



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Dokumentirane politike i procedure

mr. ph. Bakir Omerbegović



Apotekar sa sedam zvjezdica¹

- Zajednički projekt FIP-a i WHO-a

Pružatelj skrbi: apotekari pružaju usluge skrbi.

Donositelj odluka: temelj rada apotekara mora biti primjereno, učinkovito, sigurno i isplativo korištenje resursima (npr. osoblja, lijekova, hemikalija, opreme, postupaka, praktičnog rada).

.



Komunikator: apotekar je u savršenom položaju za uspostavljanje veze između propisivača lijekova i bolesnika i za saopštavanje javnosti informacija o zdravlju i lijekovima.

Menadžer: apotekari moraju biti kadri učinkovito upravljati resursima i informacijama.



Doživotni učenik: Apotekari moraju naučiti kako neprestano osuvremenjivati svoje znanje i vještine.

Učitelj: apotekar ima odgovornost pomagati u obrazovanju i poduci budućih generacija apotekara i javnosti.

Voditelj: u multidisciplinarnim situacijama pružanja skrbi (npr. u timu) ili u područjima gdje nema dovoljno pružatelja zdravstvene skrbi ili ih uopće nema, apotekar je obavezan preuzeti položaj voditelja cjelokupne skrbi o bolesniku i zajednici.



Istraživač: apotekar mora biti kadar učinkovito se koristiti bazom dokaza (npr. znanstvena baza, praksa u apotekarstvu, zdravstveni sistem) kako bi mogao davati savjete o svrsishodnoj upotrebi lijekova u timu za zdravstvenu skrb.

- ¹ *Developing pharmacy practice: A focus on patient care*, Handbook – 2006 Edition, WHO/PSM/PAR 2006.5,



Dobra apotekarska praksa (DAP; GPP)

- ☐ Zajednički projekt FIP-a i WHO-a
- ☐ Izdanje iz 2011. godine obrađuje sljedeća poglavlja:
 1. Uvod
 2. Filozofija DAP
 3. Definicija DAP
 4. Zahtjevi DAP
 5. Uspostava standarda DAP
 6. Zaključak



Koncept predavanja

- ☐ Organizacioni oblici apotekarske djelatnosti i način uspostave sistema sigurnosti i kvaliteta
- ☐ Općenito o politikama i procedurama
- ☐ Primjer pisanja politika i procedura
- ☐ Vježbe: pisanje politika i procedura



Organizacioni oblici apotekarske djelatnosti

- ☐ Apoteke zdravstvene ustanove, u svim oblicima svojine, uključujući ogranke i depoe
- ☐ Bolničke apoteke
- ☐ Apoteke u privatnoj praksi



Apoteke zdravstvene ustanove

Apoteka zdravstvena ustanova je dužna:

- ☐ Osnovati **Komisiju (povjerenstvo) za sigurnost i kvalitet**
- ☐ Imenovati **Koordinatora za sigurnost i kvalitet**

Za imenovanje Koordinatora i Komisije je zadužen
Direktor Apoteke.



Komisija (povjerenstvo) za sigurnost i kvalitet zdravstvenih usluga

- ❑ Sastav komisije treba biti multidisciplinaran, a s ciljem zajedničkog doprinosa uspostavi i implementaciji sistema sigurnosti i kvaliteta zdravstvenih usluga.



Koordinator za sigurnost i kvalitet

- ❑ Koordinator je najčešće rukovodilac Apoteke ili magistar farmacije koji pokazuje interes za to.
- ❑ Ukoliko se ukaže potreba za pomoć Koordinatoru, Apoteka može da angažuje zdravstvenog profesionalca – saradnika AKAZ-a, na poslovima koordinacije za uspostavu sistema sigurnosti i kvaliteta u pružanju zdravstvenih usluga (facilitator).



- ❑ Zavisno od broja uposlenih formira se dovoljan broj timova za pisanje procedura
- ❑ Po potrebi angažira i spoljne saradnike za pisanje politika i procedura (IT stručnjaci, Stručnjaci protupožarne zaštite i sl.)
- ❑ Prilagođava procedure za svaku lokaciju; tokom izrade procedura cilj je da se radni procesi maksimalno unificiraju



Bolničke apoteke

Bolnička apoteka je dio zdravstvene ustanove na sekundarnom i tercijarnom nivou zdravstvene zaštite koja vrši snabdijevanje lijekovima za potrebe zdravstvenih ustanova u kojima je osnovana, a s ciljem liječenja pacijenata i osiguranja racionalne i efikasne farmakoterapije;



Apoteke u privatnoj praksi

- ❑ Magistri farmacije obavljaju privatnu praksu lično, u privatnim apotekama i mogu imati samo jednu apoteku u privatnoj praksi.



- ❑ Mali broj uposlenih bez mogućnosti formiranja timova od osoblja Apoteke
- ❑ Magistar farmacije kao odgovorno lice piše većinu procedura.
- ❑ Za pisanje pojedinih procedura mogu se angažirati spoljni saradnici (video nadzor, sastavni dio softvera i sl.)
- ❑ Može angažovati suradnika AKAZ-a, na poslovima koordinacije za uspostavu sistema sigurnosti i kvaliteta u pružanju zdravstvenih usluga (facilitator).



Imenovanja

- ☐ Apoteke u privatnoj praksi i Apoteke zdravstvene ustanove sa manjim brojem uposlenih mogu jednu osobu imenovati za više funkcija (Koordinator kvaliteta, Osoba za kontrolu infekcija itd.)
- ☐ Imenovanje se može uraditi na dva načina:
 1. Da se jednim dokumentom imenuje osoba i da se navedu sve funkcije koje ta osoba obavlja tokom procesa uvođenja Standarda
 2. Da se za svaku funkciju uradi poseban dokument



Samoocjena

- ☐ Nakon imenovanja Komisije i Koordinatora za sigurnosti i kvalitet potrebno je uraditi početnu samoocjenu.
- ☐ Samoocjenom ćemo dobiti realnu sliku Apoteke i utvrditi eventualne nedostatke tehničke prirode
- ☐ Utvrdit ćemo koji kriterije se ispunjavaju izradom politike i procedure
- ☐ Iz politike i procedure proizilazi izrada: Planova Strategija; Uputstava; Obrazaca/Evidencija



Politike i procedure

Politika: Operativna izjava o namjeri cijele ustanove u pogledu organizacijskog pristupa nekom pitanju, npr.

Upravljanje otpadom

Procedura: Koraci (radni procesi) koji se poduzimaju na ispunjenju politike, npr.

Zbrinjavanje farmaceutskog otpada



- ☐ Politike i procedure su pisani dokumenti dostupni osoblju Apoteke.
- ☐ Nalaze se u papirnoj i elektronskoj formi.
- ☐ Standardima se zahtijeva da Apoteka ima napisanih i primjenjenih:

17 politika; 47 procedura



Razlozi zbog kojih treba pristupiti pisanju procedura

- ☐ Uspostava standarda DAP-a je preporuka FIP-a.
- ☐ Uspostava Standarda sigurnosti i kvaliteta za apoteke je zakonska obaveza.
- ☐ Politike i procedure su osnova za uspostavu Standarda.



- ❑ Osiguravaju da se koraci u izradi proizvoda (*npr. Izrada magistralnog pripravka*) ili pružanju usluga (*npr. Izdavanje lijekova*) obavljaju konzistentno na način da se obezbjedi kontrola kvaliteta procesa
- ❑ Služe kao dokument za obuku u područjima za koja su napisane
- ❑ Služe kao ček liste za osoblje koje vrši nadzor i kontroliše da li se rad odvija na propisan način
- ❑ Služe kao liste za provjeru za unutarnje ili vanjske ocjenjivače



- ❑ Služe kao tragovi o tome kako su se pojedini procesi odvijali, koja oprema je korištena, kako su procesi unapređivani i sl.
- ❑ Služe kao objašnjenje koraka u procesu tako da mogu biti razmatrane u slučaju neželjenih ishoda/sudskih sporova



Politike i kako ih napisati

- Politika predstavlja set principa, pravila i vodiča Apoteke u smislu postizanja dugoročnog cilja



- ☐ Na osnovu Zakonske regulative, Standarda sigurnosti i kvaliteta, Dobrih praksi, Pravilnika i Smjernica EU utvrditi cilj Politike.
- ☐ Politiku opisati sa nekoliko jednostavnih rečenica.
- ☐ Detaljno će se Politika opisati kroz Procedure



Procedure

Procedura je specifična metoda pomoću koje se politika provodi u svakodnevnom radu Apoteke.

Proceduru predstavljaju pojedinačni koraci pri nekom procesu u radu Apoteke.



Kada treba pisati procedure?

- ☐ Tokom procesa uvođenja Standarda
- ☐ Ako je analizom rizika i incidenata utvrđena potreba za pisanjem procedure
- ☐ Za procese koji se već odvijaju a za koje nisu napisane procedure
- ☐ Kada se uvodi nova oprema, nova usluga, novi proces, kada se proces mijenja, kada informacije sugerišu da će nastati korist od modificiranja radne prakse



O čemu sve treba voditi računa kod pisanja procedura

- ☐ **Osoba koja piše procedure:** Razmotriti koliko neko zna o cjelokupnom procesu i koliko sveobuhvatno i pravilno može opisati proces.
- ☐ **Osoba na koju se procedura odnosi:** Razmotriti znanje, edukaciju, vještine, iskustvo i radnu kulturu osoblja koje će provoditi procedure
- ☐ Nakon nekog vremena razmotriti efektivnost procedure i napraviti neophodne promjene, da bi se postigla potrebna poboljšanja



- ❑ Optimalan broj koraka jedne procedure je između 10 i 12
- ❑ Ako procedura ima više od 12 koraka treba razmotiri slijedeće mogućnosti:
 - o Razdvojiti je na nekoliko logičnih subprocedura
 - o Napraviti „dijagram toka” i tako dati smjernice koje procedure da se koriste
 - o Napisati procedure koja će sadržavati samo korake procesa a dodatno možemo napisati
 1. Uputstvo sa detaljnijim obrazloženjima pojedinih koraka.
 2. Plan sa detaljnim obrazloženjem cjelokupnog procesa



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

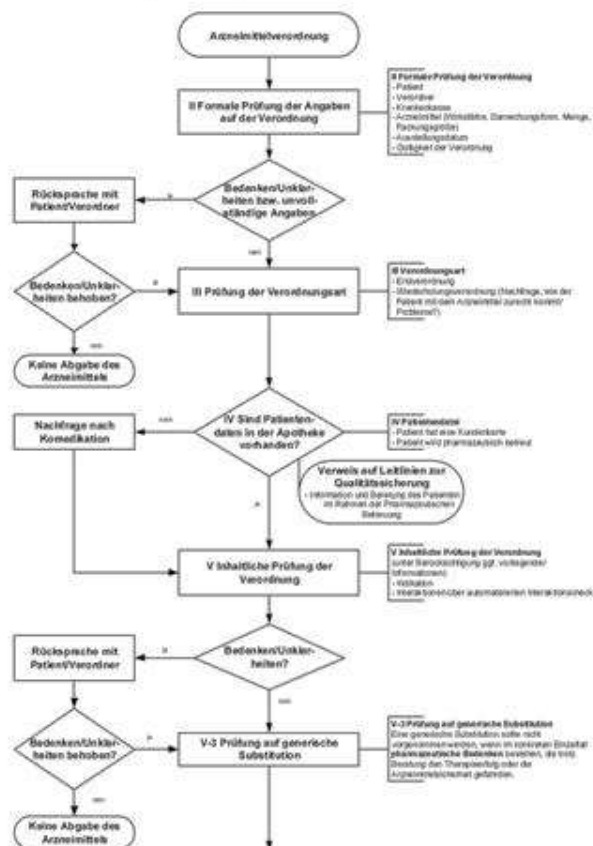
Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

DIJAGRAM TOKA

Leitlinie der Bundesapothekerkammer zur Qualitätssicherung

Information und Beratung des Patienten bei der Abgabe von Arzneimitteln – Erst- und Wiederholungsverordnung

IV Information und Beratung des Patienten bei der Abgabe von Arzneimitteln – Erst- und Wiederholungsverordnung



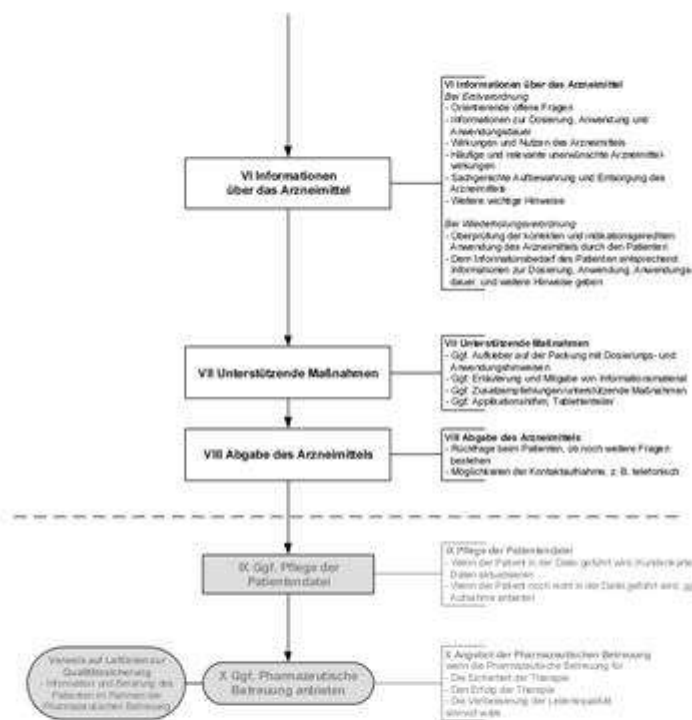


Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

Leitlinie der Bundesapothekerkammer zur Qualitätssicherung Information und Beratung des Patienten bei der Abgabe von Arzneimitteln – Erst- und Wiederholungsverordnung

Fortsetzung





Obavezni sastavni dijelovi procedure

- Broj dokumenta
- Naziv procedure
- Standard i kriterij na koji se procedura odnosi
- Izjava o politici
- Zaduženo osoblje / Područje primjene
- Distribucija i nadzor
- Procedura



- Revizija procedure
- Potpis Koordinatora za sigurnost i kvalitet
- Potpis Direktora apoteke
- Spisak i potpisi zaposlenika koji su upoznati sa procedurom

Dodatno se može navesti, ako procedura to iziskuje:

- Lista materijala i opreme, koji su potrebni da bi se primjenjivala procedura
- Regulativa vezana za provođenje procedure



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

NAZIV APOTEKE
KOMISIJA ZA SIGURNOST I KVALITET (ako postoji)
KOORDINATOR ZA SIGURNOST I KVALITET
Broj: XXX/XX
Datum: XX.XX.XXXX

Komisija (ili Koordinator) za sigurnost i kvalitet imenovana Rješenjem direktora Apoteke
br.XXXX/XX od XX.XX.XXXX., na sastanku održanom XX.XX.XXXX. godine usvojila je slijedeći
dokument:

Procedura broj XXX-01/13
NASLOV PROCEDURE

Sertifikacijski standard i kriterij na koji se odnosi procedura:

1. OPŠTA IZJAVA O POLITICI

Kratko pojašnjenje primjene/namjere procedure.

2. PODRUČJE PRIMJENE

Navesti na koje službe ili osoblje se procedura odnosi.

3. DISTRIBUCIJA I NADZOR

- odgovorne osobe koje sa ovom procedurom upoznaju osoblje,
- dostupnost procedure osoblju,
- odgovorni za primjenu procedure,
- odgovorne osobe koje provjeravaju ispravnost primjene procedure,
- odgovorne osobe koje periodično vrše provjeru pravilnosti primjene procedure.

4. NASLOV PROCEDURE

- predmet i način sprovođenja,
- osobe zadužene za sprovođenje procedure,
- evidencija o sprovedenim mjerama (ako procedura to iziskuje).

5. REVIZIJA PROCEDURE

- Kratko navesti kada je predviđen rok za reviziju procedure. *Obično je prosjek do tri godine, a pojedine procedure koje spadaju u ispunjenje kriterija sigurnosti trebale bi da se revidiraju i ranije.*
- Za revidirane procedure navesti koja je revizija učinjena i navesti datum za slijedeću reviziju.

Potpis: Koordinator za sigurnost i kvalitet¹

Potpis: Direktor apoteke



Izrada (razvoj) procedura

- ☐ Može se povjeriti pojedincu dok je ostali, koji trebaju biti uključeni u proces, revidiraju
- ☐ Idealno je da se pisanje povjeri timu



- ❑ Tim treba da uključuje sve ili neke od navedenih članova osoblja:
 - o One koji izvode posao
 - o One koji će obezbjeđivati opremu ili drugi materijal potreban za izvođenje
 - o Osoblje koje radi na sigurnosti (kontrola infekcije, upravljanje medicinskim otpadom i sl.)
 - o Osoblje koje će izvršiti povezivanje sa odgovarajućom regulativom



Nacrt procedure (procedura o proceduri)

- ☐ Posebnom procedurom ili uputstvom definisati šta sadrži nacrt PROCEDURA (tehnički izgled dokumenta: font, veličina fonta, margine itd.)
- ☐ Koristiti jedinstven obrazac za sve procedure (template procedure)
- ☐ Posebnom procedurom ili uputstvom definisati šta sadrži nacrt UPUTSTVA (tehnički izgled dokumenta: font, veličina fonta, margine itd.)
- ☐ Izgled dokumenta procedure i uputstva je identičan razlika je u dijelu koraci procesa su kod Uputstva su detaljniji (može ih biti više od 12)
- ☐ Numeracija Uputstva može UP-2-01 izdanje 1



OBRASCI/EVIDENCIJE

- ☐ Tokom samoocjene utvrditi koji se obrasci trebaju izradi odnosno koje se evidencije vode.
- ☐ Definirati tehnički izgled dokumenta a podatke koji se evidentiraju u obrazac odrediti pojedinačno za svaki kriterij koji želimo ispuniti (Reklamacija dobavljaču, Povlačenje lijeka sa tržišta, Predaja otpada na trajno zbrinjavanje.)
- ☐ Određeni obrasci su propisani legislativom npr. Obrazac za prijavu neželjenog dejstva lijeka ili medicinskog sredstva. Te obrasce preuzimamo od nadležnih institucija.
- ☐ Numeracija obrasca može biti OB-2-01 izdanje 1



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

NAZIV APOTEKE
KOMISIJA ZA SIGURNOST I KVALITET (ako postoji)
KOORDINATOR ZA SIGURNOST I KVALITET
Broj: XXX/XX
Datum: xx.xx.xxxx

Komisija (ili Koordinator) za sigurnost i kvalitet imenovana Rješenjem direktora Apoteke
br.xxxx/xx od xx.xx.xxxx., na sastanku održanom xx.xx.xxxx. godine usvojila je slijedeći
dokument:

Procedura broj XXX-01/13
NASLOV PROCEDURE

Sertifikacijski standard i kriterij na koji se odnosi procedura:

1. OPŠTA IZJAVA O POLITICI

Kratko pojašnjenje primjene/namjere procedure.

2. PODRUČJE PRIMJENE

Navesti na koje službe ili osoblje se procedura odnosi.

3. DISTRIBUCIJA I NADZOR

- odgovorne osobe koje sa ovom procedurom upoznaju osoblje,
- dostupnost procedure osoblju,
- odgovorni za primjenu procedure,
- odgovorne osobe koje provjeravaju ispravnost primjene procedure,
- odgovorne osobe koje periodično vrše provjeru pravilnosti primjene procedure.

4. NASLOV PROCEDURE

- predmet i način sprovođenja,
- osobe zadužene za sprovođenje procedure,
- evidencija o sprovedenim mjerama (ako procedura to iziskuje).

5. REVIZIJA PROCEDURE

- Kratko navesti kada je predviđen rok za reviziju procedure. *Obično je prosjek do tri godine, a pojedine procedure koje spadaju u ispunjenje kriterija sigurnosti trebale bi da se revidiraju i ranije.*
- Za revidirane procedure navesti koja je revizija učinjena i navesti datum za slijedeću reviziju.

Potpis: Koordinator za sigurnost i kvalitet¹

Potpis: Direktor apoteke

7. Procedura broj:

- ☐ Internim aktom regulisati način numerisanja dokumenata
- ☐ Obratiti pažnju na sljedivost numeracija
- ☐ Primjer numeracije dokumenta:

PR-2-01

IZDANJE: 01

8. Naslov procedure

- ☐ Proceduru imenovati na isti način kako je to navedno u Standardima za apoteke, ako je to dovoljno.
- ☐ Primjer naziva procedure:

Odlaganje farmaceutskog otpada

18 01 09



9. Certifikacijski standard na koji se procedura odnosi

- ☐ Navesti broj i naziv standarda na koji se procedura odnosi.
- ☐ Primjer:

4.15 – Upravljanje otpadom

10. Kriterij na koji se procedura odnosi

☐ Navesti kriterij na koji se procedura odnosi.

☐ Primjer:

4.15.2; 4.15.4; 4.15.6; 4.15.8; 4.15.9;

11. Opšta izjava o politici

- ❑ Operativna izjava o namjeri cijele ustanove u pogledu organizacijskog pristupa nekom pitanju, npr. *Upravljanje otpadom*



□ Primjer:

Apoteka je trajno opredjeljena da cjelokupan proizvedeni otpad tretira prema najvišim standardima koji se koriste u praksi a sve sa ciljem dovodenja otpada u stanje koje neće predstavljati rizik za život i zdravlje ljudi ni životnu sredinu.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H

12. Zaduženo osoblje / Područje primjene

☐ Navesti osoblje na koje se procedura odnosi.

☐ Primjer:

Farmaceutsko osoblje

Odgovorno lice za lokaciju za upravljanje otpadom

Referent za upravljanje otpadom



13. Distribucija i nadzor

- ☐ Odgovorne osobe koje sa ovom procedurom upoznaju osoblje,
- ☐ Dostupnost procedure osoblju,
- ☐ Odgovorne osobe koje provjeravaju ispravnost procedure,
- ☐ Odgovorne osobe koje periodično vrše provjeru pravilnosti primjene procedure.



□ **Primjer:**

- **Referent za upravljanje otpadom je dužan obezbjediti da se sa ovom Procedurom upoznaju svi zaposleni.**
- **Pisana procedura se nalazi na kompjuterskoj mreži apoteke; arhivi Ustanove.**
- **Direktor provjerava ispravnost procedure.**
- **Periodičnu kontrolu pravilnosti primjene procedure vrši Referent za upravljanje otpadom.**



14. PROCEDURA

*Predmet i način sprovođenja;
Evidencija o sprovedenim mjerama*

1. Farmaceutski otpad 18 01 09 definicija:
 - svi lijekovi izuzev narkotika i citostatika
 - medicinska sredstva koja ne sadrže opasne materije (živu i sl.)
2. Proizvedeni farmaceutski otpad se odlaže u kontejner zelene boje na kojem piše:
"FARMACEUTSKI OTPAD - 18 01 09"

3. Nakon odlaganje otpada uposlenik upisuje tražene podatke u:

Listu evidencije farmaceutskog otpada

18 01 09

(dokument koji se nalazi na kontejneru za farmaceutski otpad)

Rb.	Naziv lijeka/ATC	Šifra apoteke	Količina	Datum odlaganja	Otpad odložio/potpis



4. Farmaceutski otpad preuzet od pacijenata se odlaže u kontejner zelene boje na kojem piše:

Farmaceutski otpad preuzet od pacijenata

Napomena:

Ne vodi se posebna evidencija otpada preuzetog od pacijenata.

Odlagati samo farmaceutski otpad

(eventualno preuzete narkotike i citostatike posebno odlagati)



5. Referent za upravljanje otpadom upisuje odloženi otpad u elektronsku:

Listu evidencije farmaceutskog otpada 18 01 09

(posebno otvoren dokument u sklopu knjigovodstvenog programa, zbog jednostavnijeg knjigovodstvenog otpisa)

6. Kada se napuni 2/3 kontejnera **Referent za upravljanje otpadom:**

- pakuje otpad u kartonske kutije;
- lijepi deklaraciju zelene boje na kojoj piše:

OPASNOST FARMACEUTSKI OTPAD

- popunjava sljedeće rubrike:

LOKACIJA; DATUM; REDNI BROJ;

OPASNOST FARMACEUTSKI OTPAD	
IZVOR OTPADA: <i>PZU APOTEKA NERA</i> LOKACIJA:	DATUM: ____.____.____.
DEKLARACIJU ISPUNIO: REDNI BROJ:	 OPASAN MEDICINSKI OTPAD
18 01 09	

Odnosi se i na kontejner otpada proizvedenog u apoteci i na otpad preuzet od pacijenata!!!



7. Referent za upravljanje otpadom štampa dva primjerka:

Liste evidencije farmaceutskog otpada 18 01 09

8. Popunjava i štampa dva primjerka:

Obrasca o predaji robe na uništenje.

9. Upakovan otpad se skladišti na lokaciji do momenta preuzimanja od strane specijalizovane firme.



10. Prilikom preuzimanja otpada od strane specijalizovane firme oba primjerka Liste evidencije farmaceutskog otpada i Obrazca o predaji robe na uništenje potpisuje Referent da je predao otpad i Odgovorna osoba firme koja vrši preuzimanje otpada da je preuzela otpad.



11. Referent jedan potpisan primjerak Liste evidencije farmaceutskog otpada predaje Odgovornoj osobi firme koja je preuzela otpad a drugi arhivira u arhivi Ustanove.
12. Firma koja je preuzela otpad dostavlja potvrdu o trajnom zbrinjavanju otpada.
13. Referent za upravljanje otpadom arhivira ovu potvrdu.

15. REVIZIJA PROCEDURE

- Kratko navesti kada je predviđen rok za reviziju procedure. Obično je prosjek do tri godine, a pojedine procedure koje spadaju u ispunjenje kriterija sigurnosti trebale bi da se revidiraju i ranije.

- Primjer:

Datum 1. revizije: 03.05.2020.



Proceduru potpisom odobravaju:

16. Koordinator za sigurnost i kvalitet

17. Direktor apoteke



18. Zakonska regulativa

- ☐ Zakon o upravljanju otpadom, „SN FBiH“ 2003.
- ☐ Pravilnik o zbrinjavanju farmaceutskog otpada, „SN BiH“ 23/11
- ☐ Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom, „SN FBiH“ 77/07
- ☐ Evropski katalog otpada utvrđen direktivom EU 75/442/EWG i dopunom direktive 91/156/EWG



19. Lista materijala i opreme, koji su potrebni da bi se primjenjivala procedura

- ☐ **Primjer:**
 - o Signirani plastični kontejner zelene boje**
 - o Kartonske kutije i plastične vreće**
 - o Liste evidencije**
 - o Obrazac o predaji robe na uništenje**
 - o Signature za kutije**



Potpisi uposlenika koji su upoznati sa procedurom

- ☐ Uposlenici potpisom na izjavu potvrđuju da su upoznati sa procedurama i da su obavezni se pridržavati procedure.



Zabrana pušenja u prostorijama apoteke	1.2.11
Poticanje osoblja da izrazi svoje stavove	2.10.1
Izjava prigovora i žalbi uposlenika	2.10.3
Žalbe pacijenata	3.11.1 – 3.11.4
Pridržavanje (Compliance)	3.12.2
Upravljanje rizikom	4.1.1
Nabavka i upravljanje zalihama	4.5.1
Zamjene brand-ova	4.5.7
Upravljanje zalihama	4.5.10
Komunikacija s liječnicima i rješavanje nesporazuma	4.8.1
Oglašavanje lijekova, medicinskih sredstava i usluga	4.9.1
Zaštita na radu	4.11.1
Kontrola infekcije	4.12.2
Upravljanje otpadom	4.15.10
Protivpožarna zaštita	4.16.1
Bezbjednost u apoteci	4.17.1
Sigurnost informacija	4.18.1 4.18.4 4.18.5 4.18.6



Prihvatanje i uzvratanje telefonskih poziva	1.10.2
---	--------

Izražavanja stavova/nezadovoljstva osoblja	2.10.1
Prigovor/žalbe zaposlenika	2.10.3

Imenovanje zamjenika rukovodioca apoteke	2.2.4
Pravila za razvoj procedura	2.4.1

Revizija prakse	2.5.2
-----------------	-------

Zapošljavanje	2.6.1
---------------	-------

Uvođenje u posao	2.7.1
------------------	-------

Gubitak licence	2.8.2
-----------------	-------

Izdavanje lijekova	3.3.1-3.3.11
--------------------	--------------

Obavještenja za pacijenta o upotrebi lijeka	3.4.3
---	-------

Izdavanje lijeka trećoj osobi	3.6.1
-------------------------------	-------

Izrada magistralnog pripravka	3.7.1-3.7.7
-------------------------------	-------------

Postupanje po žalbama pacijenata	3.11.2
	3.11.4



Upravljanje rizikom i vođenje evidencija rizika

	4.1.1
	4.1.3
	4.1.4
	4.1.7
Izdavanje pogrešnog lijeka	4.2.5
Nepredviđene situacije zbrinjavanje otpada	4.4.4
Nabavka i upravljanja zalihama	4.5.1
Postupanje s zalihama lijekovima	4.5.10
Povlačenje lijeka sa tržišta	4.5.2
Varijacija proizvoda	4.5.3
Sumnja na falsifikat lijeka	4.5.4
Dugovanje pacijentu	4.5.6
Pohranjivanje lijekova	4.5.8
Skladištenje lijeka	4.5.8
Lijek s potencijalom da se zamijeni s drugim	4.6.2
Ograničavanje pristupa lijekovima	4.7.2
Provjera i razjašnjenje preskripcije	4.8.2
Sumnja na falsifikat recepta	4.8.5
Hemijske supstance	4.10.1
Zaštita na radu	4.11.1
Dekontaminacija, dezinfekcija i sterilizacija pribora i opreme	4.12.4-4.12.5
Kontrola infekcije	4.12.2
	4.13.1
	4.13.2



Odlaganje i razvrstavanje otpada	4.14.2
	4.14.3
	4.15.1
	4.15.2
	4.15.6
	4.15.8
	4.15.10
Rukovanje citotoksičnim otpadom	4.15.3
Odstranjivanje lijekova koje treba uništiti	4.15.4
Odstranjivanje oštrica	4.15.5
Bezbjednost i izvještavanje o incidentima	4.17.1
Držanje ključeva	4.17.4
Video nadzor	4.17.6
Upravljanje kontrolisanim lijekovima	4.17.7
Sigurnost informacija	4.18.1
Pristup pohranjenim podacima	4.18.2 –
	4.18.4



Zaključak

- ☐ Pisanjem politika i procedura unapređujemo apotekarsku djelatnost.
- ☐ Sami vršimo stručnu reviziju organizacije i poslovanja Apoteke.
- ☐ Olakšavamo svakodnevni posao i dobivamo više vremena koje možemo posvetiti Pacijentu.



Agencija za kvalitet i
akreditaciju u zdravstvu
FBiH

Agency for Healthcare Quality
and Accreditation FB&H



HVALA NA PAŽNJI