

Proiect standarde

Farmacie

- **Referință (R)** - grupare de standarde, criterii și cerințe, având același domeniu de aplicare;
- **Standard (S)** - reprezintă nivelul de performanță realizabil și măsurabil, agreat de profesioniști și observabil de către populația căreia i se adresează. Este constituit dintr-un set de criterii și cerințe care definesc așteptările privind performanța, structura și procesele din unitatea sanitară;
- **Criteriu (Cr)** - obiectivul specific de realizat pentru îndeplinirea standardului;
- **Cerință (C)** - acțiune care trebuie întreprinsă pentru realizarea obiectivului specific.

Nr. crt.	Tip R/S/Cr/C	Proiect standarde
1	R	MANAGEMENT STRATEGIC SI ORGANIZATIONAL
2	S	Strategia de dezvoltare și managementul organizațional sunt concordante cu nevoia de îngrijiri de sănătate și cu dinamica pieței de servicii de sănătate.
3	Cr	Planul de dezvoltare se bazează și este elaborat pe analiza nevoilor de îngrijire a populației și a pieței de servicii.
4	C	<i>Unitatea sanitară a realizat și utilizat o analiză privind nevoia de servicii medicale a populației căreia i se adresează și o analiză a pieței de servicii de sănătate din teritoriul deservit.</i>
5	C	Rezultatele analizei privind nevoile de îngrijiri medicale ale populației sunt utilizate în stabilirea obiectivelor de dezvoltare ale unitatii sanitare
6	C	Planul de dezvoltare este fundamentat în conformitate cu resursele disponibile și potențiale identificate.
7	C	Unitatea sanitară evaluează periodic realizarea obiectivelor și activităților din Planul de dezvoltare.
8	Cr	Planul de dezvoltare are în vedere parteneriate pentru activități de cercetare și activități didactice.
9	C	Cercetarea științifică vizează obiective de dezvoltare a unității
10	C	Unitatea desfășoară activități didactice pentru personalul în formare.
11	Cr	Structura organizatorică asigură derularea optimă a tuturor proceselor de acordare a asistenței și îngrijirilor medicale.
12	C	Unitatea sanitară a luat toate măsurile necesare pentru menținerea condițiilor de autorizare și avizare specifice, prevăzute de reglementările legale în vigoare.
13	C	Unitatea sanitară este dotată și funcționează conform competențelor profesionale și departamentelor autorizate.

14	C	Structura organizatorică este fundamentată, documentată, analizată și, după caz, actualizată periodic.
15	C	Structurile funcționale de la nivelul unității sanitare (comisii) sunt constituite și active.
16	S	Managementul resurselor umane asigură nevoile de personal conform misiunii asumate de către unitatea sanitară.
17	Cr	Politica de resurse umane este documentată și adaptată nevoilor privind organizarea și funcționarea unității sanitare.
18	C	Conducerea unitatii analizeaza si stabilește necesarul de personal în raport cu volumul de activitate, din perspectiva optimizării procesului de furnizare a serviciilor.
19	C	Formarea profesională continuă este realizată în baza unui plan de formare, adecvat specificului și nevoilor unității
20	Cr	Nevoia de personal este stabilită conform capacității tehnice, adresabilității.
21	C	Nevoia de personal este estimată pentru a asigura utilizarea la capacitate optimă a resurselor tehnice existente.
22	C	Personalul care desfășoară activitate în unitate este calificat și autorizat, conform legii.
23	Cr	Politica de personal motivează angajații și determină îmbunătățirea calității.
24	C	Nivelul de satisfacție al angajaților este evaluat periodic.
25	C	Unitatea sanitară asigură respectarea cerințelor privind calitatea vieții profesionale.
26	S	Managementul financiar și administrativ răspunde obiectivelor strategice și operaționale ale unitatii sanitare.
27	Cr	Bugetul de venituri și cheltuieli al unității susține realizarea activităților planificate.
28	C	Bugetul de venituri și cheltuieli se întocmește în funcție de planul de servicii oferite
29	C	Unitatea sanitară analizează veniturile realizate, la termene prestabilite, în raport cu cheltuielile efectuate.
30	Cr	Bugetul este actualizat anual sau ori de câte ori este nevoie, din perspectiva eficientizării procesului de furnizare a serviciilor.
31	C	Unitatea sanitară are implementată o metodologie de monitorizare a costurilor serviciilor.
32	C	Unitatea sanitară are alocate fonduri corespunzător activităților de fidelizare a beneficiarilor.
33	Cr	Aprovizionarea sectoarelor de activitate asigură continuitatea serviciilor.
34	C	Unitatea sanitară asigură evidența și monitorizarea produselor și serviciilor critice.
35	C	Unitatea sanitară monitorizează în timp real stocurile.
36	C	Aprovizionarea este corelată cu nevoile populației deservite.

37	S	Sistemul informațional răspunde necesităților de informații și stabilește utilizarea lor eficientă in unitate.
38	Cr	Circuitele și fluxurile informaționale asigură și susțin desfășurarea activităților și a procesului decizional.
39	C	Circuitele și fluxurile informaționale asigură documentarea activității și transmiterea datelor în formatul necesar și în timp util.
40	C	Circuitele și fluxurile informaționale conțin sisteme de alertare care previn apariția erorilor decizionale.
41	C	Administrarea sistemului informatic asigură adaptarea acestuia la cerințele activității unitatii sanitare.
42	Cr	Sistemul informatic și toate mijloacele de păstrare a datelor (mijloace de tratare a informațiilor) asigură confidențialitatea, integritatea și securitatea datelor.
43	C	Unitatea sanitară respectă legislația în vigoare cu privire la securitatea datelor.
44	C	Accesul la informații, prelucrarea și protecția acestora sunt reglementate pentru fiecare categorie profesională.
45	C	Păstrarea, arhivarea și distrugerea documentelor, informațiilor și înregistrărilor asigură confidențialitatea, integritatea și securitatea datelor.
46	C	Sistemul informațional asigură documentarea și informarea angajaților din unitatea sanitară
47	S	Sistemul de comunicare existent la nivelul unității răspunde nevoilor organizației și ale beneficiarilor.
48	Cr	Comunicare externă răspunde nevoilor beneficiarilor și ale unitatii
49	C	Unitatea sanitară pune la dispoziția publicului canale de comunicare variate.
50	C	Pagina de internet a unitatii asigură comunicarea eficientă.
51	C	Comunicarea externă are în vedere continuitatea procesului de îngrijire.
52	Cr	Comunicare internă răspunde nevoilor pacienților și ale unității.
53	C	Unitatea sanitară are stabilite atribuțiile corespunzătoare proceselor de comunicare.
54	C	Unitatea sanitară asigură condițiile necesare orientării cu ușurință.
55	Cr	Comunicarea cu pacientul urmărește implicarea acestuia în procesul de îngrijire.
56	C	Comunicarea personalului cu pacientul/apartinătorii urmărește identificarea nevoii de servicii.
57	C	Unitatea sanitară analizează anual eficiența și eficacitatea comunicării.
58	S	Sistemul de management al calității serviciilor este operațional și asigură desfășurarea tuturor proceselor legate de monitorizarea și îmbunătățirea calității.
59	Cr	Sistemul de management al calității vizează optimizarea continuă a proceselor de la nivelul unității sanitare.

60	C	Managementul unitatii asigură organizarea sistemului de management al calității serviciilor.
61	C	Unitatea sanitară se preocupă de creșterea calității activităților desfășurate.
62	Cr	Unitatea sanitară elaborează și implementează un plan de acțiuni privind asigurarea și îmbunătățirea calității serviciilor și siguranței pacienților.
63	C	Planificarea anuala a activităților persoanei desemnate ca responsabilă cu managementul calității asigură conformarea la cerințele standardelor de acreditare.
64	C	Persoana desemnata ca responsabilă cu managementul calității monitorizeaza implementarea planului de acțiune.
65	Cr	Responsabilul cu managementul calitatii monitorizeaza activitatea de audit.
66	C	Misiunile de audit intern sunt planificate anual.
67	C	Farmacistul șef solicită misiuni de audit suplimentare, motivate de evenimente indezirabile sau cu scopul de a introduce noi bune practici în managementul unitatii.
68	Cr	Unitatea sanitară urmărește creșterea nivelului de satisfacție a pacienților.
69	C	Sunt elaborate și actualizate <i>chestionare de satisfacție a pacienților</i> .
70	C	Se face analiza periodică a reclamațiilor primite pentru a îmbunătăți serviciile medicale furnizate.
71	Cr	Programul de îmbunătățire a calității prevede eficientizarea activității.
72	C	Este stabilită o modalitate de evaluare a eficienței proceselor derulate.
73	C	Totate procesele corespunzatoare activității unității sanitare sunt monitorizate.
74	S	Managementul riscurilor neclinice previne apariția prejudiciilor și fundamentează procesul decizional.
75	Cr	Unitatea sanitară a implementat o modalitate de management al riscurilor specifice activităților proprii.
76	C	Unitatea are organizată activitatea de identificare, analiza și tratare a riscurilor neclinice
77	C	Unitatea sanitară monitorizează eficacitatea măsurilor de prevenire a riscurilor neclinice.
78	Cr	Managementul riscurilor neclinice asigură protecția pacienților si angajaților față de potențiale prejudicii.
79	C	Sunt identificate locurile și condițiile cu potențial de risc fizic pentru securitatea persoanelor (risc de cădere, de alunecare, de lovire, electrocutare etc) și sunt adoptate măsuri de prevenire.
80	C	Managementul deșeurilor respectă regulile pentru prevenirea contaminării toxice și infecțioase.
81	C	Funcționarea serviciilor vitale unitatii este asigurată.
82	C	La nivelul unitatii sunt adoptate măsuri de protecție, pază și securitate pentru pacienți si angajați
83	C	Unitatea sanitară implementează măsuri de gestionare a riscului de incendiu.

84	C	Unitatea sanitară implementează măsuri de gestionare a riscului de contaminare chimică și biologică.
85	C	Sunt prevăzute măsuri pentru siguranța angajaților.
86	S	Mediul de îngrijire asigură condițiile necesare pentru desfășurarea asistenței medicale.
87	Cr	Organizarea mediului de îngrijire respectă condițiile privind capacitatea și competențele asumate ale unității.
88	C	Asistența medicală este acordată cu respectarea dreptului la intimitate.
89	C	Curățenia și dezinfecția spațiilor și a echipamentelor este reglementată și monitorizată.
90	Cr	Mediul de îngrijire este evaluat și adaptat permanent la necesitățile asistenței medicale.
91	C	Unitatea sanitară evaluează constant mediul ambiant.
92	C	Unitatea sanitară îmbunătățește constant mediul ambiant.
93	R	MANAGEMENTUL SERVICIILOR FARMACEUTICE
94	S	Oferta de servicii este adaptată nevoilor beneficiarilor, misiunii și resurselor disponibile la nivelul unității.
95	Cr	Este stabilit gradul de competență tehnic și profesional corespunzător unității.
96	C	Sunt evaluate grupurile populaționale de pacienți, cu particularități clinico-biologice, pentru a identifica și satisface nevoile specifice acestora și a se adapta oferta la cerință.
97	C	Au fost identificate și afișate tipurile de parametri biologici ce pot fi testați în cadrul unității
98	Cr	Preluarea în îngrijire a pacienților este organizată pentru a facilita accesul la serviciile de sănătate conform nevoilor acestora.
99	C	Este reglementată primirea și servirea beneficiarilor, prioritizată conform nevoilor acestora .
100	C	Este implementată o procedură de triere a beneficiarilor
101	Cr	Asistența de urgență medicală în caz de necesitate este reglementată
102	C	Personalul unității sanitare asigură asistența medicală de urgență în limitele competenței, până la sosirea echipajelor specializate
103	C	Unitatea sanitară dispune de dotarea necesară asigurării suportului vital în caz de urgență medicală
104	Cr	Unitatea sanitară asigură servicii adaptate și pentru persoanele cu dizabilități, nevoi speciale sau manifestări agresive.
105	C	Pacientul cu dizabilități sau nevoi speciale beneficiază de condiții adecvate de acces și de preluare prioritară.
106	C	Unitatea sanitară este pregătită pentru managementul pacientului cu manifestări agresive.

107	Cr	Procesul de evaluare a nevoilor , în vederea stabilirii necesarului de produse farmaceutice, este bine definit la nivelul unității sanitare.
108	C	În funcție de necesar se stabilește dacă este nevoie de protocoale de colaborare cu alte unități (în special în cazul unor produse cu cerință ocazională/redușă dar cu importanță mare)
109	C	În cazul în care produsele solicitate nu se găsesc în stoc și nu pot fi aduse rapid, este stabilită o modalitate de verificare a stocurilor existente în alte unități sanitare și clienții sunt orientați/direcționați spre acestea.
110	C	Există reglementată situația prescripțiilor eliberate parțial.
111	Cr	Evaluarea inițială indică oportunitatea fidelizării beneficiarilor
112	C	Există o bază de date cu pacienții cronici care au apelat la serviciile unității
113	C	Există o bază de date cu prescriptorii din proximitatea unității sanitare.
114	Cr	Setul de date la nivel de beneficiar / client fidelizat sau în curs de fidelizare este stabilit astfel încât să răspundă nevoilor individuale și este înregistrat corect, complet, în timp real, evitând redundanțele.
115	C	Datele înregistrate susțin serviciile furnizate, permit monitorizarea și fidelizarea în continuare a beneficiarului
116	C	Datele necesare a fi culese, consemnate și monitorizate corespunzătoare fiecărui beneficiar fidelizat sau în curs de fidelizare sunt prestabilite
117	S	Practica abordează integrat și specific beneficiarul.
118	Cr	Setul de date la nivel de beneficiar fidelizat sau in curs de fidelizare este stabilit astfel incat sa raspunda la nevoile individuale
119	C	Personalul de specialitate consemnează serviciile furnizate, diagnosticul, terapia și alte date suportive (alte informațiile privind îngrijirile acordate, rezultatele investigațiilor și recomandările terapeutice diagnosticului medical)
120	C	Informațiile legate de beneficiar sunt accesibile numai personalului de specialitate - Accesul la informațiile confidențiale este limitat
121	Cr	Unitatea sanitară a adoptat o politică de promovare a alimentației sanatoase.
122	C	Unitatea sanitară un program de alăptare la sân - metodă sănătoasă de alimentație a nou-născutului și sugarului.
123	C	Eliberarea produselor din clasa suplimentelor este însoțită de specificarea riscurilor legate de abuz sau contraindicații în cazul anumitor afecțiuni.
124	S	Managementul farmaceutic și al medicației asigură continuitatea tratamentului și siguranța pacientului.
125	Cr	Infrastructura și organizarea activității farmaceutice susțin trasabilitatea medicamentelor uzuale.
126	C	Sistemul informatic permite trasabilitatea
127	C	Activitățile și responsabilitățile specifice specialității farmaceutice sunt consemnate astfel incat să permită trasabilitatea produselor corespunzător legislației în vigoare.
128	Cr	Eliberarea antibioticelor este reglementata

129	C	Antibioticele se eliberează numai pe bază de prescripție medicală
130	C	Pentru cazuri speciale se pot elibera antibiotice, la cerere, necompensat, pentru maxim 24 de ore (clientul cunoaște diagnosticul, este din altă localitate sau poate prezenta prescripție în copie.
131	S	Managementul infecțiilor asociate asistenței medicale respectă bunele practici în domeniu.
132	Cr	Este implementată o politică de coordonare și control a riscului infecțios cu respectarea precauțiilor standard și constituirea de bariere de prevenție și izolare pentru protejare personal sanitar, pacienți și însoțitori.
133	C	Unitatea sanitară are în vedere protecția personalului angajat.
134	C	Farmacisții se implică activ în depistarea beneficiarilor cu risc infecțios.
135	Cr	Personalul este implicat în politica de control a riscului infecțios
136	C	Se asigură instruirea și responsabilizarea personalului.
137	C	Este monitorizat personalul în vederea depistării riscului infectocontagios.
138	S	Serviciile oferite de organizație se organizează specific în funcție de starea solicitanților.
139	Cr	Beneficiarul părăsește unitatea cu toate informațiile necesare.
140	C	La plecare, beneficiarul primește informațiile și documentația necesare pentru continuarea tratamentului.
141	C	Apartținătorii sunt implicați în procesul de îngrijire dacă se prezintă în locul pacientului.
142	Cr	Unitatea sanitară are în vedere transmiterea de feedback către medicul prescriptor și/sau medicul de familie.
143	C	Există posibilitatea (reglementată) de anunțare a medicului prescriptor (și medicul de familie) a ridicării medicației cu precizarea eliberării prescripției în totalitate sau doar parțial.
144	C	Este reglementată modalitatea de comunicare cu medicul prescriptor / medicul de familie în situații speciale.
145	R	ETICĂ MEDICALĂ ȘI DREPTURILE BENEFICIARILOR
146	S	Unitatea sanitară promovează principiile de etică.
147	Cr	Unitatea sanitară asigură conformitatea practicii medicale cu normele etice și legale privind obținerea consimțământului informat (CI) și asigurarea confidențialității datelor medicale ale pacientului.
148	C	Unitatea reglementează obținerea consimțământului informat.
149	C	Unitatea sanitară utilizează proceduri unitare privind asigurarea confidențialității informațiilor medicale ale pacientului.
150	Cr	Interrelaționarea personalului cu beneficiarii serviciilor furnizate respectă principiile etice.
151	C	Comunicarea cu beneficiarii serviciilor respecta principiile etice
152	C	Pacientul este elementul central al serviciilor furnizate

153	S	Unitatea sanitară respectă principiul echității și justiției sociale și drepturile pacienților.
154	Cr	Unitatea sanitară are politici de prevenire a discriminării în acordarea serviciilor medicale.
155	C	Prevenirea discriminării este reglementată.
156	C	Activitatea unității sanitare este reglementată din punct de vedere etic.
157	Cr	Unitatea sanitară asigură accesul la informațiile medicale personale.
158	C	Este reglementată modalitatea prin care se pun la dispoziția beneficiarilor documentele medicale solicitate, în copie.
159	C	Este reglementată modalitatea prin care se pun la dispoziția autorităților autorizate/altor institutii datele medicale personale ale pacientului.
160	S	Unitatea sanitară promovează principiile binefacerii și nonvătămării.
161	Cr	Unitatea impune limitarea practicii la sfera de competență deținută .
162	C	Este precizat personalul care poate furniza informații de specialitate.
163	C	Unitatea sanitară a reglementat condițiile în care depășirea competențelor este permisă în interesul pacientului
164	C	Unitatea sanitară asigură instruirea personalului pentru respectarea drepturilor pacientului în situațiile care impun depășirea competențelor.
165	Cr	Întregul personal respectă drepturile și nevoile beneficiarilor
166	C	Respectul și grija pentru consumator sunt permanente și independente de circumstanțe
167	C	Unitatea asigură spațiu de confidențialitate.