

PREDLOG STRATEGIJE ZAGOTAVLJANJA CELOVITEGA VODENJA SISTEMA KAKOVOSTI

Za zagotavljanje celovitega vodenja sistema kakovosti v lekarni je pomembno razviti strategijo, ki bo omogočila učinkovito obvladovanje vseh vidikov kakovosti, vključno z zagotavljanjem skladnosti z zakonodajo, stalnim izboljševanjem in zagotavljanjem zadovoljstva uporabnikov (bolnikov). Predlog strategije vključuje naslednje ključne komponente:

1. Vzpostavitev jasnega vodstvenega okvira

- ▲ **Določitev odgovornosti in pristojnosti:** Vodstvo lekarne je ustanovilo Komisijo za kakovost Lekarne Nova.
- ▲ **Komunikacija s zaposlenimi:** Učinkovita komunikacija med zaposlenimi na vseh ravneh je ključnega pomena za zagotavljanje kakovosti. Redni sestanki, izobraževanja in povratne informacije pomagajo ohranjati vse zaposlene angažirane.

2. Uvedba standardov in postopkov

- ▲ **Zakonodaja in regulativa:** Zagotoviti je treba, da so vsi postopki v lekarni skladni z zakonodajo (Zakon o zdravilih, Zakon o zdravniški etiki, predpisi o zdravilih, GMP standardi ipd.).
- ▲ **Standardizacija delovnih postopkov:** Vzpostavili smo jasne in dosledne postopke za vse vidike dela – SOP so na voljo vsem zaposlenim.

3. Izobraževanje in usposabljanje zaposlenih

- ▲ **Stalno izobraževanje:** Zaposleni morajo biti redno usposobljeni za izvajanje nalog v skladu s predpisi in najboljšimi praksami. Programi izobraževanja morajo biti na voljo za vse ravni osebja, od farmacevtov do farmacevtskih tehnilov in drugih sodelavcev.
- ▲ **Poglobljeno usposabljanje za nadzor kakovosti:** Posebno pozornost je treba nameniti usposabljanju vodenja sistema kakovosti, nadzoru nad napakami in ravnanju z reklamacijami.

4. Zbiranje in analiza povratnih informacij

- ▲ **Sistemi za spremljanje kakovosti:** Uvesti je treba sistem za zbiranje povratnih informacij od uporabnikov (pacientov), kot so ankete, intervjuji in drugi načini povratnih informacij. Pomembno je vključiti tudi spremljanje reklamacij in napak pri izdaji zdravil.
- ▲ **Analiza podatkov:** Redno analiziranje podatkov o kakovosti, vključno z napakami, napakami pri dostavi, težavami z zdravili in zadovoljstvom strank, omogoča ustrezne ukrepe za izboljšanje.

5. Nadaljnje izboljšave in prilagajanje sistema

- ▲ **Obvladovanje tveganj:** Aktivno spremljanje tveganj v procesih in sprotno

odpravljanje morebitnih napak je ključno za stalno izboljševanje kakovosti.

6. Skrb za okolje in varnost

- ⤴ **Varno delovno okolje:** Poudarek je na varnosti pri ravnanju z zdravili, zagotavljanju ustrezne zaščite zaposlenih in preprečevanju poškodb ali nesreč, povezanih z zdravili.
- ⤴ **Upravljanje z odpadki:** Ustrezno ravnanje z nevarnimi odpadki, kot so zdravila z iztečenim rokom, mora biti jasno določeno.

Zaključek

Strategija kakovosti v lekarni je celovit, sistematičen in stalno prilagodljiv proces, ki zagotavlja visoko raven storitev, skladnost z zakonskimi predpisi in zadovoljstvo pacientov. Le z doslednim uvajanjem teh principov in rednim spremljanjem napredka bo lekarna lahko zagotovila visoke standarde kakovosti in varnosti v svojem poslovanju.