозница	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Апотека Шабац	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Апотека Ваљево	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Апотека Велика Плана	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Апотека Смедерево	Да	Не	Да	Не	Да	Да
Апотека Смедеревска Паланка	Да	Да	Да	Не	Да	Да
Апотека Пожаревац	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Апотека Аранђеловац	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Апотека Крагујевац	Не	Не	Да	Не	Да	Да
Апотека Јагодина	Да	Не	Да	Не	Да	Да
Апотека Параћин	Да	Да	Да	Не	Не	Не
Апотека Бор	Да	Да	Да	Не	Да	Да
Апотека Зајечар	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Апотека Ужице	Да	Да	Да	Не	Да	Да
Апотека Горњи Милановац	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Апотека Чачак	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Апотека Краљево	Да	Да	Да	Не	Да	Да
Апотека Нови Пазар	Да	Да	Да	Да	Да	Не
Апотека Крушевац	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Апотека Ниш	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Апотека Прокупље	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Апотека Пирот	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Апотека Лесковац	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Апотека Бујановац	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Апотека Врање	Недостаје	Недостаје	Недостаје	Недостаје	Недостаје	Недостаје

	податак	податак	податак	податак	податак	податак
Апотека Гњилане	Да	Да	Да	Не	Не	Да
Апотека Косовска Митровица	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Лора	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Oto Medicalpharm	Да	Не	Не	Не	Да	Да
Селић	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак

*ОЗО-обавезно здравствено осигурање;** ЗЗ-здравствена заштита

Обавештење о врсти здравствених услуга које се обезбеђују из обавезног здравственог осигурања (ОЗО) не постоји у 3 апотеке: Апотеци Вршац, Апотеци Београд и Апотеци Крагујевац. У 9 апотека не постоји обавештење о врсти здравствених услуга које се не обезбеђују из ОЗО: Апотеци Кикинда, Апотеци Вршац, Апотеци Панчево, Апотеци Нови Сад, Апотеци Београд, Апотеци Смедерево, Апотеци Крагујевац, Апотеци Јагодина и апотеци Oto Medicalpharm. Обавештења о видовима и износу учешћа осигураних лица у трошковима здравствене заштите нема у 3 апотеке: Апотеци Кикинда, Апотеци Београд и Апотеци Oto Medicalpharm. Ценовник здравствених услуга које се не обезбеђују из ОЗО није истакнут у 15 апотека: Апотеци Кикинда, Апотеци Вршац, Апотеци Панчево, Апотеци Нови Сад, Апотеци Београд, Апотеци Смедерево, Апотеци Смедеревска Паланка, Апотеци Крагујевац, Апотеци Јагодина, Апотеци Параћин, Апотеци Бор, Апотеци Ужице, Апотеци Краљево, Апотеци Гњилане и Апотеци Oto Medicalpharm. Кутија или књига за примедбе и жалбе не постоји у 2 апотеке: Апотеци Параћин и Апотеци Гњилане. Заштитник пацијентових права се од децембра 2013. године налази у скупштини општине, о чему мора постојати обавештење у здравственој установи, а што није случај у 2 апотеке: Апотеци Параћин и Апотеци Нови Пазар.

Табела 9. Сумарни извештај Комисија за унапређење квалитета рада апотека у државном власништву и апотека у приватном власништву (4), Република Србија, 2014.

Истраживање задовољства		Да	Не
Корисника услугама здравствене службе	Обављено истраживање	36	0
	Урађена анализа резултата истраживања	35	1
Запослених у здравственој установи	Обављено истраживање	36	0
	Урађена анализа резултата истраживања	35	1

Како су све апотеке у државном власништву спровеле истраживање задовољства корисника и задовољства запослених у 2014. години и апотеке које нису доставиле сумарни извештај су их спровеле, али се не зна да ли су анализирале добијене резултате. Иста је ситуација код 3 апотеке у приватном власиштву које су доставиле извештаје о показатељима квалитета. Резултате истраживања задовољства корисника и задовољства запослених није анализирала само Апотека Гњилане.

Табела 10. Остварени резултати апотека у државном власништву и апотека у приватном власништву у односу на Интегрисани план сталног унапређења квалитета рада, Република Србија, 2014.

Домен унапређења	Планирано	Остварено	Процент унапређених показатеља
Број унапређених показатеља квалитета здравствене заштите (без показатеља безбедности пацијената) у односу на План, за период извештавања	138	105	76,09
Број унапређених показатеља безбедности пацијената у односу на План, за период извештавања	55	44	80,00
Број унапређених аспеката задовољства корисника у односу на План, за период извештавања	108	90	83,33
Број унапређених аспеката задовољства запослених у односу на План, за период извештавања	104	74	71,15
Број спроведених препорука и мера из последњег Извештаја о редовној спољној провери квалитета стручног рада	10	8	80,00

Број спроведених препорука и мера из последњег Извештаја о унутрашњој провери квалитета стручног рада	106	91	85,85
Број спроведених препорука из Завршног извештаја Агенције за акредитацију здравствених установа Србије	3	3	100,00

Највећи апсолутан број остварених унапређења је у домену показатеља квалитета здравствене заштите (без показатеља безбедности пацијената) и износи 105. Све што је планирано је и остварено само када су у питању препоруке из Завршног извештаја Агенције за акредитацију здравствених установа Србије, којих је било 3 (табела 9).

У односу на 2013. годину апотеке у државном власништву су за одређене домене унапређења квалитета биле успешније у реализацији својих планова, и то у аспектима задовољства корисника и у аспекту спроведених препорука и мера из Извештаја о редовној спољној провери квалитета стручног рада из 2013. године, а лошије за домене показатеља квалитета здравствене заштите и показатеља безбедности пацијената и аспекте задовољства запослених, скоро идентичне у аспекту спроведених препорука и мера из последњег Извештаја о унутрашњој провери квалитета стручног рада, и имале су исту стопроцентну успешност за спроведене препоруке из Завршног извештаја Агенције за акредитацију здравствених установа Србије (табела 11).

Табела 11. Остварени резултати апотека у државном власништву у односу на Интегрисани план сталног унапређења квалитета рада, Република Србија, 2013-2014.

Домен унапређења	Процент унапређених показатеља	
	2013	2014
Број унапређених показатеља квалитета здравствене заштите (без показатеља безбедности пацијената) у односу на План, за период извештавања	83,02	76,09
Број унапређених показатеља безбедности пацијената у односу на План, за период извештавања	86,79	80,00
Број унапређених аспеката задовољства корисника у односу на План, за период извештавања	76,07	83,33
Број унапређених аспеката задовољства запослених у односу на План, за период извештавања	78,07	71,15

Број спроведених препорука и мера из последњег Извештаја о редовној спољној провери квалитета стручног рада	53,85	80,00
Број спроведених препорука и мера из последњег Извештаја о унутрашњој провери квалитета стручног рада	85,95	85,85
Број спроведених препорука из Завршног извештаја Агенције за акредитацију здравствених установа Србије	100,00	100,00

9. СТИЦАЊЕ И ОБНОВА ЗНАЊА И ВЕШТИНА ЗАПОСЛЕНИХ

Показатељи квалитета који се односе на стицање и обнову знања и вештина запослених су:

- 1) Постојање плана едукације за све запослене у здравственој установи;
- 2) Број радионица, едукативних скупова и семинара одржаних у здравственој установи;
- 3) Процент особа које су бар једном о трошку установе похађале курс, семинар или учествовале на конгресу или стручном састанку из области која је релевантна за њихов стручни рад;
- 4) Број акредитованих програма континуиране медицинске едукације од стране Здравственог савета Србије, а чији су носиоци (предавачи) запослени у здравственој установи.

Показатељи квалитета који се односе на стицање и обнову знања и вештина запослених у апотекама у државном власништву и апотекама у приватном власништву су наведени у табели 12.

Табела 12. Стицање и обнова знања и вештина запослених у апотекама у државном власништву и апотекама у приватном власништву, Република Србија, 2014.

Назив здравствене установе - апотеке	Постојање плана едукације за све запослене у здравственој установи	Број радионица, едукативних скупова и семинара одржаних у здравственој установи	Процент особа које су бар једном о трошку установе похађале курс, семинар или учествовале на конгресу или стручном састанку из области која је релевантна за њихов стручни рад	Број акредитованих програма континуиране медицинске едукације од стране Здравственог савета Србије, а чији су носиоци запослени
Апотека Суботица	Да	9	100,00	11
Апотека Зрењанин	Да	18	100,00	2
Апотека Кикинда	Да	5	100,00	1
Апотека Сента	Да	20	100,00	0
Апотека Вршац	Да	0	73,33	0
Апотека Панчево	Да	2	97,39	0
Апотека Сомбор	Да	20	100,00	3
Апотека Врбас	Да	6	100,00	5
Апотека Нови Сад	Да	43	100,00	5
Апотека Сремска Митровица	Да	0	100,00	0
Апотека Београд	Да	45	99,38	4
Апотека Лозница	Да	3	100,00	0
Апотека Шабац	Да	8	100,00	3
Апотека Ваљево	Да	20	100,00	0
Апотека Велика Плана	Да	0	100,00	0
Апотека Смедерево	Да	19	100,00	2
Апотека Смедеревска Паланка	Да	9	100,00	0
Апотека Пожаревац	Да	28	100,00	5
Апотека Аранђеловац	Да	4	100,00	0

Апотека Крагујевац	Да	23	100,00	0
Апотека Јагодина	Да	14	100,00	0
Апотека Параћин	Не	0	100,00	0
Апотека Бор	Да	1	100,00	1
Апотека Зајечар	Да	10	100,00	6
Апотека Ужице	Да	35	100,00	2
Апотека Горњи Милановац	Да	0	100,00	0
Апотека Чачак	Да	8	100,00	0
Апотека Краљево	Да	36	100,00	1
Апотека Нови Пазар	Да	16	72,00	0
Апотека Крушевац	Да	7	100,00	5
Апотека Ниш	Да	11	91,05	3
Апотека Прокупље	Да	0	65,96	0
Апотека Пирот	Да	3	100,00	0
Апотека Лесковац	Да	6	100,00	0
Апотека Бујановац	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Апотека Врање	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Апотека Гњилане	Не	0	13,64	0
Апотека Косовска Митровица	Да	0	86,96	0
Лора	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак	Недостаје податак
Oto Medicalpharm	Не	0	100,00	0
Селић	Да	3	100,00	0

1) Постојање плана едукације за све запослене у здравственој установи

- Показатељ је доставило **38** установа: **36** апотека у државном власништву и **2** апотеке у приватном власништву;
- План едукације немају: Апотека Параћин, Апотека Гњилане и Oto Medicalpharm, а осталих **35** апотека (**34** апотеке у државном власништву и **1** апотека у приватном власништву) имају план едукације за све запослене у здравственој установи;

2) Број радионица, едукативних скупова и семинара одржаних у здравственој установи

- Показатељ је доставило **38** установа: **36** апотека у државном власништву и **2** апотеке у приватном власништву;

- Вредности показатеља су се кретале од **0** до **45**;
- Просечна вредност показатеља износи **11,37**;
- Апотека која је одржала највећи број радионица, едукативних скупова и семинара је Апотека Београд (**45**), а ниједан скуп оваквог карактера није одржан у **9** апотека: Апотеци Вршац, Апотеци Сремска Митровица, Апотеци Велика Плана, Апотеци Параћин, Апотеци Горњи Милановац, Апотеци Прокупље, Апотеци Гњилане, Апотеци Косовска Митровица и у апотеци Ото Medicalpharm;
- Просечан број радионица, едукативних скупова и семинара који су одржани у апотекама у државном власништву је нешто нижи у 2014. години односу на претходни трогодишњи период (2012. - 14,73; 2013. - 13,89; 2014.- 11,92) (графикон 11).

3) Процент особа које су бар једном о трошку установе похађале курс, семинар или учествовале на конгресу или стручном састанку из области која је релевантна за њихов стручни рад

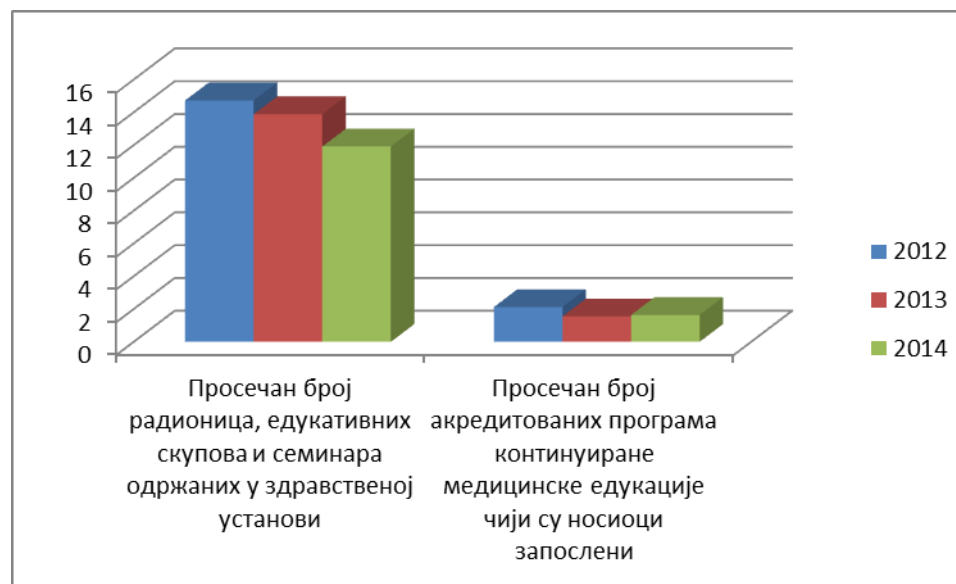
- Показатељ је доставило **38** установа: **36** апотека у државном власништву и **2** апотеке у приватном власништву;
- Вредности показатеља су се кретале од **13,64** до **100,00%**;
- Просечна вредност показатеља износи **97,09%**;
- Као и у претходне две године просечно је више од 90% запослених у апотекама у државном власништву барем једном о трошку установе похађало курс, семинар или учествовало на конгресу или стручном састанку из области која је релевантна за њихов стручни рад, међутим овај показатељ показује тренд смањења у протеклом периоду (графикон 11).

4) Број акредитованих програма континуиране медицинске едукације од стране Здравственог савета Србије, а чији су носиоци (предавачи) запослени у здравственој установи

- Показатељ је доставило **38** установа: **36** апотека у државном власништву и **2** апотеке у приватном власништву;
- Вредности показатеља су се кретале од **0** до **11**;
- Просечна вредност показатеља износи **1,55**;

- Највећи број акредитованих програма континуиране медицинске едукације, а чији су носиоци запослени у здравственој установи је имала Апотека Суботица;
- Посматрајући последње четири године уочава се да је просечан број акредитованих програма континуиране медицинске едукације од стране Здравственог савета Србије, а чији су носиоци (предавачи) запослени у здравственој установи у благом опадању (2012. - 2,12; 2013. - 1,55; 2014. - 1,64) (графикон 11).

Графикон 11. Показатељи квалитета који се односе на стицање и обнову знања и вештина запослених у апотекама у државном власништву и апотекама у приватном власништву, Република Србија, 2012–2014.



10. ЗАКЉУЧАК

У периоду од 2012 до 2014. године истиче се тренд смањења просечног броја рецепата по фармацеуту у апотекама у државном власништву и у апотекама у саставу домова здравља што се може објаснити чињеницом да од јануара 2013. године апотеке у приватном власништву имају могућност да закључе уговор са РФЗО и што је учињено од стране 220 апотека до 31.12.2013. године.

Такође, уочава се да је у све три године просечан број рецепата по фармацеуту већи у апотекама у саставу домова здравља у односу на апотеке у државном власништву (у 2014. години за 39,09%), што показује да је оптерећење фармацеута у апотекама у саставу домова здравља веће у односу на фармацеуте који раде у апотекама у државном власништву, а када је у питању издавање лекова на рецепт.

Број паковања галенских лекова израђених у галенској лабораторији апотека у државном власништву и апотека у саставу домова здравља је мањи него у 2012. години, јер је те године ступио на снагу Правилник о условима за израду галенских лекова („Службени гласник РС“, бр. 10/2012), који је за последицу имао обуставу рада одређеног броја галенских лабораторија.

Одређене апотеке немају успостављене формалне процедуре за регистровање нежељених догађаја, као ни процедуре које се односе на нежељена дејства лекова. Поред тога, када се посматра претходни трогодишњи периоду уочава се да је 2014. године забележен најмањи број пријава нежељене реакције на лек и у апотекама у државном власништву и апотекама у саставу домова, а који је и иначе био низак. Фармацеути запослени у јавним апотекама су у идеалној позицији да могу да идентификују и пријављују нежељене реакције на лекове, а што је кључно за безбедност пацијената. Ови резултати указују да свест о значају пријављивања нежељених реакција на лек није на довољном нивоу међу запосленима у јавним апотекама у Републици Србији, као и да је у опадању, што је забрињавајуће. У том смислу је потребно интензивирати едукацију фармацеута као и мотивацију за унапређење безбедности пацијената.

Укупан број погрешно издатих лекова на рецепт у апотекама у државном власништву и апотекама у саставу домова показује тренд смањења, што је свакако веома значајно за безбедност пацијената.

Препорука је да апотеке у наредном периоду достављају податке не само окружном институту/заводу за јавно здравље, већ и Центру ради њихове лакше контроле, а због уочених пропуста у достављеним базама.

Апотеке у приватном власништву које су закључиле уговор са РФЗО су у обавези да прате све показатеље квалитета, али је само мали број њих то и учинио - 3 од 220 апотека које су закључиле уговор са РФЗО. Како је мали број апотека у приватном власништву доставио податке, и како су извештаји великог броја апотека некомплетни или чак недостајући, потребно је спровести едукацију, не само особа одговорних на нивоу установе за квалитет већ и свих запослених како би се подигла свест и ниво знања када су у питању сви аспекти квалитета здравствене заштите, а чији саставни део представља праћење показатеља квалитета који тражи несметани континуитет и напор.

Извештај припремили:

Проф. др Љиљана Тасић

Др Сци Марина Одаловић

Дипл. фарм. спец. Јована Бркић