

****

**PORTFOLIO**

**KONTINUIRANG PROFESIONALNOG**

**RAZVOJA FARMACEUTA**





**O VAŠEM KPR PORTFOLIJU**

**Dragi kolege!**

Dobrodošli na Vaše SMART putovanje.

Vaš Portolio će da Vam pomogne da pratite svoj napredak i planirate svoje učenje!

**Sekcije A i B** su o Vašem razmišljanju. Dok odgovarate na pitanja, pokušajte misliti na ova 3 aspekta:

* **ŠTA?** Opišite Vašu situaciju objektivno.
* **PA ŠTA?** Opišite šta Vaša situacija znači za Vas i druge oko Vas. Opis treba da bude više ličan.
* **ŠTA DALJE?** Šta želite da preduzmete povodom Vaše situacije?

**Sekcija C** govori o samoproceni kompetencija (za svrhu identifikacije ciljeva učenja; pred-pilot).

**Sekcija D** govori o samoproceni kvaliteta usluga u apoteci u kojoj radite (pred-pilot).

**Sekcija E** govori o planiranju Vašeg učenja.

**Sekcija F** govori o praćenju Vašeg učenja.

**Sekcija G** govori o dokumentovanju implementacije Vašeg učenja.

**Sekcija H** se odnosi na sumiranje Vašeg pilot iskustva.

**Sekcija I** govori o samoproceni kompetencija (post-pilot).

**Sekcija J** se odnosi na samoprocenu kvaliteta usluga u apoteci u kojoj radite (post-pilot).

**SEKCIJA A**

**SEKCIJA A: *Razmišljanje o sebi kao Ličnosti, Farmaceutu i Učeniku***

1. **DEO**: Kao Ličnost

|  |
| --- |
| Nabrojte stvari koje opisuju Vas kao Ličnost, neke stvari koje su veoma važne za Vas. |

1. **DEO**: Kao Farmaceut

|  |
| --- |
| Šta Vam se dopada u poslu farmaceuta? Šta Vas stimuliše i motiviše, zašto volite svoj posao? |

|  |
| --- |
| Šta Vam se ne sviđa kod zvanja farmaceuta? Šta Vas frustrira ili razočarava? |

|  |
| --- |
| Postoje li neke promjene koje biste želeli da vidite u profesiji farmaceuta, vezane za edukaciju, praksu ili regulativu / politiku? |

1. **DEO**: Kao Učenik

|  |
| --- |
| Opišite svojim rečima kako mislite da je Vaše učenje najefektnije. Koji ambijent i koje su metode / strategije koje Vam najviše pomažu u učenju? |

|  |
| --- |
| Postoje li stvari koje su Vam teške za učenje? Kada nešto učite, da li Vam je teško da zapamtite? Da li Vam je lako ili teško da primenite ono što učite u Vašem svakodnevnom životu? |

|  |
| --- |
| Možete li da se setite bilo kojih drugih faktora koji Vam stvaraju probleme ili Vam predstavljaju izazove u učenju? |

**SEKCIJA B**

**SEKCIJA B: *Razmišljanje o mom trenutnom okruženju***

1. **DEO**

|  |
| --- |
| Opišite ukratko, kako izgleda jedan tipičan dan u apoteci u kojoj radite. Koju vrstu pacijenata i korisnika usluga susrećete? Koje su njihove potrebe i zahtevi? Koju vrstu usluga, informacija i saveta obično obezbeđujete Vašim pacijentima i korisnicima usluga? |

|  |
| --- |
| Dajte neke primere komplikovanijih ili težih zahtjeva ili situacija koje ste imali u apoteci u kojoj radite, u proteklih 6 meseci. Kako ste se izborili sa ovim težim situacijama? |

|  |
| --- |
| Koliko često ste radeći u apoteci imali kontakt / komunikaciju sa ostalim zdravstvenim radnicima, poput lekara? Koja je bila priroda te komunikacije? O kojim problemima ste diskutovali? |

1. **DEO**

Opišite svojim rečima koja znanja, vještine, stavove i vrijednosti, smatrate potrebnim i važnim za rad u apoteci (zasnovano na pacijentima i korisnicima usluga koje uslužujete, komunikaciji sa zdravstvenim radnicima i bilo kojoj drugoj situaciji sa kojom se uobičajeno susrećete).

Znanje:

Veštine:

Stavovi:

Vrednosti:

1. **DEO**

Kratko opišite područja rada farmaceuta u kojima se osećate:

|  |
| --- |
| Samopouzdano, sa dovoljno znanja, veštine, imajući pravi stav i vrednosti. |

|  |
| --- |
| Nedostatak samopouzdanja, znanja ili veština, stavova i vrednosti koji bi mogli biti unapređeni. |

1. **DEO**

Nabrojte načine / oblasti u kojima biste želeli ili osećali potrebu da unapredite sebe kao farmaceuta (znanje, veštine, stavovi ili vrednosti). Pokušajte da budete što precizniji.

Znanje:

Veštine:

Stavovi:

Vrednosti:

**SEKCIJA C**

**SEKCIJA C: *Samoprocena kompetencija (da identifikujemo potrebe i ciljeve učenja; pred-pilot)***

**NACIONALNI OKVIR ZA PROCENU KOMPETENCIJA FARMACEUTA**

Profesija farmaceuta zahteva neprestano obrazovanje i usavršavanje. U cilju pružanja visokog kvaliteta farmaceutske zdravstvene zaštite, pored teoretskog znanja, neophodni su programi bazirani na kontinuiranom profesionalnom razvoju i opštim, globalnim okvirima kompetencija.

Kompetencija je sposobnost zasnovana na efektima i dostignućima, ostvarenim pri obavljanju nekog posla (Vhiddett i sar, 1999), a čine je veština, znanje i iskustvo, i zavisi direktno od ljudskog zalaganja (David i Leach, 2004).

Proces ocenjivanja kompetencija može biti sproveden na više načina. Evaluacija se može sprovesti samoocenjivanjem, ekipnim ocenjivanjem, tajnim ocenjivanjem ili uz pomoć specijalizovanih centara za procenu. Ako je postupak ocenjivanja nepristrasan, a kriterijumi ocenjivanja potpuno jasni, promene koje slede nakon ocenjivanja mogu imati snažan motivacioni efekat. Ocenjivanje treba periodično ponavljati kako bi farmaceuti upravljali svojim kompetencijama.

Jedan od najzastupljenijih modela za procenu i razvoj kompetencija farmaceuta je opisan u dokumentu „Okvir opšteg nivoa“(*engl. General Level Framework document – GLF*), koji je razvila Akademska grupa za razvoj i evaluaciju kompetencija (*engl. Competency Development and Evaluation Group - CoDEG*), u skladu sa smernicama Međunarodne federacije farmaceuta (FIP). Nakon višegodišnjeg testiranja, GLF dokument je razvijen u novi, globalno primenljiv dokument (*engl. Global Competency Framework – GbCF*) koji je nakon evaluacije u mnogim zemljama postao službeni model za procenu kompetencija u apotekarskoj praksi.

**Kompetencije farmaceuta prema GbCF modelu dele se u 3 osnovne grupe**:

 stručne kompetencije

 kompetencije organizacije i upravljanja

 lične i profesionalne kompetencije

Originalni globalni dokument za procenu kompetencija bio je osnov za prvi nacionalni dokument za procenu kompetencija farmaceuta u primarnoj zdravstvenoj zaštiti u Srbiji. Nacionalni okvir opisuje 20 kompetencija sa ukupno 94 specifična pokazatelja.

**Ocena nivoa kompetencija i njihovih specifičnih pokazatelja**

Postoji dokumentovana povezanost između kompetencija i kvaliteta pružene usluge. Kako bi se sa sigurnošću mogao proceniti nivo specifičnih pokazatelja kompetencija, važna je doslednost u pružanju farmaceutske zdravstvene zaštite. Zato je potrebno da određeni specifični pokazatelji budu jasno vidljivi za vreme pružanja farmaceutske zdravstvene zaštite da bi mogao tačno da se proceni njihov nivo.

Za procenu nivoa specifičnih pokazatelja kompetencija primenjuju se različite opisne ocene kojima su pridruženi brojevi od 1 do 4. Na taj način raspon ocena se opisuje kao: uvek (nivo 4), često (nivo 3), povremeno (nivo 2), ili nikada (nivo 1) kako je prikazano:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ocena | Definicija | Ocena izražena u procentima |
| Uvek (4) | Prikazuje očekivani standard prakse uz retke greške | 85–100% |
| Često (3) | Ukazuje na standardnu praksu uz poneku grešku | 51–84% |
| Povremeno (2) | U retkim slučajevima primenjuje očekivani standard | 25–50% |
| Nikada (1) | Veoma retko ili nikada ne ispunjava očekivani standard | 00–24% |

**1.Stručne kompetencije**

Stručne kompetencije obuhvataju aktivnosti pružanja farmaceutske zdravstvene zaštite.

Farmaceutska zdravstvena zaštita (*engl. Pharmaceutical Care*) predstavlja prevenciju, identifikaciju i rešavanje problema u vezi sa primenom leka u cilju unapređenja zdravlja i kvaliteta života pacijenata. U okviru farmaceutske zdravstvene zaštite farmaceut preuzima odgovornost za ishod(e) terapije. Koncept farmaceutske zdravstvene zaštite, u širem smislu, obuhvata aktivnosti i odgovornost farmaceuta u promociji zdravlja i prevenciji bolesti. Zdravstveni sistemi mnogih zemalja su ovaj koncept integrisali u sistem zdravstvene zaštite.

Farmaceutska zdravstvena zaštita proizlazi iz principa i postulata kliničke farmacije, što farmaceuti prepoznaju kao naučnu osnovu za intervencije u lečenju. U cilju razvoja kompetencija potrebno je razvijati ne samo znanja, nego i veštine iz oblasti kliničke farmacije koja se bavi racionalnom upotrebom lekova, prema naučnim i stručnim principima.

Osnova farmaceutske zdravstvene zaštite je u interakciji sa pacijentom u vezi sa terapijom, u cilju prevencije, identifikovanja i rešavanja problema koji prate primenu lekova. Zato je izuzetno važno da farmaceut razvije stručno-naučne kompetencije, u cilju sprovođenja promocije zdravlja, prevencije bolesti i racionalne farmakoterapije.

Praktične napomene:

 Ove kompetencije se mogu proceniti samoprocenom i/ili uz pomoć procenjivačkog tima;

 Željeni nivo svih navedenih stručnih kompetencija je 4, da bi se one dalje razvijale u naprednom nivou farmaceutske prakse;

 Farmaceut sa 5 godina iskustva trebalo bi da ima razvijene sve stručne kompetencije do nivoa 3 ili 4;

 Stručne kompetencije mogu da se razvijaju praksom, samostalnim ili organizovanim učenjem, formalnim obrazovanjem, kontinuiranom edukacijom, mentorskim posetama, rotacijom poslova i odgovornosti i razmenom iskustva.

|  |  |
| --- | --- |
| **Stručne kompetencije** | Procena |
| **1. KOMPETENCIJE FARMACEUTA U JAVNOM ZDRAVSTVU** |  |
| K-1 PROMOCIJA ZDRAVLjA |  |
| SP-1 Procena pacijenta i njegovih zdravstvenih potreba (sociološki i društveni profil)    Ova kompetencija predstavlja sposobnost farmaceuta da, u zavisnosti od individualnih potreba pacijenta, pruži odgovarajuću uslugu farmaceutske zdravstvene zaštite. Procena pacijenta je kompetencija koja obavezuje farmaceuta da sa korisnicima usluga komunicira na odgovarajući način. Farmaceut u neposrednom razgovoru sa pacijentom prepoznaje njegove zdravstvene potrebe (akutno ili hronično zdravstveno stanje, uzrast pacijenta, stalni ili novi pacijent i drugo). | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-2 Savetovanje pacijenta o prevenciji i kontroli bolesti, kao i promocija zdravlja i zdravog načina života  Obaveza farmaceuta je da učestvuje u zdravstvenom vaspitanju i edukaciji građana iz oblasti javnog zdravlja. Farmaceut pruža informacije o aktuelnim pitanjima kao što su proglašenje epidemije, vakcinacija, programi za odvikavanje od pušenja, regulisanje telesne mase, preventivnim i kontrolnim merenjima, načinima prevencije i borbe protiv malignih, zaraznih i hroničnih nezaraznih bolesti. Kompetentan farmaceut povezuje se i sarađuje sa stručnim i drugim udruženjima, institucijama i organizacijama kako bi građanima omogućio kvalitetnu farmaceutsku zdravstvenu zaštitu. Farmaceut informiše građane o važnim faktorima koji utiču na zdravlje, zdravim stilovima života, dijetetsko-higijenskim režimima i da ih uputi na mogućnosti komplementarnog lečenja. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| K-2 INFORMISANjE I SAVETOVANjE PACIJENTA O LEČENjU |  |
| SP-3 Savetovanje pacijenta o racionalnoj upotrebi leka (bezbednost, posebna upozorenja, odlaganje farmaceutskog otpada)  Prilikom izdavanja leka, farmaceut pacijentu pruža važne informacije i odgovara na pitanja pacijenta. Farmaceut mora da osigura da informacije budu tačne, jasne, precizne, saopštene i zapisane razumljivim jezikom za pacijenta. Farmaceut se tokom pružanja informacija može savetovati sa kolegom ili koristiti stručnom literaturom, ali na takav način koji kod pacijenta neće razviti nepoverenje ili sumnju u stručnost farmaceuta i tačnost pruženih informacija. Farmaceut pruža savet pacijentu o važnosti terapije, racionalnoj i bezbednoj terapiji, kao i o značaju kontrole rokova upotrebe lekova. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-4 Prepoznavanje medicinskih potreba pacijenta i pružanje odgovarajućih saveta i potrebnih informacija  Farmaceut uvažava individualne potrebe pacijenta za informacijama. Postavljanjem otvorenih pitanja, uz ostavljanje dovoljno vremena, pacijentu se pruža mogućnost da objasni način na koji on doživljava svoju bolest, lečenje i terapiju, koje su njegove dileme i poteškoće vezane za terapiju, koji su razlozi eventualnog straha, nesigurnosti i nedostatka saradnje. Razvojem ove kompetentnosti, farmaceut omogućava da pacijent postavi pitanja i razjasni sve što mu je nejasno u vezi sa zdravljem i terapijom. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| KOMPETENCIJE PRUŽANjA FARMACEUTSKE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE |  |
| K-3 PRIMENA LEKA  SP-5 Pravilan i adekvatan izbor farmaceutskog oblika, doze i pakovanja leka    Obaveza farmaceuta je da poštuje važeću regulativu u izdavanju lekova, što ne isključuje mogućnost konsultacije sa lekarom i pacijentom pri izboru najprikladnijeg oblika i doze i/ili koncentracije leka, naročito ukoliko se pri razgovoru sa pacijentom utvrde stanja koja značajno ograničavaju izbor farmaceutskog oblika i/ili jačine. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-6 Uočavanje, procena važnosti i prevencija interakcija lekova sa drugim lekovima, hranom ili bolešću    Interakcije lek-lek, lek-hrana, lek-pacijent, lek-bolest od velike su važnosti za ishod terapije. Farmaceut identifikuje klinički značajnu interakciju i da o njoj obavesti pacijenta i lekara i predloži moguća rešenja. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| K-4 IZRADA LEKOVA |  |
| SP-7 Izbor opreme, postupaka i supstanci potrebnih za izradu leka  Izrada leka u apoteci zahteva odgovarajuće uslove i opremu, primenu postupaka i upotrebu supstanci u skladu sa preporukama stručne literature (farmakopeja, formulae magistrales i dr.). | 1 – 2 – 3 – 4 |
| K-5 IZDAVANjE LEKA I MEDICINSKOG SREDSTVA |  |
| SP-8 Pravilno izdavanje leka propisanog na recept, uz proveru ključnih činjenica  Farmaceut prilikom izdavanja ne sme biti u dilemi o kojem leku, jačini i farmaceutskom obliku leka se radi, kao i da li je propisani lek namenjen datom pacijentu. Ukoliko postoji dilema koju ne može da reši, farmaceut ne sme izdati lek. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-9 Informisanje i izveštavanje o deficitarnim i lažnim lekovima nadležnim telima  Dužnost farmaceuta je da o deficitarnosti leka sa pozitivne liste obavesti RFZO, a u slučaju sumnje na kvalitet leka (substandardni i/ili lažni lek) odmah izvesti nadležnu inspekciju, ispuni odgovarajući formular za prijavu (koji se može naći na sajtu Agencije za lekove i medicinska sredstva) i pošalje ga Agenciji. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-10 Provera i procena ispravnosti, jasnoće, tačnosti i legalnosti recepata i ostale medicinske dokumentacije  Farmaceut proverava da li je recept za izdavanje leka u skladu sa aktuelnim zahtevima zdravstvenog osiguranja. Posebnu pažnju obraća na izdavanje psihotropnih lekova, hormona, antibiotika, lekova koji sadrže opojne droge, kako bi se sprečila njihova zloupotreba i greške u lečenju. Svi podaci moraju biti naznačeni precizno, čitko i nedvosmisleno, u suprotnom se recept ne može smatrati legalnim. Ukoliko farmaceut nije uveren u legalnost recepta, i nema uvid u potrebnu medicinsku dokumentaciju, lek se ne može izdati pacijentu. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-11 Pravilno izdavanje medicinskog sredstva    Izdavanje medicinskog sredstva treba da se odvija u skladu sa zakonskom regulativom i potrebama pacijenta. Prilikom izdavanja ovih proizvoda, farmaceut pruža neophodne informacije o načinu upotrebe, održavanju, čuvanju, daje tehnička uputstva i saopštava uslove garancije. Potrebno je da farmaceut praktično pokaže upotrebu medicinskog sredstva i da se uveri da pacijent može da ponovi praktično pokazano uputstvo. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-12 Uočavanje, dokumentovanje i rešavanje problema vezanih za primenu leka  Središte pažnje farmaceutske zdravstvene zaštite treba da bude pacijent i njegova bezbednost. Farmaceut identifikuje, dokumentuje i predlaže rešenje problema vezanog za terapiju. Farmakoterapijski problem (*engl. drug-related problem*) u vezi je sa lekom i on se može odnositi na efikasnost, bezbednost, troškove terapije i ostalo (PCNE, drug-related problem clas. V8). | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-13 Precizno označavanje leka uključujući pružanje potrebnih usmenih i pisanih informacija    Prilikom izdavanja leka pacijentu neophodno je naznačiti način upotrebe leka. Farmaceut na kutiji izdatog leka naznačava: vreme uzimanja, količinu leka koju je potrebno uzeti, način uzimanja (u odnosu na hranu, piće, ostale lekove ili dijetetske suplemente koje pacijent eventualno koristi, pravilan položaj tela za pojedine lekove i drugo), kao i sve ostale neophodne informacije. Ukoliko pacijent koristi više lekova, farmaceut popunjava tabelu za pravilnu upotrebu lekova i preporučuje primenu dozatora, kako bi se izbegle greške u terapiji. Farmaceut je dužan da pacijentu i usmeno objasni pravilnu primenu svakog leka u terapiji, te da odgovori na sva pitanja pacijenta vezana za farmakoterapiju. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| 4 K-6 FARMAKOTERAPIJA |  |
| SP-14 Savetovanje pacijenta o pravilnim uslovima čuvanja, roku upotrebe i odlaganju neupotrebljivih lekova    Prilikom izdavanja leka, osim informacija o načinu primene, farmaceut pruža i savet o načinu čuvanja leka, kao i roku upotrebe, naročito ako se radi o preparatima sa ograničenim rokom upotrebe posle otvaranja, i za preparate sa posebnim uslovima čuvanja (kapi za oči, preparati osetljivi na temperaturu i svetlost i dr.). | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-15 Adekvatan izbor leka, doze, farmaceutskog oblika i pakovanja za samomedikaciju  Uloga farmaceuta u samomedikaciji je ključna. Farmaceut informiše i upućuje pacijenta o pravilnom izboru leka, farmaceutskom obliku i načinu njegove primene. Farmaceut je svestan granica svojih kompetencija i donosi odluku kada je pacijentu neophodna pomoć lekara. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-16 Obezbeđivanje pravilne doze, oblika, režima i načina uzimanja leka    Način i vreme primene leka mogu značajno uticati na saradnju pacijenta, a time i na ishod lečenja. Farmaceut predlaže način i vreme primene leka u cilju postizanja maksimalnog terapijskog efekta leka, uz što manji rizik od neželjenih reakcija na lek i izbegavanja klinički značajnih interakcija. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| K-7 PRAĆENjE TERAPIJE LEKOVIMA |  |
| SP-17 Primena smernica i protokola u lečenju, upotreba referentne literature, medicine i farmacije zasnovane na dokazima  Za kliničku procenu uočenih terapijskih problema, farmaceut koristi referentnu literaturu i odgovarajuće smernice i vodiče. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-18 Praćenje ishoda terapije lekom (uključujući objektivnu i subjektivnu procenu)  Farmaceut, kao zdravstveni radnik, odgovoran je za ishode terapije. Prilikom razgovora sa pacijentom, farmaceut dobija informacije o subjektivnim efektima terapije i procenjuje objektivne parametre. Ukoliko dođe do saznanja da je terapija neadekvatna ili uzrokuje teže neželjene efekte, farmaceut, u dogovoru sa pacijentom i/ili lekarom, istu koriguje, odnosno prekida. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-19 Prepoznavanje, određivanje prioriteta i rešavanje problema koji se mogu javiti u terapiji lekovima    Jedna od najvažnijih kompetencija je rešavanje problema koji su se pojavili tokom primene određene terapije kod pacijenta. Farmaceut prepoznaje problem(e), odredjuje prioritete i u dogovoru sa kolegom, lekarom, ili drugim zdravstvenim radnikom, obezbedjuje da se primeni odgovarajući način rešavanja prepoznatih problema (na primer prestanak uzimanja terapije, uvođenje novog leka, promena doze, intervala doziranja, promena farmaceutskog oblika i drugo). | 1 – 2 – 3 – 4 |
| K-8 PREPOZNAVANjE DIJAGNOZE I SAVETOVANjE PACIJENTA |  |
| SP-20 Primena postupaka prve pomoći i briga za pacijenta    Farmaceut, kao zdravstveni radnik, poseduje osnovna znanja i postupke za pružanje prve pomoći. Ukoliko dođe do potrebe pružanja prve pomoći, farmaceut u skladu sa mogućnostima i uslovima, uzmima aktivnu ulogu. Nakon pružanja prve pomoći, potrebno je da se obaveste odgovarajuće službe (hitna pomoć) i/ili članovi porodice. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| 4 SP-21 Adekvatno dokumentovanje i izveštavanje, prijava neželjenih reakcija na lekove i medicinska sredstva  Farmaceut ima moralnu i profesionalnu obavezu da, ukoliko postoji i najmanja sumnja da je neki lek ili medicinsko sredstvo prouzrokovalo neželjeno dejstvo, isto prijave Nacionalnom centru za farmakovigilancu. Farmaceut popunjava Obrazac za prijavu neželjenih reakcija na lek koji se nalazi na sajtu Agencije za lekove i medicinska sredstva, i prijavu o neželjenoj reakciji prosledjuje Agenciji za lekove i medicinska sredstva. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-22 Prepoznavanje i razumevanje potrebe za lekom  Uvidom u zdravstvenu dokumentaciju i tokom razgovora sa pacijentom, a pre nego što izda određeni lek, farmaceut treba da bude siguran u postojanje potrebe za lekom. Ukoliko postoji sumnja i/ili neusaglašenost između preporučene/propisane terapije i/ili simptoma bolesti, farmaceut aktivno učestvuje u rešavanju potencijalnih problema. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| 4 SP-23 Argumentovani dogovor i donošenje zajedničke odluke o pravilnoj upotrebi leka uz uvažavanje stavova i uverenja pacijenta  Farmaceut poštuje pravo svakog čoveka da se aktivno uključi u proces donošenja odluke o svom lečenju, kao i kada se radi o svim pitanjima vezanim za zdravlje. Farmaceut vodi računa o specifičnosti svakog pojedinca, ekonomskim uslovima u kojima živi, mogućnostima za adekvatnu primenu leka, fizičkom stanju pacijenta, stavovima i uverenjima pacijenta i brojnim drugim faktorima. Farmaceut upozorava pacijenta na posledice koje mogu nastati usled nepridržavanja saveta koji su mu pruženi. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| 4 SP-24 Dokumentovanje intervencija farmaceuta    U cilju evidencije pružanja farmaceutske zdravstvene zaštite, uvida i praćenja preporučene terapije, potrebno je da se vode zapisi o konsultacijama i intervencijama farmaceuta. Farmaceut dokumentuje pružene intervencije i čini ih dostupnim drugim zdravstvenim radnicima. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-25 Uzimanje farmakoanamneze  Uzimanje farmakoanamneze je potrebno da bi farmaceut imao uvid u celokupnu terapiju koju pacijent trenutno uzima ili je prethodno uzimao. Farmaceut, uz pristanak pacijenta, u farmaceutski zdravstveni karton upisuje podatke o pacijentu i njegovu farmakoanamnezu (ime leka, indikacija, propisana doza, početak primene leka, prekid primene leka, režim uzimanja, beleženje neželjene reakcije na lek ili interakcije, bitne životne navike). Pritom je važno da se u ovaj obrazac prikupe sve informacije o uzimanju svih lekova koje je propisao lekar, kao i onih koje je pacijent sam nabavio i koristio uz obavezno dokumentovanje pregleda, revizije, i dopunu medicinske dokumentacije. | 1 – 2 – 3 – 4 |

**2. Kompetencije u oblasti organizacije i upravljanja**

Kompetencije u oblasti organizacije i upravljanja obuhvataju komplementarne organizacione veštine i potrebna znanja za koja očekujemo da ih farmaceuti razvijaju radi obavljanja funkcija organizacije i upravljanja. Transparentno i odgovorno poslovanje, poznavanje i poštovanje finansijske zakonitosti, briga o zalihama i nabavka, veštine su koje kod rukovodeoca odeljenja ili projekta treba da imaju minimalni nivo 3, a 4 je poželjan. Ugled, etika, pozitivno poslovanje, snabdevanje stanovništva potrebnim lekovima osnovna je obaveza farmaceuta prema društvu, zajednici, zaposlenima i poslodavcu. Bez timskog rada, unapređenja i obezbeđenja kvaliteta usluge i organizacije i afirmativnog radnog okruženja – ni stručna znanja, ni briga za pacijenta, ne mogu biti razvijene do željenog nivoa. Protok informacija, inicijativa, preuzimanje odgovornosti i pravilno postavljanje prioriteta očekuje se od svih članova farmaceutskog tima. Bez obzira na nivo odgovornosti, rezultat farmaceutskog tima i ustanove zavisi od stava i postupaka svakog farmaceuta.

Praktične napomene:

 Kompetencije u oblasti organizacije i upravljanja najčešće se procenjuju na način da rukovodilac procenjuje zaposlene i obrnuto. Moguće ih je proceniti i samoprocenom. Ove kompetencije treba da imaju odgovarajuće dokumentovane osnove u finansijskim izveštajima, obrtu proizvoda, veličini lagera, sprovođenju projekata, specijalizovanih funkcija farmaceuta, rezultatima i zadovoljstvom i motivacijom svih članova tima. Najčešće se procenjuju revizijom i tajnim kupcima i rezultatima ostvarenih i održavanih poslovnih veza sa lekarima i poslovnim partnerima, kao i članovima upravljačkih struktura.

 Željeni nivo svih navedenih kompetencija u oblasti organizacije i upravljanja je 3, a za rukovodeoce 4.

 Kompetencije u oblasti organizacije i upravljanja mogu se razvijati praksom, samostalnim ili organizovanim učenjem, formalnim obrazovanjem, radom sa mentorom, rotacijom poslova i odgovornosti i razmenom iskustva. Metode edukacije biraju se između predavanja, diskusija, upotrebom pisanog materijala, praktičnih tehnika i metoda oblikovanja ponašanja.

 Radi prave procene ovih kompetencija potrebno je omogućiti samostalni angažman i mogućnost timskog rada.

|  |  |
| --- | --- |
| Kompetencije u oblasti organizacije i upravljanja | Procena |
| K-9 FINANSIJE I ODGOVORNO POSLOVANjE |  |
| SP-26 Poznavanje osnova finansija i organizacije poslovanja  Farmaceut je kao deo tima upoznat sa osnovnim premisama finansijskog poslovanja i organizacije, knjigovodstvenim, računovodstvenim i administrativnim evidencijama koje omogućavaju zakonitost rada, preciznost i sledljivost podataka. Nivo odgovornosti i raspolaganja informacijama treba uskladiti sa hijerarhijom u okviru organizacije. Potrebno je ostvariti adekvatnu komunikaciju i razmenu informacija unutar tima i sa upravljačkim strukturama. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-27 Odgovorno učešće u kreiranju i postizanju finansijskih planova  Farmaceut u timu pokazuje interesovanje za postojeći finansijski plan i učestvuje u njegovom ostvarivanju. Potrebno je uložiti napor u ostvarivanje zadatog finansijskog plana u izdavanju i prodaji lekova i proizvoda. Periodičnom analizom moguće je ustanoviti nepreciznost u planovima, odnosno potrebu za korektivnim merama. Aktivno učešće svih članova tima omogućava realizaciju postavljenih ciljeva. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-28 Obezbeđenje odgovarajućeg potraživanja za naplatu od Fonda zdravstvenog osiguranja  Farmaceut ima odgovarajuće znanje kako bi obezbedeo odgovarajuće refundiranje za izdate lekove i medicinska sredstva na osnovu Liste lekova. Informacione tehnologije pružaju veliku podršku preciznosti u radu, te je informaciona pismenost farmaceuta neophodan faktor kompetentnosti farmaceuta. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-29 Obezbeđenje transparentnosti finansijskog poslovanja  Farmaceut ažurno vodi i dokumentuje sve finansijske transakcije u cilju obezbeđivanja transparentnosti finansijskog poslovanja. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-30 Briga o troškovima i materijalnim dobrima  Farmaceut je štedljiv i racionalan prema materijalnim dobrima koja koristi. Pravilno rukovanje i savesno postupanje, kao i umerenost u trošenju resursa, moraju biti uobičajeni model ponašanja na radnom mestu. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| K-10 TIMSKI RAD I UPRAVLjANjE LjUDSKIM RESURSIMA |  |
| SP-31 Veštine upravljanja vremenom  Farmaceut upravlja vremenom i prepoznaje šta je važno i hitno, i pravilno raspodeljuje poslove. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-32 Delegiranje i preuzimanje odgovornosti  Farmaceut ima razvijenu sposobnost delegiranja poslova, ali i sposobnost donošenja odluka i preuzimanja odgovornosti kada se od njega to traži. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-33 Sprovođenje i implementacija projekata i dodatnih usluga  Farmaceut je usmeren ka razvoju usluga u apoteci, pri čemu ima aktivnu ulogu u predlaganju, razvoju i implementaciji novih projekata. Farmaceut treba da podržava postojeće usluge i ulaže napor u rešavanju početnih poteškoća prilikom uvođenja novih usluga, kao i da daje povratne informacije rukovodeocima i članovima projekta. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-34 Prepoznavanje, upravljanje i razvoj potencijala članova tima  Formiranje timova je u skladu sa organizacionim potrebama, mogućnostima i potencijalima farmaceuta. Ova kompetencija se ostvaruje dvosmernom i direktnom komunikacijom, potpunom razmenom informacija, stvaranjem atmosfere ravnopravnosti u komunikaciji, slobodnom iznošenju ideja i mišljenja. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-35 Učestvovanje u interdisciplinarnoj saradnji Farmaceut poseduje interdisciplinarnost u okviru profesionalnog područja delovanja, u cilju unapređenja kompetencija. Interdisciplinarna saradnja unutar organizacione jedinice, projekta ili izvan njih, predstavlja jedan od faktora uspeha. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-36 Podsticanje kvaliteta usluge i višeg nivoa edukacije  Obezbeđenje visokog kvaliteta usluge je suština sprovođenja farmaceutske zdravstvene zaštite. Farmaceut u određenim vremenskim periodima analizira kvalitet svoje usluge i unapredjuje je u skladu sa potrebama pacijenata i zahtevima usvojenih standarda. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-37 Evaluacija kompetencija članova u timskom radu  Da bi se evaluirale kompetencije članova tima, potrebno je da se iste periodično procenjuju u odnosu na zadate ciljeve. U proceni kompetencija učestvuju svi članovi tima. Od izuzetne važnosti je protok informacija, usmeravanje kolega u timu, periodična procena rezultata i analiza postignutih rezultata u radu. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| K-11 UNAPREĐENjE KVALITETA USLUGE |  |
| SP-38 Osmišljavanje i sprovođenje novih usluga i inovacija postojećih  Farmaceut teži unapređenju usluga i kreiranju novih. Praćenjem inovativnih pristupa u apotekarskoj praksi u zemlji i inostranstvu, farmaceut prepoznaje adekvatne usluge koje može primeniti u svom radu. Nova usluga treba da bude u skladu sa zakonskom regulativom, organizacionom strukturom i kadrovskim potencijalima apoteke. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-39 Rešavanje, prevencija i praćenje problema u vezi sa lekom  Farmaceut prevenira, identifikuje i rešava problem u vezi sa lekom. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| K-12 NABAVKA |  |
| SP-40 Obezbeđenje optimalnog izbora lekova i proizvoda  Farmaceut poznaje farmaceutsko tržište, proizvođače, veleprodavce, potrebe građana i optimalne finansijske okvire kao preduslove odgovarajuće nabavke lekova i ostalih proizvoda prema osnovnim zakonitostima dobrog poslovanja, i proceni isplativosti. Kvalitet asortimana u apoteci ne sme biti doveden u pitanje. Poznavanje farmaceutskog tržišta, proizvođača, veleprodavaca, potreba građana i optimalni finansijski okviri, osnovni su preduslovi kvalitetne nabavke. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-41 Briga o deficitima i rešavanje situacija povezanih s deficitima  Deficitarnost pojedinih proizvoda farmaceut prihvata kao izazov u kome je potrebno pokazati stručna znanja (preporuka odgovarajućih proizvoda drugih proizvođača), poznavanje farmaceutskog sektora (raspolaganje informacijama o budućim deficitarnostima, njihovom trajanju, uzrocima), interdisciplinarnost (dobra saradnja i komunikacija sa lekarima), dobro planiranje (obezbeđivanje odgovarajućih zaliha) i izrada magistralnih/galenskih proizvoda. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-42 Izbegavanje sukoba interesa  Farmaceut izbegava sukob interesa poštovanjem zakona, internih akata, dobrom informisanošću. Prilikom obavljanja svoje profesije, farmaceut izbegava sukobe interesa u svim sferama svoga rada (u radu sa pacijentima, veleprodajama, proizvođačima, konkurencijom, kolegama i dr.) Farmaceut treba da sarađuje sa dobavljačima sa kojima postoji potpisan ugovor, a prilikom nabavke da se pridržava pravila zdrave tržišne konkurencije. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| 4 SP-43 Procena prioriteta nabavke  Farmaceut prati kretanje lekova (ponuda i potražnja) na tržištu, i svojim aktivnostima permanentno obezbeđuje lekove od vitalne važnosti. Prilikom nabavke potrebno je imati procenu prioriteta, u zavisnosti od njihovog značaja za zdravlje pacijenata. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-44 Poznavanje metoda javnih nabavki i ocenjivanje ponuda  Poštujući principe racionalne nabavke farmaceut vrši nabavku u skladu sa osnovnim kriterijumima iz tendera (kvalitet i cena proizvoda, asortiman proizvoda, obim nabavke, vreme isporuke, valuta i uslovi plaćanja, referentna lista, reklamacije i dr.). Preporuke koje nastanu nakon prikupljanja ponuda dobavljača, predstavljaju korisne smernice farmaceutima u nabavci, a apoteci obezbeđuju bolju efikasnost i efektivnost nabavke. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| K-13 BRIGA O ZALIHAMA |  |
| SP-45 Optimizacija lagera, briga o rokovima upotrebe  Farmaceut učestvuje u optimizaciji lagera, racionalnom upravljanju zalihama i sprečavanju isteka roka. To je omogućeno podrškom odgovarajućih programa i farmakoekonomskim analizama čije smernice farmaceuti slede. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-46 Čuvanje i skladištenje lekova  Farmaceut se pridržava dobre prakse pri čuvanju i skladištenju lekova, što podrazumeva čuvanje pod propisanim uslovima (prostor, vlaga, svetlost i temperatura), uz svakodnevno proveravanje i evidentiranje temperature čuvanja. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-47 Pozicioniranje proizvoda na policama i u izlozima  Prilikom pozicioniranja proizvoda farmaceut izbegava izlaganje lekova u vidno polje korisnika. U pozicioniranju proizvoda rukovodi se principima kao što su jednostavnost, umerenost, ujednačenost i prilagođavanje korisnicima i prostoru. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| 4 SP-48 Planiranje i predviđanje proširenja izbora lekova i proizvoda  Prilikom donošenja odluke o proširivanju asortimana lekova i izboru proizvoda farmaceut procenjuje njihov kvalitet i efikasnost, kao i racionalne aspekte nabavke imajući u vidu potrebe korisnika, promene na tržištu i Listu lekova. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-49 Obezbeđenje uredne dokumentacije o nabavci  Farmaceut uredno čuva i vodi dokumentaciju o nabavci uz praćenje pisanih procedura što omogućava poštovanje principa sledljivosti i evidentiranja izmena u karticama proizvoda. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| K-14 ORGANIZACIJA I RADNO OKRUŽENjE |  |
| 4 SP-50 Temeljnost, doslednost i ažurnost u rešavanju dnevnih obaveza  Prilikom organizacije svojih dnevnih obaveza farmaceut pokazuje preciznost, temeljnost i doslednost u izvršavanju zadataka, rešavanju problema i donošenju odluka. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| 4 SP-51 Donošenje odluka i pravilno postavljanje prioriteta  Farmaceut svoj rad organizuje prema prioritetima, i procenjuje šta je važno i hitno. Pri proceni prioriteta pacijent i/ili korisnik su u fokusu. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-52 Organizacija radnog vremena u cilju ostvarivanja planiranih zadataka  U okviru organizacije svog radnog vremena, farmaceut obavlja predviđene zadatke sa dobro postavljenim prioritetima i prema zadatom planu. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-53 Poznavanje i upravljanje resursima apoteke  Farmaceut sarađuje i ima dobru komunikaciju sa kolegama, poznaje potrebe i upravlja postojećom logistikom u cilju efikasnijeg obavljanja svih zadataka. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-54 Održavanje reda, čistoće i organizacija radnog prostora  Farmaceut kontroliše održavanje reda, čistoće i organizovanosti radnog prostora, jer takav prostor odaje sliku profesionalnosti, a zaposlenima stvara osećaj ugodnosti koji je dodatna motivacija za rad. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-55 Briga o radnoj atmosferi i motivaciji u kolektivu  Farmaceut održava dobru radnu atmosferu i međuljudske odnose u cilju optimalnog funkcionisanja apoteke. | 1 – 2 – 3 – 4 |

**3. Profesionalne i lične kompetencije**

Profesionalne i lične kompetencije obuhvataju lična zalaganja i individualnu dodatnu vrednost pojedinca stručnim kompetencijama i kompetencijama upravljanja i organizacije. Postoji snažna povezanost između lične kompetencije farmaceuta i bezbednosti pacijenata. Razvoj ličnih i profesionalnih kompetencija u apotekarskoj delatnosti jedan je od osnovnih preduslova za pružanje farmaceutske zdravstvene zaštite, jer ona uključuje preuzimanje odgovornosti za ishode lečenja pacijenata. Kompetentan farmaceut odluke o terapiji zasniva pre svega na naučnom znanju, ali podjednako i na etičkim vrednostima, praktičnom iskustvu i motivaciji da pacijentu pruži nadu i ohrabrenje u ostvarivanju pozitivnog ishoda lečenja. Takođe, potrebno je i poznavanje propisa, procena prioriteta i rizika, usklađenost sa pravilima struke i racionalno razmišljanje, kritički pristup i rešavanje etičkih dilema. Nivo profesionalnih kompetencija pokazuje prepoznavanje važnosti timskog rada, poštovanje autoriteta, kao i spremnost i želju za ličnim i profesionalnim napredovanjem i unapređenjem moralnog profila.

Praktične napomene:

 Ove se kompetencije najčešće procenjuju metodom procena 360° – svi procenjuju sve, uključujući i samoprocenu. Procena može biti od strane pacijenta, lekara, drugog zdravstvenog radnika, kao i metodom tajni kupac.

 Željeni nivo svih navedenih stručnih kompetencija je 4. Lične i profesionalne kompetencije pogrešno je smatrati urođenima ili zaustavljenim na nivoima „kako su nas učili kod kuće “. Mogu se razvijati praksom, samostalnim ili organizovanim učenjem, formalnim obrazovanjem, mentorskim posetama, rotacijom poslova i odgovornosti i razmenom iskustva.

|  |  |
| --- | --- |
| Profesionalne i lične kompetencije | Procena |
| K-15 VEŠTINE KOMUNIKACIJE |  |
| SP-56 Efikasna, prilagođena i odmerena komunikacija s pacijentima, klijentima i članovima njihovih porodica  U komunikaciji sa korisnikom usluga, farmaceut je odmeren, ljubazan, pristupačan, empatičan (saosećajan) i da deluje edukativno, uz proveru razumevanja. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-57 Stručna, prilagođena, efikasna i afirmativna komunikacija sa drugim zdravstvenim radnicima  Komunikacija farmaceuta sa drugim zdravstvenim radnicima zasniva se na međusobnom uvažavanju, poverenju i saradnji, uz otvaranje novih kanala za komunikaciju. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-58 Efikasna, prilagođena i odmerena komunikacija sa članovima farmaceutskog tima  U komunikaciji sa kolegama u apoteci, farmaceut pokazuje kolegijalnost i uvažavanje, poštuje tuđe vreme i mišljenje, jasno postavlja ciljeve i delegira zadatke. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-59 Efikasna komunikacija prilikom mentorisanja  U komunikaciji sa mlađim kolegama i stažerima, farmaceut pruža tačne, relevantne i potrebne informacije i pokazuje pristupačnost i empatičnost. Nesebično prenosi znanje i ima jasno istaknut interes za saradnju. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-60 Komunikacija sa upravljačkim strukturama  Farmaceut održava komunikaciju sa upravljačkim strukturama uz uvažavanje autoriteta i obavezu pružanja povratnih informacija. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-61 Efikasna i prilagođena komunikacija sa poslovnim partnerima  U komunikaciji sa poslovnim partnerima, farmaceut vodi računa o protoku, obimu, tačnosti i pouzdanosti informacija koje prima i pruža. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-62 Produktivna, proaktivna i asertivna komunikacija sa strukovnim udruženjima i institucijama  U komunikaciji sa strukovnim udruženjima i državnim institucijama, farmaceut je proaktivan i vodi računa o protoku, obimu, tačnosti i pouzdanosti informacija. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-63 Veština u obraćanju korisnicima usluga i potencijalni uticaj na stavove korisnika  U ostvarivanju svoje uloge u zdravstvenom vaspitanju, farmaceut komunicira sa korisnicima usluga koristeći veštine aktivnog slušanja, postavljanja pitanja i empatije. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-64 Veština komunikacije u prodaji proizvoda za zaštitu zdravlja  Farmaceut komunicira koristeći stručno znanje, uz veštine aktivnog slušanja, pregovaranja i postavljanja pitanja uz proveru razumevanja. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| K-16 STRUČNO USAVRŠAVANjE I RAZVOJ KOMPETENCIJA |  |
| SP-65 Odgovornost za sopstveno stručno usavršavanje i unapređenje kompetencija  Farmaceut prepoznaje lične edukativne potrebe i na osnovu njih izradjuje plan sopstvenog razvoja. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-66 Beleženje i evaluacija sopstvenog napretka  Farmaceut treba da evidentira napredak u planu profesionalnog razvoja i da ga dokumentuje u svom portfoliju. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-67 Procena i prepoznavanje sopstvenih ograničenja  Farmaceut se ponaša u okviru profesionalnog etičkog kodeksa, uz odmereno davanje saveta, uključivanje iskusnijeg kolege, kao i upućivanjem drugim zdravstvenim radnicima. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| 4 SP-68 Spremnost za prenošenje znanja i mentorstvo  Mentorski rad predstavlja važnu aktivnost farmaceuta tokom koje je u mogućnosti da značajno utiče na stručan i pravilno usmeren profesionalan razvoj kolega. Farmaceut mentor prati aktivnosti i vrši procenu napretka kolega kojima je mentor. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| K-17 ZAKONODAVSTVO I REGULATIVA |  |
| SP-69 Poznavanje, razumevanje i primena važećih zakonskih i stručnih propisa u farmaceutskoj delatnosti  Farmaceut je upoznat sa zakonskim okvirima, internim aktima i procedurama, i primenjuje ih na odgovarajući način. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-70 Poznavanje ekonomskih, finansijskih i pravnih zakonitosti relevantnih za farmaceutsku delatnost  Farmaceut je upoznat sa osnovnim ekonomskim, finansijskim i pravnim zakonitostima u vezi sa poslovanjem apoteke (propisi o zaštiti prava potrošača, bezbednosti i zdravlju na radu, mobingu I dr.). | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-71 Poznavanje osnova marketinga  Farmaceut poznaje osnove farmaceutskog marketinga i primenjuje ih u svakodnevnom radu. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-72 Razumevanje regulatornih procesa pri stavljanju lekova u promet, povlačenju leka i kontrole kvaliteta  Farmaceut je upoznat sa svim koracima/procedurama u vezi sa registracijom lekova i postupa u skladu sa njima. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-73 Poznavanje i primena osnovnih načela farmakoekonomijiFarmaceut poznaje i primenjuje osnovna načela farmakoekonomskih analiza, u cilju sprovođenja racionalne nabavke i obrta zaliha. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-74 Sprečavanje zloupotrebe lekova Farmaceut, svojim aktivnim pristupom, analizom, komunikacijom i delovanjem, prepoznaje i sprečava situaciju koja može dovesti do zloupotrebe lekova. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| 4 K-18 PROFESIONALNOST I ETIKA |  |
| SP-75 Poznavanje i primena etičkih principa u farmaceutskoj praksi  Farmaceut svoje profesionalne zadatke obavlja u skladu sa etičkim principima i opštim moralnim vrednostima. Etički Kodeks farmaceuta Srbije promoviše principe profesionalne etike i obavezujući je za sve članove Farmaceutske komore Srbije | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-76 Poštovanje načela poverljivosti i tajnosti podataka  Farmaceut poštuje pravo korisnika usluge na privatnost i poverljivost. Farmaceuti su u obavezi da poštuju profesionalnu tajnu, koja obuhvata lične i medicinske podatke o pacijentu, do kojih dolazi prilikom obavljanja farmaceutske zdravstvene zaštite. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-77 Adekvatno dobijanje informisanog pristanka pacijenta  Farmaceut poštuje autonomiju pacijenta i direktnom, jasnom i nedvosmislenom komunikacijom dobija usmenu/pismenu saglasnost pacijenta - informisani pristanak. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-78 Podsticanje i sticanje poverenja  Farmaceut podstiče poverenje kod pacijenta i drugih zdravstvenih radnika i trudi se da zadobijeno poverenje sačuva. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-79 Pokazivanje stručnog stava i pripadnosti struci  Farmaceut čuva dostojanstvo svog poziva i ugled farmaceutske struke, i ne može da učestvuje u aktivnostima koje mogu da diskredituju ili ugroze poverenje javnosti u profesiju. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-80 Odgovornost za sopstvene postupke i preuzimanje odgovornosti za ishod terapije  Farmaceut je spreman da preuzme odgovornost u okviru svojih stručnih kompetencija. Farmaceut reaguje na sve što može da ugrozi bezbednost pacijenta. Ovo uključuje i sopstvene i propuste kolega. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| 4 K-19 OBEZBEĐENjE KVALITETA I SPROVOĐENjE ISTRAŽIVANjA |  |
| SP-81 Interpretacija i primena rezultata istraživanja medicine i farmacije zasnovane na dokazima radi povećanja kvaliteta usluge  Farmaceut aktivno prati stručne informacije i primenjuje iste u praksi, kako bi se povećao kvalitet usluge. Dobrom komunikacijom sa kolegama, stručnim institucijama i organizacijama, farmaceut je u mogućnosti da da značajan doprinos poboljšanju bezbednosti pacijenata. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-82 Obezbeđenje kvaliteta usluge prema lokalnim, nacionalnim i globalnim potrebama  Od svih zdravstvenih radnika očekuje se da u određenim vremenskim intervalima izvrše proveru kvaliteta usluge i unaprede je ukoliko je potrebno. Ovo se može postići anketiranjem pacijenata i evaluacijom usluge (internom i eksternom) naspram ključnih aspekata usluge. Farmaceut revidira svoje usluge kako bi obezbedeo zadovoljenje lokalnih i nacionalnih standarda. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-83 Razvoj i primena SOP-a (standardnih operativnih procedura)  Farmaceut na radnom mestu ima pisane SOP. Ove procedure treba da omoguće uniformnost i konzistentnost u radu, kontinuirano unapređenje standarda usluge, i da pruže dokaz o posvećenosti bezbednosti pacijenta | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-84 Osiguranje kvaliteta proizvoda i lekova  Farmaceut vrši snabdevanje od proverenih dobavljača, kontroliše pravilan način dopremanja i skladištenja lekova, uz adekvatnu dokumentaciju, koja omogućava sledljivost od proizvođača do korisnika. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-85 Sprovođenje potrebnih postupaka u procesu farmakovigilance (prijavljivanje neželjenih reakcija na lekove)  Svaki uočeni slučaj neželjene reakcije na lek, farmaceut prijavljuje Agenciji za lekove i medicinska sredstva, a svaku prijavu dokumentuje. Kompetentan farmaceut sa višegodišnjim iskustvom u svom portfoliju poseduje dokumentaciju o aktivnostima prijavljivanja neželjenih reakcija na lekove. Aktivno učešće farmaceuta u farmakovigilanci predstavlja veliki doprinos u povećanju bezbednosti pacijenta, kao osnovne premise farmaceutske zdravstvene zaštite. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-86 Podsticanje i sprovođenje istraživanja u saradnji sa strukovnim organizacijama i ustanovama  Farmaceut nastoji da se uključi u pojedine projekte koje njegova ustanova sprovodi u saradnji sa strukovnim organizacijama i ustanovama. Svojim aktivnim učešćem farmaceut pruža veliki doprinos razvoju i unapređenju farmaceutske struke, odnosno da je učini vidljivom u zdravstvenom timu i društvu. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| K-20 STAV I SAMOSVEST |  |
| 4 SP-87 Lični utisak  Ukupan utisak koji farmaceut odaje pokazuje poštovanje prema korisnicima usluga, struci i kolegama, sigurnost u svoje znanje, tačnost u radu, empatiju u komunikaciji sa pacijentom. Nastoji da njegov izgled odaje visok stepen samopoštovanja i da bude uzor svojoj okolini. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-88 Tačnost  Farmaceut osigurava izvršavanje zadatka, uz poštovanje zadatih rokova, preciznost u izvršavanju zadataka i predvidja moguće greške. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-89 Proaktivnost i inicijativa  Farmaceut pokazuje inicijativu u rešavanju problema, kao i samoinicijativno proaktivno delovanje, preuzima odgovornost i radi samostalno u okviru svojih ingerencija definisanih zakonskim i internim aktima. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-90 Inovativnost  Farmaceut predlaže nove ideje i usluge, koje treba da budu u skladu sa zakonom, internim aktima, organizacionim i kadrovskim potencijalima apoteke, i na taj način podstiče sopstveni razvoj i unapređenje ugleda ustanove u kojoj radi, odnosno profesije farmaceuta. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-91 Procena rizika  Propisivanje, izdavanje i primena lekova su kompleksni zadaci koji zahtevaju veštinu, a farmaceut poseduje potrebna znanja i svest o potencijalnim i realnim medicinskim greškama, pri čemu je osposobljen da identifikuje uzroke i rizike medicinskih grešaka, i implementira strategije za njihovu prevenciju. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-92 Vođstvo  Farmaceut prepoznaje situaciju koja zahteva da se on postavi u ulogu vođe i onog koji donosi odluku, uz poštovanje drugih pojedinaca/situacija. Uloga lidera farmaceutu donosi veliku odgovornost, ali i mogućnost/šansu da u odgovarajućoj situaciji pruži najveći doprinos zdravlju pacijenta. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-93 Pravilna procena prioriteta  Od farmaceuta se očekuje da je uvek u mogućnosti da odredi prioritete u svom radu i da ih prilagodi okolnostima, odnosno da proceni koji zadatak/pacijent ima prioritet u datom trenutku. Pri tome se rukovodi procenom šta je važno a šta je hitno, uz adekvatnu procenu rizika. Procena prioriteta je u vezi sa upravljanjem vremenom, kao i prilagođavanjem zajedničkim prioritetima i sistemu rada. Pri svemu tome, pacijent ostaje prioritet. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-94 Asertivnost  Farmaceut, u komunikaciji sa pacijentima, kolegama, saradnicima i nadređenima, pokazuje asertivnost, odnosno izražava sopstvena uverenja i stavove na direktan, iskren i socijalno adekvatan način, uz uvažavanje drugih. | 1 – 2 – 3 – 4 |

**SEKCIJA D**

**SEKCIJA D: *Samoprocena kvaliteta usluga u apoteci u kojoj radite* pred-pilot**

**INDIKATORI KVALITETA USLUGA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pokazatelji kvaliteta apoteka** | Nisu potrebna nikakva poboljšanja | Potrebna su mala poboljšanja | Potrebna su značajna poboljšanja | Nije implementirano |
| **EDUKACIJA I KONTINUIRANI PROFESIONALNI RAZVOJ (CPD)** | | | | |
| U apoteci se sprovodi procena i samoprocena apotekarskih kompetencija | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Farmaceuti redovno pohađaju edukacije iz područja farmaceutske zdravstvene zaštite | 4 | 2 | 1 | 0 |
| Apotekarski tim ima magistra farmacije sa specijalizacijom iz područja kliničke farmacije ili farmakoterapije | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Magistri farmacije imaju razvijen plan razvoja i edukacije individualno. | 3 | 2 | 1 | 0 |
| **UKUPAN ZBIR BODOVA (max 15):** |  |  |  |  |
| Komentar članova tima: | | | | |
| Planovi za unapređenje kvaliteta: | | | | |
|  |  |  |  |  |
| **RACIONALNA FARMAKOTERAPIJA** | | | | |
| Farmaceuti uzimaju od pacijenta istoriju lečenja i farmakoterapijsku anamnezu. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Farmaceuti uočavaju i rešavaju probleme nastale u farmakoterapiji (*DRP: drug-related problems*)? | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Farmaceuti pravilno postavljaju prioritete u farmakoterapiji. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Farmaceuti kreiraju individualne terapijske protokole i planove za svoje pacijente. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Farmaceuti uočavaju i redovno prijavljuju neželjene reakcije. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Farmaceuti uočavaju i preveniraju interakcije lek-lek, lek-hrana i lek-bolest. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| U procesu savetovanja proverava se saradljivost i adherenca pacijenta. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| U apoteci pacijenti mogu dobiti reviziju terapije i pisano apotekarsko mišljenje. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Farmaceuti edukuju pacijente o racionalnoj farmakoterapiji. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| **UKUPAN ZBIR BODOVA (max 45):** |  |  |  |  |
| Komentar članova tima: | | | | |
| Planovi za unapređenje kvaliteta: | | | | |
|  |  |  |  |  |
| **ODGOVORNO SAMOLEČENJE** | | | | |
| Pristupa se proceni prikladnosti samolečenja za pacijenta pre donošenja odluke da sepreporuči i izda pacijentu lek sa režimom izdavanja BR | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Preizdavanja leka za samolečenje otkriveni su simptomi koji zahtevaju obaveznu posetu lekaru ili specijalisti | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Kada se izdaju lekovi, pacijentu se pruža savet o tretiranju simptoma i pravilnoj primeni lekova za samolečenje. | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Kad se preporučuju biljni preparati, dodaci ishrani i BR lekovi, preporuke proizvoda temeljene su na dokazima. | 3 | 2 | 1 | 0 |
| U apoteci se redovno pristupa relevatntim izvorima podataka (*evidence-based medicine*). | 3 | 2 | 1 | 0 |
| **UKUPAN ZBIR BODOVA (max 15):** |  |  |  |  |
| Komentar članova tima: | | | | |
| Planovi za unapređenje kvaliteta: | | | | |
|  |  |  |  |  |
| **PREVENCIJA I JAVNO ZDRAVLJE** | | | | |
| Za vreme savetovanja pacijenta pri izdavanju lekova na recept,pri određivanju režima uzimanja lekova s pacijentom se razgovara o njegovim životnim navikama, željenom kvalitetu života, potrebama i očekivanjima. | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Farmaceuti nude i pružaju savete vezane za sezonsku i drugu imunizaciju (vakcinaciju). | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Farmaceuti nude i pružaju savete o načinu života uključujući fizičku aktivnost i ishranu. | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Farmaceuti nude i pružaju savete o kontroli telesne mase. | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Farmaceuti nude i pružaju savete o prestanku pušenja i umerenom konzumiranju alkohola. | 3 | 2 | 1 | 0 |
| **UKUPAN ZBIR BODOVA (max 15):** |  |  |  |  |
| Komentar članova tima: | | | | |
| Planovi za unapređenje kvaliteta: | | | | |
|  |  |  |  |  |
| **FARMACEUTSKA TRIJAŽA U APOTEKAMA** | | | | |
| Pacijenti u apoteci ulaze u trijažu, u okviru zakonskih okvira | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Kontrolni rezultati se komuniciraju u kontekstu životnih navika i hroničnih bolesti pacijenta. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Pacijent dobije izveštaj o rezultatima trijaže i savetefarmaceuta na osnovu dobijenih rezultata merenja. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Pacijent je upućen lekaru kada je to potrebno. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| **UKUPAN ZBIR BODOVA (max 20):** |  |  |  |  |
| Komentar članova tima: |  |  |  |  |
| Planovi za unapređenje kvaliteta: |  |  |  |  |
| **INTERPROFESIONALNA SARADNJA I KOLABORATIVNA PRAKSA** | | | | |
| Postoji redovna komunikacija s drugim zdravstv  enim profesionalcima vezana za zdravlje pacijenta (pozivi, posete isl.) | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Postoje dogovori o međusobnom upućivanju pacijenata drugim zdravstvenim profesionalcima koji poseduju kompetencije potrebne za pacijenta. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Apoteka nudi programe prevencije i očuvanja zdravlja za pacijente, koji uključuju multidisciplinarne timove (apotekare, medicinske sestre, lekare, nutricioniste) | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Radnici apoteke učestvuju na interprofesionalnim edukacijama s drugim zdravstvenim profesionalcima. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| **UKUPAN ZBIR BODOVA (max 20):** |  |  |  |  |
| Komentar članova tima: | | | | |
| Planovi za unapređenje kvaliteta: | | | | |
|  |  |  |  |  |
| **PRAĆENJE PACIJENTA I PROCESI DOKUMENOVANJA REZULTATA**  **FARMACEUTSKE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE** | | | | |
| Farmaceuti redovno proveravaju ishode lečenja kod svojih pacijenata. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Nakon savetovanja ili kontrolnih merenja u apoteci – postoji praćenje (telefonski poziv ili lično u apoteci) | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Bilo u pisanoj, bilo u elektronskoj formi, zabeležene su farmaceutske intervencije, preporuke, značajni podaci i situacije kada su pacijenti upućeni lekaru. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| U procesima zdravstvene zaštite za pacijenata primenjuju se IT alati, podsetnici, aplikacije, e-kartoni pacijenata. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| **UKUPAN ZBIR BODOVA (max 20):** |  |  |  |  |
| Komentar članova tima: | | | | |
| Planovi za unapređenje kvaliteta: | | | | |
|  |  |  |  |  |
| UKUPAN ZBIR BODOVA (MAX 150): |  |  |  |  |
| Dodatni komentari: |  |  |  |  |
| Planirane aktivnosti: |  |  |  |  |

**SEKCIJA E**

**SEKCIJA E: *Planiranje sopstvenog učenja***

U sekciji B *4. deo* identifikovali ste potrebe ili ciljeve Vašeg učenja. Koristeći formu na slijedećoj strani, kreirajte 3 - 5 precizno određenih ciljeva učenja, koristeći SMART princip.

* **S = SPECIFIC** - precizno određen (opišite šta želite da učite na veoma specifičan, definisan način)
* **M = MEASURABLE** - mjerljivost (ono što želite da učite mora biti lako mjerljivo, tako da možete pratiti proces i znati kad postignete svoj cilj)
* **A = ATTAINABLE** - dostižnost (cilj mora biti realan u smislu njegovog obima i vremena koje će Vam trebati da ga postignete; ne budite suviše ambiciozni)
* **R = RELEVANT** - važno (šta želite ili imate potrebu da naučite, treba da bude važno za Vaš svakodnevni posao; ako možete primijeniti šta ste naučili i učenje će biti mnogo efektivnije i održivije i imaće veći uticaj)
* **T = TIMED** - vremenski ograničeno (treba odrediti precizan datum do kojeg će cilj biti postignut; kako je gore napomenuto, treba biti razuman)

Dobra je ideja pokušati dotaći **sva polja** kompetencija (znanje, vještine, stav i vrijednosti) prilikom određivanja ciljeva učenja. Ukoliko je moguće, pokušajte da ne odaberete ciljeve isključivo na znanju.

Za svaki cilj učenja, kratko opišite koje aktivnosti učenja (formalne i neformalne) ćete preduzeti, da dostignete cilj i koje druge resurse (ljudske, edukacijske) ćete koristiti.

Nabrojite aktivnosti i resurse (izvore) koje ćete koristiti, uzimajući u obzir sledeće formalne i neformalne aktivnosti učenja, ukoliko su oni nepromjenljivi:

* Uživo radeonica, kurs ili konferencija
* Program učenja kod kuće
* Čitanje članaka
* Komunikacija sa kolegama
* Internet pretraživanja
* Pretraživanja literature
* Ostalo

Bilo bi dobro rangirati po prioritetu (1, 2, 3…) Vaše ciljeve učenja. Takođe, razmotrite i identifikujte jedan dugotrajni cilj učenja npr. jedan koji možda neće moći da se izvrši do kraja pilot projekta, ali za koji bi trebalo da ste u mogućnosti da mjerite Vaš uspjeh prilikom njegovog postizanja do kraja Pilot projekta.

FORMA / TABELA: *Planiranje sopstvenog učenja*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cilj: SMART ciljevi učenja** | **Planirane aktivnosti i resursi / izvori koji će biti upotrijebljeni** | **Datumi** |
|  |  | Datum postavljanja cilja: |
| Planirani datum ostvarenja cilja: |
| Datum stvarne realizacije cilja: |
|  |  | Datum postavljanja cilja: |
| Planirani datum ostvarenja cilja: |
| Datum stvarne realizacije cilja: |
|  |  | Datum postavljanja cilja: |
| Planirani datum ostvarenja cilja: |
| Datum stvarne realizacije cilja: |
|  |  | Datum postavljanja cilja: |
| Planirani datum ostvarenja cilja: |
| Datum stvarne realizacije cilja: |
|  |  | Datum postavljanja cilja: |
| Planirani datum ostvarenja cilja: |
| Datum stvarne realizacije cilja: |

**S** = Specific **M** = Measurable **A** = Attainable **R** = Relevant **T** = Timed

**SEKCIJA F**

**SEKCIJA F: *Praćenje sopstvenog učenja***

Za ciljeve učenja postavljene u sekciji C, **koristite tabelu na sljedećim stranama** da pratite Vaše učenje.

**Koristite posebnu formu za svaki cilj učenja**.

Dok učite, koristite ove forme **za kratke bilješke** o aktivnostima Vašeg učenja i korišćenim izvorima (resursima). Ako Vam je potreban dodatni prostor, koristite dodatni papir, ali potrebno je da bilježite samo **važne stvari**; nema potrebe za detaljnim bilješkama.

Kada se Vaše učenje kompletira (i nadamo se postigne cilj svoga učenja) ispunite preostale djelove u formi (tabela).

Dok sastavljate spisak aktivnosti izvora koje ste koristili, uključite sve primenljivo od slijedećeg:

* Uživo radeonica, kurs ili konferencija
* Program učenja kod kuće
* Komunikacija sa kolegama
* Čitanje članaka
* Internet pretraživanja
* Pretraživanja literature
* Ostalo.

**FORMA / TABELA: Praćenje svog učenja - Tabela 1**

**Naziv događaja**: ………………………………………………..……………………..………..

**Datum** (kad su ciljevi učenja postignuti): ………………...............................

**Vreme provedeno u učenju:**…………….…… *sati*

|  |
| --- |
| **Cilj učenja # 1**  Šta ste želeli da naučite? (Unesite Vaš SMART cilj) |

|  |
| --- |
| **Aktivnosti pri učenju i izvori**  Šta ste koristili da bi postigli Vaš cilj? |

**Evaulacija učenja**

*Opišite Vaše iskustvo tokom učenja. Razmotrite sledeće:*

|  |
| --- |
| * Šta ste naučili? * Gdje (u čemu) su Vaše potrebe za učenjem ostvarene?   □ Potpuno □ Djelimično □ Nimalo (Ne uopšte)   * Ukoliko cilj Vašeg učenja nije u potpunosti ispunjen, koje izazove ili prepreke ste sreli? Šta ćete drugačije raditi u budućnosti? * Da li su neke nove potrebe za učenjem identifikovane kao rezultat ovog iskustva učenja? |

|  |
| --- |
| Lične beleške: |

|  |
| --- |
| **Rezultati:**  Identifikuj koji se rezultat(i), mogu primijeniti na ovu aktivnost učenja |

|  |
| --- |
| * Ja planiram da promijenim svoju praksu (navike), zasnovano na ovom učenju? (Postavi konkretne, precizne ciljeve) * Ja planiram da obavim dodatno učenje (ili pribavim realne informacije). (Ukoliko je tako, koje, kad i na koji način / kako)? * Rezultati (ono što ste pronašli, otkrili) potvrđuju moje znanje i vještine i trenutno nije potrebna promjena u mom učenju ili praksi. |

**FORMA / TABELA: Praćenje svog učenja - Tabela 2**

**Naziv događaja**: ………………………………………………..……………………..………..

**Datum** (kad su ciljevi učenja postignuti): ………………...............................

**Vreme provedeno u učenju:**…………….…… *sati*

|  |
| --- |
| **Cilj učenja # 1**  Šta ste želeli da naučite? (Unesite Vaš SMART cilj) |

|  |
| --- |
| **Aktivnosti pri učenju i izvori**  Šta ste koristili da bi postigli Vaš cilj? |

**Evaulacija učenja**

*Opišite Vaše iskustvo tokom učenja. Razmotrite sledeće:*

|  |
| --- |
| * Šta ste naučili? * Gdje (u čemu) su Vaše potrebe za učenjem ostvarene?   □ Potpuno □ Djelimično □ Nimalo (Ne uopšte)   * Ukoliko cilj Vašeg učenja nije u potpunosti ispunjen, koje izazove ili prepreke ste sreli? Šta ćete drugačije raditi u budućnosti? * Da li su neke nove potrebe za učenjem identifikovane kao rezultat ovog iskustva učenja? |

|  |
| --- |
| Lične beleške: |

|  |
| --- |
| **Rezultati:**  Identifikuj koji se rezultat(i), mogu primijeniti na ovu aktivnost učenja |

|  |
| --- |
| * Ja planiram da promijenim svoju praksu(navike), zasnovano na ovom učenju? (Postavi konkretne, precizne ciljeve) * Ja planiram da obavim dodatno učenje (ili pribavim realne informacije). (Ukoliko je tako, koje, kad i na koji način / kako)? * Rezultati (ono što ste pronašli, otkrili) potvrđuju moje znanje i vještine i trenutno nije potrebna promjena u mom učenju ili praksi. |

**FORMA / TABELA: Praćenje svog učenja - Tabela 3**

**Naziv događaja**: ………………………………………………..……………………..………..

**Datum** (kad su ciljevi učenja postignuti): ………………...............................

**Vreme provedeno u učenju:**…………….…… *sati*

|  |
| --- |
| **Cilj učenja # 1**  Šta ste želeli da naučite? (Unesite Vaš SMART cilj) |

|  |
| --- |
| **Aktivnosti pri učenju i izvori**  Šta ste koristili da bi postigli Vaš cilj? |

**Evaulacija učenja**

*Opišite Vaše iskustvo tokom učenja. Razmotrite sledeće:*

|  |
| --- |
| * Šta ste naučili? * Gdje (u čemu) su Vaše potrebe za učenjem ostvarene?   □ Potpuno □ Djelimično □ Nimalo (Ne uopšte)   * Ukoliko cilj Vašeg učenja nije u potpunosti ispunjen, koje izazove ili prepreke ste sreli? Šta ćete drugačije raditi u budućnosti? * Da li su neke nove potrebe za učenjem identifikovane kao rezultat ovog iskustva učenja? |

|  |
| --- |
| Lične beleške: |

|  |
| --- |
| **Rezultati:**  Identifikuj koji se rezultat(i), mogu primijeniti na ovu aktivnost učenja |

|  |
| --- |
| * Ja planiram da promijenim svoju praksu(navike), zasnovano na ovom učenju? (Postavi konkretne, precizne ciljeve) * Ja planiram da obavim dodatno učenje (ili pribavim realne informacije). (Ukoliko je tako, koje, kad i na koji način / kako)? * Rezultati (ono što ste pronašli, otkrili) potvrđuju moje znanje i vještine i trenutno nije potrebna promjena u mom učenju ili praksi. |

**FORMA / TABELA: Praćenje svog učenja - Tabela 4**

**Naziv događaja**: ………………………………………………..……………………..………..

**Datum** (kad su ciljevi učenja postignuti): ………………...............................

**Vreme provedeno u učenju:**…………….…… *sati*

|  |
| --- |
| **Cilj učenja # 1**  Šta ste želeli da naučite? (Unesite Vaš SMART cilj) |

|  |
| --- |
| **Aktivnosti pri učenju i izvori**  Šta ste koristili da bi postigli Vaš cilj? |

**Evaulacija učenja**

*Opišite Vaše iskustvo tokom učenja. Razmotrite sledeće:*

|  |
| --- |
| * Šta ste naučili? * Gdje (u čemu) su Vaše potrebe za učenjem ostvarene?   □ Potpuno □ Djelimično □ Nimalo (Ne uopšte)   * Ukoliko cilj Vašeg učenja nije u potpunosti ispunjen, koje izazove ili prepreke ste sreli? Šta ćete drugačije raditi u budućnosti? * Da li su neke nove potrebe za učenjem identifikovane kao rezultat ovog iskustva učenja? |

|  |
| --- |
| Lične beleške: |

|  |
| --- |
| **Rezultati:**  Identifikuj koji se rezultat(i), mogu primijeniti na ovu aktivnost učenja |

|  |
| --- |
| * Ja planiram da promijenim svoju praksu(navike), zasnovano na ovom učenju? (Postavi konkretne, precizne ciljeve) * Ja planiram da obavim dodatno učenje (ili pribavim realne informacije). (Ukoliko je tako, koje, kad i na koji način / kako)? * Rezultati (ono što ste pronašli, otkrili) potvrđuju moje znanje i vještine i trenutno nije potrebna promjena u mom učenju ili praksi. |

**FORMA / TABELA: Praćenje svog učenja - Tabela 5**

**Naziv događaja**: ………………………………………………..……………………..………..

**Datum** (kad su ciljevi učenja postignuti): ………………...............................

**Vreme provedeno u učenju:**…………….…… *sati*

|  |
| --- |
| **Cilj učenja # 1**  Šta ste želeli da naučite? (Unesite Vaš SMART cilj) |

|  |
| --- |
| **Aktivnosti pri učenju i izvori**  Šta ste koristili da bi postigli Vaš cilj? |

**Evaulacija učenja**

*Opišite Vaše iskustvo tokom učenja. Razmotrite sledeće:*

|  |
| --- |
| * Šta ste naučili? * Gdje (u čemu) su Vaše potrebe za učenjem ostvarene?   □ Potpuno □ Djelimično □ Nimalo (Ne uopšte)   * Ukoliko cilj Vašeg učenja nije u potpunosti ispunjen, koje izazove ili prepreke ste sreli? Šta ćete drugačije raditi u budućnosti? * Da li su neke nove potrebe za učenjem identifikovane kao rezultat ovog iskustva učenja? |

|  |
| --- |
| Lične beleške: |

|  |
| --- |
| **Rezultati:**  Identifikuj koji se rezultat(i), mogu primijeniti na ovu aktivnost učenja |

|  |
| --- |
| * Ja planiram da promijenim svoju praksu(navike), zasnovano na ovom učenju? (Postavi konkretne, precizne ciljeve) * Ja planiram da obavim dodatno učenje (ili pribavim realne informacije). (Ukoliko je tako, koje, kad i na koji način / kako)? * Rezultati (ono što ste pronašli, otkrili) potvrđuju moje znanje i vještine i trenutno nije potrebna promjena u mom učenju ili praksi. |

**SEKCIJA G**

**Sekcija G: *Dokumentovanje primene sopstvenog učenja na farmaceutsku zdravstvenu zaštitu***

Molimo **ubacite** odabrane (važne) primere Vaših intervencija, koje su bile deo procesa farmaceutske zdravstvene zaštite u Vašoj apoteci. Možete da uključite dokumenta kao što su:

* Neželjena dejstva leka
* Poboljšana adherenca leka
* Pregled terapije
* Lični medicinski karton pacijenta
* (Upravljanje terapijom) kao što je prevencija interakcija, poboljšanje racionalnog korišćenja lekova, praćenje rezultata promjene terapije,unapređenje rezultata liječenja,
* Rezultati javnih zdravstvenih kampanja
* Preporučene i usvojene promjene stilova života
* Edukacijski flajeri i drugi materijali za pacijenta

|  |
| --- |
| Primer intervencije - 1  Primer intervencije - 2  Primer intervencije - 3 |

**SEKCIJA H**

**Sekcija H: *Sumiranje svog Pilot iskustva***

Na kraju Pilot projekta, molimo Vas, sumirajte šta mislite, koje je bilo važno učenje, lično iskustvo i naučene lekcije. Uzmite u obzir neka od sledećih polja:

|  |
| --- |
| **My Strengths (moje jake strane):** Upišite polja u kojima ste jaki / samopouzdani |

|  |
| --- |
| **My Weaknesses (moja slabe strane):** Upišite polja u kojima nijeste samopouzdani i trebate dalje razvijanje |

|  |
| --- |
| **Opportunities (mogućnosti):** Opišite bilo koje mogućnosti, koje ste identifikovali za dalje sopstveno razvijanjeu Vašoj praksi |

|  |
| --- |
| **Challenges (izazovi):** Opišite izazove koje je potrebno da savladate i bilo koje načine i izvore koje ste identifikovali, da možete da iskoristite da prevaziđete ih (te izazove) |

|  |
| --- |
| **Learning (učenje):** Opišite najjupečatljivije polje učenja i kako bi moglo biti primijenjeno u praksi |

|  |
| --- |
| **Impact (uticaj):** Opišite na šta mislite da će Vaše učenje uticati, npr. na profesionalno djelovanje, ponašanje, usluge u apoteci, poboljšanje “reakcije” pacijenta, uključujući povećanje rezultata vezanih za zdravlje |

**SEKCIJA I**

**SEKCIJA I: *Samoprocena kompetencija (post-pilot)***

Proverite sada kako procenjujete nivo svojih kompetencija nakon pilota:

|  |  |
| --- | --- |
| **Stručne kompetencije** | Procena |
| **1. KOMPETENCIJE FARMACEUTA U JAVNOM ZDRAVSTVU** |  |
| K-1 PROMOCIJA ZDRAVLjA |  |
| SP-1 Procena pacijenta i njegovih zdravstvenih potreba (sociološki i društveni profil)  Ova kompetencija predstavlja sposobnost farmaceuta da, u zavisnosti od individualnih potreba pacijenta, pruži odgovarajuću uslugu farmaceutske zdravstvene zaštite. Procena pacijenta je kompetencija koja obavezuje farmaceuta da sa korisnicima usluga komunicira na odgovarajući način. Farmaceut u neposrednom razgovoru sa pacijentom prepoznaje njegove zdravstvene potrebe (akutno ili hronično zdravstveno stanje, uzrast pacijenta, stalni ili novi pacijent i drugo). | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-2 Savetovanje pacijenta o prevenciji i kontroli bolesti, kao i promocija zdravlja i zdravog načina života  Obaveza farmaceuta je da učestvuje u zdravstvenom vaspitanju i edukaciji građana iz oblasti javnog zdravlja. Farmaceut pruža informacije o aktuelnim pitanjima kao što su proglašenje epidemije, vakcinacija, programi za odvikavanje od pušenja, regulisanje telesne mase, preventivnim i kontrolnim merenjima, načinima prevencije i borbe protiv malignih, zaraznih i hroničnih nezaraznih bolesti. Kompetentan farmaceut povezuje se i sarađuje sa stručnim i drugim udruženjima, institucijama i organizacijama kako bi građanima omogućio kvalitetnu farmaceutsku zdravstvenu zaštitu. Farmaceut informiše građane o važnim faktorima koji utiču na zdravlje, zdravim stilovima života, dijetetsko-higijenskim režimima i da ih uputi na mogućnosti komplementarnog lečenja. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| K-2 INFORMISANjE I SAVETOVANjE PACIJENTA O LEČENjU |  |
| SP-3 Savetovanje pacijenta o racionalnoj upotrebi leka (bezbednost, posebna upozorenja, odlaganje farmaceutskog otpada)  Prilikom izdavanja leka, farmaceut pacijentu pruža važne informacije i odgovara na pitanja pacijenta. Farmaceut mora da osigura da informacije budu tačne, jasne, precizne, saopštene i zapisane razumljivim jezikom za pacijenta. Farmaceut se tokom pružanja informacija može savetovati sa kolegom ili koristiti stručnom literaturom, ali na takav način koji kod pacijenta neće razviti nepoverenje ili sumnju u stručnost farmaceuta i tačnost pruženih informacija. Farmaceut pruža savet pacijentu o važnosti terapije, racionalnoj i bezbednoj terapiji, kao i o značaju kontrole rokova upotrebe lekova. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-4 Prepoznavanje medicinskih potreba pacijenta i pružanje odgovarajućih saveta i potrebnih informacija  Farmaceut uvažava individualne potrebe pacijenta za informacijama. Postavljanjem otvorenih pitanja, uz ostavljanje dovoljno vremena, pacijentu se pruža mogućnost da objasni način na koji on doživljava svoju bolest, lečenje i terapiju, koje su njegove dileme i poteškoće vezane za terapiju, koji su razlozi eventualnog straha, nesigurnosti i nedostatka saradnje. Razvojem ove kompetentnosti, farmaceut omogućava da pacijent postavi pitanja i razjasni sve što mu je nejasno u vezi sa zdravljem i terapijom. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| KOMPETENCIJE PRUŽANjA FARMACEUTSKE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE |  |
| K-3 PRIMENA LEKA  SP-5 Pravilan i adekvatan izbor farmaceutskog oblika, doze i pakovanja leka  Obaveza farmaceuta je da poštuje važeću regulativu u izdavanju lekova, što ne isključuje mogućnost konsultacije sa lekarom i pacijentom pri izboru najprikladnijeg oblika i doze i/ili koncentracije leka, naročito ukoliko se pri razgovoru sa pacijentom utvrde stanja koja značajno ograničavaju izbor farmaceutskog oblika i/ili jačine. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-6 Uočavanje, procena važnosti i prevencija interakcija lekova sa drugim lekovima, hranom ili bolešću  Interakcije lek-lek, lek-hrana, lek-pacijent, lek-bolest od velike su važnosti za ishod terapije. Farmaceut identifikuje klinički značajnu interakciju i da o njoj obavesti pacijenta i lekara i predloži moguća rešenja. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| K-4 IZRADA LEKOVA |  |
| SP-7 Izbor opreme, postupaka i supstanci potrebnih za izradu leka  Izrada leka u apoteci zahteva odgovarajuće uslove i opremu, primenu postupaka i upotrebu supstanci u skladu sa preporukama stručne literature (farmakopeja, formulae magistrales i dr.). | 1 – 2 – 3 – 4 |
| K-5 IZDAVANjE LEKA I MEDICINSKOG SREDSTVA |  |
| SP-8 Pravilno izdavanje leka propisanog na recept, uz proveru ključnih činjenica  Farmaceut prilikom izdavanja ne sme biti u dilemi o kojem leku, jačini i farmaceutskom obliku leka se radi, kao i da li je propisani lek namenjen datom pacijentu. Ukoliko postoji dilema koju ne može da reši, farmaceut ne sme izdati lek. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-9 Informisanje i izveštavanje o deficitarnim i lažnim lekovima nadležnim telima  Dužnost farmaceuta je da o deficitarnosti leka sa pozitivne liste obavesti RFZO, a u slučaju sumnje na kvalitet leka (substandardni i/ili lažni lek) odmah izvesti nadležnu inspekciju, ispuni odgovarajući formular za prijavu (koji se može naći na sajtu Agencije za lekove i medicinska sredstva) i pošalje ga Agenciji. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-10 Provera i procena ispravnosti, jasnoće, tačnosti i legalnosti recepata i ostale medicinske dokumentacije  Farmaceut proverava da li je recept za izdavanje leka u skladu sa aktuelnim zahtevima zdravstvenog osiguranja. Posebnu pažnju obraća na izdavanje psihotropnih lekova, hormona, antibiotika, lekova koji sadrže opojne droge, kako bi se sprečila njihova zloupotreba i greške u lečenju. Svi podaci moraju biti naznačeni precizno, čitko i nedvosmisleno, u suprotnom se recept ne može smatrati legalnim. Ukoliko farmaceut nije uveren u legalnost recepta, i nema uvid u potrebnu medicinsku dokumentaciju, lek se ne može izdati pacijentu. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-11 Pravilno izdavanje medicinskog sredstva  Izdavanje medicinskog sredstva treba da se odvija u skladu sa zakonskom regulativom i potrebama pacijenta. Prilikom izdavanja ovih proizvoda, farmaceut pruža neophodne informacije o načinu upotrebe, održavanju, čuvanju, daje tehnička uputstva i saopštava uslove garancije. Potrebno je da farmaceut praktično pokaže upotrebu medicinskog sredstva i da se uveri da pacijent može da ponovi praktično pokazano uputstvo. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-12 Uočavanje, dokumentovanje i rešavanje problema vezanih za primenu leka  Središte pažnje farmaceutske zdravstvene zaštite treba da bude pacijent i njegova bezbednost. Farmaceut identifikuje, dokumentuje i predlaže rešenje problema vezanog za terapiju. Farmakoterapijski problem (*engl. drug-related problem*) u vezi je sa lekom i on se može odnositi na efikasnost, bezbednost, troškove terapije i ostalo (PCNE, drug-related problem clas. V8). | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-13 Precizno označavanje leka uključujući pružanje potrebnih usmenih i pisanih informacija  Prilikom izdavanja leka pacijentu neophodno je naznačiti način upotrebe leka. Farmaceut na kutiji izdatog leka naznačava: vreme uzimanja, količinu leka koju je potrebno uzeti, način uzimanja (u odnosu na hranu, piće, ostale lekove ili dijetetske suplemente koje pacijent eventualno koristi, pravilan položaj tela za pojedine lekove i drugo), kao i sve ostale neophodne informacije. Ukoliko pacijent koristi više lekova, farmaceut popunjava tabelu za pravilnu upotrebu lekova i preporučuje primenu dozatora, kako bi se izbegle greške u terapiji. Farmaceut je dužan da pacijentu i usmeno objasni pravilnu primenu svakog leka u terapiji, te da odgovori na sva pitanja pacijenta vezana za farmakoterapiju. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| 4 K-6 FARMAKOTERAPIJA |  |
| SP-14 Savetovanje pacijenta o pravilnim uslovima čuvanja, roku upotrebe i odlaganju neupotrebljivih lekova  Prilikom izdavanja leka, osim informacija o načinu primene, farmaceut pruža i savet o načinu čuvanja leka, kao i roku upotrebe, naročito ako se radi o preparatima sa ograničenim rokom upotrebe posle otvaranja, i za preparate sa posebnim uslovima čuvanja (kapi za oči, preparati osetljivi na temperaturu i svetlost i dr.). | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-15 Adekvatan izbor leka, doze, farmaceutskog oblika i pakovanja za samomedikaciju  Uloga farmaceuta u samomedikaciji je ključna. Farmaceut informiše i upućuje pacijenta o pravilnom izboru leka, farmaceutskom obliku i načinu njegove primene. Farmaceut je svestan granica svojih kompetencija i donosi odluku kada je pacijentu neophodna pomoć lekara. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-16 Obezbeđivanje pravilne doze, oblika, režima i načina uzimanja leka  Način i vreme primene leka mogu značajno uticati na saradnju pacijenta, a time i na ishod lečenja. Farmaceut predlaže način i vreme primene leka u cilju postizanja maksimalnog terapijskog efekta leka, uz što manji rizik od neželjenih reakcija na lek i izbegavanja klinički značajnih interakcija. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| K-7 PRAĆENjE TERAPIJE LEKOVIMA |  |
| SP-17 Primena smernica i protokola u lečenju, upotreba referentne literature, medicine i farmacije zasnovane na dokazima  Za kliničku procenu uočenih terapijskih problema, farmaceut koristi referentnu literaturu i odgovarajuće smernice i vodiče. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-18 Praćenje ishoda terapije lekom (uključujući objektivnu i subjektivnu procenu)  Farmaceut, kao zdravstveni radnik, odgovoran je za ishode terapije. Prilikom razgovora sa pacijentom, farmaceut dobija informacije o subjektivnim efektima terapije i procenjuje objektivne parametre. Ukoliko dođe do saznanja da je terapija neadekvatna ili uzrokuje teže neželjene efekte, farmaceut, u dogovoru sa pacijentom i/ili lekarom, istu koriguje, odnosno prekida. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-19 Prepoznavanje, određivanje prioriteta i rešavanje problema koji se mogu javiti u terapiji lekovima  Jedna od najvažnijih kompetencija je rešavanje problema koji su se pojavili tokom primene određene terapije kod pacijenta. Farmaceut prepoznaje problem(e), odredjuje prioritete i u dogovoru sa kolegom, lekarom, ili drugim zdravstvenim radnikom, obezbedjuje da se primeni odgovarajući način rešavanja prepoznatih problema (na primer prestanak uzimanja terapije, uvođenje novog leka, promena doze, intervala doziranja, promena farmaceutskog oblika i drugo). | 1 – 2 – 3 – 4 |
| K-8 PREPOZNAVANjE DIJAGNOZE I SAVETOVANjE PACIJENTA |  |
| SP-20 Primena postupaka prve pomoći i briga za pacijenta  Farmaceut, kao zdravstveni radnik, poseduje osnovna znanja i postupke za pružanje prve pomoći. Ukoliko dođe do potrebe pružanja prve pomoći, farmaceut u skladu sa mogućnostima i uslovima, uzmima aktivnu ulogu. Nakon pružanja prve pomoći, potrebno je da se obaveste odgovarajuće službe (hitna pomoć) i/ili članovi porodice. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| 4 SP-21 Adekvatno dokumentovanje i izveštavanje, prijava neželjenih reakcija na lekove i medicinska sredstva  Farmaceut ima moralnu i profesionalnu obavezu da, ukoliko postoji i najmanja sumnja da je neki lek ili medicinsko sredstvo prouzrokovalo neželjeno dejstvo, isto prijave Nacionalnom centru za farmakovigilancu. Farmaceut popunjava Obrazac za prijavu neželjenih reakcija na lek koji se nalazi na sajtu Agencije za lekove i medicinska sredstva, i prijavu o neželjenoj reakciji prosledjuje Agenciji za lekove i medicinska sredstva. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-22 Prepoznavanje i razumevanje potrebe za lekom  Uvidom u zdravstvenu dokumentaciju i tokom razgovora sa pacijentom, a pre nego što izda određeni lek, farmaceut treba da bude siguran u postojanje potrebe za lekom. Ukoliko postoji sumnja i/ili neusaglašenost između preporučene/propisane terapije i/ili simptoma bolesti, farmaceut aktivno učestvuje u rešavanju potencijalnih problema. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| 4 SP-23 Argumentovani dogovor i donošenje zajedničke odluke o pravilnoj upotrebi leka uz uvažavanje stavova i uverenja pacijenta  Farmaceut poštuje pravo svakog čoveka da se aktivno uključi u proces donošenja odluke o svom lečenju, kao i kada se radi o svim pitanjima vezanim za zdravlje. Farmaceut vodi računa o specifičnosti svakog pojedinca, ekonomskim uslovima u kojima živi, mogućnostima za adekvatnu primenu leka, fizičkom stanju pacijenta, stavovima i uverenjima pacijenta i brojnim drugim faktorima. Farmaceut upozorava pacijenta na posledice koje mogu nastati usled nepridržavanja saveta koji su mu pruženi. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| 4 SP-24 Dokumentovanje intervencija farmaceuta  U cilju evidencije pružanja farmaceutske zdravstvene zaštite, uvida i praćenja preporučene terapije, potrebno je da se vode zapisi o konsultacijama i intervencijama farmaceuta. Farmaceut dokumentuje pružene intervencije i čini ih dostupnim drugim zdravstvenim radnicima. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-25 Uzimanje farmakoanamneze  Uzimanje farmakoanamneze je potrebno da bi farmaceut imao uvid u celokupnu terapiju koju pacijent trenutno uzima ili je prethodno uzimao. Farmaceut, uz pristanak pacijenta, u farmaceutski zdravstveni karton upisuje podatke o pacijentu i njegovu farmakoanamnezu (ime leka, indikacija, propisana doza, početak primene leka, prekid primene leka, režim uzimanja, beleženje neželjene reakcije na lek ili interakcije, bitne životne navike). Pritom je važno da se u ovaj obrazac prikupe sve informacije o uzimanju svih lekova koje je propisao lekar, kao i onih koje je pacijent sam nabavio i koristio uz obavezno dokumentovanje pregleda, revizije, i dopunu medicinske dokumentacije. | 1 – 2 – 3 – 4 |

|  |  |
| --- | --- |
| Kompetencije u oblasti organizacije i upravljanja | Procena |
| K-9 FINANSIJE I ODGOVORNO POSLOVANjE |  |
| SP-26 Poznavanje osnova finansija i organizacije poslovanja  Farmaceut je kao deo tima upoznat sa osnovnim premisama finansijskog poslovanja i organizacije, knjigovodstvenim, računovodstvenim i administrativnim evidencijama koje omogućavaju zakonitost rada, preciznost i sledljivost podataka. Nivo odgovornosti i raspolaganja informacijama treba uskladiti sa hijerarhijom u okviru organizacije. Potrebno je ostvariti adekvatnu komunikaciju i razmenu informacija unutar tima i sa upravljačkim strukturama. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-27 Odgovorno učešće u kreiranju i postizanju finansijskih planova  Farmaceut u timu pokazuje interesovanje za postojeći finansijski plan i učestvuje u njegovom ostvarivanju. Potrebno je uložiti napor u ostvarivanje zadatog finansijskog plana u izdavanju i prodaji lekova i proizvoda. Periodičnom analizom moguće je ustanoviti nepreciznost u planovima, odnosno potrebu za korektivnim merama. Aktivno učešće svih članova tima omogućava realizaciju postavljenih ciljeva. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-28 Obezbeđenje odgovarajućeg potraživanja za naplatu od Fonda zdravstvenog osiguranja  Farmaceut ima odgovarajuće znanje kako bi obezbedeo odgovarajuće refundiranje za izdate lekove i medicinska sredstva na osnovu Liste lekova. Informacione tehnologije pružaju veliku podršku preciznosti u radu, te je informaciona pismenost farmaceuta neophodan faktor kompetentnosti farmaceuta. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-29 Obezbeđenje transparentnosti finansijskog poslovanja  Farmaceut ažurno vodi i dokumentuje sve finansijske transakcije u cilju obezbeđivanja transparentnosti finansijskog poslovanja. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-30 Briga o troškovima i materijalnim dobrima  Farmaceut je štedljiv i racionalan prema materijalnim dobrima koja koristi. Pravilno rukovanje i savesno postupanje, kao i umerenost u trošenju resursa, moraju biti uobičajeni model ponašanja na radnom mestu. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| K-10 TIMSKI RAD I UPRAVLjANjE LjUDSKIM RESURSIMA |  |
| SP-31 Veštine upravljanja vremenom  Farmaceut upravlja vremenom i prepoznaje šta je važno i hitno, i pravilno raspodeljuje poslove. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-32 Delegiranje i preuzimanje odgovornosti  Farmaceut ima razvijenu sposobnost delegiranja poslova, ali i sposobnost donošenja odluka i preuzimanja odgovornosti kada se od njega to traži. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-33 Sprovođenje i implementacija projekata i dodatnih usluga  Farmaceut je usmeren ka razvoju usluga u apoteci, pri čemu ima aktivnu ulogu u predlaganju, razvoju i implementaciji novih projekata. Farmaceut treba da podržava postojeće usluge i ulaže napor u rešavanju početnih poteškoća prilikom uvođenja novih usluga, kao i da daje povratne informacije rukovodeocima i članovima projekta. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-34 Prepoznavanje, upravljanje i razvoj potencijala članova tima  Formiranje timova je u skladu sa organizacionim potrebama, mogućnostima i potencijalima farmaceuta. Ova kompetencija se ostvaruje dvosmernom i direktnom komunikacijom, potpunom razmenom informacija, stvaranjem atmosfere ravnopravnosti u komunikaciji, slobodnom iznošenju ideja i mišljenja. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-35 Učestvovanje u interdisciplinarnoj saradnji  Farmaceut poseduje interdisciplinarnost u okviru profesionalnog područja delovanja, u cilju unapređenja kompetencija. Interdisciplinarna saradnja unutar organizacione jedinice, projekta ili izvan njih, predstavlja jedan od faktora uspeha. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-36 Podsticanje kvaliteta usluge i višeg nivoa edukacije  Obezbeđenje visokog kvaliteta usluge je suština sprovođenja farmaceutske zdravstvene zaštite. Farmaceut u određenim vremenskim periodima analizira kvalitet svoje usluge i unapredjuje je u skladu sa potrebama pacijenata i zahtevima usvojenih standarda. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-37 Evaluacija kompetencija članova u timskom radu  Da bi se evaluirale kompetencije članova tima, potrebno je da se iste periodično procenjuju u odnosu na zadate ciljeve. U proceni kompetencija učestvuju svi članovi tima. Od izuzetne važnosti je protok informacija, usmeravanje kolega u timu, periodična procena rezultata i analiza postignutih rezultata u radu. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| K-11 UNAPREĐENjE KVALITETA USLUGE |  |
| SP-38 Osmišljavanje i sprovođenje novih usluga i inovacija postojećih  Farmaceut teži unapređenju usluga i kreiranju novih. Praćenjem inovativnih pristupa u apotekarskoj praksi u zemlji i inostranstvu, farmaceut prepoznaje adekvatne usluge koje može primeniti u svom radu. Nova usluga treba da bude u skladu sa zakonskom regulativom, organizacionom strukturom i kadrovskim potencijalima apoteke. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-39 Rešavanje, prevencija i praćenje problema u vezi sa lekom  Farmaceut prevenira, identifikuje i rešava problem u vezi sa lekom. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| K-12 NABAVKA |  |
| SP-40 Obezbeđenje optimalnog izbora lekova i proizvoda  Farmaceut poznaje farmaceutsko tržište, proizvođače, veleprodavce, potrebe građana i optimalne finansijske okvire kao preduslove odgovarajuće nabavke lekova i ostalih proizvoda prema osnovnim zakonitostima dobrog poslovanja, i proceni isplativosti. Kvalitet asortimana u apoteci ne sme biti doveden u pitanje. Poznavanje farmaceutskog tržišta, proizvođača, veleprodavaca, potreba građana i optimalni finansijski okviri, osnovni su preduslovi kvalitetne nabavke. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-41 Briga o deficitima i rešavanje situacija povezanih s deficitima  Deficitarnost pojedinih proizvoda farmaceut prihvata kao izazov u kome je potrebno pokazati stručna znanja (preporuka odgovarajućih proizvoda drugih proizvođača), poznavanje farmaceutskog sektora (raspolaganje informacijama o budućim deficitarnostima, njihovom trajanju, uzrocima), interdisciplinarnost (dobra saradnja i komunikacija sa lekarima), dobro planiranje (obezbeđivanje odgovarajućih zaliha) i izrada magistralnih/galenskih proizvoda. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-42 Izbegavanje sukoba interesa  Farmaceut izbegava sukob interesa poštovanjem zakona, internih akata, dobrom informisanošću. Prilikom obavljanja svoje profesije, farmaceut izbegava sukobe interesa u svim sferama svoga rada (u radu sa pacijentima, veleprodajama, proizvođačima, konkurencijom, kolegama i dr.) Farmaceut treba da sarađuje sa dobavljačima sa kojima postoji potpisan ugovor, a prilikom nabavke da se pridržava pravila zdrave tržišne konkurencije. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| 4 SP-43 Procena prioriteta nabavke  Farmaceut prati kretanje lekova (ponuda i potražnja) na tržištu, i svojim aktivnostima permanentno obezbeđuje lekove od vitalne važnosti. Prilikom nabavke potrebno je imati procenu prioriteta, u zavisnosti od njihovog značaja za zdravlje pacijenata. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-44 Poznavanje metoda javnih nabavki i ocenjivanje ponuda  Poštujući principe racionalne nabavke farmaceut vrši nabavku u skladu sa osnovnim kriterijumima iz tendera (kvalitet i cena proizvoda, asortiman proizvoda, obim nabavke, vreme isporuke, valuta i uslovi plaćanja, referentna lista, reklamacije i dr.). Preporuke koje nastanu nakon prikupljanja ponuda dobavljača, predstavljaju korisne smernice farmaceutima u nabavci, a apoteci obezbeđuju bolju efikasnost i efektivnost nabavke. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| K-13 BRIGA O ZALIHAMA |  |
| SP-45 Optimizacija lagera, briga o rokovima upotrebe  Farmaceut učestvuje u optimizaciji lagera, racionalnom upravljanju zalihama i sprečavanju isteka roka. To je omogućeno podrškom odgovarajućih programa i farmakoekonomskim analizama čije smernice farmaceuti slede. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-46 Čuvanje i skladištenje lekova  Farmaceut se pridržava dobre prakse pri čuvanju i skladištenju lekova, što podrazumeva čuvanje pod propisanim uslovima (prostor, vlaga, svetlost i temperatura), uz svakodnevno proveravanje i evidentiranje temperature čuvanja. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-47 Pozicioniranje proizvoda na policama i u izlozima  Prilikom pozicioniranja proizvoda farmaceut izbegava izlaganje lekova u vidno polje korisnika. U pozicioniranju proizvoda rukovodi se principima kao što su jednostavnost, umerenost, ujednačenost i prilagođavanje korisnicima i prostoru. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| 4 SP-48 Planiranje i predviđanje proširenja izbora lekova i proizvoda  Prilikom donošenja odluke o proširivanju asortimana lekova i izboru proizvoda farmaceut procenjuje njihov kvalitet i efikasnost, kao i racionalne aspekte nabavke imajući u vidu potrebe korisnika, promene na tržištu i Listu lekova. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-49 Obezbeđenje uredne dokumentacije o nabavci  Farmaceut uredno čuva i vodi dokumentaciju o nabavci uz praćenje pisanih procedura što omogućava poštovanje principa sledljivosti i evidentiranja izmena u karticama proizvoda. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| K-14 ORGANIZACIJA I RADNO OKRUŽENjE |  |
| 4 SP-50 Temeljnost, doslednost i ažurnost u rešavanju dnevnih obaveza  Prilikom organizacije svojih dnevnih obaveza farmaceut pokazuje preciznost, temeljnost i doslednost u izvršavanju zadataka, rešavanju problema i donošenju odluka. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| 4 SP-51 Donošenje odluka i pravilno postavljanje prioriteta  Farmaceut svoj rad organizuje prema prioritetima, i procenjuje šta je važno i hitno. Pri proceni prioriteta pacijent i/ili korisnik su u fokusu. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-52 Organizacija radnog vremena u cilju ostvarivanja planiranih zadataka  U okviru organizacije svog radnog vremena, farmaceut obavlja predviđene zadatke sa dobro postavljenim prioritetima i prema zadatom planu. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-53 Poznavanje i upravljanje resursima apoteke  Farmaceut sarađuje i ima dobru komunikaciju sa kolegama, poznaje potrebe i upravlja postojećom logistikom u cilju efikasnijeg obavljanja svih zadataka. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-54 Održavanje reda, čistoće i organizacija radnog prostora  Farmaceut kontroliše održavanje reda, čistoće i organizovanosti radnog prostora, jer takav prostor odaje sliku profesionalnosti, a zaposlenima stvara osećaj ugodnosti koji je dodatna motivacija za rad. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-55 Briga o radnoj atmosferi i motivaciji u kolektivu  Farmaceut održava dobru radnu atmosferu i međuljudske odnose u cilju optimalnog funkcionisanja apoteke. | 1 – 2 – 3 – 4 |

|  |  |
| --- | --- |
| Profesionalne i lične kompetencije | Procena |
| K-15 VEŠTINE KOMUNIKACIJE |  |
| SP-56 Efikasna, prilagođena i odmerena komunikacija s pacijentima, klijentima i članovima njihovih porodica  U komunikaciji sa korisnikom usluga, farmaceut je odmeren, ljubazan, pristupačan, empatičan (saosećajan) i da deluje edukativno, uz proveru razumevanja. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-57 Stručna, prilagođena, efikasna i afirmativna komunikacija sa drugim zdravstvenim radnicima  Komunikacija farmaceuta sa drugim zdravstvenim radnicima zasniva se na međusobnom uvažavanju, poverenju i saradnji, uz otvaranje novih kanala za komunikaciju. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-58 Efikasna, prilagođena i odmerena komunikacija sa članovima farmaceutskog tima  U komunikaciji sa kolegama u apoteci, farmaceut pokazuje kolegijalnost i uvažavanje, poštuje tuđe vreme i mišljenje, jasno postavlja ciljeve i delegira zadatke. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-59 Efikasna komunikacija prilikom mentorisanja  U komunikaciji sa mlađim kolegama i stažerima, farmaceut pruža tačne, relevantne i potrebne informacije i pokazuje pristupačnost i empatičnost. Nesebično prenosi znanje i ima jasno istaknut interes za saradnju. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-60 Komunikacija sa upravljačkim strukturama  Farmaceut održava komunikaciju sa upravljačkim strukturama uz uvažavanje autoriteta i obavezu pružanja povratnih informacija. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-61 Efikasna i prilagođena komunikacija sa poslovnim partnerima  U komunikaciji sa poslovnim partnerima, farmaceut vodi računa o protoku, obimu, tačnosti i pouzdanosti informacija koje prima i pruža. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-62 Produktivna, proaktivna i asertivna komunikacija sa strukovnim udruženjima i institucijama  U komunikaciji sa strukovnim udruženjima i državnim institucijama, farmaceut je proaktivan i vodi računa o protoku, obimu, tačnosti i pouzdanosti informacija. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-63 Veština u obraćanju korisnicima usluga i potencijalni uticaj na stavove korisnika  U ostvarivanju svoje uloge u zdravstvenom vaspitanju, farmaceut komunicira sa korisnicima usluga koristeći veštine aktivnog slušanja, postavljanja pitanja i empatije. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-64 Veština komunikacije u prodaji proizvoda za zaštitu zdravlja  Farmaceut komunicira koristeći stručno znanje, uz veštine aktivnog slušanja, pregovaranja i postavljanja pitanja uz proveru razumevanja. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| K-16 STRUČNO USAVRŠAVANjE I RAZVOJ KOMPETENCIJA |  |
| SP-65 Odgovornost za sopstveno stručno usavršavanje i unapređenje kompetencija  Farmaceut prepoznaje lične edukativne potrebe i na osnovu njih izradjuje plan sopstvenog razvoja. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-66 Beleženje i evaluacija sopstvenog napretka  Farmaceut treba da evidentira napredak u planu profesionalnog razvoja i da ga dokumentuje u svom portfoliju. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-67 Procena i prepoznavanje sopstvenih ograničenja  Farmaceut se ponaša u okviru profesionalnog etičkog kodeksa, uz odmereno davanje saveta, uključivanje iskusnijeg kolege, kao i upućivanjem drugim zdravstvenim radnicima. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| 4 SP-68 Spremnost za prenošenje znanja i mentorstvo  Mentorski rad predstavlja važnu aktivnost farmaceuta tokom koje je u mogućnosti da značajno utiče na stručan i pravilno usmeren profesionalan razvoj kolega. Farmaceut mentor prati aktivnosti i vrši procenu napretka kolega kojima je mentor. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| K-17 ZAKONODAVSTVO I REGULATIVA |  |
| SP-69 Poznavanje, razumevanje i primena važećih zakonskih i stručnih propisa u farmaceutskoj delatnosti  Farmaceut je upoznat sa zakonskim okvirima, internim aktima i procedurama, i primenjuje ih na odgovarajući način. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-70 Poznavanje ekonomskih, finansijskih i pravnih zakonitosti relevantnih za farmaceutsku delatnost  Farmaceut je upoznat sa osnovnim ekonomskim, finansijskim i pravnim zakonitostima u vezi sa poslovanjem apoteke (propisi o zaštiti prava potrošača, bezbednosti i zdravlju na radu, mobingu I dr.). | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-71 Poznavanje osnova marketinga  Farmaceut poznaje osnove farmaceutskog marketinga i primenjuje ih u svakodnevnom radu. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-72 Razumevanje regulatornih procesa pri stavljanju lekova u promet, povlačenju leka i kontrole kvaliteta  Farmaceut je upoznat sa svim koracima/procedurama u vezi sa registracijom lekova i postupa u skladu sa njima. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-73 Poznavanje i primena osnovnih načela farmakoekonomije  Farmaceut poznaje i primenjuje osnovna načela farmakoekonomskih analiza, u cilju sprovođenja racionalne nabavke i obrta zaliha. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-74 Sprečavanje zloupotrebe lekova  Farmaceut, svojim aktivnim pristupom, analizom, komunikacijom i delovanjem, prepoznaje i sprečava situaciju koja može dovesti do zloupotrebe lekova. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| 4 K-18 PROFESIONALNOST I ETIKA |  |
| SP-75 Poznavanje i primena etičkih principa u farmaceutskoj praksi  Farmaceut svoje profesionalne zadatke obavlja u skladu sa etičkim principima i opštim moralnim vrednostima. Etički Kodeks farmaceuta Srbije promoviše principe profesionalne etike i obavezujući je za sve članove Farmaceutske komore Srbije | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-76 Poštovanje načela poverljivosti i tajnosti podataka  Farmaceut poštuje pravo korisnika usluge na privatnost i poverljivost. Farmaceuti su u obavezi da poštuju profesionalnu tajnu, koja obuhvata lične i medicinske podatke o pacijentu, do kojih dolazi prilikom obavljanja farmaceutske zdravstvene zaštite. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-77 Adekvatno dobijanje informisanog pristanka pacijenta  Farmaceut poštuje autonomiju pacijenta i direktnom, jasnom i nedvosmislenom komunikacijom dobija usmenu/pismenu saglasnost pacijenta - informisani pristanak. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-78 Podsticanje i sticanje poverenja  Farmaceut podstiče poverenje kod pacijenta i drugih zdravstvenih radnika i trudi se da zadobijeno poverenje sačuva. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-79 Pokazivanje stručnog stava i pripadnosti struci  Farmaceut čuva dostojanstvo svog poziva i ugled farmaceutske struke, i ne može da učestvuje u aktivnostima koje mogu da diskredituju ili ugroze poverenje javnosti u profesiju. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-80 Odgovornost za sopstvene postupke i preuzimanje odgovornosti za ishod terapije  Farmaceut je spreman da preuzme odgovornost u okviru svojih stručnih kompetencija. Farmaceut reaguje na sve što može da ugrozi bezbednost pacijenta. Ovo uključuje i sopstvene i propuste kolega. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| 4 K-19 OBEZBEĐENjE KVALITETA I SPROVOĐENjE ISTRAŽIVANjA |  |
| SP-81 Interpretacija i primena rezultata istraživanja medicine i farmacije zasnovane na dokazima radi povećanja kvaliteta usluge  Farmaceut aktivno prati stručne informacije i primenjuje iste u praksi, kako bi se povećao kvalitet usluge. Dobrom komunikacijom sa kolegama, stručnim institucijama i organizacijama, farmaceut je u mogućnosti da da značajan doprinos poboljšanju bezbednosti pacijenata. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-82 Obezbeđenje kvaliteta usluge prema lokalnim, nacionalnim i globalnim potrebama  Od svih zdravstvenih radnika očekuje se da u određenim vremenskim intervalima izvrše proveru kvaliteta usluge i unaprede je ukoliko je potrebno. Ovo se može postići anketiranjem pacijenata i evaluacijom usluge (internom i eksternom) naspram ključnih aspekata usluge. Farmaceut revidira svoje usluge kako bi obezbedeo zadovoljenje lokalnih i nacionalnih standarda. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-83 Razvoj i primena SOP-a (standardnih operativnih procedura)  Farmaceut na radnom mestu ima pisane SOP. Ove procedure treba da omoguće uniformnost i konzistentnost u radu, kontinuirano unapređenje standarda usluge, i da pruže dokaz o posvećenosti bezbednosti pacijenta | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-84 Osiguranje kvaliteta proizvoda i lekova  Farmaceut vrši snabdevanje od proverenih dobavljača, kontroliše pravilan način dopremanja i skladištenja lekova, uz adekvatnu dokumentaciju, koja omogućava sledljivost od proizvođača do korisnika. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-85 Sprovođenje potrebnih postupaka u procesu farmakovigilance (prijavljivanje neželjenih reakcija na lekove)  Svaki uočeni slučaj neželjene reakcije na lek, farmaceut prijavljuje Agenciji za lekove i medicinska sredstva, a svaku prijavu dokumentuje. Kompetentan farmaceut sa višegodišnjim iskustvom u svom portfoliju poseduje dokumentaciju o aktivnostima prijavljivanja neželjenih reakcija na lekove. Aktivno učešće farmaceuta u farmakovigilanci predstavlja veliki doprinos u povećanju bezbednosti pacijenta, kao osnovne premise farmaceutske zdravstvene zaštite. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-86 Podsticanje i sprovođenje istraživanja u saradnji sa strukovnim organizacijama i ustanovama  Farmaceut nastoji da se uključi u pojedine projekte koje njegova ustanova sprovodi u saradnji sa strukovnim organizacijama i ustanovama. Svojim aktivnim učešćem farmaceut pruža veliki doprinos razvoju i unapređenju farmaceutske struke, odnosno da je učini vidljivom u zdravstvenom timu i društvu. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| K-20 STAV I SAMOSVEST |  |
| 4 SP-87 Lični utisak  Ukupan utisak koji farmaceut odaje pokazuje poštovanje prema korisnicima usluga, struci i kolegama, sigurnost u svoje znanje, tačnost u radu, empatiju u komunikaciji sa pacijentom. Nastoji da njegov izgled odaje visok stepen samopoštovanja i da bude uzor svojoj okolini. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-88 Tačnost  Farmaceut osigurava izvršavanje zadatka, uz poštovanje zadatih rokova, preciznost u izvršavanju zadataka i predvidja moguće greške. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-89 Proaktivnost i inicijativa  Farmaceut pokazuje inicijativu u rešavanju problema, kao i samoinicijativno proaktivno delovanje, preuzima odgovornost i radi samostalno u okviru svojih ingerencija definisanih zakonskim i internim aktima. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-90 Inovativnost  Farmaceut predlaže nove ideje i usluge, koje treba da budu u skladu sa zakonom, internim aktima, organizacionim i kadrovskim potencijalima apoteke, i na taj način podstiče sopstveni razvoj i unapređenje ugleda ustanove u kojoj radi, odnosno profesije farmaceuta. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-91 Procena rizika  Propisivanje, izdavanje i primena lekova su kompleksni zadaci koji zahtevaju veštinu, a farmaceut poseduje potrebna znanja i svest o potencijalnim i realnim medicinskim greškama, pri čemu je osposobljen da identifikuje uzroke i rizike medicinskih grešaka, i implementira strategije za njihovu prevenciju. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-92 Vođstvo  Farmaceut prepoznaje situaciju koja zahteva da se on postavi u ulogu vođe i onog koji donosi odluku, uz poštovanje drugih pojedinaca/situacija. Uloga lidera farmaceutu donosi veliku odgovornost, ali i mogućnost/šansu da u odgovarajućoj situaciji pruži najveći doprinos zdravlju pacijenta. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-93 Pravilna procena prioriteta  Od farmaceuta se očekuje da je uvek u mogućnosti da odredi prioritete u svom radu i da ih prilagodi okolnostima, odnosno da proceni koji zadatak/pacijent ima prioritet u datom trenutku. Pri tome se rukovodi procenom šta je važno a šta je hitno, uz adekvatnu procenu rizika. Procena prioriteta je u vezi sa upravljanjem vremenom, kao i prilagođavanjem zajedničkim prioritetima i sistemu rada. Pri svemu tome, pacijent ostaje prioritet. | 1 – 2 – 3 – 4 |
| SP-94 Asertivnost  Farmaceut, u komunikaciji sa pacijentima, kolegama, saradnicima i nadređenima, pokazuje asertivnost, odnosno izražava sopstvena uverenja i stavove na direktan, iskren i socijalno adekvatan način, uz uvažavanje drugih. | 1 – 2 – 3 – 4 |

**SEKCIJA J**

**Sekcija J: *Samoprocena kvaliteta usluga u apoteci u kojoj radite* *posle pilota***

**INDIKATORI KVALITETA USLUGA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pokazatelji kvaliteta apoteka** | Nisu potrebna nikakva poboljšanja | Potrebna su mala poboljšanja | Potrebna su značajna poboljšanja | Nije implementirano |
| **EDUKACIJA I KONTINUIRANI PROFESIONALNI RAZVOJ (CPD)** | | | | |
| U apoteci se sprovodi procena i samoprocena apotekarskih kompetencija | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Farmaceuti redovno pohađaju edukacije iz područja farmaceutske zdravstvene zaštite | 4 | 2 | 1 | 0 |
| Apotekarski tim ima magistra farmacije sa specijalizacijom iz područja kliničke farmacije ili farmakoterapije | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Magistri farmacije imaju razvijen plan razvoja i edukacije individualno. | 3 | 2 | 1 | 0 |
| **UKUPAN ZBIR BODOVA (max 15):** |  |  |  |  |
| Komentar članova tima: | | | | |
| Planovi za unapređenje kvaliteta: | | | | |
|  |  |  |  |  |
| **RACIONALNA FARMAKOTERAPIJA** | | | | |
| Farmaceuti uzimaju od pacijenta istoriju lečenja i farmakoterapijsku anamnezu. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Farmaceuti uočavaju i rešavaju probleme nastale u farmakoterapiji (*DRP: drug-related problems*)? | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Farmaceuti pravilno postavljaju prioritete u farmakoterapiji. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Farmaceuti kreiraju individualne terapijske protokole i planove za svoje pacijente. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Farmaceuti uočavaju i redovno prijavljuju neželjene reakcije. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Farmaceuti uočavaju i preveniraju interakcije lek-lek, lek-hrana i lek-bolest. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| U procesu savetovanja proverava se saradljivost i adherenca pacijenta. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| U apoteci pacijenti mogu dobiti reviziju terapije i pisano apotekarsko mišljenje. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Farmaceuti edukuju pacijente o racionalnoj farmakoterapiji. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| **UKUPAN ZBIR BODOVA (max 45):** |  |  |  |  |
| Komentar članova tima: | | | | |
| Planovi za unapređenje kvaliteta: | | | | |
|  |  |  |  |  |
| **ODGOVORNO SAMOLEČENJE** | | | | |
| Pristupa se proceni prikladnosti samolečenja za pacijenta pre donošenja odluke da sepreporuči i izda pacijentu lek sa režimom izdavanja BR | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Preizdavanja leka za samolečenje otkriveni su simptomi koji zahtevaju obaveznu posetu lekaru ili specijalisti | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Kada se izdaju lekovi, pacijentu se pruža savet o tretiranju simptoma i pravilnoj primeni lekova za samolečenje. | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Kad se preporučuju biljni preparati, dodaci ishrani i BR lekovi, preporuke proizvoda temeljene su na dokazima. | 3 | 2 | 1 | 0 |
| U apoteci se redovno pristupa relevatntim izvorima podataka (*evidence-based medicine*). | 3 | 2 | 1 | 0 |
| **UKUPAN ZBIR BODOVA (max 15):** |  |  |  |  |
| Komentar članova tima: | | | | |
| Planovi za unapređenje kvaliteta: | | | | |
|  |  |  |  |  |
| **PREVENCIJA I JAVNO ZDRAVLJE** | | | | |
| Za vreme savetovanja pacijenta pri izdavanju lekova na recept,pri određivanju režima uzimanja lekova s pacijentom se razgovara o njegovim životnim navikama, željenom kvalitetu života, potrebama i očekivanjima. | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Farmaceuti nude i pružaju savete vezane za sezonsku i drugu imunizaciju (vakcinaciju). | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Farmaceuti nude i pružaju savete o načinu života uključujući fizičku aktivnost i ishranu. | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Farmaceuti nude i pružaju savete o kontroli telesne mase. | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Farmaceuti nude i pružaju savete o prestanku pušenja i umerenom konzumiranju alkohola. | 3 | 2 | 1 | 0 |
| **UKUPAN ZBIR BODOVA (max 15):** |  |  |  |  |
| Komentar članova tima: | | | | |
| Planovi za unapređenje kvaliteta: | | | | |
|  |  |  |  |  |
| **FARMACEUTSKA TRIJAŽA U APOTEKAMA** | | | | |
| Pacijenti u apoteci ulaze u trijažu, u okviru zakonskih okvira | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Kontrolni rezultati se komuniciraju u kontekstu životnih navika i hroničnih bolesti pacijenta. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Pacijent dobije izveštaj o rezultatima trijaže i savetefarmaceuta na osnovu dobijenih rezultata merenja. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Pacijent je upućen lekaru kada je to potrebno. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| **UKUPAN ZBIR BODOVA (max 20):** |  |  |  |  |
| Komentar članova tima: |  |  |  |  |
| Planovi za unapređenje kvaliteta: |  |  |  |  |
| **INTERPROFESIONALNA SARADNJA I KOLABORATIVNA PRAKSA** | | | | |
| Postoji redovna komunikacija s drugim zdravstv  enim profesionalcima vezana za zdravlje pacijenta (pozivi, posete isl.) | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Postoje dogovori o međusobnom upućivanju pacijenata drugim zdravstvenim profesionalcima koji poseduju kompetencije potrebne za pacijenta. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Apoteka nudi programe prevencije i očuvanja zdravlja za pacijente, koji uključuju multidisciplinarne timove (apotekare, medicinske sestre, lekare, nutricioniste) | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Radnici apoteke učestvuju na interprofesionalnim edukacijama s drugim zdravstvenim profesionalcima. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| **UKUPAN ZBIR BODOVA (max 20):** |  |  |  |  |
| Komentar članova tima: | | | | |
| Planovi za unapređenje kvaliteta: | | | | |
|  |  |  |  |  |
| **PRAĆENJE PACIJENTA I PROCESI DOKUMENOVANJA REZULTATA**  **FARMACEUTSKE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE** | | | | |
| Farmaceuti redovno proveravaju ishode lečenja kod svojih pacijenata. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Nakon savetovanja ili kontrolnih merenja u apoteci – postoji praćenje (telefonski poziv ili lično u apoteci) | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Bilo u pisanoj, bilo u elektronskoj formi, zabeležene su farmaceutske intervencije, preporuke, značajni podaci i situacije kada su pacijenti upućeni lekaru. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| U procesima zdravstvene zaštite za pacijenata primenjuju se IT alati, podsetnici, aplikacije, e-kartoni pacijenata. | 5 | 2 | 1 | 0 |
| **UKUPAN ZBIR BODOVA (max 20):** |  |  |  |  |
| Komentar članova tima: | | | | |
| Planovi za unapređenje kvaliteta: | | | | |
|  |  |  |  |  |
| UKUPAN ZBIR BODOVA (MAX 150): |  |  |  |  |
| Dodatni komentari: |  |  |  |  |
| Planirane aktivnosti: |  |  |  |  |

Upisane anonimne podatke molimo pošaljite koordinatorima SMART Projekta u Farmaceutsku Komoru Srbije.

Vaš doprinos značajno utiče na ukupne rezultate projekta.

Želimo Vam mnogo uspeha u pružanju apotekarske zdravstvene zaštite pacijentima!

