

# Indikatori kvalitete u pružanju ljekarničke skrbi

Dr. sc. Arijana Meštrović, mag. pharm.

# Indikatori kvalitete odnose se na ljekarnu



# Kvaliteta se kao raznorodna kategorija definira pomoću standarda

- ✓ *količina i oblik upotrebne vrijednosti nekog proizvoda ili usluge*
- ✓ *mjera koja pokazuje zadovoljstvo korisnika*
- ✓ *utvrđena ili neizravno izražena potreba*
- ✓ *integracija rada i integracija odgovornosti*



# primjene ISO standarda u zdravstvenom sektoru RH

- ✓ sigurnost hrane, uključujući vodu za potrebe prehrane
- ✓ **kliničkih informatičkih sustava u primarnom zdravstvu** te u bolničkim informatičkim sustavima
- ✓ nadzoru **distribucija lijekova**
- ✓ ravnateljstva **zdravstvenih ustanova**
- ✓ sterilizacija
- ✓ sigurnost tijekom anestezije
- ✓ voda, zrak, tekućine
- ✓ sigurnosti ljudi i prostorija, uključujući protupožarnu zaštitu i higijenu
- ✓ specifični **preventivni programi**
- ✓ prikupljanje i zbrinjavanje bolničkog otpada
- ✓ prijevoz organa za transplantaciju, prijevoz pacijenta putem hitne pomoći, helikoptera i sl.

# ISO 9001



ISO 9001:2008

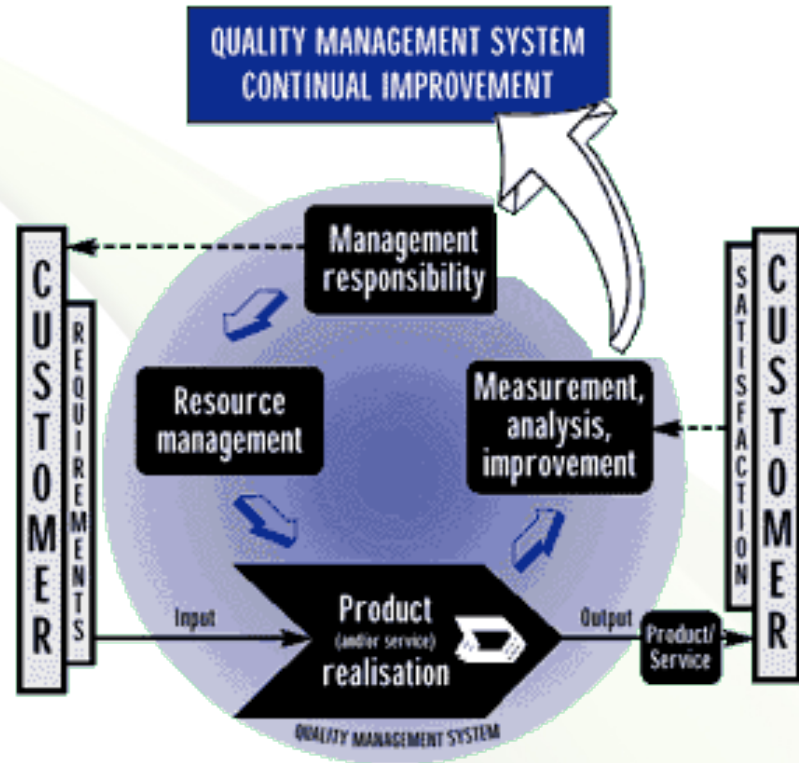
Ova međunarodna norma potiče usvajanje **procesnog pristupa** pri razvoju, implementaciji i poboljšanju učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom te **povećavanja zadovoljstva pacijenata** udovoljavajući njegovim zahtjevima.



Caldwell, C. 1995, *Mentoring strategic Change in Health Care*, ASQC Quality Press.

Nwabueze, U., 1997, Editorial: Total Quality Management in Health Care, *Total Quality Management*, Vol. 8, No. 5, pp. 203.

# ISO 9001:2008



# Indikatori kvalitete ljekarničke skrbi

- ✓ Kontekst – zašto i kome su potrebni
  - ✓ Koncept – koje indikatore koristiti
- ✓ Primjeri europskih i drugih zemalja
  - ✓ Razine kvalitete



# Zašto indikatori kvalitete i kome su potrebni?

1. Napredak u kvaliteti
2. Tržišno natjecanje
3. Povećana briga za pacijenta
4. Edukacija medicinskog osoblja
5. Evidencija za državne i strukovne institucije
6. Poboljšanje izvedbe – alat za upravljanje
7. Za postavljanje standarda u ljekarničkoj skrbi
8. Za smanjenje troškova
9. Identifikacija grešaka i propusta
10. Povećanje profesionalizma u struci

# Vrste indikatora

- Strukturni indikatori - procjena sustava, organizacije, programa
- Procesni indikatori - procjena specifičnih pokazatelja kompetencija ljekarnika
- Indikatori ishoda – procjena učinaka na ljekarničku skrb i sigurnosti pacijenta



- E – economic
- C – clinical
- H – human
- O - outcomes

# Kriteriji za valjane indikatore

- ✓ smisleni i razumljivi
- ✓ znanstveno utemeljeni
- ✓ validirani
- ✓ interpretabilni
- ✓ mjerljivi
- ✓ ograničenog broja
- ✓ specifični
- ✓ realno dostižni
- ✓ važni za pacijente



# Rezolucije Vijeća Europe - farmacija

- Resolution Res AP(93)1 - edukacija ljekarnika
- Resolution Res AP(2001)2 - sigurnost pacijenta
- Resolution Res AP(2007)2 - dobra ljekarnička praksa

Vijeće Europe – 47 država članica šire europske regije



# The Council of Europe

- ✓ Zaštita ljudskih prava
- ✓ Harmonizacija i koordinacija dijaloga, standarda i regulative
- ✓ European pharmacopeia
- ✓ Kontrola kvalitete:
  - » **Lijekova**
  - » **Bezreceptnih medicinskih proizvoda**
  - » **Medicinskih usluga**
  - » **Ljekarničke skrbi**
  - » **Sigurnosti i života pacijenata**



# Temeljna načela i vrijednosti



*We value, first and foremost, **public health, scientific competence, integrity, objectivity** and respect for the fundamental principles of the Council of Europe.*

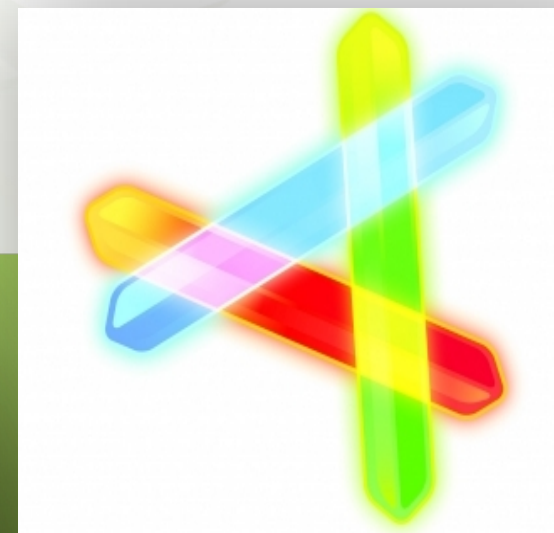
*We are committed to working in **partnership** with regional, national and international agencies, authorities, institutions and industry associations for the wider benefit of all.*

*We are also committed to achieving, through continuous improvement, **the highest quality in our products and services, for the benefit of our users, partners and employees.***

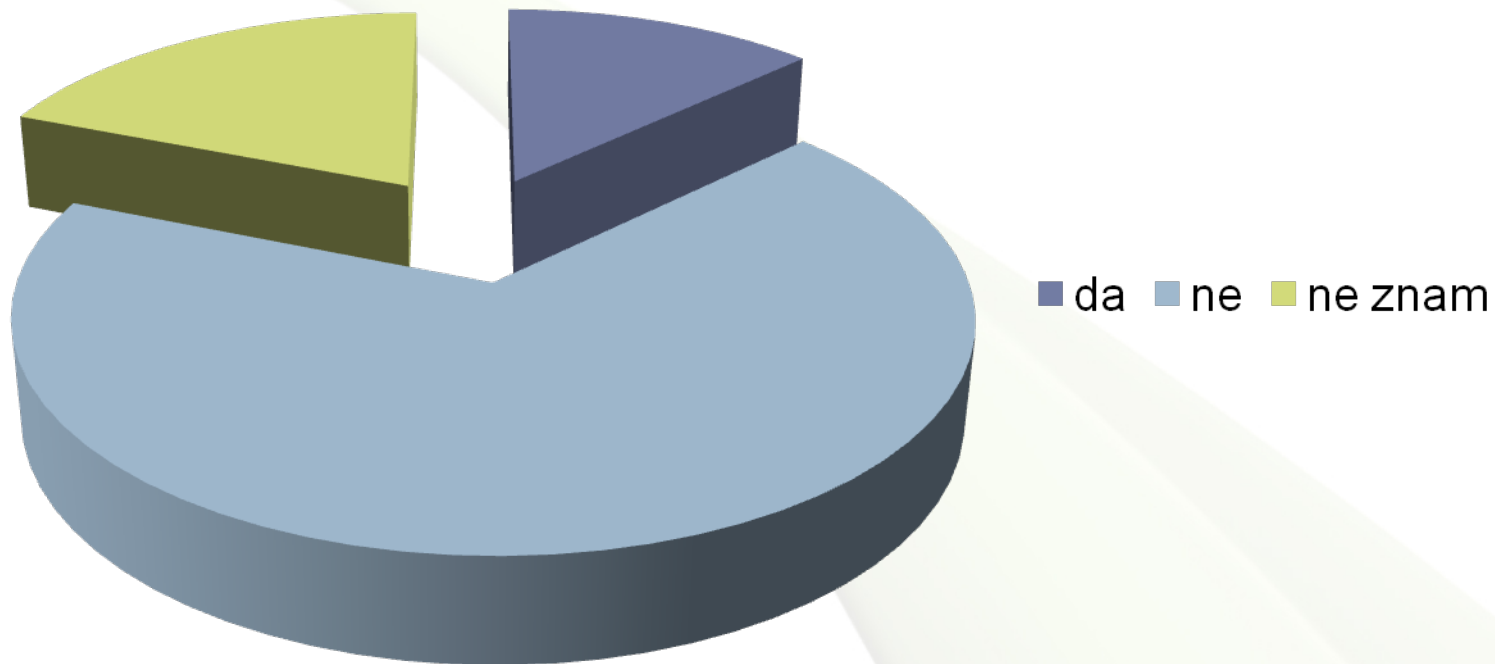
# ***Pharmaceutical Care 2009.:***

## ***Where do we stand – where should we go?***

- ✓ **Ministarstva zdravstva**
- ✓ **Nacionalne farmaceutske organizacije**
- ✓ **Nacionalne medicinske liječničke organizacije**
- ✓ **Nacionalne organizacije medicinskih sestara**
- ✓ **Nacionalne organizacije i udruženja pacijenata**
- ✓ **Komplementarni eksperti**



# *Is the quality of the management of the medicine therapy and medication chain measured?*



**Zaključak: potrebno je razviti univerzalne, primjenjive, jednostavne indikatore kvalitete**

# Indikatori kvalitete ljekarničke skrbi

Promatraju ljekarnu, a ne pojedinog ljekarnika, prema područjima:

- ✓ Odnos broja ljekarnika i broja pacijenata
- ✓ Kontinuirano usavršavanje u području ljekarničke skrbi
- ✓ Izdavanje lijekova, vrijeme posvećeno pacijentu, savjetovanje
- ✓ Javno zdravstvo
- ✓ Uzimanje i revizija medikacijske povijesti
- ✓ Dokumentiranje uočenih nuspojava, interakcija, intervencija
- ✓ Inter-profesionalna suradnja
- ✓ Samoliječenje, praćenje ishoda terapije
- ✓ Dodatne usluge i kontrolna mjerenja

# Indikatori kvalitete ljekarničke skrbi

Numeričke vrijednosti dodjeljuju se prema rasporedu indikatora u razrede značajnosti, te daju finalnu procjenu razine implementacije ljekarničke skrbi u ljekarni (niska, srednja, visoka)

# Interpretacija rezultata



# Kriteriji odabira indikatora kvalitete

*AMCP's Catalog of Pharmacy Quality Indicators v.2.0: **Select Those That Are Important to Your Organization***

AM  
CP

Academy of  
Managed Care  
Pharmacy®

# SWOT analiza

## Strengths

- Pouzdanost
- Educirano osoblje
- Marketinška potpora

## Weaknesses

- Nedostatak kliničkog znanja
- Nedostatak kadra
- Konzervativni pristup

## Opportunities

- Suradljivi liječnici u ordinaciji
- Odlična informatička podrška
- Organiziran prostor za savjetovanje

## Threads

- Uski zakonski okviri
- Konkurencija
- Izgubljen kredibilitet

***Catalog*** identified by the Institute of Medicine in the report ***Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century***:

✓ **Sigurnost pacijenta**

✓ **Znanstvena utemeljenost za kliničke odluke**

✓ **Pacijent u središtu skrbi**

✓ **Učinkovitost i efikasnost**

✓ **Upravljanje vrijednostima**

✓ **Nepriistranost**



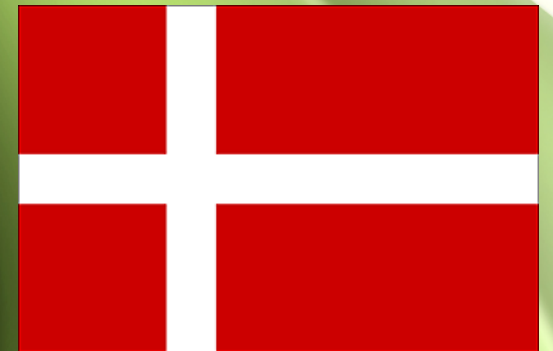
# Kako se koristi katalog indikatora?

- ✓ detaljna deskripcija mjerljivih parametara
- ✓ definiran način kako će se mjerenje provesti
- ✓ procjena troškova
- ✓ upute i plan za povećanje razine kvalitete
- ✓ kontekst  
(individualna, organizacijska, nacionalna  
i globalna razina)



# Danish Healthcare Quality Programme 2008.

- 1) Diskrecija, savjetovanje, determinacija, preporuka, razmatranje
- 2) Upotreba smjernica u liječenju
- 3) Farmakoeconomika
- 4) Postavljanje prioriteta
- 5) Individualizirani pristup



# Canada - Health Indicators Framework

- ✓ Zadovoljstvo pacijenta
- ✓ Dostupnost ljekarne
- ✓ Kompetencije ljekarnika
- ✓ Kontinuitet skrbi
- ✓ Učinkovitost
- ✓ Sigurnost
- ✓ Farmako ekonomski pokazatelji



# Europharm Forum 2010



- ✓ Prijavljivanje nuspojava
- ✓ Uzimanje medikacijske povijesti
- ✓ Skrb za pacijente na anti-koagulativnoj terapiji
- ✓ Uočavanje interakcija
- ✓ Odabir komplementarne terapije
- ✓ Edukacija pacijenata

# Portugal (34) klinička indikatora



- ✓ Interpretacija laboratorijskih podataka
- ✓ Kolaborativna praksa
- ✓ Zaštita želučane sluznice
- ✓ Nuspojave, interakcije, alergije
- ✓ DRP
- ✓ Nesuradljivost

# Ljekarnička skrb i klinička farmacija – povezanost definicija

- **Ljekarnička skrb** predstavlja ljekarnikovo odgovorno pružanje sigurne i racionalne terapije pacijentu. To je profesionalna djelatnost u kojoj ljekarnik preuzima odgovornost za pozitivan ishod terapije lijekovima.
- Načela i postulati **kliničke farmacije** prepoznati su kao znanstveni temelj za intervencije ljekarnika u liječenju.
- Koncept kliničke farmacije do kraja razjašnjava ulogu ljekarnika u procesu pružanja zdravstvene zaštite.
- Ljekarnička skrb opravdava osnovnu namjenu i svrhu postojanja kliničke farmacije - podrazumijeva različite načine suradnje zdravstvenih stručnjaka pri kojima se znanost i praksa mogu povezati u skrbi za pacijenta.

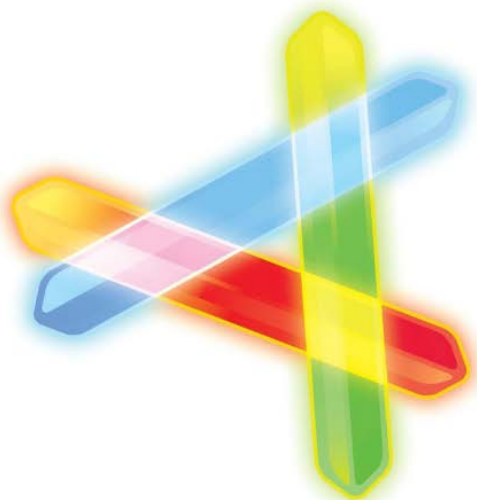
❖ Hepler DD, Strand LM. Opportunities and Responsibilities in Pharmaceutical Care, Am J Pharm Educ 1989; 53: 7-15.

❖ Hepler CD. Clinical pharmacy, pharmaceutical care, and the quality of drug therapy. Pharmacotherapy 2004; 24(11):1491-8.

# Nizozemska (42 indikatora)



- ✓ Osobni karton pacijenta
- ✓ Uočene kontraindikacije
- ✓ Intolerancija
- ✓ Interakcije
- ✓ Izdavanje lijekova
- ✓ Bilježenje medikacijskih grešaka
- ✓ Savjetovanje pacijenata pri prvoj uporabi lijekova
- ✓ Primljene pritužbe pacijenata
- ✓ Priprava lijekova
- ✓ Postotak pacijenata.....u pojedinim slučajevima farmakoterapije



**A Global Competency Framework**  
**Draft version August 2010**  
FIP Pharmacy Education Taskforce

**FIP STATEMENT OF POLICY**  
**QUALITY ASSURANCE OF PHARMACY**  
**EDUCATION**

The International Forum for Quality  
Assurance of Pharmacy Education  
*A Global Framework for Quality Assurance  
of Pharmacy Education*



## ▪ Javno zdravstvo

Promocije zdravog života

Informacije i savjeti

Pisane upute

Posebni projekti



## □ Ljekarnička skrb

Konzultacije s pacijentom

Izdavanje lijekova

Odabir komplementarne terapije

Monitoriranje terapije

Intervencije

Dokumentiranje

# Global Level Framework UNESCO/FIP/WHO - CoDEG

## ▪ Profesionalne i osobne kompetencije

Komunikacijske vještine

Kontinuirano učenje

Profesionalizam, Etika

Osiguranje kvalitete usluge

Self management

Motivacija

Multidisciplinarnost

## ▪ Organizacija i management

Odgovorno gospodarenje

Upravljanje vremenom

Usmjerenost na plan

Odgovornost za poslovanje

Nabava

Briga o zalihama

Timski rad, prepoznavanje vrijednosti, korištenje resursa

Poboljšanje usluge, Inovacije



# Zaključak

Svaki je čovjek onoliko kompetentan koliko je gospodar promjena u svojoj sredini (Aristotel)

