

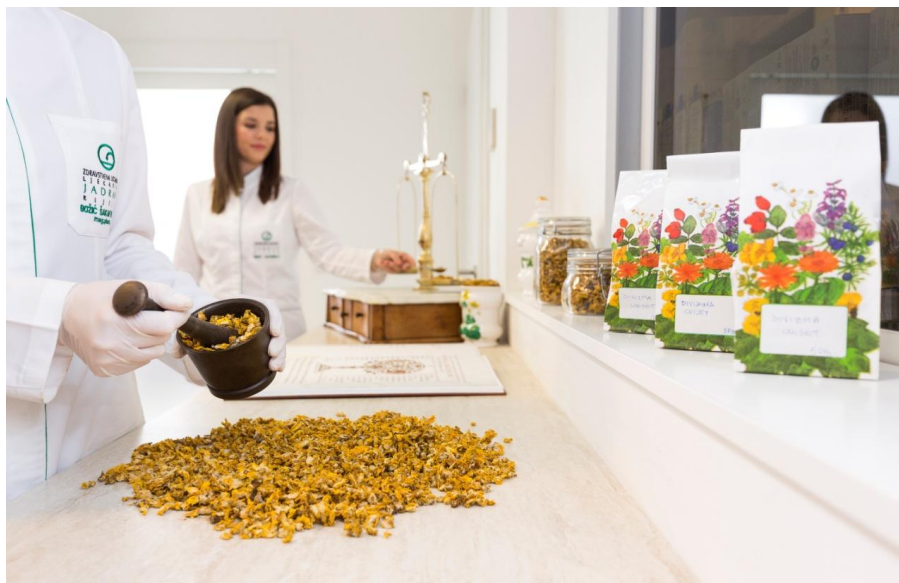


Kodeks Zdravstvene Ustanove Ljekarne Jadran Rijeka

Zdravstvena ustanova Ljekarna Jadran Rijeka
1.4.2018.



Kodeks pravila poslovnog ponašanja



Kodeks ZU Ljekarna Jadran temelji se na načelima profesionalizma, ljekarničke tradicije, etike i dobre ljekarničke prakse. Kodeksom se donose pravila poslovnog ponašanja, preciziraju se organizacijski procesi i standardizira svakodnevni rad, te potiče razumijevanje i provođenje u djelo naše vizije i misije. Kodeks daje jasne smjernice o poslovnom ponašanju, radu u ljekarničkom timu i zajedničkim službama, odnosu prema poslovnim partnerima, razvijanju ljekarničke usluge i stabilnog ljekarničkog poslovanja.

Pravila obuhvaćena ovim Kodeksom trebaju biti prihvaćena od svih zaposlenika i utkana u način rada i poslovanja. Voditelj ljekarne odgovoran je za provedbu ovog Kodeksa u ljekarni, te s njime treba upoznati sve svoje suradnike unutar ljekarničkog tima. Voditelj je dužan u svim situacijama kada se Kodeks ne poštuje upozoriti zaposlenike ili obavijestiti Ravnatelja ako nisu u mogućnosti uskladiti postojeće neusklađenosti. Kodeks prihvaća potpisom osobne izjave svaki zaposlenik u ZU Ljekarna Jadran.

Poticanje etičnog ponašanja u organizaciji postiže se definiranjem i publiciranjem ovih pravila ponašanja, na osobit način pozitivnim primjerom voditelja, otkrivanjem i rješavanjem potencijalnih etičkih i organizacijskih problema u ranoj fazi, gradeći generativnu sredinu u zdravstvenoj ustanovi koja potiče izvrsnost i napredak u struci.



Sadržaj

Kodeks pravila poslovnog ponašanja	2
1. VIZIJA , MISIJA I VRIJEDNOSTI ZU LJEKARNE JADRAN I NJENIH ZAPOSLENIKA	4
2. OPĆE ODREDBE	5
3. OSNOVNA NAČELA.....	6
4. ORGANIZACIJA POSLOVANJA LJEKARNE, LJEKARNIČKI TIMOVI, TE OBVEZE I ODGOVORNOSTI VODITELJA, MAGISTARA FARMACIJE I OSTALIH DJELATNIKA.....	7
5. IZGLED LJEKARNE	10
6. STANDARDI INTERNE I VANJSKE KOMUNIKACIJE I PRIHVATA PACIJENATA	11
7. KODEKS ODIJEVANJA.....	14
8. NABAVA I ODNOS S POSLOVNIM PARTNERIMA	15
9. RADNO VRIJEME I ORGANIZACIJA POSLOVANJA U LJEKARNI.....	17
10. IZDAVANJE LIJEKOVA, OPREME I OSTALIH LJEKOVITIH PRIPRAVAKA U PROCESU LJEKARNIČKE SKRBI.....	19
11. POZNAVANJE I PRODAJA ASORTIMANA.....	21
12. BRIGA O PACIJENTIMA I STALNIM KLIJENTIMA	25
13. OSNOVNA POSLOVNA I ETIČKA PRAVILA PONAŠANJA	27
14. ODNOS PREMA POSLU	28
15. ODNOS PREMA KOLEGAMA	30
16. NOVE USLUGE U LJEKARNAMA I SURADNJA S LIJEČNICIMA	32
17. EDUKACIJA I RAZVOJ KOMPETENCIJA	34
18. MARKETINŠKE AKTIVNOSTI I CATEGORY MANAGEMENT.....	36
19. PROMOCIJE I OBVEZE PROMOTORA	37
20. PRAVNE UPUTE.....	38
21. NADZOR HRVATSKE LJEKARNIČKE KOMORE	39
22. INSPEKCIJSKI NADZORI U LJEKARNAMA.....	46
23. ZAVRŠNE ODREDBE	49
Završna riječ Ravnateljice i zahvala	50



1. VIZIJA , MISIJA I VRIJEDNOSTI ZU LJEKARNE JADRAN I NJENIH ZAPOSLENIKA

MISIJA

Aktivnim promicanjem zdravlja i prevencije bolesti unapređujemo kvalitetu života naših pacijenata. Inzistiramo na sveobuhvatnoj i kvalitetnoj ljekarničkoj skrbi u skladu sa smjernicama i visokim standardima koje nalažu Dobra ljekarnička praksa i Kodeks ljekarničke etike i deontologije. Kontinuirano ulaganje u stručnost kadra te prepoznatljivi spoj tradicije i novih znanja temelj su osiguranja kvalitetne ljekarničke usluge

VIZIJA

Zaposlenici uspješno primjenjuju stručna znanja i vještine u cilju očuvanja i poboljšanja zdravlja pacijenata, održavajući leadersku poziciju među ljekarnama u Primorsko-goranskoj županiji, vodeći računa o zaštiti okoliša i sigurnosti na radu

VRIJEDNOSTI

- **IZVRSNOST** - intencija nam je zadovoljiti visoke standarde kvalitete poticanjem na kontinuirano učenje te razvoj osobnih kompetencija i vještina
- **OSOBNI PRISTUP** - pacijent je u fokusu našeg djelovanja, prepoznati potrebe i želje pacijenata naša je svakodnevna zadaća, a izgradnja permanentnog povjerenja naša je obveza
- **TIMSKI RAD** - nesebična razmjena informacija i resursa, otvorena, neposredna i iskrena komunikacija s međusobnim poštovanjem, dijeljenje zajedničke odgovornosti, temelj su zdrave radne okoline



2. OPĆE ODREDBE

Članak 1

Kodeks pravila poslovnog ponašanja unutar naše Zdravstvene ustanove Ljekarna Jadran (u daljnjem tekstu Ustanove) odnosi se na magistre farmacije i farmaceutske tehničare, djelatnike zajedničkih službi, ali i na sve ostale zaposlenike Ustanove.

On sadrži sustav vrijednosti i pravila kojih su se zdravstveni i ostali radnici iz ovog članka obvezni pridržavati u svom profesionalnom radu. Kodeks se prilikom zapošljavanja treba uručiti svim novozaposlenima, a svaki djelatnik s njim treba biti upoznat i posjedovati vlastiti primjerak.



3. OSNOVNA NAČELA

Članak 2

Zdravstveni radnik iz članka 1 ovog Kodeksa pružat će dostupne ljekarničke usluge svim pacijentima i klijentima, bez razlike u odnosu na dob, spol, rasu, nacionalnost, vjeru ili političko uvjerenje, obrazovanje, imovinski ili društveni položaj, bračni ili obiteljski status, spolnu orijentaciju, nepristrano, bez diskriminacije po bilo kojoj osnovi, poštujući pritom ljudski život, slobodu odlučivanja, te prava i dostojanstvo svake osobe.

Zdravstveni radnik čuvat će profesionalnu tajnu, poštovat će, održavati, te unaprjeđivati ljekarničku praksu temeljenu na tradiciji, održavajući visoke standarde stručnog rada i etičkog ponašanja. U svom radu surađivat će sa svim zdravstvenim profesionalcima, osobito s liječnicima obiteljske medicine, čuvajući ugled i dostojanstvo ljekarničke struke, te se časno odnositi prema svojim kolegama unutar Ustanove i izvan nje.



4. ORGANIZACIJA POSLOVANJA LJEKARNE, LJEKARNIČKI TIMOVI, TE OBVEZE I ODGOVORNOSTI VODITELJA, MAGISTARA FARMACIJE I OSTALIH DJELATNIKA

Članak 3

Poslovi u ljekarni su točno definirani. Magistri farmacije primarno obavljaju stručne poslove, farmaceutske tehničari primarno obavljaju tehničke i administrativne poslove, a pripravnici rade isključivo uz nadzor mentora. Svi djelatnici trebaju biti upoznati sa svojim obvezama, zadaci su jasno delegirani, preuzeti i transparentni. Svi članovi tima trebaju nastojati da većinu radnog vremena provode na primarnim zaduženjima, u skladu sa svojim kompetencijama i odgovornostima.

Članak 4

Voditelj ljekarne - primarna zaduženja:

- Odgovorno poslovanje ljekarne
- Komunikacija s Ravnateljem
- Organizacija vremena i vođenje evidencije radnog vremena
- Sudjelovanje u planiranju i postizanje financijskog plana
- Delegiranje zadataka i poslova, te usmjeravanje učinka, feedback
- Održavanje dobrih partnerskih odnosa s liječnicima i poslovnim partnerima
- Briga o lageru, provedenim narudžbama i opskrbljenosti ljekarne
- Odgovornost za stanje zaliha, rashod, inventurno stanje
- Unaprjeđenje kvalitete usluge, provođenje projekata
- Implementacija novih usluga u ljekarničko poslovanje
- Dio radnog vremena obavezan rad s pacijentima, osobito s onima s posebnim potrebama i stalnim posjetiteljima
- Voditelji ljekarne redovito se sastaju s ravnateljem i upravom (idealno jednom mjesečno). Na sastancima prezentiraju rezultate, potrebe, planove i prijedloge za rad ljekarne za koju su zaduženi te zajednički rade na unaprjeđenju poslovanja



U slučaju da voditelj ima otvoreno pitanje ili situaciju koja zahtijeva hitno rješavanje, očekuje se da se odmah obrati Ravnatelju radi nesmetanog odvijanja poslovanja.

Ravnatelj posjećuje voditelja u njegovoj ljekarni najmanje jednom u tri mjeseca.

Po potrebi voditelj može poslove iz svojih primarnih zaduženja delegirati magistrima farmacije ili ih voditelj može sam obavljati, vodeći brigu o tome da magistri farmacije primarno rade s korisnicima ljekarničke usluge na recepturi.

Članak 5

Magistar farmacije - primarna zaduženja:

- Izdavanje lijekova na recept uz provjeru ključnih parametara
- Savjetovanje pacijenata, promicanje zdravlja, ljekarnička skrb
- Kontakt s liječnicima uz povremene posjete
- Primanje medicinskih i stručnih predstavnika
- Analiza ulaznih supstanci
- Prijava nuspojava HALMED-u
- Realizacija dogovorenih projekata
- Mentorstvo i nadgledanje pripravnika i novoprimljenih tehničara
- Ostale aktivnosti prema definiranim razinama karijere

Članak 6

Farmaceutski tehničar - primarna zaduženja:

- Zaprimanje lijekova, medicinskih i drugih proizvoda i provjera zaprimljenih proizvoda
- Kontrola rokova valjanosti, vođenje evidencije rokova valjanosti
- Tehnički i administrativni dio narudžbe
- Podrška na recepturi
- Rad u laboratoriju
- Briga oko nabave i izrade laboratorijskih pripravaka
- Briga oko skladišta
- Rješavanje reklamacija



- Predaja utrška i briga o zalihama sitnog novca
- Specifikacija plaćanja kreditnim karticama
- Dodatna briga o čistoći i izgledu ljekarne
- Category management i marketinške aktivnosti
- Organizacija promocija i savjetovanja sa suradnim partnerima
- Screening mjerenja u ljekarni
- Narudžba uredskog materijala
- Administrativni poslovi, prijave kvarova

Pripravnici – primarna zaduženja:

- Slijediti program zadan Pravilnikom
- Biti u istoj smjeni s mentorom barem tri puta tjedno
- Svladati sve administrativne poslove
- Upoznati se sa svim poslovima koji se u ljekarni obavljaju
- Kontinuirano učiti i razvijati kompetencije

Spremačice - primarna zaduženja

- Svakodnevno održavanje čistoće i urednosti cijele ljekarne i ulaza ispred ljekarne
- Svakodnevno čišćenje ulaznih vrata i podova
- Svakodnevno brisanje 70 %- tnim alkoholom radne površine recepture, tipkovnice, miša i slušalice telefona
- Pranje prozora i izloga jedanput tjedno
- Briga o ukrasnom bilju u ljekarni i ispred nje
- Slaganje kartonske ambalaže i sortiranje otpada
- Svakodnevno iznošenje smeća
- Briga o zalihama sredstava za čišćenje
- Nabava potrošnog materijala
- Briga o okolišu, čišćenje snijega



5. IZGLED LJEKARNE

Članak 7

Standardi čišćenja ljekarne propisuju svakodnevno provjetravanje i dezinfekciju radnih površina, čišćenje podova i sanitarnih prostorija, laboratorija i kuhinje, pri čemu je važno da se određeni poslovi obavljaju u najmanje frekventno vrijeme, kada ljekarna nije puna pacijenata. Potrebno je očistiti i prostor ispred ljekarne, osobito za kišnog vremena, te više puta dnevno brisati podne površine ako su vremenske prilike nepovoljne.

U ljekarničkoj jedinici potrebno je osigurati prostor za reklame i akcije (stalci); ljekarne je potrebno redovito održavati bojanjem zidova, unutarnjim i vanjskim uređenjem, nabavom namještaja i sl. Svaka ljekarna treba u oficini imati stolac za pacijente koji žele kratko sjesti dok čekaju na uslugu u ljekarni. Potrebno je nabaviti dodatne police i iskoristiti sada neiskorišten prostor zbog sve većeg broja artikala, kao i osigurati privatni prostor za razgovor s pacijentom, kao i liniju diskrecije.

U radno vrijeme, rasvjetna tijela postavljena unutar i van ljekarne trebaju biti uvijek upaljena, kao i znak zelenog križa. Temperatura u ljekarni ne smije prelaziti 25°C radi sigurnosti i ispravnosti lijekova.



6. STANDARDI INTERNE I VANJSKE KOMUNIKACIJE I PRIHVATA PACIJENATA

Članak 8

Kodeks komunikacije propisuje:

Važno je slijediti standarde usmenog i pisanog komuniciranja. Na službeni telefon potrebno je javiti se kad god je to moguće. Nije primjereno da telefon zvonči bez odgovora duže od 3 puta, kao i da telefonska linija bude predugo zauzeta, te razgovor treba svesti na minimalno potrebno vrijeme. Prilikom javljanja na telefon, koriste se službene titule i upotrebljava se sljedeći pozdrav:

„Dobar dan (jutro, večer), Ljekarna Jadran, ____ (magistar i/ili ime)____ pri telefonu, izvolite!“

Ako djelatnici nisu sigurni da su dobro čuli podatke koje pruža klijent, potrebno je ljubazno zamoliti osobu da ponovi informaciju. Ako djelatnici smatraju da nisu kompetentni dati informaciju, pozvat će kolegu koji u tom području ima više znanja/iskustva i može preuzeti odgovornost.

Ako je poziv za kolegu koji nije u blizini ili se ne može javiti, potrebno je zabilježiti poruku: tko je, kada i zašto zvao, te zabilježiti poziv kako bi se uzvratilo kada to bude moguće.

Gdje god je to moguće izvesti, telefoni imaju prikaz broja, što je osobito važno za odgovaranje na pozive liječnika, a djelatnici su dužni uzvratiti poziv što je prije moguće. Službeni telefon se ne koristi za privatne pozive, osim hitnih kontakata s obitelji.

Korištenje privatnih mobilnih telefona valja ograničiti na razumnu mjeru i izbjegavati njihovo korištenje za vrijeme radnog vremena. Privatni mobilni telefoni ostavljaju se u stišanom statusu u garderobnom ormariću u ljekarni i koriste se za vrijeme stanke.



Članak 9

U direktnom osobnom kontaktu pozdravljamo svakog pacijenta ili korisnika naših usluga, uz osmijeh. Naše djelatnike odlikuje otvoren stav, kontakt (pogled) u oči. Svakog pacijenta treba ljubazno pozdraviti, kada dolazi i odlazi, odnosno, bar gestom dati do znanja da smo primijetili da je ušao u ljekarnu.

Pacijentu treba biti, koliko je to moguće, potpuno posvećen, te osigurati prostor za neposrednu komunikaciju u prostoru za diskreciju, kada je to potrebno. Pacijent treba uvijek biti u fokusu svih radnji svih djelatnika ljekarne, kao prioritet.

Članak 10

Potrebno je da uvijek netko od djelatnika bude za recepcijom i dočeka pacijenta. Ako u redu čeka više od dva pacijenta potrebno je pozvati pomoć kolege i otvoriti novo radno mjesto. Valja pripaziti da posebne grupe pacijenata imaju prednost – trudnice, osobe s invaliditetom te majke s malom djecom. Treba nastojati uvesti promjene i utjecati na kulturu komunikacije u ljekarni. Rječnik treba biti odmjeran, prilagođen i motivirajući. Uputno je poštovati liniju diskrecije i upozoriti klijente da ona postoji u ljekarni. Podaci o pacijentima su povjerljivi i zabranjeno ih je odavati trećim osobama. Sve što pacijent povjeri ljekarniku profesionalna je tajna koju valja uvijek poštovati, bez iznimke.

Članak 11

Ako pacijent upozori na propust ili ima primjedbi, o tome je bez odgode potrebno obavijestiti voditelja. U slučaju prepirke ili konflikta od strane korisnika usluga potrebno je suzdržati se od prepirke i bez odgode pozvati voditelja ili zamjenika. Nije dopušteno ulaziti u rasprave s korisnicima; posebice se valja čuvati komentara o Ustanovi, konkurenciji, osiguranju ili liječniku koji je propisao lijek.



Članak 12

Međusobna komunikacija među kolegama, osobito kad je prisutan pacijent ili poslovni partner, treba odraziti uvažavanjem, međusobnim poštovanjem i kolegijalnošću. Pred pacijentima je poželjno koristiti stručne titule i uvijek poštovati hijerarhiju. U razgovoru s pacijentima potrebno je zadržati poslovnu distancu u komunikaciji.

Zaposlenici koji koriste društvene mreže (Facebook, Instagram, Twitter itd.) te internetske forume i komentare na internetskim portalima, trebaju pripaziti da njihova komunikacija i javno pojavljivanje ne narušava javnu sliku zdravstvene ustanove ni na koji način.

Svi zaposlenici su pozvani na sudjelovanje u aktivnostima uređivanja sadržaja društvenih mreža i web stranica Ustanove i osmišljavanje stručnih sadržaja i poruka koji doprinose razvoju poslovanja i imidžu tvrtke. Dogovorene popuste, prezentacije i akcije s dobavljačima treba odmah komunicirati e-mailom svim ljekarničkim jedinicama.

Članak 13

U komunikaciji putem elektroničke pošte očekujemo da se pravovremeno odgovori na svaki pristigli e-mail, barem u najkraćoj formi koja pošiljatelju daje informaciju da smo poštu primili i da nam je važna. Nije dopušteno ignorirati pristiglu poštu, što vrijedi i kod interne komunikacije između Ravnatelja i ljekarni, te zajedničkih službi. U prepisku je potrebno uključiti osobe koje su zadužene za pojedini segment poslovanja na koji se pošta odnosi, a djelatnici u prepisku trebaju uključiti voditelja ljekarne. Prilikom slanja, sve interne i eksterne poruke koje se šalju elektroničkom poštom, kad god je to potrebno, se u prepisku kopira e-mail Ravnatelja.

Svi interni dopisi, odluke, upute za nabavu ili prodaju smatraju se poslovnom tajnom te kršenje istih predstavlja tešku povredu radne obveze.

Sastanci s voditeljima održavaju se minimalno jednom u kvartalu. Izrazito je važno od Ravnatelja primiti odgovor na poslanu poštu, propušteni poziv i općenito asertivnu povratnu informaciju o radu djelatnika. Jednom godišnje svaki zaposlenik ima pravo na godišnji razgovor s Ravnateljem gdje se postavljaju individualni ciljevi i komentiraju rezultati, te planira razvoj karijere. To je vrijeme i za pozitivnu i za negativnu povratnu informaciju u oba smjera.



7. KODEKS ODIJEVANJA

Članak 14

Kodeks odijevanja propisuje za ljekarne:

Djelatnici za vrijeme radnog vremena obvezno nose službenu uniformu koja je unificirana, čista, izglacana i bez vidljivih mrlja. Rublje koje se nosi ispod uniforme nenapadne je i decentne boje, poželjno bijele ili boje kože, isto tako i čarape. Pločica s imenom i stručnom titulom mora biti vidljivo istaknuta. Uprava se obvezuje osigurati dostatnu odjeću i obuću za sve djelatnike. Civilna odjeća i rublje u boji nije dopušteno. Magistri farmacije i farmaceutski tehničari nose bijelu uniformu, a spremačice u drugoj boji.

Članak 15

Važna je umjerenost u odabiru osobnih predmeta i nakita; čarape, rublje, nakit i satovi trebaju biti neupadljivi i nenametljivi. Potrebno je paziti na urednost i čistoću, kosa treba biti čista i uredno počešljana, ako je bojana uredno održavana, a ruke i nokti njegovani, decentni, decentne manikure, umjerene dužine. Parfemi trebaju biti umjereni i profinjeni. Obuća je zatvorena. Za žene je poželjan diskretan dnevni make-up a muškarci trebaju biti uredno obrijani i podšišani.

Važno je biti svjestan da svojim ponašanjem, dojmom i pojavom u javnom prostoru propagiramo zdrav način života i brigu za zdravlje, te da njegovan izgled, usklađenost i urednost ulijeva povjerenje korisnicima ljekarničkih usluga i poslovnim partnerima.



8. NABAVA I ODNOS S POSLOVNIM PARTNERIMA

Članak 16

Ravnatelj odlučuje o nabavi. Sve narudžbe idu preko centralne nabave prema ugovorenim prioritetima od dobavljača koji imaju povoljnije uvjete. U slučaju da isti nema traženi proizvod, naručuje se od sljedećeg po rang listi dobivenih uvjeta, a iznimno i od bilo kojeg ako je pacijentu hitno, a ugovoreni isporučitelji nemaju mogućnost isporuke. Osnovno je pravilo narudžbe: uvijek u korist klijenta, vodeći računa o ponuđenim i ugovorenim uvjetima. Iznimno, ljekarne mogu naručiti robu mimo centralne nabave.

Odluke i upute centralne nabave olakšavaju poslovanje ljekarne i osiguravaju optimalno poslovanje i odnose s poslovnim partnerima, stoga ih treba poštovati i provoditi u ljekarni. Poštivanje uputa za nabavu neophodno je za kvalitetno i profitabilno poslovanje, te osigurava dugoročnu i uspješnu suradnju s dobavljačima i proizvođačima.

Nije primjereno da djelatnici ljekarne komentiraju poslovne odluke i dogovore koji se odnose na nabavu, s poslovnim partnerima, predstavnicima i stručnim suradnicima, nego ih je potrebno uputiti na centralnu nabavu ili Ravnatelja.

Upute za nabavu, te eventualne novonastale ili očekivane defektуре, potrebno je komunicirati sa svim zaposlenicima u ljekarni kako se ne bi davali prioriteta konkurentnom proizvodu i asortimanu pred dogovorenim, no i uvijek uzimajući u obzir utvrđene potrebe pacijenta i stručnu procjenu kod preporuke proizvoda.

Članak 17

Poslovni partneri primaju se po dogovoru, uz prethodnu najavu. Ako to obim posla dozvoljava predstavnika je dopušteno primiti i kada navrati nenajavljeno. Primanje se obavlja u zasebnoj prostoriji, osim ako ne podrazumijeva obraćanje cjelokupnom stručnom timu.



Članak 18

Artikli se naručuju od dobavljača koji su pridruženi artiklima u matičnim podacima baze podataka. U iznimnim situacijama, ako pacijent traži, hitno treba ili čeka određeni proizvod, dozvoljeno je naručiti taj proizvod od drugog dobavljača.

Proizvodi se moraju uvoditi na točno pripadajuću, odgovarajuću šifru. Uvođenje novog asortimana nije dozvoljeno bez konzultacije s osobom zaduženom za novi asortiman ili Ravnateljem.

Voditelj ljekarne, a s njim i svi zaposlenici, dužni su voditi brigu o raspoloživosti proizvoda, stanju zaliha, isteku rokova i ažurnom obrtaju proizvoda. Prihvatljivo stanje vezanja zaliha je do 40 dana, osim ako za dio asortimana nije drugačije određeno. Organizirano je i virtualno skladište unutar ustanove i strogo je propisano da se redovito koristi. U svakoj smjeni zadužena je jedna osoba za prenošenje informacija o nabavi i novim proizvodima.

Članak 19

Zakonska obveza svake ljekarne je da zadnjeg radnog dana u godini napravi popis stanja zaliha svih artikala odnosno cjelokupnu inventuru. Ustanova podrazumijeva i obveznu izvedbu cjelokupne inventure tijekom kraja studenog ili početkom prosinca, te bi tada knjigovodstvena stanja zaliha obvezne godišnje inventure trebala odgovarati stvarnim stanjima na policama. Obvezna godišnja inventura mora biti zadnji proknjiženi dokument u tekućoj kalendarskoj godini.

Izvedba inventure kao osnove odgovornog poslovanja, osim kontrole zaliha, omogućuje detaljnije čišćenje i kontrolu rokova. Inventuru valja provesti kvalitetno, strpljivo, pažljivo, savjesno i odgovorno. U inventuri sudjeluju svi djelatnici podružnice i drugi djelatnici, po odluci Ravnatelja.

Preporučuje se provoditi parcijalne inventure kad god to omogućava organizacija posla.



9. RADNO VRIJEME I ORGANIZACIJA POSLOVANJA U LJEKARNI

Članak 20

Organizacija poslovanja u ljekarničkim timovima

U obavljanju svakodnevnog posla nastojimo da, u skladu sa zakonom, ljekarnički timovi budu potpuni (magistar farmacije + farmaceutske tehničar), kad god je to moguće. Radno vrijeme određeno je internim pravilnikom, a zaposlenici rade prema preraspodjeli radnog vremena po unaprijed utvrđenom rasporedu. Svi zaposlenici sudjeluju u zamjenama kolega na drugim lokacijama kad se za to pokaže potreba, prema odredbi Ravnatelja.

Podjela poslova ovim je Kodeksom definirana, a komunikacija između samih djelatnika afirmativna, otvorena i asertivna.

Članak 21

Ljekarna, ako ispunjava uvjete, može imati i pripravnika - magistra farmacije ili farmaceutske tehničara. Pripravniku se dodjeljuje mentor, magistar farmacije koji ima najmanje pet godina stručnog staža i položen tečaj za mentora. Pripravnik je većinom u ljekarni u radno vrijeme svog mentora.

Ako se za to pokaže potreba, djelatnici trebaju biti spremni na fluktuaciju i privremenu promjenu lokacije na kojoj rade, ostavljajući mogućnost da se ljekarnički timovi mijenjaju i nadopunjuju. Povremene rotacije potiču razvoj kompetencija, te su dio procesa razvoja i izmjene iskustva.

Radnici imaju pravo na dnevni i tjedni odmor u skladu s propisima reguliranim Zakonom o radu.



Članak 22

Kodeks propisuje dolazak na posao i pripremu za prihvata pacijenata dovoljno rano, kako bi u vrijeme početka radnog vremena ljekarne djelatnici koji rade u jutarnjoj smjeni bili u radnoj odjeći, za recepcijom, s pokrenutim korisničkim programom za rad na računalu i spremni za prijem klijenata. U blagajni treba biti dovoljno sitnog novca, a radno mjesto treba biti uredno, očišćeno, opskrbljeno vrećicama te ostalom potrebnom opremom.

Prije početka radnog vremena potrebno je provjeriti izgled jedinice, ulaza, recepcije, reklamnih prospekata, provjetriti prostorije, upaliti difuzere s eteričnim uljima i glazbu. Sve kvarove treba ukloniti ili žurno obavijestiti Službu održavanja.

Isto vrijedi i za djelatnike koji trebaju početi popodnevnu smjenu, te ostati na raspolaganju korisnicima ljekarničkih usluga sve do samog kraja službenog radnog vremena ljekarne.

Članak 23

Raspored smjena i dolazaka na posao organizira se na vrijeme, te je dostupan na uvid svakom djelatniku najmanje 8 (osam) dana unaprijed, a poželjno za cijeli mjesec. Voditelj brine o ravnomjernom opterećenju svakog djelatnika, osobito kad su u pitanju slobodni dani, vikendi, blagdani i godišnji odmori. U međusmjeni, kada se radno vrijeme djelatnika preklapa, održava se kratki zajednički sastanak na kojem se rješavaju tekuća pitanja, prenose važne informacije i obavijesti iz Uprave, te delegiraju zadaci. Nužna je prisutnost svih zaposlenika na sastanku u međusmjeni radi kvalitetnog prijenosa informacija; o sastanku se sačinjava kratki zapisnik sa zadacima i uputama za rad na dnevnoj i tjednoj osnovi, kako bi svi djelatnici imali uvid u dogovorene zadatke i planirane prioritete.



10. IZDAVANJE LIJEKOVA, OPREME I OSTALIH LJEKOVITIH PRIPRAVAKA U PROCESU LJEKARNIČKE SKRBI

Članak 24

U našoj ljekarni magistri farmacije i farmaceutske tehničari kroz svoj rad pružaju kvalitetnu ljekarničku skrb primjenjujući svoje znanje i iskustvo. Redovito se procjenjuju indikatori kvalitete pružanja skrbi i planiraju se aktivnosti za povećanje kvalitete.

Sukladno odredbama Zakonu o ljekarništvu, članak 6., ljekarnička skrb obuhvaća:

- unapređivanje farmakoterapijskih postupaka i postizanje terapijskih ciljeva
- praćenje, izbjegavanje ili smanjivanje nuspojava lijekova
- izbjegavanje interakcija, terapijskog dupliciranja ili pojave alergija
- skrb nad pridržavanjem terapijskog protokola od strane pacijenta
- poboljšanje učinka kliničkog liječenja
- racionalizacija troškova za određene terapijske protokole
- provođenje preventivnih mjera očuvanja i zaštite zdravlja

NOĆNA SLUŽBA

U ljekarni "CENTAR" organizirana je noćna služba u kojoj dežuraju magistri farmacije prema unaprijed određenom rasporedu. Zakonski okvir (članak 23. Zakona o ljekarništvu) definira obvezu magistra farmacije u dežurstvu na sljedeći način:

Magistar farmacije u dežurstvu obavezan je izdati samo lijek na recept koji ima oznaku hitnosti, odnosno samo lijek na temelju drugoga medicinskog dokumenta iz članka 30. stavka 1. ovoga Zakona koji ima oznaku hitnosti.

Zaposlenici Ustanove dužni su pacijentu tijekom cijelog vremena noćnog dežurstva pružiti cjelovitu ljekarničku skrb koja uključuje izdavanje i prodaju i svih potrebnih bezreceptnih lijekova, dodataka prehrani, medicinskih proizvoda, dječje hrane, kao i svih drugih artikala u ljekarni na zahtjev pacijenta.



Članak 25

Kako bi se postigla osnovna svrha ljekarničke skrbi magistre farmacije izdaju lijekove pacijentima tako da provedu kvalitetno vrijeme s pacijentom u razgovoru o terapiji te provode „protokol kod prvog izdavanja terapije“ gdje pacijentu detaljno objašnjavaju uzimanje terapije, provjeravaju nuspojave i interakcije i o svemu diskutiraju s pacijentom, po potrebi i osobnim liječnikom.

Farmaceutski tehničari:

- izdaju bezreceptne proizvode, pomagala, kozmetiku i ostale artikle iz asortimana ljekarne
- provode kontrolna mjerenja i savjetovanja o primjeni pomagala
- provode edukaciju pacijenata o pravilnom korištenju pomagala
- sudjeluju u procesima skrbi prema uputama magistara farmacije

Članak 26

Da bi se ostvarile aktivnosti iz prethodnog članka, potrebno je imati uvid u cjelokupnu pacijentovu terapiju, osigurati edukacije za magistre farmacije iz područja racionalne farmakoterapije, koristiti stručnu literaturu, nabaviti pokazne uređaje, (diskuse, glukometre i sl.), printati naljepnice na kutije lijekova s bitnim uputama za pacijenta, organizirati tematske dane (dijabetes, hipertenzija), dijeliti edukativne brošure i knjižice za vođenje evidencije mjerenja krvnog tlaka i GUK-a i sl.



11. POZNAVANJE I PRODAJA ASORTIMANA

Članak 27

Potrebno je poznavati aktivne komponente svih proizvoda i lijekova, njihov mehanizam djelovanja, neželjene učinke i način sigurne primjene, te doziranje. Važno je znati podatke o proizvođaču, te proizvodima iz iste kategorije, poznavati dostupne oblike, pakiranja, cijene i mogućnosti za nabavu.

U prodajnom procesu važno je prvo utvrditi potrebe pacijenta/klijenta procesom postavljanja pitanja i aktivnim slušanjem, a tek potom prezentirati proizvode prema karakteristikama, prednostima i koristima koje može očekivati pacijent/klijent.

Iznimno je važno da pacijent/klijent ima mogućnost sudjelovanja u odabiru proizvoda za liječenje, te da može izraziti svoje stavove, želje, potrebe i očekivanja, pa i prigovore. Pri tome je važno poštovati stručne kriterije i objektivnost u preporuci radi profesionalizma i ljekarničke etike. Potrebno je također poznavanje zakonske regulative, upotrebe dozvoljenih tvrdnji i kategorizacije proizvoda radi objektivne i stručne prezentacije.

Članak 28

Prilikom prodaje medicinskih aparata i drugih proizvoda i pomagala, obvezno je pokrenuti uređaj, objasniti primjenu i ovjeriti garantni list, te ponuditi mogućnost dodatne edukacije pacijentu ili članu obitelji ako je to potrebno.

Prilikom naručivanja lijekova i drugih artikala za pojedine pacijente/klijente, važno je uzeti i zapisati njihov kontakt, osigurati točnu i ažurnu informaciju o vremenu dolaska naručenih proizvoda i obavijestiti korisnika kad proizvod stigne u ljekarnu. Važno je voditi računa o racionalnom naručivanju skupih lijekova i OTC-a kao i rijetkih lijekova. Potrebno je osigurati dovoljno vremena da proizvod stigne i da ga pacijent dobije i prije dogovorenog vremena. Reklamacije treba rješavati u najkraćem mogućem roku, na zadovoljstvo klijenata.



Uz prodaju je potrebno opskrbiti klijenta dodatnim informacijama, brošurama, uzorcima i poklonima koji su za to pripremljeni, te brižljivo i uredno upakirati kupljene proizvode poštujući brendirane vrećice i drugi pomoćni asortiman koji su uz prodaju svojih proizvoda osigurale naše tvrtke-partneri.

Članak 29

U prodajnom procesu nije dovoljno dati klijentima samo ono što nas traže ili pitaju, već je obvezno pokušati ostvariti dodatnu ponudu u skladu s potrebama, očekivanjima i mogućnostima klijenta. Pacijenti vrlo često imaju stvarne potrebe kojih nisu svjesni (probiotici, antialergici, vitaminska suplementacija i sl.) te je obavezno da djelatnici u ponudi komplementarne terapije njeguju proaktivan pristup. Ovo ne smije biti iznimka, nego pravilo.

Kriteriji za odabir proizvoda trebaju biti temeljeni na struci i pozitivnom iskustvu. Sve reklamacije na proizvode treba pažljivo primiti, uvažiti i nastojati osigurati željeni proizvod. Prilikom reklamacije treba izbjegavati nepotrebne rasprave, konflikte ili stvaranje loše atmosfere koja će klijentu smanjiti zadovoljstvo pruženom uslugom.

Proizvode sumnjive ili kompromitirane kvalitete potrebno je uz dogovor s Ravnateljem povući iz ponude i vratiti dobavljaču.

Zaposlenicima se u tijeku prodajnog procesa preporučuje korištenje alata prodajnih vještina, ponajviše poznavanje K-P-K metode (karakteristike-prednosti-koristi proizvoda).

Poželjno je da se u prodajnom procesu kvalitetno odrade svi koraci prodajnog procesa:

- Uvodni dio razgovora
- Utvrđivanje potreba
- Prezentacija proizvoda (K-P-K metoda)
- Odgovaranje na prigovore
- Zaključivanje prodaje

Zaključivanjem prodaje proizvoda otvara se prostor za ponudu dodatnog komplementarnog proizvoda koji dopunjuje prodani proizvod u smislu još kvalitetnije usluge i ljekarničke skrbi



(npr. probiotik i analgetik/antipiretik uz antibiotik, neutralna njega uz kortikosteroidni pripravak, biljni pripravci, fiziološka otopina uz pripravke koji djeluju na sluznici nosa, sredstvo za čišćenje kože uz kremu za njegu i sl.). U sklopu završnog koraka poželjno je obavijestiti o dodatnim uslugama i pozvati klijente na prezentacije i promocije vezanog asortimana. Potiču se i telefonski pozivi u kojima razgovaramo o zadovoljstvu kupljenim proizvodima te o događanjima u ljekarni vezanima uz potrebe i interese pacijenta, odnosno korisnika usluga. Prodaja se potiče uvođenjem Loyalty kartica.

Uputno je da se ne preskače niti jedan korak, te je poželjno da se prodajni proces odvija u što ugodnijoj atmosferi, na obostrano zadovoljstvo.

Članak 30

U pružanje ljekarničke skrbi uključeno je: izdavanje lijekova i pomagala, davanje jasne upute o doziranju i načinu primjene lijeka ili pomagala, obraćanje pažnje na kontraindikacije i nuspojave, sve ostale probleme vezane uz lijekove, te fokus na postizanje terapijskog cilja. Prijavljivanje nuspojava naša je zakonska obveza.

Posebno obraćamo pažnju u pružanju skrbi kod: novorođenčadi, dojenčadi i djece, trudnica i dojilja, te starijih i teško pokretnih osoba.

Savjetujemo pacijenta o zdravom stilu života (provođenje dijete, odvikavanje od pušenja, tjelesna aktivnost), te dajemo informacije kome se obratiti (da li se vratiti u ljekarnu i obratiti se ljekarniku, liječniku ili drugom zdravstvenom stručnjaku) ako se zdravstveno stanje ne popravi. Primjenjujemo raspoložive smjernice u liječenju bolesti dostupne u Republici Hrvatskoj.

U ljekarničkoj skrbi usmjereni smo na pružanje usluga, ljekarna ima osobu zaduženu za dodatne usluge, a na nivou ustanove jedna osoba koordinira implementaciju usluga i kontrolu kvalitete. Svaka ljekarna ima tlakomjer, vagu, visinomjer ili metar, aparat za mjerenje glukoze, triglicerida i kolesterola u krvi. Kod provedbe kontrolnih mjerenja i screeninga poštuju se odredbe o higijensko-sanitarnom mjerama propisane od Hrvatske ljekarničke komore (upotreba jednokratnih lancetara, aparati s oznakom EU, aparati s kontrolnim otopinama, zbrinjavanje infektivnog medicinskog otpada).

Usluge su standardizirane unutar Ustanove, a neke su ljekarne specijalizirane za određena područja. Prema potrebama pacijenata, uz pomoć Ravnatelja, uvode se nove usluge u ljekarni. Rezultati se pažljivo dokumentiraju, obrađuju, te prezentiraju na stručnim skupovima i objavljuju u stručnim časopisima.



Liječnici su upoznati s našim uslugama, laboratorijskim pripravcima i asortimanom kojeg nudimo u ljekarni. Kalendar događanja, promocija, kontrolnih mjerenja, ažuriran je i dostupan je na web stranici.

U svakoj ljekarni u kojoj je to moguće organizirano je savjetovalište za pružanje usluga. Literatura je potpuna i ažurirana, elektronički alati za uočavanje interakcija su dostupni (www.drugs.com), aparati za mjerenje su kalibrirani, a uvijek se vodi briga o potrebnoj zalihi i dostupnosti reagensa i test trakica, kao i pribora za uzimanje uzoraka, kako bismo osigurali kontinuitet pružanja usluge.



12. BRIGA O PACIJENTIMA I STALNIM KLIJENTIMA

Članak 31

Ako pacijent ima primjedbi, o njima je potrebno u najkraćem roku izvijestiti voditelja. Nije primjereno prepirati se s pacijentima, ako i dođe do konfliktne situacije, valja pozvati voditelja ljekarne ili njegovog zamjenika.

Ne smije se dozvoliti da se u bilo kojoj situaciji kaže nešto loše o svojim kolegama ili Zdravstvenoj ustanovi, konkurenciji, osiguranju ili liječniku koji je propisao lijekove ili se brine za zajedničkog pacijenta.

S pacijentima nikada ne raspravljamo o svojim osobnim problemima; isto tako nije uputno razgovarati s kolegama o svom ili tuđem osobnom životu u prostorima oficine ili drugim prostorima gdje su prisutni pacijenti, promotori, klijenti ili drugo osoblje.

Sve što nam pacijent kaže je naša i njegova tajna; najstrože je zabranjeno svako komentiranje i ogovaranje pacijenta, kao i prepričavanje detalja vašeg razgovora, poput npr. terapije, dijagnoze i pitanja koje vam je postavio, kako s kolegama tako i s drugim pacijentima. Dopušteno je konzultirati se s kolegama u stručnom smislu, ali da pri tom privatnost pacijenta bude zaštićena.

Nakon razgovora s pacijentom o propisanoj terapiji, potrebno mu je ponuditi proizvode koji mu mogu pomoći da sigurnije, jednostavnije i uspješnije dođe do terapijskog cilja. Pacijenta valja ohrabriti da sve nuspojave, nedoumice i ishod terapije prijavi ljekarniku kod sljedećeg dolaska. Kad god je to moguće, poželjno je definirati datum ili period sljedećeg dolaska – u danima ili tjednima.

Pacijentu je potrebno predložiti dodatne usluge u ljekarnama i suradnim ustanovama koje bi mu mogle biti od pomoći.

U svrhu kontinuirane brige o stalnim klijentima moguće je nekoliko puta godišnje organizirati javno zdravstvene akcije te edukacije i podrške za, primjerice pacijentice s karcinomom dojke. U okviru te podrške može se obilježavati Dan ružičaste vrpce čiji je cilj upozoriti na važnost ranog otkrivanja raka dojke, te ostale dane prema kalendaru Svjetske



zdravstvene organizacije. Osobe zadužene za pružanje usluga u ljekarnama koordiniraju ove aktivnosti s koordinatorom implementacije usluga. Za pacijente je moguće organizirati edukacije i savjetovanja, primjerice o dermokožmetici, moždanom udaru, kontracepciji, melanomu. Također se može organizirati darivanje majki prigodom rođenja djeteta uz poklon kartice za mame i bebe.



13. OSNOVNA POSLOVNA I ETIČKA PRAVILA PONAŠANJA

Članak 32

Svi djelatnici Ustanove prihvatit će etičke i moralne standarde kao nerazdvojive elemente poslovanja, te podržavati svaku prijavu neetičnog i nezakonitog ponašanja i smatrati prijavu svojom obvezom. Sve kolege tretirat će s uvažavanjem i poštovanjem, bez obzira na stalež i hijerarhiju, rasu, spol, spolnu orijentaciju, nacionalnost, religiju, vjerovanja i uvjerenja, etničku i društvenu pripadnost; prema svima će se odnositi profesionalno, nepristrano i ljubazno.

U Ustanovi se među zaposlenicima neće tolerirati niti jedan oblik zlostavljanja, mobbinga, seksualnog uznemiravanja, prijetnje ili psihičkih pritisaka.

Uvijek će se podržavati transparentnost u odnosima, logično razmišljanje i jednostavnost rješenja. Nastojat će se graditi ravnopravni odnosi sa suradnicima i partnerskim tvrtkama; odnosi s kolegama temeljit će se na uzajamnom poštovanju, povjerenju, suradnji, pristojnosti i strpljenju.

Sve započete poslove valja završiti ili zamoliti kolegu da ih završi kako bi zadaci bili obavljeni na vrijeme a poslovi tekli bez zastoja. Odgovornost u ljekarničkoj profesiji je disciplina koju osobito zahtijevamo i cijenimo.



14. ODNOS PREMA POSLU

Članak 33

U radnim prostorijama, te ispred ljekarne, za vrijeme radnog vremena pušenje je zabranjeno. Glasno raspravljanje ili vikanje u radnim prostorima nije dozvoljeno. Zabranjeno je konzumiranje hrane na radnom mjestu (laboratorij, receptura); užina se konzumira u za to predviđenim prostorijama za zaposlenike uz osiguranu zamjenu na radnom mjestu. Najstrože je zabranjeno konzumiranje alkohola ili opojnih sredstava na radnom mjestu, kao i dolazak na posao pod utjecajem istih. Za vrijeme radnog vremena nije primjereno žvakati žvakaće gume, za osvježavanje daha koristimo osvježivače u spreju.

Članak 34

Bez iznimke zaposlenici su dužni prihvatiti zamjene radnog vremena. Očekuje se kolegijalnost u situacijama kada je potrebno zamijeniti kolegu, te prilagoditi radno vrijeme kad je u pitanju izostanak zbog godišnjeg odmora, edukacije, putovanja ili bolovanja. Zabranjena je zlouporaba prava na korištenje bolovanja.

Članak 35

Svi artikli koje nudimo u ponudi moraju biti čisti i nezagađeni, kao i laboratorij, u kojemu je potrebno održavati najviše standarde čistoće i reda.

Sve stojnice trebaju biti na svojim mjestima, čiste i uredne, naljepnice pravilno naliježljene i supstance točno označene. Privatne prostorije, poput čajne kuhinje, garderobe i sanitarnih čvorova, ukoliko se trenutno ne koriste, uvijek su zatvorene, a svjetla su ugašena.



Članak 36

Ako se radi o posljednjoj smjeni, prije odlaska iz ljekarne nužno je provesti standardni postupak provjere radnog mjesta kao i ostalih zajedničkih prostorija, kako bi se osigurala maksimalna sigurnost i energetska ekonomičnost u korištenju radnih prostora.

Postupak uključuje provjeru jesu li svi prozori zatvoreni, klima uređaji, grijanje i svjetla ugašena, računala isključena, je li što od inventara oštećeno te jesu li alarmi upaljeni. Ako se primijeti kakvo odstupanje ili nepravilnost, to je potrebno bez odgode prijaviti voditelju ili Ravnatelju Ustanove.

Radi sigurnosti – nije dopušteno držati ključice za otvaranje sefa i blagajne u blagajni. U slučaju pljačke, treba ostati miran i misliti na vlastitu sigurnost, a tek onda na materijalnu štetu. Nasilnim osobama ne smije se nasilno suprotstavljati, radi izbjegavanja fizičkog nasilja ili teških verbalnih konflikata.

Članak 37

Neće se tolerirati korištenje radnog vremena i mjesta u svrhu obavljanja nekog drugog posla, te pribavljanja osobne koristi. Ako su zaposlenici vlasnici privatnih ustanova ili tvrtki, o tom su dužni izvijestiti Ravnatelja, koji će provjeriti da nisu u sukobu interesa ili nekom drugom pravnom prekršaju. Sva donesena pravila i procedure zaposlenici su dužni poštivati i implementirati bez iznimke; u svakodnevnom radu štititi interese Ustanove i svojim postupcima ne ugrožavati njenu imovinu. U obavljanju dužnosti, kao i ponašanjem na javnim mjestima, pazimo da ne umanjimo ugled Ustanove, kao i svoj osobni ugled.



15. ODNOS PREMA KOLEGAMA

Članak 38

U međuljudskim odnosima njegujemo pravilo da se prema kolegama odnosimo onako kako bismo željeli da se oni odnose prema nama. Voditelj ljekarne treba ostale kolege poticati na kvalitetno i učinkovito obavljanje posla, međusobno uvažavanje, poštovanje i suradnju, te primjeren odnos prema pacijentima i drugim korisnicima. Najstrože je zabranjeno ogovaranje kolega i pacijenata i u poslovnom i u privatnom okruženju; u slučaju pritužbe na nekog kolegu, zaposlenik je dužan pritužbu prijaviti voditelju, bez komentara s ostalim zaposlenicima. U svrhu rješavanja nesuglasica i problema djelatnik se može obratiti Ravnatelju.

S ostalim zdravstvenim djelatnicima (liječnici, medicinske sestre, biokemičari...) odnosi trebaju biti prijateljski i profesionalni u svim segmentima komunikacije i suradnje.

Članak 39

Svaki dan u međusmjeni uputno je održati kratki sastanak za čije vodstvo je nadležan voditelj ljekarne ili voditelj jutarnje smjene. O tijeku sastanka potrebno je voditi kratki zapisnik radi boljeg prijenosa relevantnih informacija. Prije predaje jutarnje smjene kolegama koji rade popodne, potrebno je ukratko prenijeti tijek radnog dana i ukazati na specifičnosti toga dana, naglasiti što se od započetog posla nije stiglo završiti, dogovoriti odrađivanje zaostalih poslova (otpis, rokovi, povrat, laboratorij), ukazati na nove artikle, akcije, upite i delegirati poslove i odgovornosti.

Na recepturi je otvorena i svakodnevno se puni podacima bilježnica u koju se upisuju pojedinačne narudžbe s kontaktima pacijenata, važne posjete, upiti pacijenata na koje treba odgovoriti, detalji posjete predstavnika, važne obavijesti i novosti. Bilježnica se koristi na dnevnom sastanku. Tada se važne informacije prenose, delegiraju se i preuzimaju poslovi i upisuju planirane aktivnosti. Prije i nakon radnog vremena poželjno je s kolegama razmijeniti mišljenja i informacije o pojedinim stručnim pitanjima.



Članak 40

Zaposlenici će poštovati standarde ovog Kodeksa i smjernice za dobru ljekarničku praksu, stečeno znanje će kontinuirano prenositi na svoje kolege i suradnike, a u obavljanju dužnosti zaposlenik će, osobito magistar farmacije, svoje umijeće i znanje odgovorno primjenjivati prema svakom bolesniku i klijentu. Svoj će posao obavljati savjesno, s poštovanjem prema čovjeku i njegovu životu i zdravlju. Farmaceutski tehničar će u svakoj situaciji koja to zahtijeva, u proces odlučivanja uključiti nadležnog magistra farmacije, ne prelazeći granice svojih ovlasti i kompetencija.

Članak 41

Za rješavanje etičkih pitanja nadležno je Etičko povjerenstvo. Etičko povjerenstvo razmatra pritužbe pacijenata na rad zaposlenika ili kvalitetu proizvoda, te rješava pitanja etičkog karaktera. Ako zaposlenici imaju bilo kakve etičke dileme vezane za svoj stručni rad ili neriješene situacije u svom poslovnom okruženju, mogu se obratiti Etičkom povjerenstvu za sugestije i pomoć u rješavanju istih.



16. NOVE USLUGE U LJEKARNAMA I SURADNJA S LIJEČNICIMA

Članak 42

Pored postojećih usluga, mjerenja visine i težine, krvnog tlaka i GUK-a, usluge je moguće proširiti na mjerenja masnoća u krvi, plućnog kapaciteta i slične manje dijagnostičke postupke kojima se može kontrolirati uspješnost terapije i pratiti pacijentovo stanje. U tu svrhu potrebne su ciljane edukacije za pružanje ovih usluga, kao i adekvatna oprema i prostor za izvođenje istih. Neophodno je poboljšati suradnju i komunikaciju s liječnicima.

U ZU Jadran posvećeni smo pružanju usluga našim pacijentima u za to posebno odvojenom kutku gdje nudimo mjerenje tlaka, tjelesne težine, šećera, visine, masnoće u krvi i indeksa tjelesne mase. Kod prvog preuzimanja tlakomjera ili mjernog instrumenta za mjerenje šećera u krvi pacijente će se educirati o pravilnom korištenju mjernog instrumenta.

Pacijenta s astmom ili KOPB-om upućujemo u ispravnu inhalacijsku tehniku a nudimo i uslugu kućne posjete kako bi se pacijentu odnio lijek ili ga uputilo u ispravnu primjenu lijekova, odnosno provjeru inhalacijske tehnike. Kod kupnje gelova protiv bolova, pacijentima dijelimo brošure o vježbama za određeni dio tijela.

Za pružanje i organizaciju ovih usluga u svakoj ljekarni zadužena je barem jedna osoba. Na nivou Ustanove imenovan je koordinator implementacije i kvalitete ljekarničkih usluga.

Pacijentu će se posvetiti dovoljno vremena kako bi ga se upoznalo s popisom mogućih interakcija prilikom prvog propisivanja lijeka. Budući da je takav lijek za pacijenta novost i nepoznanica, uručit će mu se i popis lijekova koje nije uputno uzimati s propisanim lijekom. Postavljanjem pravih pitanja magistra će bolje procijeniti stvarne pacijentove potrebe.

Važno je pobrinuti se da u vrijeme pružanja usluge u ljekarni bude dovoljno djelatnika.

Rezultate pružanja usluga (kontrolnih mjerenja i screeninga) bilježimo radi praćenja i obrade rezultata.



Članak 43

Magistri farmacije trebaju osobno upoznati liječnike u blizini ljekarne i uspostaviti s njima profesionalni odnos u brizi za zajedničke pacijente. Obavezno je sakupiti kontakt brojeve telefona i e-mail adrese od suradnih liječnika. Nastojimo sve probleme vezane za krivo propisane recepte i doznake riješiti direktno s liječnikom, bez da se pacijenti moraju vraćati liječniku. Preporučuje se obavijestiti liječnike o trenutnim nestašicama lijekova, te ih upoznati s mogućnošću eventualnog uvoza paralelnih lijekova.

Preporučuje se povremeno osobno posjetiti liječnike u cilju poboljšanja suradnje i rješavanja otvorenih pitanja. Kad je to moguće treba liječnicima odnijeti prigodan poklon, u dogovoru s Ravnateljem.

Osim s liječnicima, važna je suradnja i s medicinskim sestrama, fizioterapeutima i drugim zdravstvenim radnicima, a povremeno je moguće organizirati zajedničke edukacije, projekte i druženja.

Kod prijavljivanja nuspojava preporučuje se liječnike obavijestiti o tome i po mogućnosti nuspojave prijaviti zajedno. Nije primjereno pred pacijentima ili poslovnim suradnicima komentirati liječničke postupke ili greške.

Pružanje usluga za pacijente i suradnja s liječnicima jedan je od najvažnijih strateških ciljeva Zdravstvene ustanove Ljekarne Jadran za dobrobit naših pacijenata.



17. EDUKACIJA I RAZVOJ KOMPETENCIJA

Članak 44

Svaki je djelatnik odgovoran za svoje stručno usavršavanje, samostalno prati rokove isticanja svoje licence za samostalni rad i brine za stanje svojih bodova. Osobni se napredak prati, cijeni i nagrađuje. Interno u Ustanovi vodi se evidencija edukacija koje djelatnici pohađaju.

U suvremenom ljekarništvu razvoj kompetencija nezamisliv je bez trajne edukacije. Interna edukacija obvezna je, besplatna i dostupna svakom djelatniku i to iz područja struke, komunikacijskih, prodajnih, prezentacijskih vještina, menadžmenta, financija i informatike. Moguće je uključiti se u razne radne grupe, radionice, posebne projekte i prezentacije. Obavijesti i pozivi na edukaciju u ljekarnu dolaze na e-mail adresu voditelja, a trebaju biti svima dostupne. Prijave za termine edukacija treba slati u dogovorenim rokovima. Nakon prisustvovanja eksternim stručnim edukacijama djelatnici podnose izvještaj u roku 15 dana, te osmišljavaju načine i projekte kako da stečena znanja provedu u praksu.

Stručne edukacije odvijaju se prema predviđenom planu i programu, za koji su informacije dostupne svim djelatnicima. Poželjne su edukacije koje su praktične i interaktivne, s velikim brojem slučajeva iz prakse. Pored stručnih edukacija potrebne su i edukacije iz područja menadžmenta, organizacije te ostalih poslovnih vještina. Nakon edukacije od svih se djelatnika očekuje da stečena znanja primjenjuju u svakodnevnom radu. Također je važno stečena znanja prenijeti kolegama koji nisu mogli prisustvovati, najkasnije do kraja tekućeg tjedna, tako da se osigura dostupnost cijelom kolektivu. Edukacije od strane predstavnika trebaju se organizirati uglavnom u međusmjerni.

Magistri farmacije i farmaceutski tehničari trebaju biti članovi strukovnih udruženja te svake godine prisustvovati na stručnim skupovima koje organiziraju navedene organizacije. Za sudjelovanje na većim skupovima (savjetovanje, kongresi) potrebno je uputiti zamolbu upravi uz objašnjenje na koji će način djelatnik stečeno znanje primijeniti u svakodnevnom radu Ustanove.

U budućnosti se planira razvoj modela za razvoj karijere.



Članak 45

Svi su djelatnici dužni pohađati interne seminare i edukacije kako bi se kontinuirano profesionalno usavršavali. Interna edukacija organizira se prema utvrđenim potrebama, te je obvezna za sve djelatnike. Nakon odslušanog predavanja, obvezno je ostalim kolegama prenijeti novostečeno znanje i vještine, u međusmjerni, do kraja tekućeg tjedna.

Ako djelatnik smatra da bi mu određena edukacija ili seminar bio koristan, a Ustanova isti nije obuhvatila svojim edukacijskim planom, djelatnik se može obratiti voditelju jedinice kako bi se razmotrila eventualna subvencija.

Za svako sponzorirano predavanje od strane Ljekarne svaki magistar farmacije je dužan poslati Ravnatelju izvještaj s predavanja.

Izvještaj treba sadržavati:

- Naziv i teme predavanja
- Datum
- Kratak opis predavanja
- Nova saznanja

Izvještaj s predavanja je potrebno dostaviti u roku od 2 tjedna nakon predavanja. Potvrde s predavanja potrebno je dostaviti u originalu ili kopiji u računovodstvo.

U svrhu razvoja kompetencija djelatnika u Ustanovi će se organizirati povremene i privremene rotacije djelatnika po ljekarničkim jedinicama koje se odnose na sve djelatnike. U dogovoru s Upravom može se odrediti jedna ljekarnička jedinica kao model za edukaciju ostalih; provođenjem izvjesnog vremena djelatnika u navedenoj ljekarničkoj jedinici, uzoran način rada, kompetencije i znanje kapilarno bi se širile u ostale ljekarničke jedinice. Mentori i voditelji projekata se posebno educiraju.



18. MARKETINŠKE AKTIVNOSTI I CATEGORY MANAGEMENT

Članak 46

Marketing u ljekarničkom poslovanju zauzima važno mjesto i ključan je za uspjeh poslovanja Ustanove. Naša Ustanova je partner Adiva – Savjetom do zdravlja, čime unaprjeđujemo marketinške aktivnosti usmjerene prema savjetovanju pacijenata (Adiva Newsletter, prigodni popusti, koncept usmjerenosti na pacijentove potrebe). Djelatnici Ustanove redovito se educiraju u okviru Adiva edukacijskih programa a akcije menadžmenta vezane uz marketinške aktivnosti usklađene su s Adiva programom.

Ustanova ima i vlastiti karticu vjernosti s definiranim uvjetima korištenja.

Na nivou Ustanove određuje se marketinški tim, odnosno osoba zadužena za provođenje marketinških planova i dogovorenih akcija, te za usklađivanje izgleda ljekarni. Potrebno je da upute marketinga budu upućene voditeljima, da tako stignu do svih djelatnika. Voditelj treba sadržaj pristiglih obavijesti prenijeti cijelom timu i brinuti se da budu upućeni u sve novosti.

Osoba zadužena za marketing brine se da se prikupljaju podaci o stalnim klijentima, osobito njihove mail adrese i područja njihovog interesa te da se na temelju tih podataka šalju ciljane informacije. Gdje je to moguće, osvježiti će se izgled ljekarne i povećati izložbeni prostor oficine. Lokacije ljekarni primjereno su označene putokazima izvan ljekarne.

U svakoj ljekarni jedan je farmaceutski tehničar zadužen za praćenje uputa *Category managementa* i provedbu upute odjela marketinga. Sve ljekarne moraju biti pravovremeno informirane o dogovorenim akcijama i provoditi aktivnosti u zadanim rokovima.

Police ne smiju biti prazne ili neuredno složene. Pripadajuće reklame i ostali reklamni materijali trebaju biti postavljeni na odgovarajuća mjesta, prema marketinškom planu. Koriste se reklamni stalci kako bi se rasteretila receptura. Web i Facebook stranica Ustanove redovito se ažurira i odgovorna osoba uređuje i obnavlja sadržaj, te aktivno sudjeluje i prati društvene mreže. Raspored i detalji promotivnih aktivnosti redovito se oglašavaju.



19. PROMOCIJE I OBVEZE PROMOTORA

Članak 47

Promotivne aktivnosti u ljekarni obogaćuju ponudu i, ako su dobro organizirane, često povećavaju promet ljekarne i interes korisnika usluga Ustanove.

Od promotora će se zahtijevati:

- Poštivanje dogovorenog termina početka i kraja promocije
- Termine i raspored promocija valja dogovoriti za duži vremenski period kada god je to moguće
- Odijevanje bijele kute s istaknutom identifikacijskom pločicom promotora
- Priprema dovoljne količine reklamnih uzoraka proizvoda te pisanog promotivnog materijala
- Stručnost i ljubaznost u komunikaciji s pacijentom, davanje isključivo provjerenih i utemeljenih informacija o proizvodu
- Poštivanje odluke pacijenta u odabiru proizvoda, bez negativnih komentara o asortimanu konkurentskih proizvođača
- Aktivno poticanje pacijenata na sudjelovanje u promociji
- Davanje isključivo točnih i provjerenih stručnih informacija o proizvodima, uzimajući u obzir i drugu farmakoterapiju koju uzima pacijent, te njegovu eventualnu osnovnu dijagnozu i komorbiditete.
- Da ni u kojem slučaju ne prekidaju ili se ubacuju u razgovor pacijenta s djelatnicima ljekarne
- Da poštuju Kodeks komunikacije, ponašanja i hijerarhiju ljekarne, o čemu im se može uručiti izvadak iz Kodeksa

Uoče li djelatnici ljekarne da se promotori ne pridržavaju ovih pravila, o tome su dužni obavijestiti Ravnatelja. Dio redovitog izvještaja voditelja Ravnatelju obuhvaća evaluaciju pojedinih promotora kako bi se unaprijedila kvaliteta i dojam koji promocije ostavljaju na klijente.



20. PRAVNE UPUTE

Članak 48

Pravna pitanja rješavaju se u suradnji s pravnom službom postavljanjem otvorenih upita i traženjem savjeta za sve vrste situacija za koje su nadležni pravni poslovi. Ustanovljeni su protokoli za rješavanje pravnih pitanja te definirane osobe nadležne za donošenje odluka. Pravne upute za voditelje ljekarni izrađene su i sistematizirane u jedinstvenoj mapi te dostavljene u svaku ljekarničku jedinicu radi pravilnog postupanja. Pravna služba ažurno pruža informacije, novosti i pomoć voditeljima ljekarni te odgovara na postavljena pitanja.

Prema potrebi, jednom godišnje održava se interna edukacija o pravnim pitanjima za voditelje ljekarni.



21. NADZOR HRVATSKE LJEKARNIČKE KOMORE

Članak 49

Hrvatska ljekarnička komora je na temelju Zakona o ljekarništvu i Zakona o zdravstvenoj zaštiti (NN 121/03), a uz suglasnost ministra nadležnog za zdravstvo, donijela Pravilnik o stručnom nadzoru u ljekarništvu.

Pravilnikom se uređuje način organiziranja i provođenja stručnog nadzora nad radom ljekarni, ljekarničkih ustanova, depoa te magistara farmacije u obavljanju ljekarničke djelatnosti. Hrvatska ljekarnička komora obavlja stručni nadzor kao pravna osoba s javnim ovlastima.

Stručni nadzor nad radom ljekarni od strane Hrvatske ljekarničke komore provodi se u svrhu osiguranja, ujednačenja i unapređivanja kvalitete rada ljekarni kako bi se osigurala što stručnija i kvalitetnija skrb i briga o pacijentima.

Provoditelji stručnog nadzora moraju nadzor obaviti što kvalitetnije i objektivnije.

Stručni nadzor može biti:

- **REDOVITI** – provodi se prema godišnjem planu, prethodno je pismeno najavljen, s točnim datumom i vremenom nadzora
- **IZVANREDAN** - nenajavljen, po prijavi s obzirom na određene nepravilnosti u radu ljekarne, odnosno na rad magistara farmacije

Provoditelji stručnog nadzora ispunjavaju Zapisnik o provedenom stručnom nadzoru s kojim su upoznati svi prisutni djelatnici Ljekarne u trenutku stručnog nadzora.



Zapisnik treba sadržavati sljedeće podatke:

- Podaci o zaposlenim djelatnicima
- Podaci o ljekarni
- Nadzor nad lijekovima, medicinskim i ostalim proizvodima
- Promet otrovima u ljekarni
- Zbrinjavanje lijekova i tvari za izradu galenskih i magistralnih pripravaka kojima je istekao rok trajanja
- Galenski i magistralni pripravci
- Ispravnost izrade, pakiranja i signiranja galenskih i magistralnih pripravaka
- Obavezne stručne knjige
- Očevidnici
- Primjena Pravilnika o načinu razvrstavanja lijekova te propisivanju i izdavanju lijekova
- Popis kozmetičkih i drugih sredstava za zaštitu zdravlja kojima ljekarne mogu opskrbljivati korisnike – donesen od strane Komore
- Dodatne aktivnosti koje provodi ljekarna
- Ugovori s dobrovoljnim osiguravajućim kućama
- Zapažanja stručnog nadzora

Zapisnik treba sadržavati sljedeće podatke o zaposlenim djelatnicima:

- Ime i prezime nositelja privatne prakse, nositelja zakupa ili ravnatelja ustanove
- Naziv i sjedište ustanove
- Rješenje MZ o početku rada ljekarne; broj i datum rješenja
- Popis svih magistara farmacije (broj odobrenja za samostalni rad, datum do kada vrijedi, identifikacijski broj pri HZZJZ, zaposlen-a od kojeg datuma - podatak iz Radne knjižice)
- Popis svih farmaceutskih tehničara (uvjerenje o položenom stručnom ispitu, zaposlen od kojeg datuma - podatak iz Radne knjižice)
- Ugovor ljekarne s HZZO-om – ugovor za tekuću godinu, ugovoreno radno vrijeme, istaknuto radno vrijeme
- Ime i prezime voditelja ljekarne



Zapisnik treba sadržavati sljedeće podatke o ljekarni:

- Odgovara li Pravilnicima:
- Prostorija za izdavanje lijekova i medicinskih proizvoda, laboratorij, skladište, praonica posuđa, soba za voditelje, sanitarni čvor
- Oprema (laboratorijsko posuđe, vage, hladnjaci)
- Radna odjeća i obuća radnika
- Važeće sanitarne knjižice
- Identifikacijske pločice vidljivo istaknute na radnoj odjeći

Zapisnik treba sadržavati sljedeće podatke o nadzoru nad lijekovima, medicinskim i ostalim proizvodima:

- Droge (metalni ormar, sef ili poseban prostor; zatečeno stanje: otvoreno ili zaključano)
- Zapaljive tvari (odgovarajući ormar ili posebna prostorija; zatečeno stanje: otvoreno ili zatvoreno)
- Lijekovi koji se zbrinjavaju na propisanoj temperaturi: 2-8C, 8-15C, ostali lijekovi i medicinski proizvodi 15-25C

Vodi li se lista dnevne kontrole temperature: da ili ne

Članak 50

Podaci o prometu otrovima u ljekarni:

- Ljekarna obavlja promet otrovima (Izosan G?, KMnO₄, Octena kiselina 20-90%, kamfor): da ili ne, (Pravilnik o uvjetima za držanja otrova III skupine)

Članak 51

Podaci o zbrinjavanju lijekova i tvari za izradu galenskih i magistralnih pripravaka kojima je istekao rok trajanja:



- Ljekarna ima ugovor s poduzećem ovlaštenim za zbrinjavanje farmaceutskog otpada: da ili ne, zatečeno stanje.

Članak 52

Podaci o galenskim i magistralnim pripravcima:

Čuvanje tvari koje služe za izradu magistralnih i galenskih pripravaka sukladno je postojećim propisima:

- Ljekovite tvari vrlo jakog djelovanja (++ , Remedia claudenda, Venena) čuvaju se odvojeno od ostalih lijekovitih tvari i pod ključem (adrenalin, atropin, digitoksin, morfin)
- Ljekovite tvari jakog djelovanja (+, Remedia separanda) odvojeno od ostalih tvari (kofein, kodein, efedrin, jod, nitrofurantoin, resorcinol)
- Tvari se čuvaju u stojnicama, odnosno u originalnim spremnicima, naznačeni su: naziv tvari, serijski broj, količina, identifikacijski broj
- Spremnici u koji se pakiraju magistralni i galenski preparati čuvaju se u zaštićenom prostoru, pakiraju se u odgovarajućim spremnicima koji odgovaraju farmaceutskom obliku spremnika
- Ljekarna ima vagu s točnošću 0,01 g postavljenu na čvrstu podlogu
- Vaga ima Ovjernicu odnosno Izvješće o izvršenom ispitivanju mjerila

Članak 53

Podaci o ispravnosti izrade, pakiranja i signiranja galenskih i magistralnih pripravaka:

- **galenski pripravak:**
 - ✓ naziv i adresa ljekarne
 - ✓ naziv ili sadržaj galenskog pripravka
 - ✓ način uporabe
 - ✓ količina galenskog pripravka
 - ✓ broj izradbenog naloga/laboratorijskog dnevnika
 - ✓ datum izrade
 - ✓ rok valjanosti
 - ✓ paraf osobe koja je izradila pripravak



- **magistralni pripravak:**

- ✓ naziv i adresa ljekarne
- ✓ oblik magistralnog pripravka
- ✓ količina magistralnog pripravka
- ✓ način uporabe
- ✓ broj pod kojim je uveden u laboratorijski dnevnik
- ✓ broj potvrde kojim će bolesnik podići pripravak
- ✓ datum izrade
- ✓ paraf magistre koja je izradila pripravak

Zatečeni magistralni pripravci imaju potvrdu s brojem, nazivom, adresom i telefonom ljekarne, te dogovorenim vremenom podizanja: da ili ne

Galenski pripravci koje izrađuje ljekarna: nabrojati

Ljekarna formira cijenu galenskog i magistralnog pripravka na temelju: vrijednosti boda I režijskog sata

Članak 54

Podaci o postojanju obveznih stručnih knjiga:

- Hrvatska farmakopeja
- Formulae magistrales et reagentia Croatica
- Registar gotovih lijekova
- Etički kodeks
- Terapijske doze (D.Tomić)
- Kartoteka gotovih lijekova
- Synonima pharmaceutica
- Farmakoterapijski priručnik
- Lista lijekova HZZO-a
- Ljek.priručnik 1: Ljekovito bilje i lijekovite droge: farmakoterapijski, botanički i farm. podaci (V. Grdinić)
- Ljek. priručnik 2: Ljekarnička praksa: Ljekarnička djelatnost, lijekovi i rukovanje lijekovima (V.Grdinić)
- Ljek. priručnik 3: Potvrde identiteta: Farmaceutske tvari i lijekoviti pripravci (V.Grdinić)



- Ljek. priručnik 4: Farmaceutski oblici: opći pregled i osnove ispitivanja kakvoće (V.Grdinić)
- Farmakognozija-Fitofarmacija (D. Kuštrak)

Članak 55

Podaci o potrebnim očevidnicima:

- Knjiga evidencije narkotika
- Knjiga kopije recepata
- Knjiga prometa otrova
- Laboratorijski dnevnik
- Dnevnik analize
- Kartice defektura i rokova

Članak 56

Podaci o primjeni Pravilnika o načinu razvrstavanja lijekova te propisivanju i izdavanju lijekova:

- Neponovljivi Rp se zadržava i upisuje u Knjigu kopije Rp: da-ne
- Narkotici su propisani na posebnom Rp, od strane liječnika koji ima ugovor s HZZO-om, upisuju se u Knjigu narkotika: da-ne
- Ponovljivi Rp se upisuje u Knjigu kopija Rp i nakon isteka propisanog broja ponavljanja zadržava u ljekarni: da-ne
- Ime i prezime mr. pharm spojene na CEZIH



Članak 57

Podaci o popisu kozmetičkih i drugih sredstava za zaštitu zdravlja kojima ljekarne mogu opskrbljivati korisnike – donesen od strane Komore:

- što izvan toga popisa sadrži ljekarna

Članak 58

Podaci o dodatnim aktivnostima koje provodi ljekarna:

- koje dodatne aktivnosti provodi ljekarna

Članak 59

Podaci o ugovorima s dobrovoljnim osiguravateljskim kućama:

- Da li ljekarna ima ugovor za dobrovoljno zdrav. osiguranje i s kojom osiguravateljskom kućom, koja marža se primjenjuje po ugovoru

Članak 60

Podaci o zapažanjima stručnog nadzora:

- Ostala zapažanja stručnog nadzor
- Prijedlog mjera za otklanjanje nepravilnosti: mjerodavne su komora ili farmaceutska inspekcija
- Rok za otklanjanje nepravilnosti

Popis cijele zakonske regulative koja se odnosi na zdravstvo i ljekarne nalazi se na web stranici Hrvatske Ljekarničke komore.



22. INSPEKCIJSKI NADZORI U LJEKARNAMA

Članak 61

Inspekcijski nadzori u ljekarnama mogu biti uz prethodnu najavu i bez najave (izvanredni). Najčešći su inspekcija HZZO-a, farmaceutska inspekcija, inspekcija rada, zaštite na radu, zaštite okoliša, sanitarna inspekcija i carinska inspekcija.

U slučajevima nenajavljenih inspekcijskih nadzora obvezno je:

- zatražiti od inspektora legitimaciju odnosno uvjeriti se da se radi o vjerodostojnoj osobi
- bez odgode izvijestiti Ravnatelja i voditelja ljekarne o započetom nadzoru
- ako se utvrdi da je provoditelj inspekcije vjerodostojan, surađivati s njim

Članak 62

Inspekcija Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje (HZZO)

Redovni inspekcijski nadzor HZZO-a događa se uz prethodnu najavu i uključuje inspekciju ekonomskih pokazatelja (knjigovodstvo), pravne regulative i rada u ljekarni. Nadzor računovodstva i pravne regulative događa se u sjedištu ustanove, a prilikom nadzora rada u ljekarni kontrolira se izdavanje i fakturiranje lijekova, usklađenost lagera sa stanjem u računalu, opremljenost ljekarne (kadrovska i tehnička).

Izvanredni inspekcijski nadzor HZZO-a događa se bez prethodne najave i najčešće uključuje kontrolu rada u ljekarni kako je gore navedeno.

Članak 63

Inspekcija ministarstva zdravlja (zdravstvena/farmaceutska inspekcija)

Ovaj nadzor je najčešće bez najave, a obavljaju ga djelatnici Ministarstva zdravlja. Prilikom nadzora kontroliraju usklađenost rada ljekarne za Zakonom o zdravstvenoj zaštiti. U nekim slučajevima ova inspekcija dolazi u ljekarnu samo radi uzorkovanja određenog lijeka o čemu se sačinjava zapisnik (jedna kopija ostaje u ljekarni).



Članak 64

Porezni nadzor

Porezni nadzor u pravilu se odvija u prethodnu najavu i to u sjedištu ustanove. Ipak, u svrhu kontrole fiskalizacije i dnevnog gotovinskog prometa nadzor može biti i nenajavljen, a u tom slučaju se odvija u ljekarni.

Članak 65

Inspekcija rada

Ovaj inspekcijski nadzor se događa bez najave. Inspektor prilikom nadzora kontaktira i zatečene zaposlenika i upravu. Od zaposlenika nakon legitimacije inspektor uzima izjavu i provjerava jesu li interni dokumenti usklađeni sa stvarnim stanjem (ugovor o radu, prijava na mirovinsko i zdravstveno osiguranje, plaća – isplatne liste, odluke o godišnjem odmoru, radno vrijeme zaposlenika – dnevni odmor, tjedni odmor). S ravnateljem se provjeravaju evidencije o radnom vremenu (ažurnost ispunjavanja), Odluke (radno vrijeme, zaštita dostojanstva radnika), rješenja i izvadci iz sudskih registara za ustanovu i podružnicu te pravilnici.

Članak 66

Inspekcija zaštite na radu

Nadzor inspekcije zaštite na radu odvija se najčešće uz prethodnu najavu i to u sjedištu ustanove s ravnateljem. Inspektor u sjedištu provjerava jesu li svi zaposlenici osposobljeni za rad na siguran način (uvjerenja), za zaštitu od požara (uvjerenja), postojanje dokumenta procjene opasnosti, radnog okoliša i elektroinstalacije. U pojedinoj ljekarni se provjerava knjiga nadzora zaštite na radu, kutija prve pomoći, aparati za gašenje požara, Odluka o zabrani upotrebe duhanskih proizvoda i smještaj opasnih tvari.



Članak 67

Inspekcija zaštite okoliša

Predmet nadzora je postupanje s otpadom, a nadzor je uz prethodnu najavu. Inspektor kontrolira proces postupanja s otpadom: odlaganje primarnog otpada, očevidnik o nastanku i tijeku otpada, prateće listove (od tvrtke koja zbrinjava otpad) i ugovor s tvrtkom ovlaštenom za sakupljanje otpada.

Članak 68

Sanitarna inspekcija

Sanitarna inspekcija je dio nadzornih službi Ministarstva zdravlja i obavlja poslove inspektijskog nadzora nad provedbom propisa zaštite zdravlja ljudi. Kod ljekarni to su prvenstveno područja zaštite javnozdravstvenog interesa i proizvodnje i stavljanja na tržište hrane odnosno dodataka prehrani. S tim u vezi inspekcija provjerava sanitarne knjižice radnika i potvrde o obavljenoj deratizaciji te ponekad uzorkuje određene proizvode radi analize.

Članak 69

Carinska inspekcija

Tijekom ovog nadzora kontrolira se zakonitost i pravilnost obračuna i uplate trošarina na alkohol ako je ljekarna oslobođeni korisnik trošarinskih proizvoda. Svaka nabavka alkohola oslobođenog od trošarine mora biti popraćena pratećim trošarinskim dokumentom (PTD): jedan primjerak ostaje u arhivi ljekarne, drugi se vraća dobavljaču, a treći ide u carinarnicu. Osim te dokumentacije inspekcija provjerava i usklađenost zaliha sa stvarnim stanjem, način izrade magistralnih i galenskih pripravaka te čuvanje alkohola.



23. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 70

Svi su zaposlenici pozvani da vode računa o poslovnom rezultatu, o zalihama, o izgledu ljekarne, da osluškuju potrebe pacijenata, iznose prijedloge – sve pozitivno pridonijet će boljoj atmosferi u kolektivu i našem osobnom zadovoljstvu i poslovnom uspjehu.

Ovaj Kodeks stupa na snagu s travnjem 2018. godine prema odluci Ravnatelja i postaje radnom obvezom svih zaposlenika. Voditelj ljekarne odgovoran je za uručenje primjeraka ostalim djelatnicima, te za provedbu ovog Kodeksa u ljekarni. Svaku nepravilnost i nepridržavanje pravila propisanih Kodeksom voditelj je dužan prijaviti Ravnatelju. Ravnatelj će u tom slučaju uputiti pismenu opomenu zaposleniku uz disciplinske mjere. Važno je slijediti upute Kodeksa radi usklađivanja kvalitete i standardizacije usluge.



Završna riječ Ravnateljice i zahvala



Poštovani Voditelji Ljekarni, uvaženi magistri farmacije i farmaceutske tehniciari, cijenjeni zaposlenici Zdravstvene ustanove Ljekarne Jadran, dragi svi...

Sa zadovoljstvom mogu reći kako je Kodeks zaposlenika naše zdravstvene ustanove finaliziran. Prvi je to dokument zaposlenika izrađen zajedničkim snagama a s ciljem stvaranja radnih uvjeta koji će pridonijeti većem zadovoljstvu, sistematičnosti i lakoći rada u Ljekarnama, no i Upravi. Sigurna sam kako nije i posljednji s obzirom na to da prostora za usavršavanje te poboljšavanje uvijek ima i to je nešto čemu ćemo zasigurno težiti, kako sada, tako i u budućnosti.

Svima koji su sudjelovali u Forumu zaposlenika te svojim idejama, kreativnim prijedlozima i kritičkim mišljenjem doprinijeli formiranju Kodeksa, zahvaljujem na sudjelovanju te podršci ideje. Sigurna sam kako će se takva dobra suradnja te želja zaposlenika za sudjelovanjem u formiranju standarda i kvalitete Ljekarničke usluge nastaviti, i u narednom razdoblju.

Isto tako, zahvaljujemo i Pharma Expertu na smjernicama, stručnom znanju te razmjeni saznanja te dobrih iskustava iz prakse.

Za kraj mogu reći da promjena iziskuje određeni trud i vrijeme. Svim zaposlenicima želim što bržu prilagodbu na nove modele postupanja, a za one koji se osjećaju inspirirano za nove prijedloge, moja vrata su za sve zaposlenike Ustanove uvijek otvorena.

Ines Krajačević, mag.pharm,
Ravnateljica ZU Ljekarne Jadran Rijeka



