

A MGYK Minőségügyi Kézikönyve (közforgalmú) gyógyszertárak részére

Minőségügyi Kézikönyv gyógyszertárak részére, II. átdolgozott kiadás 2015 augusztus

- **Mint láttuk: ez a minőségügyi dokumentáció legfontosabb része**
- **Szerkezete lehet:**
 - az ISO 9000 fejezetei szerint
 - a termék/szolgáltatás életciklusa szerint
- **A MGYK MKK az utóbbit választotta**
- **Kidolgozta: a Kamara Szakmai munkabizottsága, egyeztetve a tisztifőgyógyszerészekkel (ellenőrzési listájukkal)**
- **Kétszeri átdolgozás**

A MGYK MKK jellemzése

- **Átmenet a működési leírás és a minőségügyi kézikönyv között**
- **Tartalmazza**
 - **a gyógyszerár-működtetésre vonatkozó valamennyi jog- és szakmai szabályt, a működési rend szerint feldolgozva, hivatkozásokkal**
 - **az egyes pontokban bevezetésre javasolt minőségbiztosítási *elemeket***
 - ez az előadás az **utóbbiakra** koncentráل
- **Letölthető a MGYK honlapjáról**

Preambulum

- **A belső minősegbiztosítás fogalma**
- **A PDCA ciklus**
- **A minősegbiztosítás szintje és megoldásai gyógyszeráraként (pl. kis/nagy gyógyszerár) eltérőek lehetnek**

A MKK célja és feladata

- **Minden gyógyszerész kötelessége a helyes munka**
- **A MKK ehhez nyújt segítséget**
- **Fejezetekben foglalja össze a (közforgalmú) gyógyszerári tevékenységeket**
- **A függelékben 45 *ajánlott* mintát közöl az egyes leírások, belső utasítások formájára és tartalmára**

A Szervezet bemutatása

- **A gyógyszerár adatai, a *Társasági szerződés*, a *Működési engedély*, cím, a szolgálati rend, a tevékenységi körök (TEÁER kódokkal, ha van), pl.**
 - **gyógyászati termék-kiskereskedelem**
 - **állatgyógyszerek kiskereskedelme**
 - **emelt szintű gyógyszerészi gondozás**

A forgalmazási kör és a szolgáltatók

- A profilrendelet alapján, állatgyógyszer, fogalmak, magisztrális gyógyszerkészítés, házhoz szállítás...
- Kik a beszállítók (gyógyszer-nagykereskedők, egyebek), **milyen elveken választja ki ezeket, értékelve (írásban!)**
 - pl. a termékkör teljessége, gyors szállítás, régi kapcsolat
- Kik az ellátottak (lakosság, ápolási otthon, járóbeteg-szakrendelő, stb.)

Szervezeti felépítés és felelősségek 1/2

- Az itt dolgozók naprakész listája (hallgatók is!)
- Munkaszerződések (több gyógyszerész esetén: ki a minőségbiztosításért felelős személy)
- A foglalkozás-egészségügyi vizsgálatok rendje (belépés, rendszeres)
- A vezetés (személyi jogos/gyógyszertár-vezető, távollétében ki a megbízott vezető, műszakvezető gyógyszerész = mindig van egy vezető, ha több gyógyszerész dolgozik egy időben!). Munkaszerződésben, ha állandó: organogramon!

Szervezeti felépítés és felelősségek 2/2

- További felelősök (írásban, a munka-szerződésben, célszerűen összesítve is):
 - fokozottan ellenőrzött anyagok felelőse
 - ki foglalkozik tanulóval (dokumentálva: az mit tanult)
 - van-e szakember nem-sorozatgyártású GYSE kiadására, vagy nincs?
 - stb.
- A munkaköri leírások változnak: a régi bevonva, de archiválva
- A munkaszerződés belépéskor 2 pld-ban, a belépő aláírja
- Ha bármilyen felelősség-átruházás történt: írásban, keltezéssel

Tárgyi feltételek

- **Naprakész nyilvántartás: a gyógyszerárban lévő eszközök, készülékek listája (felelős: a személyi jogos)**
 - **kiemelve a hitelesítendőket (Korm. Hiv. honlap), az újabb hitelesítés idejének nyilvántartása**
- **Hibás eszköz: elkülönítve (elzárva, vagy legalább egyértelmű címke, célszerűen piros)**



Hibás! Javításra vár, ne használd!

Biztosítsák a bizalmas kommunikációhoz a környezetet...

A beteg joga, hogy a gyógyszertárban a gyógyszerésszel bizalmasan beszélhessen. Erre megfelelő teret kell kialakítani. Hát...

Jogszabály: 2009-ig meg kellett oldani...

legalább vonal a padlón

és tábla...

Itt kérjük
várakozni



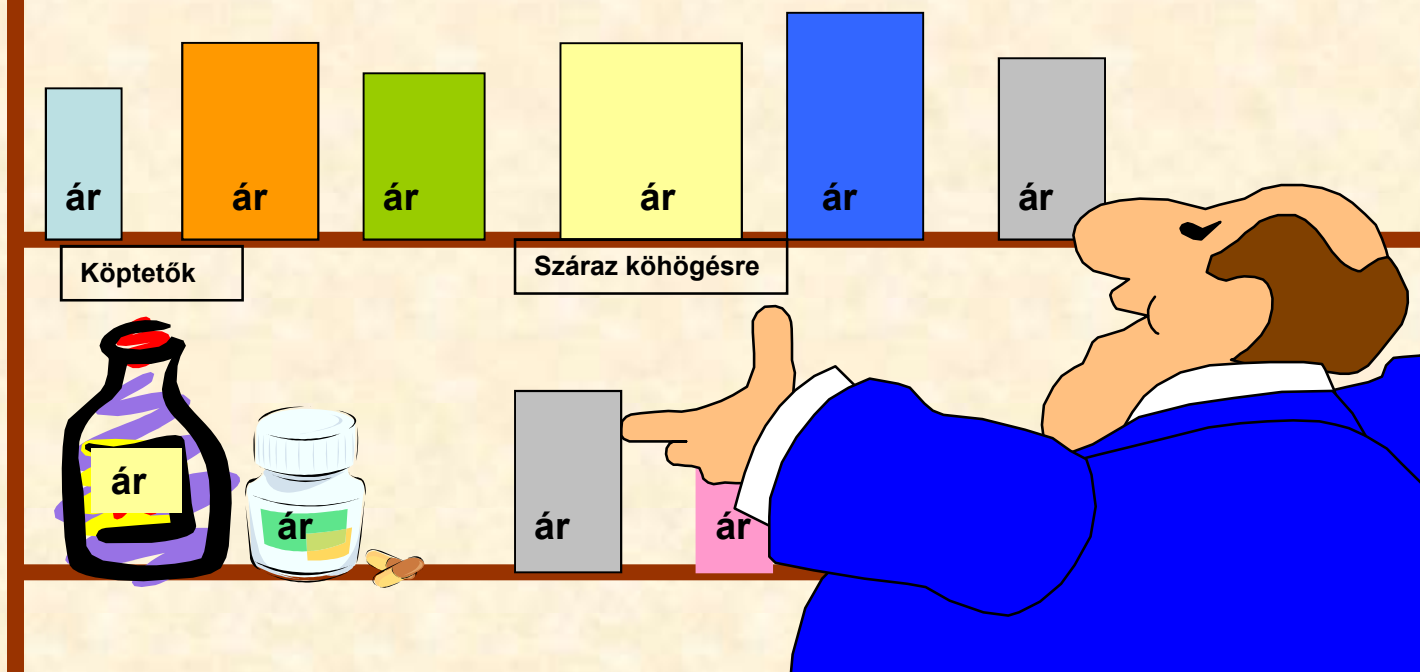
A VN gyógyszerkészlet bemutatása



- Jelenleg bent van a gyógyszerész háta mögött, kukkerrel sem látni!
- “A beteg majd kérdez” - minden marketing-tapasztalat ezzel ellentétes! **Akkor kérdez, ha látja!** (Más a gyógyszeres dobozt látni, vagy egy „képernyőt tapizni”!)
- Legalább üres dobozok, vagy zártpolcos!
- Sőt: felvilágosító gyógyszerész kint a betegek között...

VÉNY NÉLKÜL KAPHATÓ GYÓGYSZEREK

Fájdalomcsillapítók. Vigyázat: ugyanaz a hatóanyag, egyszerre csak az egyik szedhető!



Tevékenységek

Ezekre írja elő az ISO „szabványműveleti előírások” készítését = a legfontosabbak írott formában rendelkezésre állnak, az oktatás/megbeszélés részét képezik, mindenki ismeri őket, ezt aláírásával igazolja...

Tevékenységek 1/11

Expediálás

- EMMI irányelv az alapszintű gyógyszerészi gondozás keretében végzett gyógyszerbiztonsági ellenőrzésről
 - A minősegbiztosító gyógyszerész ellenőrzi: megfelelő-e (figyeli, retaxa, panaszok, ...?). Az ellenőrzéseket dokumentálni kell
- Írott eljárásrend a vények átvételére
 - Az irányelv előírása a csak gyógyszerész által expediálható gyógyszerekről
 - Mi biztosítja, hogy ilyenkor csak gyógyszerész expediál?

Csak gyógyszerész expediálhat

1/3

- **Miniszteri rendelet**
 - **első alkalommal gyógyszer-helyettesítés**
 - **interakció lehetősége**
 - **párhuzamos gyógyszeralkalmazás veszélye**
 - **azonosítható beteg-együttműködés hiánya**
 - **INN-rendelés**
 - **a beteg vagy a szakasszisztens kéri**

Csak gyógyszerész expedíálhat

2/3

- **A Gyógyszerészeti Gondozás Szakmai Bizottság javaslata (az előzőeken túl)**
 - **recept-validálási problémák**
 - **más hatáserősség expedíálása**
 - **fokozottan ellenőrzött gyógyszer expedíálása**
 - **egyedileg engedélyezett, off-label, külföldi vény...**

Csak gyógyszerész expediálhat

3/3

- **Gondozási protokoll (az előzőeken túl)**
 - várandós/szoptató anyák részére
 - súlyos CV-betegség gyógyszerei
 - daganatos betegség gyógyszerei
 - szűk terápiás indexű (pl. véralvadás-gátló) gyógyszerek
 - máj/vese-elégtelenség gyógyszerei
 - több orvos által írt vények kiváltása
 - a gyógyszert első ízben rendelték a betegnek
 - 3 év alatti és 65 év feletti betegnek
 - egyszerre 5 vagy több gyógyszert váltanak ki

Tevékenységek 2/11

Expediálás

- **A gyógyszerek helyettesítése**
 - **Mi biztosítja, hogy minden expediáló e szerint jár el?**
- **Az expediált gyógyszerek felhasználhatósága lejáratí idejükön belül**
 - **Kérdéses esetben dokumentálni kell, miért döntött úgy az expediáló, hogy még kiadható?**

Tevékenységek 3/11

Expediálás

- Vényköteles gyógyszer kiadása vény nélkül szakembernek
 - Az adminisztráció módja nincs szabályozva, csak az adattartalom (név, dátum, gyógyszer, mennyiség, nyilvántartási/pecsét szám, aláírások)
 - Van a gyógyszertárban írott szabályozás?
Exp. gyógyszerésznek, a számla Kft.-nek...
- Vény nélküli gyógyszer kiadása
 - Hogyan biztosítják/ellenőrzik, hogy az előírt kérdéseket felteszik-e?

Tevékenységek 4/11

Expediálás

- **Általános tanácsadás egészségügyi**
 - **Mi biztosítja, hogy mindig mindenki ugyanazt a tanácsot adja azonos kérdésben?**
- **Tartozáskezelés**
 - **Van-e írásos eljárásrend?**
- **Retaxa**
 - **Naponta, más végezze, ha ne lehet: legalább 3-4 órával az expediálás után**
 - **Ha eltérés: dokumentálás, az ok feltárása, javító intézkedések**
 - **Van-e általános eljárás-leírás és dokumentálják-e az eseteket?**

A gyógyszercsere lehetőségének csökkentése orvos által rendelt gyári készítmény expedálásakor



Hibalehetőség-elemzés

- **Végiggondolom: mi okozhat hibát?**
- **Az expedíáló nem tudja elolvasni a vényt**
 - **írásban rögzítem azt a cselekvés-sort, ami ekkor következik. (Minden expedíáló aláírja.) Ha ilyen eset előfordul, a megoldást röviden fel kell jegyezni, keltezve aláírni**
- **„Mellényúlhatok”**
 - **Írásban szabályozom:**
 - **hogyan kell az expedíáló-hely köré a gyógyszereket kirakni**
 - **hogyan kell expedíálni**
 - **(ismét): mit kell kérdezni a betegtől**
 - **Lejárt gyógyszert adok ki**

Gyári készítmény expediálása

1. Nem tudom a gyógyszernevet elolvasni

- **Előfordul!**
- **„Ilyenkor azt szokták csinálni...” – nem jó!**
- **Minőségbiztosítás: ez a „krízishelyzet” le van-e szabályozva, azaz mindenki mindig ugyanazt teszi-e?**
- **Van-e írásos utasítás, hogy ilyenkor mit kell tenni?**

Rosszul olvasható a recept, pl.

1. Kérdés a beteghez: először kapja-e a gyógyszert?
hátha tudja a nevet
2. A beteg TAJ-száma alapján a gépben: hátha kapta már
3. Nincs-e a betegnél lelet vagy zárójelentés?
fénymásolva csatolom
4. A többi kolléga hogyan olvassa?
5. Felhívjuk az orvost telefonon
6. Csak a legvégső esetben küldjük vissza az orvoshoz!

Mindez írásos dokumentumban! Ha megtörténik, rövid „jegyzőkönyvet” írok: hogyan oldódott meg

Gyári készítmény expediálása

2. „Mellényúlhatok”

- Ritkán, de nagy munkatempó mellett előfordulhat! (Főleg, ha hasonlóak a csomagolások!)
- Mit teszünk, hogy a lehetőségét csökkentsük?

Írásban szabályozom: hogyan kell a gyógyszerek az expediáló tára hely környékén elhelyezni

- **Helyi megoldások (függ a gyógyszer tá kialakításától, a kurrens szerek fajtájától, stb.)**
- **Lényeg: gyógyszerészi átnézés: hasonló küllemű dobozok és hasonló nevű gyógyszerek nem kerülhetnek egymás közelébe!**
- **(Mindez írásban, az expediálók aláírják, dokumentált, hogy a feltöltés változásaikor ki és mikor ellenőrizte...)**

Írásban szabályozom az expediálást

- Nagy gyógyszerárban pl. „expediáló párok” vagy „csoportok”: a gyógyszerész asszisztensnek adja a vényeket, az összeszedi és a vényekre a dobozokat ráhelyezi, a gyógyszerész ezt ellenőrzi, „beüti” a gépbe, feliratozza, kiadja...
- (Ér annyit és van olyan gyors, mint az „**egyik ablaknál a gyógyszerész expediál, a másiknál az asszisztens**” megoldás!)

(folytatás)

- (ha kevés az asszisztens) amikor a gyógyszerész összeszedte, egy másik gyógyszerész átnézi: a helyes gyógyszer van-e a vényekre rakva
- (Felháborodás: „ugyanolyan gyógyszerész vagyok, engem ő ne ellenőrizzen!”)
- Nem a tudásról van szó, hanem a tévedés lehetőségének csökkentéséről – a bankokban működik!

Gyári készítmény expediálása: a kommunikáció

- **Ismét: minél inkább „megbeszélem a beteggel az expediálást”, annál kisebb az esély a tévedésre**
- **Ismét: szabályozni kell a standard kérdéseket!**
- **Szabályozni a körülményeket (meg tudom-e tenni úgy, hogy más beteg ne hallja?)**

Gyári gyógyszer lejáratát és kiadása

- **Úgy pakolok a raktárba, hogy a FEFO alkalmazható legyen! (gyártási számok szerinti elrakás, hacsak nem biztos, hogy nagyon gyorsan elfogy!)**
- **Betegnél nem járhat le gyógyszer a kiszámítható alkalmazás alatt a lejáratidő hónapja a hónap utolsó napját jelenti!**

Tevékenységek 5/11

Magisztrális gyógyszerkészítés

- Kockázatelemzés (lásd később)
- Erős hatású komponens: adagellenőrzés a vény átvételekor és készítésekor
 - Hogyan könnyítik meg? (Az edényen, külön táblázat... Ne „fejből”!)
- Dokumentált-e: részt vett-e asszisztens, ha igen, pontosan mit végzett?
- Gyári készítmény felhasználása
 - Dokumentált-e (pl. a Manuális mellékletében), miért döntött a gyógyszerész úgy, hogy elkészíthető?
- A magisztrális vény átvétele, kiadása
 - Az azonosító jegy egyértelmű, kizárja a tévedést, és a gyógyszertárat is azonosítja?

Magisztrális gyógyszerkészítés – ne vessük el!

- **Vegyük észre: amióta gyári készítmények vannak, azóta keresi a helyét**
- **“A FoNo születése” (Dobson Sz.):
“hogy olcsó gyógyszer legyen”**
- **“Egyénre szabott terápia”**
- **Igaz mindez?**
- **EDQM: magi készítése csak kockázatelemzés után...**

Valóban olcsó a magi?

- **Gyár: szakmunkások gépekkel nagy tételben**
- **Magi: diplomás szakember a saját kezével egyedileg vagy kis tételben**
- **Ha az értéket nézzük, az utóbbi az értékeesebb! (Persze: ha szerintünk “a gyógyszerész úgyis ott van, áram van a falban”, stb., az értéke valóban = anyagköltség + minimális készítési díj?)**

A magi jövője lehetne:

- **A kulcs: amit gyárilag nem lehet/értelmes előállítani!**
- **Csak példák (mindenki gondolkodhat rajta!):**
 - ízesítés a gyermek igénye szerint
 - a tabletták laktóz vagy búzakereményítő nélkül porként

OGYÉI módszertani levél a magisztrális gyógyszerkészítésről

- **Hogyan kell impleálni (lásd később)**
- **Személyi feltételek: elegendő gyógyszerész/expediáló akkor is, ha egyszerre kell magit készíteni és expediálni**
- **Egy személy max. 4 órán át expediáljon**

Impleálás: én még így tanultam...

- 1. Kihozom a raktári edényt és az officinai tárolóedényt**
- 2. Ellenőrzöm a címkéiket**
- 3. Mindegyik elé papírlapot teszek, rá kitöltök anyagot
(az officinai edényből a teljes „maradékot”)**
- 4. Ismét ellenőrzöm a címkéket**
- 5. Betöltöm az új anyagot, s az officinai edény tetejére rá
az előző maradékot**
- 6. Ismét ellenőrzöm a címkéket, majd elteszem az
üvegeket**
- 7. Új impleálást kezdek (egyszerre csak egyet!)**

Módszertani levél (folyt.)

A vény ellenőrzése

- **A vény alaki kellékeinek ellenőrzése:
lásd jogszabály(ok)**
- **A vény gyógyszerész-szakmai
ellenőrzése:**
 - **adagellenőrzés: lásd jogszabály**
 - **magiba gyárit: ha hatóanyaga nem bomlik,
segédanyagai nem zavarhatnak**

Módszertani levél (folyt.)

Csomagolás, címke

- **Csomagolóanyag: OÉTI szakvélemény**
- **Folyékony: hengeres üveg vagy műanyag flakonban**
- **Fénytől védve: színes csomagolóanyag**
- **Belsőleges címke: fehér alapon kék vagy fekete**
- **Külsőleges címke: fehér alapon piros vagy piros alapon fehér**
- **Piktogram megengedhető**

Módszertani levél (folyt.)

Csomagolás, címke (folyt.)

- **Zárás: felbontás csak a zár megsértésével (tektúra, pont- és szárnyas sigillum)**
- **A címkén szerepel:**
 - A gyógyszerár neve
 - Az expedáló neve (kézjegyet)
 - A kiadás kelte

Módszertani levél (folyt.)

Magisztrális gyógyszer kiadása

- **Kiadás előtt: számmal ellátott dobozban, a vénnyel**
- **A kiadott sorszámon a gyógyszertár azonosítója szerepeljen!**
- **Kiadáskor: külleme alapján megfelel? Kinek? Kérdések...**

Módszertani levél (folyt.)

Elhelyezhető feliratos címkék

- „Hűvös helyen tartandó”, „Használat előtt felrázandó”, „Fénytől védve tartandó”, „Gyermekgyógyszer”, „Végbélkúp”
- ++-es külsőleges: „Méreg”, „Külsőleg”
- AUV: „Állatgyógyászati célra”

Módszertani levél (folyt.)

Minden rendeléskor készítendő címkéje

- A gyógyszerár neve, címe
- A gyógyszer azonosító száma, a beteg neve, életkora
- Adagolási mód
- A készítő és a kiadó kézjegye
- A készítés és a kiadás ideje, felhasználhatósági idő (dátummal!)

Módszertani levél (folyt.)

Előre készített FoNo v. gyógyszerkönyvi készítmény címkéje

- Gyógyszertár neve
- A gyógyszer neve, címe
- Készítési/kiszerelési/labornapló száma
- A gyógyszer mennyisége
- Felhasználhatósági idő
- Eltartási jelzések

Magisztrális gyógyszerkészítés

- Szabályozott-e, hogy
 - egy gyógyszerész egyfolytában maximum mennyi ideig készíthet gyógyszert?
 - mit tehet a gyógyszerész, s mit az asszisztens, gyógyszerformánként (nem mindegy, hogy „felkeni” az összes anyagot a patendula falára, s „majd az asszisztens kikeveri”)
 - hogyan biztosítják, hogy félbehagyott magi készítést jól folytatnak
 - mi kerül a címkére?
- Dokumentált-e, hogy
 - adott készítmény esetében ki működött közre plusz az asszisztens aktuálisan mit tett? (Vagy csak akkor tudom meg, ha megkérdem őket?)
 - „Speciből magi” esetében a készítő hogyan győződött meg a speci hatóanyagának stabilitásáról?
 - Megtörtént az adagellenőrzés?

Gyógyszerkészítés

- **Mi történik, ha félbe kell hagyni a vénykészítést (pláne, ha netán vagy más folytatja?)**
- **Célszerű szabályozni**
- **Pl. leírni a lépéseket, és bekarikázni (vagy aláírni), amit elvégeztek**

Címke

- Írásban szabályozott-e, hogy mi kerül a címkére, vagy „mindenki tudja”?
- Becsomagolják (pl. az üvegeket) papírba is, vagy csak kiadják? Ez szabályozott, vagy esetleges?

Gyári készítményt kevertet az orvos magisztrális készítménybe

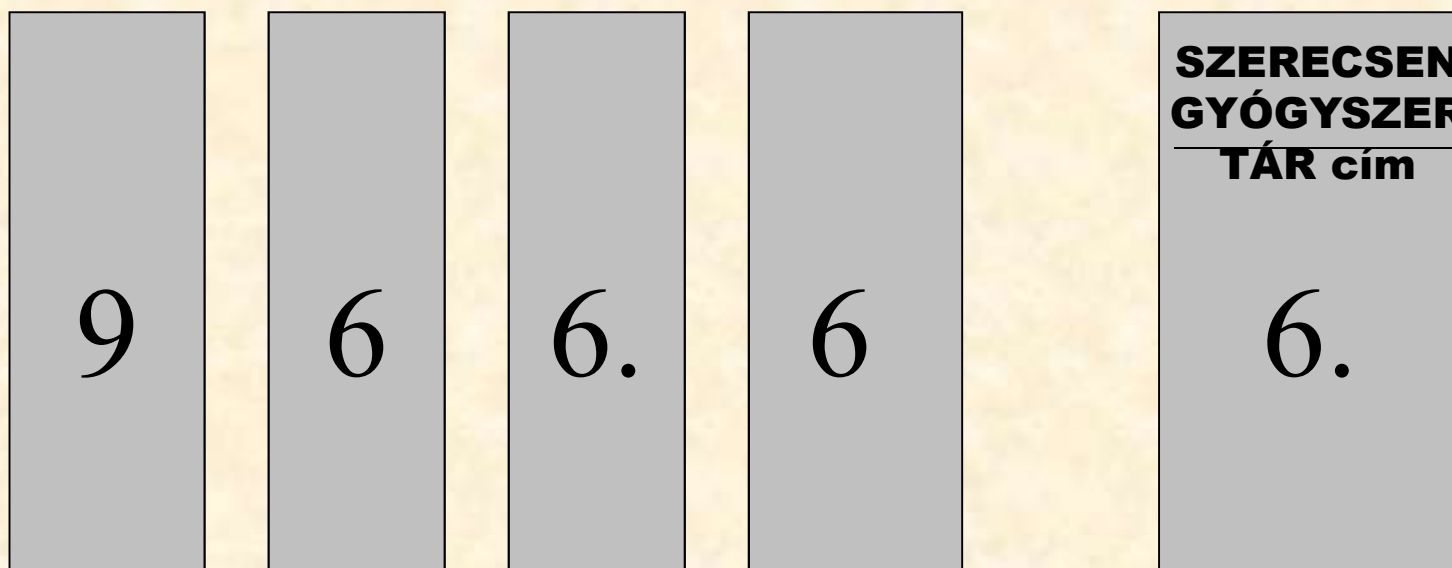
- **OGYI módszertani levél: a gyógyszerész saját tudása alapján döntse el:**
 - zavarnak-e a segédanyagok?
 - jelezni kell-e segédanyagot? (laktóz...)
 - nem bomlik-e a gyári készítmény hatóanyaga a magisztrális készítményben?
- **Minőségbiztosítás: dokumentálják-e valahol, hogy aktuálisan mit tett?**

Korábban elkészített magisztrális gyógyszer kiadása

- 1. Csökkentem a tévedés lehetőségét**
 - „Biléta”
 - Száma a gyógyszeren
 - A beteg neve a gyógyszeren
- 2. Előírom (írásban, aláíratva), hogy mit kell kérdezni az átvevőtől, és ellenőrzöm, hogy megteszik-e (ezt időről-időre dokumentálom)**
 - segítek az expediálónak, hogy ne felejtse el...

(Korábban elkészített) magisztrális gyógyszer kiadása

1. a biléta



Ötlet: kulcstartóra „pattintható” biléta

„Mit mondjak” – minőségbiztosítási szintek

- Az expediálók megbeszélik egymással, hogy mindenki ugyanazt kérdezze
- Írásos előírás van (kidolgozta – aláírás, jóváhagyta – aláírás, dátum, az előző érvénytelen, stb.), azt meg lehet tanulni, számon lehet kérni
- Kis felirat a tára belső oldalára erősítve a „kötelező” kérdésekkel
- Stb.

Magisztrális gyógyszer kiadása

2. A kommunikáció

- **Beszélek azzal, akinek expediálok (tudom, hogy ez triviális, de – főleg „nagy hajtásban” – sokszor elmarad!)**
- **(Minimum: „kinek lesz?...”)**
- **Mit mondjunk? Erre különböző minőségbiztosítási szinteket lehet kidolgozni**

Tevékenységek 6/11

Magisztrális gyógyszerkészítés

- Az aszeptikus gyógyszerkészítés
- A manipulátoron jelzik a „státuszát”? (Pl. tisztításra vár, tiszta, stb., netán különböző színű címkékkel?)
- A több adagban laborált gyógyszerek
 - Döntött-e a személyi jogos csomagolásukról, szignatúrájukról?
- Címkézés: kritikus (gyógyszercsere lehetősége), gyógyszerészi feladat
 - Történt-e hiba, voltak-e javító intézkedések?

Tevékenységek 7/11

Gyógyszervizsgálatok

- Vizsgálati napló
 - Naprakészen vezetik?

Belső ellenőrzési napló

- Az ellenőrzött gyógyszerek: minőség, mennyiség, küllem, szignatúra – szerepel?

Tevékenységek 8/11

Beszerezés, készletezés

- Szerepel-e a teljes forgalmazott kör listája, kategóriánkénti bontásban?
- Dokumentált-e, hogy hogyan győződött meg arról, hogy nem illegális (nem-gyógyszer)?
- **Beszállítói kapcsolatok**
 - Az írott szerződések másolatai
- **Áruátvétel**
 - Dokumentált-e: ki végezte, mit ellenőrzött, ennek eredménye, keltezés, aláírás?

Tevékenységek 9/11

Raktározás

- Dokumentált-e napi legalább 1-szeri hőmérséklet-leolvasás?
- Készült-e hőtérkép a raktárról?
- Vannak térkódok?
- Ha igen, az egyes anyagok, készítmények térkódjai be vannak vezetve (számítógépes) rendszerbe?
- Mi biztosítja a FIFO/FEFO elv teljesülését?
- Higroszkópos anyagok
 - Van-e kijelölt felelős a szilikagél színének ellenőrzéséért és cseréjéért?
- Ha van (már) fel nem használható gyógyszeranyag vagy –készítmény: elkülönítve?
Esetleg piros címke?

Tevékenységek 10/11

Raktározás

- **A felhasználhatósági időtartam figyelemmel kísérése**
 - Gyógyszerkészítmények
 - Szubsztanciák
 - Reagensek

(valóban „bocsánatos bűn” ezt elfelejteni és lejárt anyagot, reagenst használni?!)

- 6 hónappal előtte célszerű kigyűjteni (mi, mennyi) és számon tartani
 - ezért ki a felelős?

Raktár

- **A gyári készítmények leghamarabb lejáró gyártási tételeik sorrendjében kerülnek a polc elejére, majd mögéjük, ahogyan a feltöltést végzik**
- **Nem kell az „egy- és kétkeresztes” gyári készítményeket külön rakni, sem a raktárban, sem az officinában!**
- **Minderre leírás!**

Tevékenységek 11/11

Gyógyszerészi gondozás

- Ki a felelős a Gyógyszerészi Gondozás Szakmai Bizottság által készített protokollok napra készen tartásáért?

Reklamáció a gyógyszertárban

- Van kivizsgálási rend (írott)?

Gyógyszertári higiénia 1/2

- **Takarítás**
 - **ki ellenőrzi, ezt dokumentálják-e?**
 - pl. a gyógyszer tárvezető és van írott takarítási-fertőtlenítési utasítás
- **Tisztítószer**
 - **Ki dönt, hogy mit használnak?**
 - **Van-e írott „Mosogatási utasítás”?**
 - **Miután veszélyes anyag, a Biztonsági adatlap másolata hozzáférhető helyen?**
 - **A felhasználást dokumentálják?**

Gyógyszertári higiénia 2/2

- **Kártevők irtása**
 - Van-e erről írásos dokumentum?
 - A megtörténtét dokumentálják-e?
- **Karbantartás**
 - ha történt, dokumentálják-e?

Ha a gyógyszerár házhoz szállítást végez

- **Munkaköri leírások**
 - szerepel-e, hogy illet ki végezhet?
 - szakszerűségét ki és hogyan ellenőrzi?

A GPP ajánlja: aktív gyógyszerinformáció

- Gyógyszerinformációs előadások (nincs hely a gyógyszertárban: helyiséget kell szerezni - közeli iskola, stb. - de a gyógyszerekről!)



Összefoglalás

- Ezek voltak a MKK legfontosabb minőségbiztosítási elemei (ne feledjük: a működés jog-szakmai szabályozása részletesen, hivatkozásokkal szerep és nagyon sok példa van pl. egyes dokumentumokra)
- Összintén: a tisztifőgyógyszerész ellenőrzési listáján nem mindegyik szerepel, csak főleg az „igen/nem” válasszal megoldható kérdések

Helyszíni ellenőrzési technika, példa 1/2

- **„Igen/nem” ellenőrzés:** **„Vezetik a hőmérséklet-ellenőrző naplót?”**
 - A tisztifőgyógyszerész „behúzza a strigulát” (elektronikusan)
- Esetleg nem két, hanem három (több) szintű válasz
- Alkalmas az ellenőrzés végén azonnali számszerű értékelése
- Könnyebb eljárni, ha sok a „nem” válasz, mert általában jogszabályi kötelezettségre kérdez rá

Helyszíni ellenőrzési technika, példa 2/2

- **Ellenőrzés nyílt kérdéssel: „*Hogyan biztosítják, hogy az így előírt expediálást csak gyógyszerész végzi*”**
- **Ilyenkor az ellenőrzött**
 - válaszol valamit (kevésbé jó!)
 - előhúz egy írott dokumentumot (SZME, ez jobb)
- **Az ellenőr értékeli annak tartalmát, esetleg tanácsokat ad**
- **Nehezebb „büntetni”, nagyon részletesen kell a jogszabályig visszavezetni az indoklást**

**Az „igazi” minőségbiztosítási
ellenőrzés, tanácsadás...**

**... a második, „nyílt kérdés”
technikát is alkalmazza!**

VÉGE