

Az expediálás új irányvonala

dr. Kresznovszki Miklós

44. NEVES Betegbiztonsági Fórum

2018. április. 05.

Szent Borbála Gyógyszertár

Témaválasztás indoklása

- Új kihíváshoz kell a gyógyszertáraknak alkalmazkodnia
- Tájékoztatás jogszabályi előírásai
- Létező, nem aktualizált irányelv
- Szerteágazó, nem egységes gyakorlat
- Működési és gazdasági stabilitás alapjai

A Szent Borbála Gyógyszertár példája 1.

- A változtatás során alkalmazott módszerek:
(egymásra épülő módszertan)
 - SWOT- analízis
 - Klinikai audit (2 darab)
 - Gyökérok kutatás
 - Helyi protokoll fejlesztés
 - Protokoll bevezetés
 - Protokoll szerinti munkavégzés

A Szent Borbála Gyógyszertár példája 2.

- SWOT analízis

	Belső, befolyásolható	Külső, nem befolyásolható
	Erősség	Lehetőség
Pozitív	Minőségügyi és megbízhatósági képzettséggel rendelkező vezető	E-recept bevezetése támogatja a megbízhatósági intézkedések megvalósulását a patikában
	A patika tulajdonosi köre, vezetése elkötelezett a minőségügy iránt, és a patika ezen irányú fejlesztési iránt	Láncpatikai tagság- finanszírozási segítség, ha egy jó modellt képesek vagyunk kialakítani
	Képezhető, „fejlődni akaró” szakasszisztensek	
	Motiváció rendszer keretében rendelkezésre áll belső anyagi forrás a dolgozók többletmunkájának a finanszírozására	
	Gyengeség	Fenyegetés
Negatív	A megbízhatósággal és minőséggel kapcsolatos előképzettség hiánya a szakdolgozók körében	E-recept rendszer nem megfelelő működése (nem patikai szinten)
	Jelenlegi szakdolgozói létszám a feszített munkatempót követeli meg, így kevés idő jut a fejlesztésre	Alacsony betegedukáció az E-recept kapcsán, emiatt az energiák jelentős része nem a megbízhatóság növekedésére fordítódik
	A létszámhoz képest nagy a rész-munkaidős kolléga aránya	

Kritériumrendszer/Indikátorok

- Célja:
- Jelenlegi helyzet felmérése (helyzetértékelés)
- Változtatások sikerességének nyomon követése, értékelése

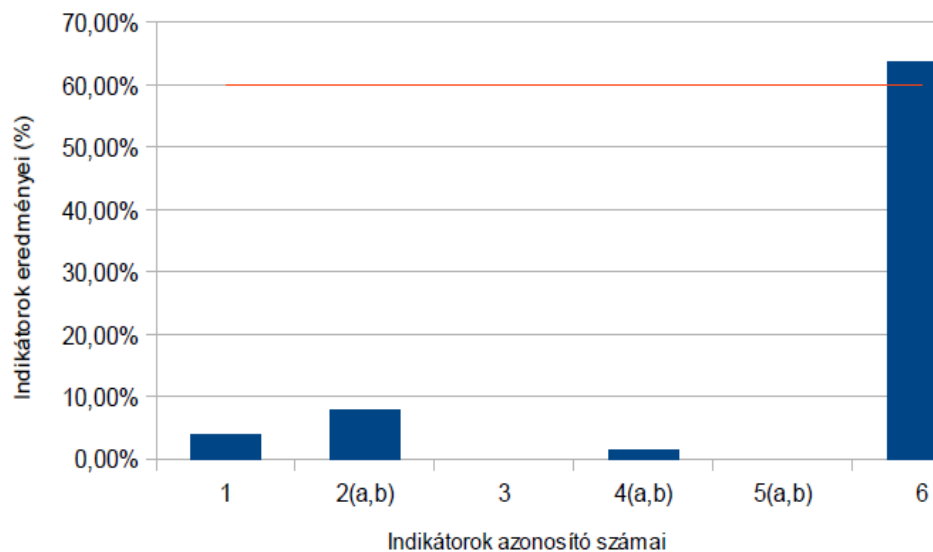
Kritérium rendszer	Indikátor sor-száma	Indikátor megnevezése	Megjegyzés	Elméleti célérték	Gyakorlati célérték
Betegtájékoztatás megfelelőségét jelző kritériumrendszer indikátorai	1	Elfogadott expediálások a hatóanyag, segédanyag érzékenység felmérésére az összes vizsgált expediálás arányában	Expediáló kérdez	100,00%	60,00 %
	2/a	Elfogadott expediálások a gyógyszer interakciók felmérésére az összes vizsgált expediálás arányában	Expediáló kérdez	100,00%	60,00 %
	2/b	Elfogadott expediálások a gyógyszer interakciók tájékoztatására az összes vizsgált expediálás arányában	Expediáló kijelent	100,00%	60,00 %
	3	Elfogadott expediálás a párhuzamos gyógyszer-szedés felmérésére az összes vizsgált expediálás arányában	Expediáló kérdez	100,00%	60,00 %
	4/a	Elfogadott expediálás a mellékhatás felmérésére az összes vizsgált expediálás arányában	Expediáló kérdez	100,00%	60,00 %
	4/b	Elfogadott expediálás a mellékhatás tájékoztatására az összes vizsgált expediálás arányában	Expediáló kijelent	100,00%	60,00 %
	5/a	Elfogadott tájékoztatás a beteg együttműködés felmérése az összes vizsgált expediálás arányában	Expediáló kérdez	100,00%	60,00 %
	5/b	Elfogadott tájékoztatás a beteg együttműködés támogatásra az összes vizsgált expediálás arányában	Expediáló kijelent	100,00%	60,00 %
	6	Elfogadott tájékoztatás a beteg tájékoztatás egyéb információkra, az összes vizsgált expediálás arányában	Expediáló kérdez	100,00%	60,00 %
Gazdasági fenntarthatóság indikátorai	7	Expediálási ingadozással kivitelezett gyógyszerkiadások aránya az összes expediálások között		50,00%	30,00 %
	8	Hozzáajánlással kiegészített expediálások aránya az összes expediálások között		50,00%	30,00 %
	9	Sikeres hozzáajánlással kivitelezett expediálások aránya az összes expediálások között		50,00%	20,00 %
	10	Hozzáajánlással szerzett összes többlet árbevétel aránya (bruttó fogyasztói áron) a megfigyelés alatti összes árbevételéhez képest		20,00%	10,00 %

A Szent Borbála Gyógyszertár példája 3.

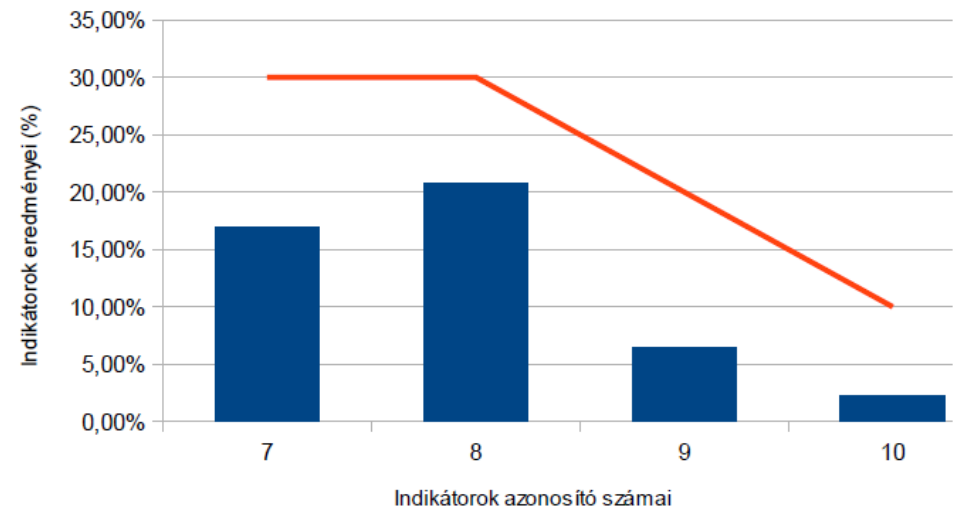
- 1. Klinikai audit eredményei (Forrás: Saját szerkesztés)

478 megfigyelt expediálás

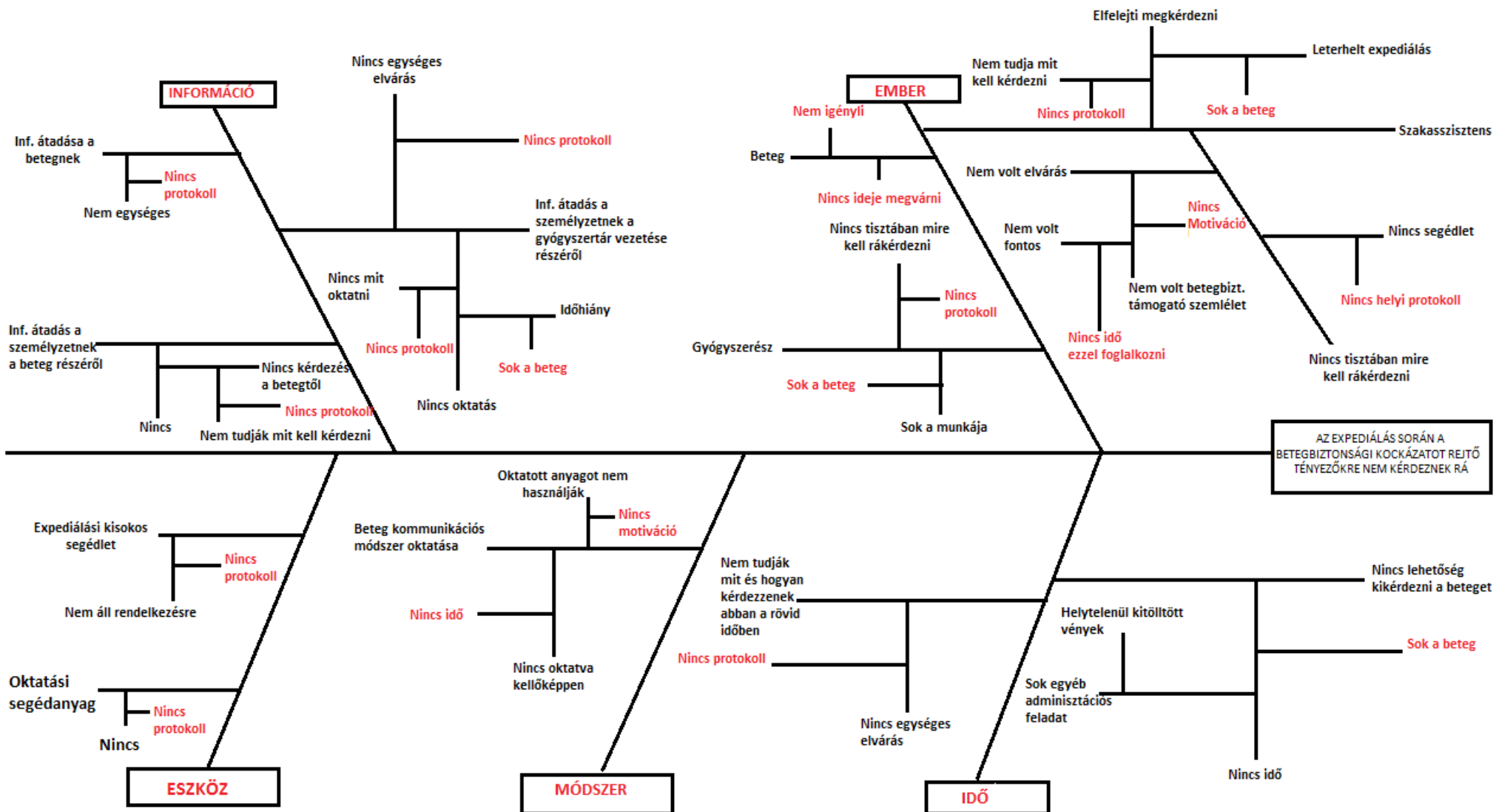
Betegtájékoztatás



Gazd. fenntarthatóság



A Szent Borbála Gyógyszertár példája 4. (Forrás: Saját Szerkesztés)



A Szent Borbála Gyógyszertár példája 5.

- Gyökérok elemzés (Forrás: Saját Szerkesztés)

Az expediálás során a betegbiztonsági kockázatot rejtő tényezőkre nem kérdeznek rá, és nem adnak át információt.

Gyökérok	Megoldási javaslat	Fontosság	Megvalósít-hatóság	Várható hatás	Eredmény (szorzat)
Nincs protokoll	Protokoll készítés	3	2	3	18
Nincs motiváció	Anyagi motivációs rendszer kialakítás	3	2	2	12
Nem igényli a beteg	Betegoktatási stratégia kialakítás	2	2	2	8

Skála	1	Alacsony
	2	Közepes
	3	Magas

A Szent Borbála Gyógyszertár példája 6.

- **Protokoll részei**
- VK gyógyszer értékesítése első alkalommal
- VK gyógyszer értékesítése nem első alkalommal
- OTC-ha termékigénnyel érkezik
- OTC-ha panasszal érkezik

A Szent Borbála Gyógyszertár példája 7. „ÉPIMEB+H”

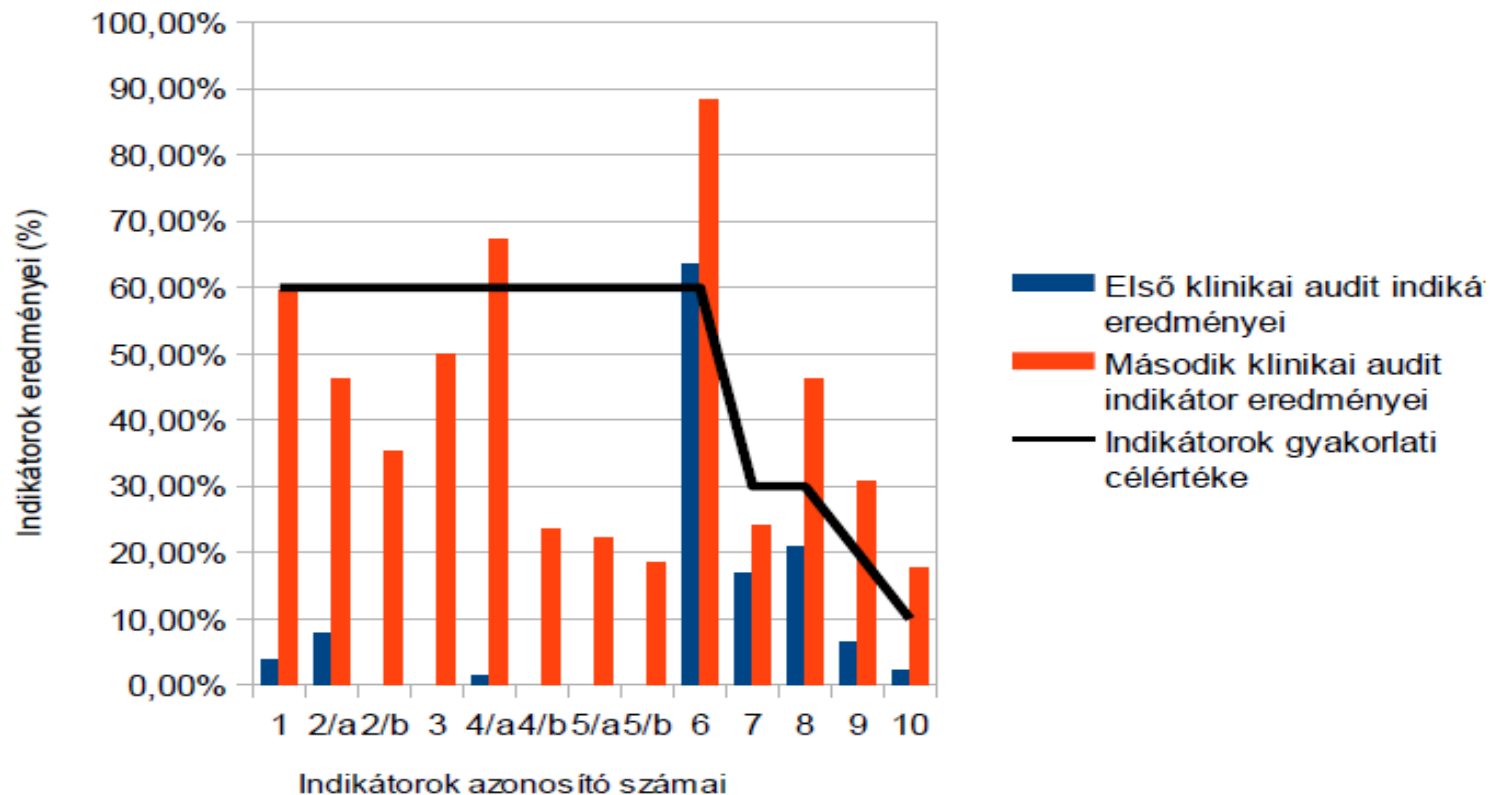
- Protokoll felépítése (Forrás: Saját Szerkesztés)
- Kérdésprotokoll
- Információs protokoll
- Hozzáajánlási protokoll
- Interperszonális kapcs./magatartásformák

Betű	Jelentése
É	Érzékenység
P	Párhuzamosan szedett gyógyszerek
I	Interakciók
M	Mellékhatások
E	Együtműködés javítása
B	Betegtájékoztatás egyéb információkra
H	Hozzáajánlás

A Szent Borbála Gyógyszertár példája 8.

- Második klinikai audit eredményei (Forrás:Saját Szerkesztés)

622 megfigyelt expediálás



Következtetések

- Egységes keretbe foglalt expediálás
- Egységesebb információátadás
- Időnyomás miatti flusztráció csökkent
- Hozzáajánlás keretekbe foglalt
- Gazdasági stabilitás szakmai alapon megvalósult
- Motivációs rendszer kialakításának a lehetősége
- OSAP adatgyűjtésbe felvehető indikátorok

**Köszönöm Megtisztelő
Figyelmüket!**

Kérdés?