

Felelős gyógyszerári gazdálkodás alapjai I.

Hankó Zoltán

„Az egyetemet végzett diplomás ember **általános értelmiségi felelősség**én felül a gyógyszerészi hivatás számos területen ró ránk felelősséget. A rohanó monoton hétköznapi expedíálásai közben sem feledkezhetünk meg a **betegekkel szembeni** információs aszimmetriából fakadó felelősségünkről. Ezen kívül a mellettünk dolgozó asszisztensek munkája feletti, valamint személyi jogos gyógyszerészként a **gyógyszertár működtetés szakmai és gazdasági felelőssége** is a mi vállunkon pihen. A klinikai gyógyszerészek kompetencia bővülése is fokozódó felelősséget jelent a **gyógyszeres terápia** tekintetében. Mindezeket túl felelősséggel tartozunk **hivatásunk jövője** iránt is, mely nem merül ki a megszerzett tudásunk folyamatos frissítésében és bővítésében, hanem megköveteli vállalt kamarai feladatunk legjobb tudásunk és képességünk szerinti végzését is. Az önmagunkért és másokért viselt felelősség hivatásunk lényegéhez tartozik, ugyanakkor **a felelősség vállalása tudatos tevékenység: igazán felelőssé a felelősség vállalása tesz.**”

(Dr. Torma Ádám MGYK, FB elnök, 2018. február)



**A felelős
gondolkodás
hivatásunk lényege**

Fogalmak tisztázása

- A felelősség viszonyrendszer → valaki, valakiért/valamiért, valakinek felel

Fogalmak tisztázása

- A felelősség viszonyrendszer → **valaki**, valakiért/valamiért, valakinek felel
- Ki felelős?
 - Tulajdonos
 - Személyi jogos gyógyszerész (különleges felelősség!)
 - Alkalmazott
 - gyógyszerész
 - (szak)asszisztens
 - takarító
 - stb.
 - Szerződött szolgáltató
 - könyvelő,
 - könyvvizsgáló
 - nagykereskedő
 - rendszergazda
 - stb.

Fogalmak tisztázása

- A felelősség viszonyrendszer → valaki, **valakiért/valamiért**, valakinek felel
- Kiért / miért felelős? Pl.
 - gyógyszerértár szabályszerű működéséért
(pl. személyi, tárgyi feltételek, pénzügyi keretek)
 - gyógyszerértár működtetéséért
(pl. munkabeosztás, készlet, fűtés, szabályzatok)
 - felügyelete alá tartozó munkatársért
 - expedíálás szabályszerűségéért
 - magi alapanyag lejáratáért, magisztrális gyógyszerért, impleálásért
 - munkavédelmi szabályok betartásáért
 - tisztaságért
 - informatikai szolgáltatásért (pl. EESZT elérhetősége)
 - stb.

Fogalmak tisztázása

- A felelősség viszonyrendszer → valaki, valakiért/valamiért, **valakinek felel**

- Kinek felel?

(Istennek, tulajdonosnak, főnöknek, saját lelkiismeretnek, betegnek...)

„Én (...) esküszöm, hogy a megszerzett gyógyszerésztudományi ismeretek birtokában hivatásomat a legnagyobb lelkiismeretességgel fogom gyakorolni és hivatásomhoz mindig méltó magatartást tanúsítok. Az egészség védelmét és a betegek gyógyulását mindenek elé helyezem. A betegek egészségi állapotára, gyógyszeres kezelésére vonatkozó adatokat fel nem fedem. Elméleti és gyakorlati ismereteimet állandó képzéssel magas szinten tartom. Tudásomat a gyógyszerészi etikába ütköző cselekményre nem használom fel. Mint a gyógyító munka részese, ismereteimet csakis embertársaim egészségének védelmére és helyreállítására fogom fordítani. Arra törekszem, hogy a Semmelweis Egyetem, valamint a gyógyszerész-tudomány jó hírnevét öregbítsem és megbecsülését előmozdítsam.”

- **Felelősségetikai modell**
 - háromtényezős viszonyrendszer (lásd fentebb)
 - nemcsak személyek, hanem szervezetek felelősségvállalását is jelenti
 - személyekért, szervezetekért, élő és élettelen környezetért, jövő generációkért stb.
 - **a gyógyszerész a betegeiért, a vállalkozásáért és a környezetéért is felelős értelmiségi**

Fogalmak tisztázása

A felelősség viszonyrendszer → valaki, valakiért/valamiért, **valakinek felel**

A gyógyszerár(i vállalkozás) érintettjei – stakeholderek (akiknek érdekei vannak):

- **tulajdonosok** → haszon, jogszabályok, jó hírnév
 - **alkalmazottak (munkavállalók)** → jövedelem, munkakörülmények, fejlődés, regeneráció
 - **fogyasztók (betegek)** → gyógyszerbiztonság, ellátásbiztonság, betegérdek védelme
 - **kormányzat / finanszírozó** → közpénzek takarékos és költséghatékony felhasználása
 - **versenytársak** → jogszabályok, etikai normák betartása
 - **beszállítók / hitelezők** → megbízható szerződéses kapcsolatok
 - **civil társadalom (helyi közösség)**
 - **természeti környezet**
 - **gyógyszerészek közössége - kamara**
- **Az érintettség foka és a hatalmi pozíció különböző!**

Fogalmak tisztázása

- **Általában**
 - tulajdonos
 - alkalmazott
 - beosztott
 - vezető (alsó, közép, felsőszintű)
 - vállalkozó
 - menedzser
 - bonyolultabb tevékenység, vállalkozás megszervezője, irányítója
 - a szervezet kialakítását, céljai meghatározását, a célok megvalósítására irányuló tevékenységet valamint ellenőrzést végző
- **Gyógyszertárak**
 - tulajdonos
 - személyi jogos
 - (felelős) vezető
 - mint alkalmazott
 - mint előírásokban rögzített funkció
 - beosztott (alkalmazott)
 - vállalkozó (egyéni)
 - menedzser / ügyvezető

Tulajdonossal szembeni követelmények (elvárások)

- **Tervezés**
 - A vállalkozás „kitalálása”
- **Vezetés**
 - A vezetők kiválasztása és jogkörének meghatározása
- **Felelősség**
 - A vezetés „kontrollja”
- **Forrásbevonás, szétosztás**
 - A „pénz” folyamatos biztosítása

Tulajdonossal szembeni követelmények (elvárások)

- **Tervezés**
 - **A vállalkozás „kitalálása”**
 - Célok, vállalkozási terv meghatározása
 - Stratégia
 - A pénzügyek jóváhagyása
- **Vezetés**
 - **A vezetők kiválasztása és jogkörének meghatározása**
 - Vezetési struktúrák jóváhagyása
 - Vezető (igazgató) kiválasztás, hatáskör meghatározása
 - Vezető segítése (tanácsok)
- **Felelősség**
 - **A vezetés „kontrollja”**
 - Eszközök védelme, változásának jóváhagyása
 - Éves, évközi jelentések kérése, jóváhagyása
 - Törvényes működés biztosítása
- **Forrásbevonás, szétosztás**
 - **A „pénz” folyamatos biztosítása**

Menedzserrel szembeni követelmények I.

- **Tervezés**
 - **A tulajdonos segítése**
 - Segítség a célok megfogalmazásában
 - Részvétel a közép- és hosszú távú pénzügyi és fejlesztési stratégia és az üzletpolitika kidolgozásában
- **Szervezés**
 - Szervezetten belüli hatáskörök kialakítása
 - A szervezet operatív irányítása
- **Motiváció**
 - Humán erőforrás menedzsment (kiválasztás, képzés, motiválás, irányítás, allokálás)
- **Ellenőrzés**

Menedzserrel szembeni követelmények II.

- **Fogalmi gondolkodás képessége**
 - Legyen intelligens
- **Emberi kapcsolatokban jártasság**
 - Legyen jó irányító
- **Technikai/szakmai készség**
 - Legyen jó szakember

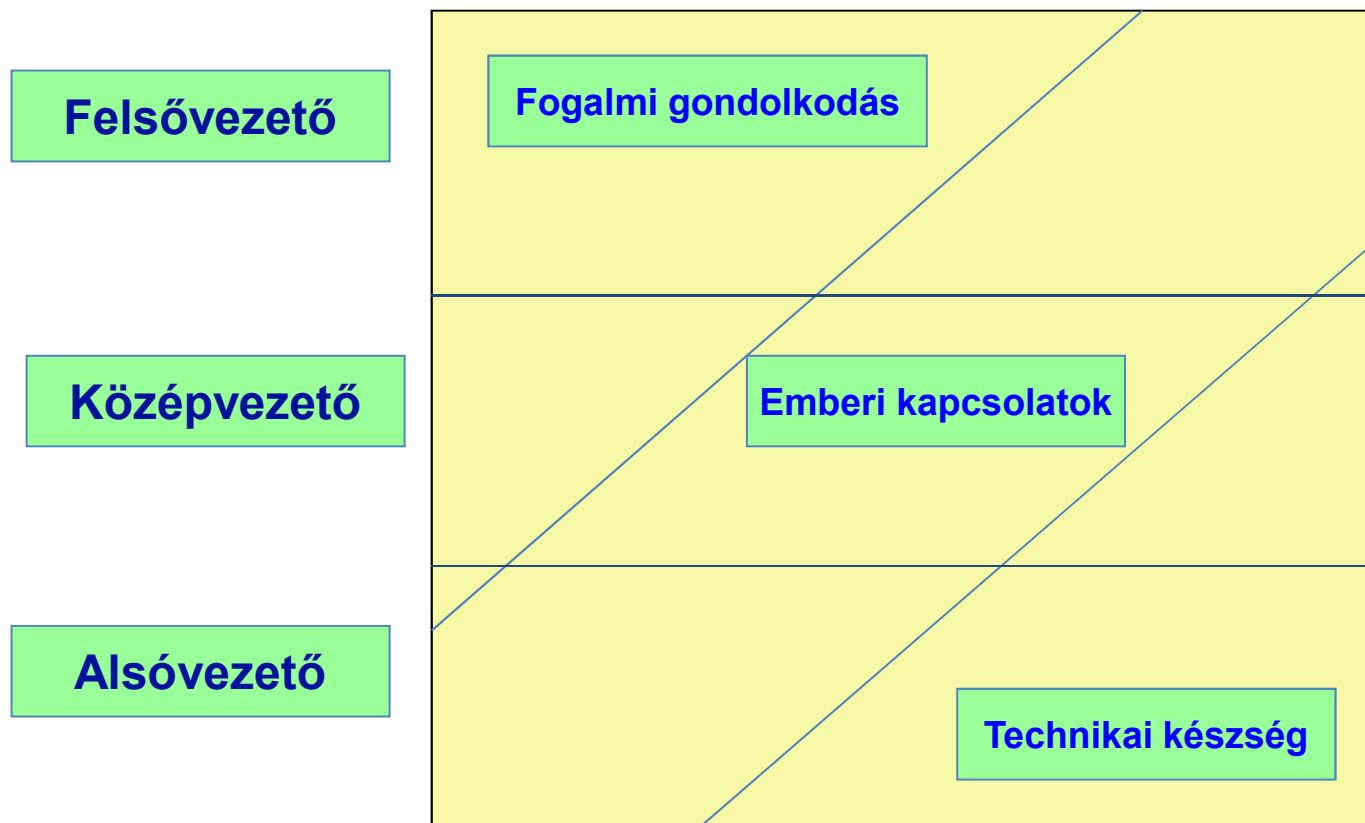
Menedzserrel szembeni követelmények II.

- **Fogalmi gondolkodás képessége**
 - **Legyen intelligens**
 - Szervezet és környezet közötti összefüggések
 - Funkciók és tevékenységek közötti kölcsönhatások
 - Feszültség és versenyzés elviselése
- **Emberi kapcsolatokban jártasság**
 - **Legyen jó irányító**
 - Együtt dolgozás
 - Vezetés
 - Befolyásolás (behódolás, azonosulás, internalizálás)
 - Motiválás
- **Technikai/szakmai készség**
 - **Legyen jó szakember**
 - Szaktudás
 - Technikai készség

Menedzserrel szembeni követelmények II.



Menedzserrel szembeni követelmények II.



Vezetői és tulajdonosi képességek



Vezetői és tulajdonosi képességek

Alapvető képességek

- Probléma-megoldás
- Információ-feldolgozás
- Konfliktus-menedzsment
- Tárgyalás
- Döntéshozás

A gyógyszerértár speciális felelősségi viszonyai

Gyftv. 73. § (1) bek.:

Gyógyszerértárt működtető gazdasági társaság a gyógyszerértár szakmai vezetését, irányítását, valamint a gyógyszerértárban szakellátási feladatokat ellátó személyeket **gyógyszerellátással kapcsolatos szakmai kérdésekben**, így a gyógyszerek kiadása, eltartása, a gyógyszerekkel kapcsolatos betegtájékoztatási és kereskedelmi gyakorlatra vonatkozó tevékenység tekintetében **nem utasíthatja**.

A **gyógyszerértárt működtető gazdasági társaság** legfőbb szerve (tagok gyűlése, taggyűlés, közgyűlés) kizárólag a gyógyszerértár szakmai vezetését ellátó **személyi jogos gyógyszerész igenlő szavazatával hozhat döntést** a gyógyszerértár szakmai vezetésével, irányításával és a közfinanszírozással kapcsolatos **szakmai kérdésekben**, így a gyógyszerértári termékkör kialakítására, a gyógyszerek beszerzésére, készletezésére, eltartására, kiadására, a gyógyszerekkel kapcsolatos betegtájékoztatási és kereskedelmi gyakorlatra vonatkozó tevékenységre, a gyógyszerértárban szakellátási feladatokat ellátó személyek foglalkoztatására, valamint a közfinanszírozási szerződések megkötésére és módosítására vonatkozóan.

Az ezzel ellentétes intézkedés, megállapodás semmis.

A gyógyszerellátással kapcsolatos szakmai elvárások

- **Logisztikai (ellátási) elvárások**
 - Legyen gyógyszertár
 - Legyen nyitva
 - Legyen benne gyógyszer (és egyéb termék)
 - Legyen benne szakember
 - A szakember legyen felkészült és tájékoztasson
 - A gyógyszer legyen megfizethető
- **Gyógyszer-politikai elvárások**
 - Gyógyszerbiztonság
 - Ellátásbiztonság
 - Szolgáltatásminőség
 - Költséghatékonyság

A gyógyszerellátással kapcsolatos szakmai elvárások

- **Logisztikai (ellátási) elvárások**

- Legyen gyógyszertár
- Legyen nyitva
- Legyen benne gyógyszer (és egyéb termék)
- Legyen benne szakember
- A szakember legyen felkészült és tájékozott
- A gyógyszer legyen megfizethető

- **Gyógyszer-politikai elvárások**

- Gyógyszerbiztonság
- Ellátásbiztonság
- Szolgáltatásminőség
- Költséghatékonyság
- **Compliance, adherencia,**
- **Gyógyszeralkalmazás kockázatainak minimalizálása**
- **Népegészségügyi programokba (prevencióba) történő bekapcsolódás**

Normakövetés normája

- **Jogszabályok**

- azok a társadalmi együttélési szabályok, amelyeket az **állami hatalom állapít meg**, és amelyek megtartását illetve megtartatását az állam a maga (erőszak)szervezeteivel **kikényszeríti**. Normái **írásos** jellegűek, megtartásukért az állam adminisztratív gazdasági és büntető **szankciókat** alkalmaz.

- **Szakmai szabályok**

- a kor követelményeinek megfelelő színvonalú és minőségű szakmai tevékenység szabályait **írásban** rögzítik, hatósági jogkörrel felruházott szervezetek és személyek **ellenőrzik** a betartását, a **szankciók** gyakran államigazgatási eljárás keretében realizálódnak, megsértésük polgári vagy büntetőjogi peres eljárást vonhat maga után

- **Etikai normák**

- a társadalmi tudatban élnek, rendszerint **nem írottak**, a követelményeket (rendszerint) a **közüvélemény** formálja, a **szankciókat** a társadalom, a környezet, a család, a szakma, az etikai bizottságok hozzák (állapítják meg)

A normakövetés normája

- A gyógyszerészet jogi, szakmai és etikai normák által szabályozott hivatás
- A normák ugyan változnak, de az alap változatlan (a legfőbb érdek a beteg üdve)
- Mindent szabad, ami nem tilos?
- Mindent szabad, csak rajta nem kapjanak?
- A normasértés következményei
- Huszonöt év, négy modell

Normakövetés normája

A jog az erkölcsösség minimuma

A jogi, szakmai és etikai szabályok közötti határvonalak sokszor elmosódnak és időben változnak

A jogszabályok és a szakmai szabályok betartása hivatásetikai alapkövetelmény

**A változékony felszín ellenére a gyógyszerészi etika fundamentuma továbbra is stabil:
„Legfőbb törvény a beteg üdve” („Salus aegroti suprema lex”),**

és ezt kell érvényesítenie a gyógyszerértári vállalkozásnak is

Esettanulmány – 1.

A gyógyszertár személyi jogos gyógyszerésze Téged bíz meg a gyógyszertár minőségügyi feladatainak ellátásával. Tekintettel arra, hogy a gyógyszertár 2017. január 1. óta működik a személyi jogos gyógyszerész tényleges szakmai irányításával és azóta van ténylegesen többségi gyógyszerészi tulajdonban is, a gyógyszertár vezetője a korábbi piaci/kereskedelmi szempontú orientáció után fontosnak tartja a szakmai, gazdálkodási és etikai szabályok betartását.

Ezért megkér, hogy

- világítsd a gyógyszertár szakmai tevékenységét,
- világítsd át a beszállítói szerződéseket,
- tekintsd át a szolgáltatói szerződéseket,
- mérd fel, kik a gyógyszertár stakeholderei, mik az igényeik, amelyeket célszerű figyelembe venni.

-

Hogyan kezdesz a munkához?

Esettanulmány – 2.

- A közelben működő szociális otthon vezetője jó ismerősöd. Felkeres és a következőkről tájékoztat. Az otthon gyógyszerellátását eddig biztosító gyógyszertárral lejárt a szerződés és a szabályok értelmében pályázatot kell kiírni. A pályázaton három gyógyszertárnak kell részt vennie, közülük a legjobb ajánlatot tevő nyeri el az otthon ellátásának jogát 1 évre. Segítséget kér, hogyan írják ki a pályázatot, kiket hívnak meg és mik legyenek a bírálati szempontok. Neki a legfontosabb, hogy minél olcsóbb legyen az otthon gyógyszerellátása. Milyen megoldást javasolsz?

Esettanulmány – 3.

A gyógyszerértár folyamatos, napi 24 órás szolgálati rendben dolgozik úgy, hogy hétfőtől péntekig reggel 8-tól este 8-ig, szombaton reggel 8-tól du. 4-ig van nyitva, a fennmaradó időben pedig zárt ajtós ügyeleti szolgálatot lát el. A tulajdonos által elrendelt munkabeosztás értelmében a hétvégi ügyeletes gyógyszerész szombaton reggel műszakkezdetre jön be a patikába. A hétvégi ügyeletben okozott terhelést elismerve megengedi, hogy a hétfői munkanapon csak 13:00 óráig kell dolgoznia, de a jelenléti íven egész napot számolhat el. A személyi jogos gyógyszerész ennél is tovább megy és olyan beosztást készít, hogy hétfőn délelőtt már officinai munkára sem osztja be a hétvégi ügyelőt. A gyógyszerész hétfőn délelőtt magisztrális gyermekgyógyszer laborálásakor mellényúl és kétkeresztes szerrel hatóanyag-cserét követ el úgy, hogy a polcról a szomszéd üveget emeli le. Az egyik gyermek emiatt kórházi kezelésre szorul, de néhány napon belül maradandó egészségkárosodás nélkül meggyógyul. A hatósági vizsgálat során a felelősségét elismeri. Ugyanakkor a vizsgálat során kiderül, hogy a gyógyszerértárban belső minőségügyi rendszer nem működik.

Kérdés: ki felelős és miért?

Esettanulmány – 4.

Egy drága hatóanyagból (xyz) a gyógyszertár 5 g-ot rendel, de a nagykereskedő 20 g-os kiszerelésben hajlandó csak szállítani. Azért, hogy a betegellátás zavartalan legyen, a gyógyszertár vezetője elfogadja a nagyobb kiszerelést, azonban a lejáratí időig a készletnek csak egy kisebb része fogy el. A vezető úgy dönt, hogy addig nem rendel újabb mennyiséget, amíg a raktári készlet el nem fogy. A gyógyszertárban dolgozó gyógyszerészek ezt tudomásul veszik és ennek megfelelően dolgoznak. Egy hatósági ellenőrzés során a tisztí gyógyszerész észre veszi, hogy lejárt hatóanyagból készül a magisztrális gyógyszer. Az adatbekérés során megállapításra kerül, hogy legalább 30 alkalommal készült a lejárt hatóanyagból gyógyszer, ezért a gyógyszertárra kirótt szankciót ennek figyelembe vételével állapítja meg. Mivel a gyógyszertárat pénzbüntetés sújtja, a kamara a személyi jogos gyógyszerésszel szemben indít etikai vizsgálatot.

Kérdés: ki felelős és miért?