

*Farmacistul evaluator-
cum este privit intr-o
lume care pare sa
respinga orice regula*

Farm .Nicoleta Logigan

Președinte CF Mureș

Calitate?

“Calitatea ...nu este totul,
dar totul este nimic fără calitate”
(Peters și Waterman – "In search of Excellence")

Vorbim tot timpul despre calitate :

calitatea produselor
calitatea proceselor
calitatea serviciilor
calitatea rezultatelor

Toate acestea influentând ceea ce numim

calitatea vietii

Calitate?

- ✓ calitatea proceselor și rezultatelor este și va fi întotdeauna un factor de competiție
- ✓ calitatea nu e de sine stătătoare, ea există numai în relație cu nevoile pacienților
- ✓ prin calitate trebuie satisfăcute nu numai nevoi exprimate ci și cele implicite

Toate acestea se pot realiza aplicând un sistem de
Management al calitatii

RBPF=sistem de management al calitatii in farmacie

- ▶ SĂ FIE STABILIT ÎN SCRIS
- ▶ SĂ ASIGURE ÎNDEPLINIREA CERINȚELOR PACIENȚILOR
- ▶ SĂ FIE APLICABIL ÎN TOATE ETAPELE REALIZĂRII SERVICIULUI FARMACEUTIC
- ▶ IDENTIFICAREA, ÎNTELEGerea ȘI CONDUCEREA ACTIVITĂȚILOR – PROCESELOR CORELATE CA UN SISTEM, CONTRIBUIE LA EFICACITATEA ȘI EFICIENȚA UNUI COLECTIV ÎN REALIZAREA OBIECTIVELOR SALE

Beneficii

- Integrarea și alinierea proceselor permite o mai bună realizare a obiectivelor
- Concentrarea asupra proceselor cheie
- Furnizarea încrederii pacienților
- Creșterea nivelului de utilizare a resurselor pentru satisfacerea pacienților
- Obținerea loialității pacienților, acest fapt permitând continuarea relației de colaborare farmacist-pacient

Beneficii

- ▶ Implicarea personalului in cunoasterea si aplicarea metodelor, instrumentelor sistemului de management al calitatii este esentiala
- ▶ Personalul va intelege si va fi motivate in acord cu aspiratiile si oboectivele farmaciei
- ▶ Stabilirea increderii si eliminarea temerii
- ▶ Realizarea unei intelegeri mai bune a rolurilor si responsabilitatilor de care este nevoie pentru atingerea obiectivelor commune
- ▶ Creearea si sustinerea unor valori acceptate, a corectitudinii ,a unor modele etice
- ▶ Inspirarea, incurajarea si recunoasterea contributiilor personale

Evaluarea

- ▶ Pentru asigurarea standardelor de calitate si mentinerea lor ,este nevoie de monitorizare si evaluare
- ▶ Evaluarea =examinarea sistematica a valorii sau a caracteristicilor unui proces,plan sau obiect
- ▶ Este parte a unui process decisonal
- ▶ Se finalizeaza cu emiterea unui certificate ,aviz
- ▶ Tipuri de evaluare
 - autoevaluare
 - evaluare interna
 - evaluare externa
 - evaluare facuta de autoritati

Evaluarea RBPF

- ▶ Colegiul Farmaciștilor -monitorizarea si certificarea anuala RBPF a unităților farmaceutice-farmacii comunitare,de spital,old si drogherii
- ▶ Farmaciști evaluatori=farmaciști desemnați de Bex teritorial,prin decizie semnată de președinte,membri ai Colegiului teritorial în raza caruia functionează unitatea farmaceutică
- ▶ Daca exista suspiciuni cu privire la obiectivitatea sau imparțialitatea farmaciștilor desemnați în comisia de evaluare ,la cererea motivata a farmacistului sef farmacistii evaluatori pot fi schimbati

Farmacistii evaluatori

Nu pot face parte din comisiile de evaluare si verificare a indeplinirii RBPF farmacistii care

- sunt direct sau indirect ,titularii farmaciei supuse evaluarii
- sunt sau au fost angajati ai titularului in ultimii 3 ani
- sunt rude sau afini de gradul al treilea inclusiv cu titularul farmaciei sau cu farmacistul sef

Farmacistii evaluatori

- ▶ Impartiali
- ▶ Buni profesioniști
- ▶ Sa cunoasca foarte bine procedurile RBPF, anexele procedurilor, registrele etc
- ▶ Sa cunoasca si sa inteleaga foarte bine instrumentele de evaluare
- ▶ Sa ofere consiliere daca este cazul
- ▶ Sa respecte confidentialitatea rezultatelor evaluarii
- ▶ Sa nu accepte sa faca evaluarea decat in prezenta farmacistului sef sau a inlocuitorului acestuia desemnat
- ▶ Farmacist evaluator RBPF nu este echivalent cu farmacist inspector
- ▶ Nu da sanctiuni ci actiuni corective

satisfactii

► La 10 ani de la implementare

-farmaciile au ajuns la aceleasi standard ale calitatii indiferent de locul sau apartenenta acesteia

-serviciile acordate pacientilor au ajuns sa respecte aceleasi standarde

-am schimbat mentalitati si paradigme

-am invatat impreuna ca pentru a supravietui trebuie sa ne adaptam,sa ne perfectionam si sa invingem impreuna provocarile sistemului

-standardele la care am ajuns trebuie mentinute si imbunatatite

-toate inregistrarile anexelor procedurilor dovedesc ca folosim metode modern de gestiune a calitatii

Va multumesc

