

PREDGOVOR

SADRŽAJ

UVOD

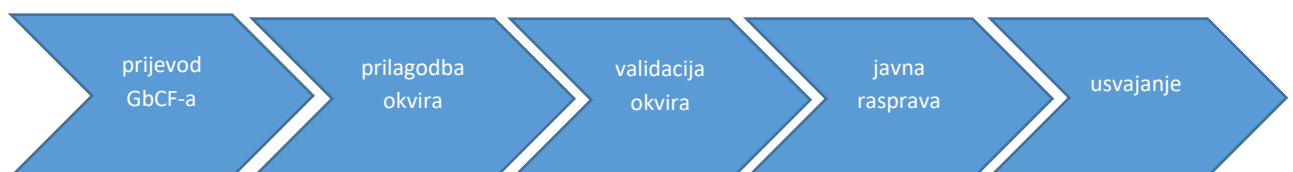
Strukturirani okviri namijenjeni razvoju stručnjaka postali su nužnost u profesionalnoj edukaciji zdravstvenih djelatnika. Medicina je prva od svih zdravstvenih struka primijenila koncept globalnog kompetencijskog okvira kao alata za razvoj svoje profesije. Stoga je Svjetskoj federaciji za medicinsku edukaciju (*engl.* World Federation for Medical Education, WFME), kao krovnoj organizaciji za osiguravanje kvalitete edukacije u medicini širom svijeta, jedna od glavnih zadaća osiguravanje primjenjivih, dostupnih i transparentnih kompetencija liječnika. Već su prije nekoliko desetljeća definirani međunarodni standardi za provođenje osnovne razine edukacije na području medicine koji u obzir uzimaju različitosti zemalja s obzirom na njihovu kulturu, socioekonomske uvjete te zdravstveni sustav. Nastavno na trendove u liječničkoj profesiji, Međunarodna farmaceutska federacija (*engl.* International Pharmaceutical Federation, FIP) prepoznala je važnost ovih standarda te je definirala temeljne kompetencije za farmaceutsku struku.

Posljednjih je godina FIP intenzivno razvijao programe za vrednovanje i razvoj kompetencija u ljekarništvu te je 2012. godine finaliziran i predstavljen Globalni kompetencijski okvir (*engl.* Global Competency Framework, GbCF)¹. FIP-ov globalni okvir za procjenu kompetencija je nakon evaluacije u nekoliko zemalja Europe i svijeta postao službeni „ljekarnički kompetencijski okvir“, odnosno „alat za mapiranje“ kompetencija u ljekarništvu koji može poslužiti kao početna točka u kreiranju vlastitog, nacionalnog kompetencijskog okvira.

Nastavno na svjetske trendove, Hrvatska ljekarnička komora (HLJK) je u suradnji s Farmaceutsko-biokemijskim fakultetom (FBF) i Hrvatskim farmaceutskim društvom (HFD) 2013. godine pokrenula projekt razvoja nacionalnog ljekarničkog kompetencijskog okvira za provođenje osnovne razine prakse prema FIP-ovom GbCF-u.

Razvoj Hrvatskog ljekarničkog kompetencijskog okvira (HLJKO-a) obuhvatio je četiri faze: prijevod GbCF-a s engleskog na hrvatski jezik prema smjernicama za proces adaptacije koje uključuju dvosmjerno prevođenje; prilagodbu okvira korištenjem panel-konsenzus metode s ciljem stvaranja sporazumnog mišljenja skupine stručnjaka; validaciju okvira od strane ekspertnog panela i javnu raspravu u svrhu prikupljanja komentara i sugestija svih zainteresiranih članova HLJK-e. Članove panel-konsenzus skupine činili su predstavnici FBF-a, HLJK-e, bolničkih i javnih ljekarni, stručnih udruženja i farmaceutske industrije.

Slika 1. Razvoj Hrvatskog ljekarničkog kompetencijskog okvira



¹ International Pharmaceutical Federation - Pharmacy Education Taskforce. A Global Competency Framework for Services Provided by Pharmacy Workforce. 2012.

Važan preduvjet za osiguravanje kvalitetnog zdravstvenog sustava su kompetentni i odgovorni zdravstveni stručnjaci. *Kompetencije* obuhvaćaju znanja, vještine, ponašanja i stavove koje pojedinac stječe, razvija i akumulira kroz edukaciju, praksu, razvoj i radno iskustvoⁱ te predstavljaju temelj kvalitetnog pružanja farmaceutske skrbi. Kompetencije mogu biti oblikovane u *okvir* kojemu je cilj pomoći i doprinijeti razvoju zdravstvenog stručnjaka. *Kompetencijski okvir* je skup kompetencija koje ljekarnik treba razvijati kako bi uspješno i kvalitetno izvršavao zadatke s kojima se svakodnevno susreće. Kompetencijski okviri potiču osobni i stručni razvoj te su posljednjih godina postali važna komponenta cjeloživotnog učenja i odgovor na potrebu za transparentnim usavršavanjem i prepoznatljivošću stručnjaka u zdravstvu. Važno je naglasiti da HLJKO predstavlja osnovnu razinu kompetencija koja se stječe tijekom prvih godina ljekarničke prakse s osnovnim ciljem poticanja daljnjeg osobnog razvoja ljekarnika.

Namjena HLJKO-a je višestruka. HLJKO sadrži popis kompetencija koje bi magistar farmacije trebao imati kako bi bio sposoban za samostalno i odgovorno obavljanje ljekarničke djelatnosti. Program stručnog osposobljavanja za ljekarnike zasnovan je na HLJKO-u te sadrži popis i opis aktivnosti za postizanje očekivanih kompetencija studenata-pripravnika kako bi se osigurali optimalni standardi sigurnosti i skrbi za pacijente. Nadalje, kako do sada nije postojao plan ili program trajnog stručnog razvoja (TSR) ljekarnika, HLJKO će poslužiti za razvoj novog modela stručnog usavršavanja ljekarnika kao standard za planiranje i vrednovanje TSR-a. Svaki ljekarnik može s obzirom na vlastite kompetencije i iskustvo, ali i nedostatke u specifičnim znanjima i vještinama, planirati svoj stručni razvoj temeljem HLJKO-a.

STRUKTURA HLJKO

Hrvatski ljekarnički kompetencijski okvir podijeljen je u četiri cjeline (Slika 2).



Slika 2. Struktura Hrvatskog ljekarničkog kompetencijskog okvira

ⁱ Epstein RM, Hundert EM. Defining and assessing professional competence. JAMA. 2002; 287(2):226-35.

Svaku cjelinu čine pripadajuće kompetencije kako je prikazano u tablici 1.

Tablica 1. Cjeline i pripadajuće kompetencije Hrvatskog ljekarničkog kompetencijskog okvira.

1. Javnozdravstvene ljekarničke kompetencije	2. Kompetencije ljekarničke skrbi	3. Organizacijske i upravljačke kompetencije	4. Osobne i profesionalne kompetencije
1.1. Promicanje zdravlja	2.1. Procjena lijekova te medicinskih i drugih proizvoda (MDP)* 2.2. Izrada magistralnih i galenskih pripravaka 2.3. Izdavanje lijekova i MDP 2.4. Razgovor s pacijentom (konzultacija) 2.5. Osiguravanje sigurne primjene lijekova	3.1. Organizacija poslovanja 3.2. Upravljanje financijama 3.3. Upravljanje ljudskim resursima 3.4. Upravljanje radnim okruženjem 3.5. Nabava i opskrba	4.1. Komunikacijske vještine 4.2. Trajni stručni razvoj (TSR) 4.3. Pravna i regulatorna praksa 4.4. Profesionalna i etička praksa 4.5. Unaprjeđenje ljekarničke djelatnosti i osiguravanje kvalitete 4.6. Osobni razvoj

* MDP se odnosi na dodatke prehrani, medicinske i kozmetičke proizvode

Za svaku kompetenciju opisana su postupanja čijim se izvršavanjem smatra da je kompetencija usvojena.

U svrhu procjene kompetencija razvijena je skala za procjenu/samoprocjenu koja mjeri učestalost provođenja određene aktivnosti, odnosno postupanja:

- Dosljedno (određena aktivnost se ispravno provodi u 85-100 % slučajeva)
- Redovito (određena aktivnost se ispravno provodi u 51-84 % slučajeva)
- Ponekad (određena aktivnost se ispravno provodi u 25-50 %)
- Rijetko (određena aktivnost se ispravno provodi 0-24 %)

Primjer skale za procjenu jedne kompetencije iz cjeline Kompetencije Ljekarničke skrbi naveden je u tablici 2.

Tablica 2. Primjer skale za procjenu i samoprocjenu

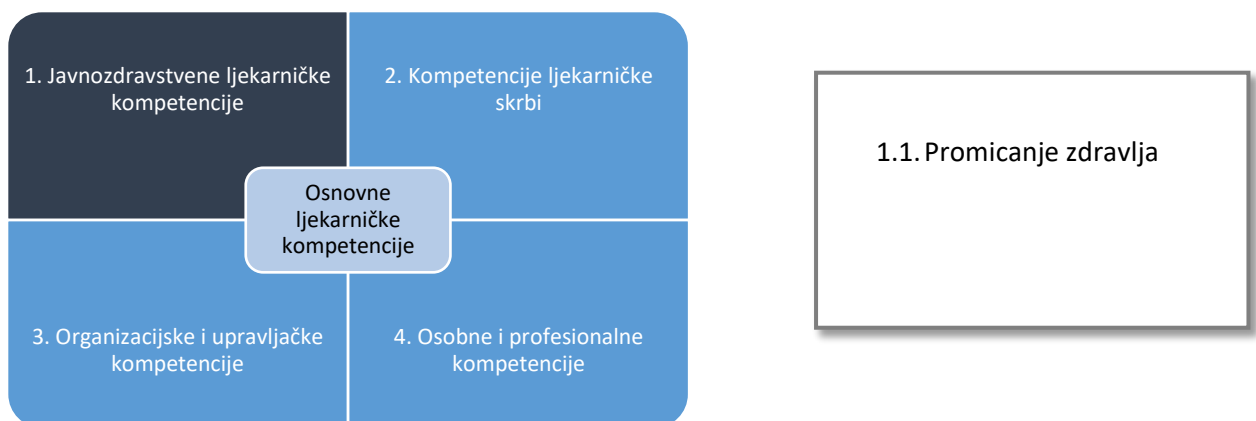
2.3 Izdavanje lijekova i MDP					
2.3.1 Ustanoviti ispravnost i legalnost recepta i potvrda o pomagalicima te ih propisno ovjeriti	Učestalost				Nije primjenjivo
	Dosljedno (85-100% vremena)	Redovito (51-84% vremena)	Ponekad (25-50% vremena)	Rijetko (0-24% vremena)	
Komentari:					
2.3.2 Razumjeti postavljenu dijagnozu i terapijske ciljeve	Učestalost				Nije primjenjivo
	Dosljedno (85-100% vremena)	Redovito (51-84% vremena)	Ponekad (25-50% vremena)	Rijetko (0-24% vremena)	
Komentari:					

Samoprocjenom kompetencija prema HLJKO-u svaki ljekarnik može identificirati svoje potrebe za daljnjim unapređivanjem znanja i vještina, što se onda može ostvariti kroz dodatne edukacije po izboru. U konačnici, cilj je *napredovati* u navedenim postupanjima kako bi svaki ljekarnik mogao učinkovito provoditi osnovnu razinu prakse.

Također, poslodavci mogu koristiti skalu i za procjenu svojih zaposlenika te mogu zahtijevati određene ocjene iz pojedinih kompetencija i postupanja za određena radna mjesta ili odgovornosti.

1. Javnozdravstvene ljekarničke kompetencije

Javno zdravstvo je jedna od cjelina zdravstvenog sustava koja se bavi promicanjem zdravlja i prevencijom bolesti, a provode ju svi zdravstveni djelatnici u svom području djelovanja. Javno zdravstvo ima za cilj podizanje svijesti i educiranje populacije o rizičnim čimbenicima te na taj način sprječavanje razvoja bolesti i stanja koja se smatraju javnozdravstvenim problemima. U ovoj cjelini navodi se kompetencija *Promicanje zdravlja* te pripadajuća postupanja koje ljekarnici provode s ciljem očuvanja zdravlja i prevencije bolesti u okviru svoje djelatnosti. Važno je naglasiti da su javnozdravstvene ljekarničke kompetencije usmjerene na populaciju dok su kompetencije ljekarničke skrbi usmjerene prema pojedinom pacijentu.



1.1. Promicanje zdravlja

Zdravstveni sustav je u prošlosti bio usmjeren primarno na liječenje bolesti. Danas se fokus sve više pomiče na prevenciju bolesti i promicanje zdravlja¹. Ljekarnik je jedan od najdostupnijih zdravstvenih djelatnika širokom krugu ljudi i lokalnoj zajednici. On se u ljekarni ne susreće samo s osobama koje preuzimaju svoje lijekove, već i s onima kojima su potrebne informacije o prevenciji bolesti i očuvanju zdravlja, a nisu u kontaktu s drugim zdravstvenim djelatnicima. Prilikom interakcije sa širokim spektrom korisnika zdravstvenih usluga ljekarnik je u mogućnosti prepoznati područja od javnozdravstvenog interesa, ali i djelovati u istima kako bi se smanjio teret kojeg bolesti imaju na društvo i zajednicu.

Kompetencija	Postupanja
1.1. Promicanje zdravlja	1.1.1. Procjenjivati javnozdravstvene potrebe društva i lokalne zajednice
	1.1.2. Potaknuti, organizirati i sudjelovati u javnozdravstvenim projektima sukladno potrebama društva i lokalne zajednice
	1.1.3. Savjetovati stanovništvo o očuvanju zdravlja, sprječavanju bolesti, zdravom načinu života te sigurnoj i racionalnoj upotrebi lijekova te medicinskih i drugih proizvoda*

¹ Europska komisija. Strategic plan 2016-2020 – Health and Food Safety. 2016

1.1.1. Procjenjivati javnozdravstvene potrebe društva i lokalne zajednice

- Poznavanje i razumijevanje značajnih javnozdravstvenih problema na razini lokalne zajednice, kao i društva u cjelini (npr. pretilost, hipertenzija, šećerna bolest i dr.)
- Razumijevanje uloge rizičnih čimbenika (npr. hipertenzija, pušenje, prekomjerna tjelesna masa i dr.) u povećanju incidencije ili stupnja ozbiljnosti bolesti
- Razumijevanje i promicanje uloge ljekarnika u javnozdravstvenim inicijativama, odnosno projektima
- Prepoznavanje potreba za podizanjem svijesti i provođenjem edukacija o postojećim javnozdravstvenim problemima (npr. prevencija spolno prenosivih bolesti, prevencija hepatitisa B i C, zaštita od sunca, prestanak pušenja i dr.)

1.1.2. Potaknuti, organizirati i sudjelovati u javnozdravstvenim projektima sukladno potrebama društva i lokalne zajednice

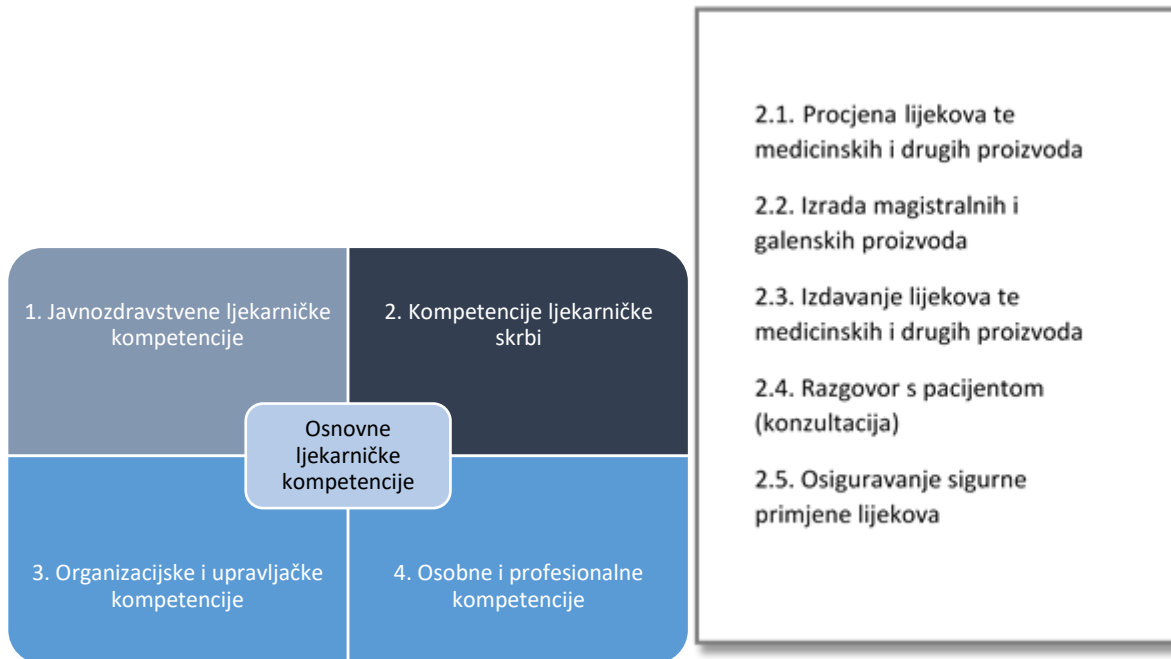
- Poznavanje postojećih europskih i nacionalnih programa/projekata iz domene javnog zdravstva (npr. rano otkrivanje raka vrata grlića maternice, karcinoma debelog crijeva, karcinoma dojke i dr.) te aktivno sudjelovanje u istima
- Poznavanje metodologije potrebne za kreiranje javnozdravstvenih kampanja; uključuje definiranje ciljeva inicijative/projekta, ciljane populacije, oblika intervencije, načina povezivanja s drugim zdravstvenim radnicima, korištenje sredstava javnog priopćavanja u svrhu realizacije inicijativa (televizija, radio, novine, web stranice, društvene mreže te pisani materijali)
- Poticanje i organiziranje, samostalno ili u suradnji s drugim zdravstvenim djelatnicima ili organizacijama, projekata u svrhu edukacije društva u skladu s postojećim potrebama

1.1.3. Savjetovati stanovništvo o očuvanju zdravlja, sprječavanju bolesti, zdravom načinu života i racionalnoj upotrebi lijekova te MDP-a

- Savjetovanje zdravih pojedinaca o prevenciji bolesti i zdravim životnim navikama (očuvanje zdravlja)
- Prepoznavanje skupina osoba s rizičnim čimbenicima za razvoj neke bolesti te savjetovanje o njezinom sprječavanju (sprječavanje bolesti)
- Savjetovanje o racionalnoj primjeni lijekova i MDP-a (npr. kampanja o važnosti prijavljivanja sumnji na nuspojave lijekova)

2. Kompetencije ljekarničke skrbi

Prema Zakonu o ljekarništvuⁱ u Republici Hrvatskoj (RH) magistri farmacije, u suradnji s drugim zdravstvenim djelatnicima, tijekom obavljanja ljekarničke djelatnosti provode ljekarničku skrb s ciljem postizanja boljih farmakoterapijskih učinaka i promicanja racionalne uporabe lijekova i MDP-a. Kompetencije i pripadajuća postupanja koja osiguravaju kvalitetnu ljekarničku skrb definirani su u drugoj cjelini.



2.1. Procjena prikladnosti lijekova te medicinskih i drugih proizvoda (MDP)

Ljekarnik, kao stručnjak za lijekove, ima vrlo važnu ulogu pri odabiru bezreceptnih lijekova i procjeni primjerenosti propisanih lijekova te MDP-a za svakog pojedinog pacijenta. Odluke se pritom moraju temeljiti na kliničkoj izvrsnosti ljekarnika (akumuliranom znanju, iskustvu i kliničkoj vještini), najboljim znanstvenim dokazima (proizašlim iz istraživanja vođenog po strogim metodološkim principima), uz objektivnu procjenu osobnih vrijednosti pacijenta (bioloških, epidemioloških i socioekonomskih). Zbog lake dostupnosti, ljekarnik je ponekad jedini zdravstveni djelatnik s kojim se bolesnici susreću, što dodatno povećava odgovornost u postupanjima u ovom segmentu ljekarničke skrbi.

Kompetencija	Postupanja
	2.1.1. Primjenjivati načela farmacije utemeljena na dokazima
	2.1.2. Primjenjivati smjernice i terapijske protokole

ⁱ Zakon o ljekarništvu („Narodne novine“ br. 121/03, 35/08 i 117/08)

2.1. Procjena lijekova te medicinskih i drugih proizvoda (MDP)	2.1.3. Procjenjivati jesu li propisani lijekovi i MDP u skladu s nacionalnom politikom, dostupnosti, potrebama i financijskim mogućnostima bolnice, odnosno pacijenta.
	2.1.4. Odabirati bezreceptne lijekove i MDP sukladno simptomima i/ili postavljenoj dijagnozi
	2.1.5. Prepoznavati i procjenjivati klinički značaj te sprečavati interakcije lijek – lijek, lijek – bolest, lijek – hrana

2.1.1. Primjenjivati načela farmacije utemeljene na dokazima

- Savjesno, nedvojbeno i promišljeno primjenjivanje najbolje moguće znanstvene spoznaje u donošenju odluke o skrbi za pojedinog pacijenta
- Pronalaženje i korištenje relevantnih izvora podataka: službenih izvora u RH (npr. Agencija za lijekove i medicinske proizvode, HALMED), znanstvenih i stručnih baza podataka (npr. PubMed, Cochrane) te sustava za podršku u kliničkom odlučivanju u javnom i bolničkom ljekarništvu (engl. Clinical Decision Support System, CDSS)
- Kritičko prosuđivanje nađenih dokaza te procjenjivanje njihove primjene u pojedinog pacijenta

2.1.2. Primjenjivati smjernice i terapijske protokole

- Pronalaženje i korištenje odgovarajućih smjernica i terapijskih protokola te interpretiranje praktičnih implikacija smjernica
- Procjenjivanje primjene preporuka u smjernicama u pojedinog pacijenta

2.1.3. Odabirati lijekove i MDP u skladu s nacionalnom politikom, dostupnosti, potrebama i financijskim mogućnostima bolnice, odnosno pacijenta

- Poznavanje nacionalne politike i lokalnih smjernica za posebne skupine lijekova, primjerice za lijekove koji se primjenjuju u bolnici (npr. upotreba rezervnih antibiotika) te postupanje u skladu s tim
- Ljekarnik treba uzeti u obzir dostupnost lijeka (je li dostupan u RH, u kojem vremenu se može nabaviti) i stupanj hitnosti početka terapije s obzirom na pacijentovo kliničko stanje te sukladno tome odabrati najprimjereniji lijek
- Prilikom odabira lijekova i MDP-a ljekarnik treba uzeti u obzir financijske mogućnosti bolnice/pacijenta; poželjno je da ljekarnik odabere optimalan lijek ili MDP uzevši u obzir terapijsku korist, ali i ekonomske implikacije odabira

2.1.4. Odabirati bezreceptne lijekove i MDP sukladno simptomima i/ili postavljenoj dijagnozi

- Razumijevanje patofiziologije postavljene dijagnoze i postojećih simptoma te prikupljanje relevantnih informacija iz medicinske dokumentacije i od pacijenta osobno
- Odabir farmaceutskog oblika, puta primjene, odgovarajuće doze, određivanje intervala doziranja te duljine primjene lijeka za samoliječenje i MDP-a s obzirom na značajke samog pacijenta

- Osim odabira lijeka u skladu s potrebama bolesnika, ljekarnik mora moći procijeniti ukoliko lijek ili MDP nije potreban u terapiji te navedeno na prikladan način objasniti pacijentu (npr. ASK 100mg)

2.1.5. Prepoznati, procijeniti klinički značaj i spriječiti interakcije lijek – lijek, lijek – bolest/stanje, lijek – hrana

- Identificiranje čestih i dobro dokumentiranih interakcija lijek – lijek
- Poznavanje lijekova s povećanim rizikom ulaska u interakcije (npr. lijekovi uske terapijske širine, lijekovi koji se metaboliziraju preko CYP450, lijekovi koji su induktori ili inhibitori CYP450...)
- Poznavanje kontraindikacija i mjera opreza kod primjene pojedinog lijeka u posebnih skupina pacijenta (npr. djeca, stariji, trudnice, dojilje)
- Poznavanje farmakodinamičkih i farmakokinetičkih karakteristika lijeka te razumijevanje mogućih promjena farmakoloških svojstava lijeka uslijed bolesti (npr. disfunkcija bubrega).
- Procjenjivanje kliničkog značaja potencijalne interakcije lijek-hrana uslijed bolesnikovih životnih navika (npr. zeleno lisnato povrće i varfarin)

2.2. Izrada magistralnih i galenskih pripravaka

Dostupnost gotovih farmaceutskih oblika na tržištu lijekova uvelike je smanjila potrebu za izradom magistralnih i galenskih pripravaka. Premda se potreba smanjila, ona i dalje postoji te je ljekarnička dužnost zadržati visoki stupanj kvalitete izrade istih. Dodatno, individualizacija terapije danas donosi nove izazove u izradi magistralnih i galenskih pripravaka na koje ljekarnici trebaju spremno odgovoriti. Postupanja u sklopu ove kompetencije od magistra farmacije zahtijevaju znanja i vještine za izradu kvalitetnih magistralnih i galenskih pripravaka.

Kompetencija	Postupanja
2.2. Izrada magistralnih i galenskih pripravaka	2.2.1. Odrediti i osigurati uvjete za izradu i čuvanje magistralnih i galenskih pripravaka
	2.2.2. Izraditi magistralne i galenske pripravke sukladno stručnim načelima, literaturi i smjernicama
	2.2.3. Potvrditi identitet i kakvoću ulaznih tvari
	2.2.4. Provjeriti kakvoću galenskog pripravka
	2.2.5. Ispravno označiti magistralne i galenske pripravke
	2.2.6. Ispravno čuvati galenske pripravke

2.2.1. Odrediti i osigurati uvjete za izradu i čuvanje magistralnih i galenskih pripravaka

- Određivanje i osiguravanje uvjeta za izradu i čuvanje magistralnih i galenskih pripravaka, što uključuje prostor, opremu, literaturu i pribor, odabir sirovine, odabir prikladnog farmaceutskog oblika i postupak izradeⁱ
- Razumijevanje utjecaja vanjskih čimbenika (vlaga, kisik, svjetlost, toplina, mikrobiološka kontaminacija) na stabilnost, sigurnost i djelotvornost sastojaka te izrađenog pripravka
- Razlikovanje pripravaka za čiju pripremu i rukovanje su potrebni posebni uvjeti (npr. kapi za oči, antineoplastični pripravci)
- Opisivanje i demonstriranje tehnika sigurnog rukovanja (redosljed dodavanja komponenti, specifični zahtjevi za opremu ili okolinu) s potencijalno štetnim tvarima (npr. opasne tvari, jake kiseline i lužine...)
- Određivanje uvjeta čuvanja i odabira spremnika (materijal, veličina) s ciljem očuvanja kvalitete pripravka za vrijeme roka upotrebe/valjanosti

2.2.2. Izraditi magistralne i galenske pripravke sukladno stručnim načelima, literaturi i smjernicama

- Poznavanje, razumijevanje i primjena stručnih načelaⁱⁱ, literature i smjernica (Hrvatska farmakopeja, Formulae magistrales Croatica te ostala stručna literatura)
- Interpretacija i razumijevanje terminologije, skraćenica i uputa za izradu magistralnog i galenskog pripravka
- Razlikovanje djelatnih tvari od pomoćnih tvari i razumijevanje svrhe svakog pojedinog sastojka pripravka
- Prije izrade ljekovitih pripravaka potrebno je kontrolirati dozu i kompatibilnost sastavnica pripravka, kompatibilnost pripravka te stabilnost izrađenog pripravka
- Izvršavanje uputa za izradu magistralnih i galenskih pripravaka
- Ispravno evidentiranje izrade magistralnih i galenskih pripravaka u stručnu ljekarničku dokumentaciju sukladno Pravilima dobre ljekarničke prakse (Laboratorijski dnevnik, Knjiga kopije recepata, a za magistralne pripravke koji sadrže opojne droge i Očevidnik o prometu droga)

2.2.3. Potvrditi identitet i kakvoću ulaznih tvari

- Razumijevanje svrhe i važnosti potvrde identiteta te kakvoće ulaznih tvari. Potvrdom identiteta sprječava se potencijalna zamjena tvari. Budući da izrađeni magistralni pripravci ne podliježu provjeri kakvoće nakon izrade, provjera kakvoće ulaznih tvari jedini je način osiguranja kakvoće takvih pripravaka
- Potvrđivanje identiteta i određivanje kakvoće ulaznih tvari prema zahtjevima monografija trenutno važeće farmakopeje, i/ili važeće obavezne stručne literature ili prema certifikatima proizvođača ulaznih tvari

ⁱ Pravilnik o mjerilima za razvrstavanje lijekova te o propisivanju i izdavanju lijekova na recept („Narodne novine“ br. 86/13, 90/13, 102/14, 107/15 i 72/16)

ⁱⁱ Hrvatska ljekarnička komora. Pravila dobre ljekarničke prakse. Zagreb, 1997. Dostupno na

<http://www.hljik.hr/Okomori/Op%C4%87iaktikomore/Pravilnici/tabid/232/Default.aspx>

- Ispravno evidentiranje provedene analize u stručnu ljekarničku dokumentaciju sukladno Pravilima dobre ljekarničke prakse (Dnevnik analiza)
- Ispravno označavanje analizirane tvari prema broju iz Dnevnika analize

2.2.4. Provjeriti kakvoću galenskog pripravka

- Razumijevanje svrhe i važnosti provjere kakvoće izrađenih galenskih pripravaka
- Provjera kakvoće galenskih pripravaka prema zahtjevima monografija Hrvatske farmakopeje, a ukoliko se monografija tamo ne nalazi, u monografiji Europske ili neke druge nacionalne farmakopeje
- Ispravno evidentiranje provedene analize u stručnu ljekarničku dokumentaciju sukladno Pravilima dobre ljekarničke prakse (Dnevnik analiza)

2.2.5. Ispravno označiti magistralne i galenske pripravke

- Poznavanje i primjenjivanje pravila o ispravnom označavanju magistralnih i galenskih pripravakaⁱ

2.2.6. Ispravno čuvati galenske pripravke

- Poznavanje, osiguravanje i korištenje uvjeta za ispravno čuvanje galenskih pripravaka s ciljem očuvanja kvalitete pripravka za vrijeme roka valjanosti

2.3. Izdavanje lijekova te medicinskih i drugih proizvoda (MDP)

Kompetencija „Izdavanje lijekova i MDP-a“ navodi sva postupanja koja ljekarnik treba primijeniti prilikom svakog pojedinog izdavanja lijeka ili MDP-a. Izdavanje lijeka je proces u kojem ljekarnik treba ispuniti zakonske i administrativne zahtjeve, ali i zahtjeve struke s ciljem pružanja ljekarničke skrbi.

Kompetencija	Postupanja
2.3. Izdavanje lijekova te medicinskih i drugih proizvoda (MDP)	2.3.1. Ustanoviti ispravnost i legalnost recepta/zahtjevnice i potvrda o pomagalima te ih propisno ovjeriti
	2.3.2. Razumjeti postavljenu dijagnozu i terapijske ciljeve
	2.3.3. Ispravno izdavati lijekove na recept/prema zahtjevnici
	2.3.4. Ispravno izdavati medicinske proizvode (medicinsko pomagalo) temeljem potvrde o pomagalu/zahtjevnice
	2.3.5. Ispravno prepakirati lijek i/ili MDP iz originalnog pakiranja te ispravno označavati
	2.3.6. Označavati lijekove i MDP potrebnim, preciznim i razumljivim uputama za pacijenta/ ili zdravstvene radnike u bolnici

ⁱ Pravilnik o mjerilima za razvrstavanje lijekova te o propisivanju i izdavanju lijekova na recept („Narodne novine“ br. 86/13, 90/13, 102/14, 107/15 i 72/16)

	2.3.7. Podučiti pacijenta/ zdravstvene radnike u bolnici o ispravnom čuvanju lijekova i MDP-a
	2.3.8. Podučiti pacijenta/ zdravstvenog radnika u bolnici o ispravnom zbrinjavanju neiskorištenih lijekova i MDP-a
	2.3.9. Prijavljivati sumnju na neispravnost u kakvoći lijeka i MDP-a nadležnim tijelima

2.3.1. Ustanoviti ispravnost i legalnost recepta i potvrda o pomagalima te ih propisno ovjeriti

- Utvrđivanje legalnosti receptata prilikom izdavanja lijekova na recept (uključuje i zahtjevnice bolničkih odjela) i legalnosti potvrde o pomagalima (doznaka HZZO-a) prilikom izdavanja medicinskih pomagala. U slučaju krivotvorenja, prijaviti nadležnim institucijama, odnosno zadržati recept, pozvati policiju i obavijestiti liječnika koji je naveden na receptu. Krivotvorenjem isprave (recepta/potvrde o pomagalima) smatra se korištenje pečata i faksimila bez odobrenja vlasnika, skeniranje recepta i sl.ⁱ
- Propisno ovjeravanje i dokumentiranje recepta/potvrde prilikom svakog izdavanja lijeka/MDP-a^{ii,iii}

2.3.2. Razumjeti postavljenu dijagnozu i terapijske ciljeve

- Razumijevanje postavljene dijagnoze te poznavanje i razumijevanje terapijskih ciljeva (npr. ciljne vrijednosti krvnog tlaka u osoba oboljelih od hipertenzije, ciljne vrijednosti glukoze u plazmi, INR kod terapije s varfarinom...) kako bi se prilikom svakog izdavanja lijeka ili MDP-a mogla procijeniti prikladnost propisane terapije s obzirom na postojeće smjernice te učinkovitost terapije
- Kontaktiranje liječnika obiteljske medicine/odjelnog liječnika koji je odredio terapiju i predlaganje izmjene terapije ako se prilikom izdavanja ispostavi da terapija nije najprikladnija moguća te da nisu postignute ciljne vrijednosti
- Prepoznavanje terapijskih problema za koje je potrebno predložiti i dogovoriti sustavno rješavanje u vidu konzultacije

2.3.3. Ispravno izdavati lijekove na recept

- Ispravno izdavanje lijeka propisanog na receptu (podrazumijeva naziv, oblik i jačinu lijeka te veličinu i broj pakiranja u skladu s važećim propisima)
- Ispravno izdavanje istovrsnog lijeka na recept u slučaju nestašice propisanog lijeka, uz suglasnost bolesnika i pravilno dokumentiranje

ⁱ Kazneni zakon („Narodne novine“ br. 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, 101/17 i 118/2018)

ⁱⁱ Pravilnik o mjerilima za razvrstavanje lijekova te o propisivanju i izdavanju lijekova na recept („Narodne novine“ br. 86/13, 90/13, 102/14, 107/15 i 72/16)

ⁱⁱⁱ Pravilnik o načinu propisivanja i izdavanja lijekova na recept (»Narodne novine« br. 17/09, 46/09, 4/10, 110/10, 131/10, 1/11, 16/11, 52/11, 129/13, 146/13, 45/14, 81/14, 17/15, 113/16 i 129/17)

2.3.4. Ispravno izdavati medicinske proizvode temeljem potvrde o pomagalu

- Ispravno izdavanje medicinskog proizvoda (pomagala) propisanog na potvrdi o pomagalu (podrazumijeva naziv, šifru i količinu u skladu s važećim propisima)

2.3.5. Ispravno prepakirati lijek i/ili MDP iz originalnog pakiranja te ispravno označavati

- Prema trenutno važećim propisima, javna ljekarna obvezna je izdavati lijekove u originalnom pakiranju te se ovo postupanje odnosi samo na bolniceⁱ
- Prepakiranje označava izdavanje lijeka u količini manjoj od originalnog pakiranja (npr. izdavanje pojedinačnog blistera iz originalnog pakiranja lijeka za peroralnu primjenu)
- Ispravno označavanje u bolničkom okruženju podrazumijeva točne podatke o lijeku (naziv, oblik, jačina, rok valjanosti) i pacijentu (ime i prezime, godina rođenja, broj kartona i sl.), ovisno o internim bolničkim propisima
- Ovo postupanje uključuje i pripremu jedinične terapije (izdavanje lijekova u posebnim spremnicima za pojedinog pacijenta pri čemu svaki spremnik sadržava terapiju za naredna 24 sata pripremljenu tako da pacijent/medicinsko osoblje točno zna kada treba pojedine lijekove uzeti/dati)

2.3.6. Označavati lijekove i MDP potrebnim, preciznim i razumljivim uputama za pacijenta/zdravstvene radnike u bolnici

- Označavanje lijeka i MDP-a, prilikom izdavanja, podacima nužnim za pravilnu primjenu lijeka (doza, način primjene, interval doziranja, primjena ovisno o hrani i drugim lijekovima, promućkati prije upotrebe i sl.) na način da ih pacijent/zdravstveni radnik može razumjeti

2.3.7. Podučiti pacijenta/ zdravstvene radnike u bolnici o ispravnom čuvanju lijekova i MDP-a

- Podučavanje pacijenta/zdravstvenog radnika, prilikom izdavanja lijeka ili MDP-a, o načinu njegovog čuvanja kako bi se osigurala kvaliteta i sigurnost tijekom primjene (npr. lijekovi koji se čuvaju na vrlo hladnom mjestu 2-8°C, lijekovi koji se čuvaju na hladnom mjestu 8-15°C)

2.3.8. Podučiti pacijenta/zdravstvenog radnika u bolnici o ispravnom zbrinjavanju neiskorištenih lijekova i MDP-a

- Podučavanje pacijenta/zdravstvenog radnika o načinu prikupljanja, čuvanja i odlaganja lijekova i medicinskih proizvoda s isteklim rokom valjanosti i promijenjenom kakvoćom
- Preuzimanje farmaceutskog otpada od građana u ljekarniⁱⁱ
- Odvojeno sakupljanje otpada u ljekarni u odgovarajuće spremnike do predaje ovlaštenoj osobi
- Ugovaranje zbrinjavanja otpada s ovlaštenom tvrtkom
- Vođenje evidencija o zbrinjavanju otpada (Očevidnik o nastanku i tijeku otpada - za otpad nastao radom ljekarne i rashodom tzv. proizvodni otpad, Prateći list za otpad)

ⁱ Pravilnik o mjerilima za razvrstavanje lijekova te o propisivanju i izdavanju lijekova na recept („Narodne novine“ br. 86/13, 90/13, 102/14, 107/15 i 72/16)

ⁱⁱ Pravilnik o gospodarenju medicinskim otpadom („Narodne novine“ br. 50/15)

2.3.9. Prijavljivati sumnju na neispravnost u kakvoći lijeka i MDP-a nadležnim tijelima

- Obustavljanje daljnjeg izdavanja lijeka ili MDP-a važećeg roka valjanosti u slučaju sumnje u ispravnost ili sumnje na krivotvorinu lijeka ili MDP-aⁱ
- Prijavljivanje sumnje Agenciji za lijekove i medicinske proizvodeⁱⁱ

2.4. Razgovor s pacijentom (konzultacija)

Konzultacija se odnosi na strukturirani razgovor s pacijentom kroz dvosmjernu komunikaciju tijekom kojeg se identificiraju i rješavaju terapijski problemi. Strukturirani razgovor - konzultacija nije primjenjiva na svakog pacijenta u svakoj situaciji te je potrebno procijeniti nužnost njenog provođenja, kao i provođenja pojedinih postupanja unutar konzultacije.

Terapijski problemi koji se mogu pojaviti tijekom terapije mogu biti različitog stupnja ozbiljnosti. Manje ozbiljne terapijske probleme ljekarnik će uspjeti riješiti prilikom izdavanja samog lijeka i susreta s pacijentom za recepturom. Ukoliko ljekarnik prepozna postojanje terapijskog problema većeg stupnja ozbiljnosti čije rješenje zahtijeva strukturirani i sustavni pristup potrebno je dogovoriti, organizirati i provesti detaljniji razgovor s pacijentom (konzultaciju). Svrha strukturiranog razgovora s pacijentom jest otkrivanje izvora problema, predlaganje rješenja te predstavljanje istoga na način prihvatljiv pacijentu. Ova kompetencija navodi postupanja koje ljekarnik treba biti sposoban provesti kako bi pružio kvalitetnu ljekarničku skrb u obliku strukturiranog razgovora s pacijentom.

Kompetencija	Postupanja
2.4. Razgovor s pacijentom (konzultacija)	2.4.1. Uspostaviti odnos povjerenja s pacijentom
	2.4.2. Prikupiti i dokumentirati medikacijsku povijest i navike pacijenta
	2.4.3. Prepoznati, procijeniti važnost i riješiti terapijske probleme
	2.4.4. Upoznati pacijenta s utvrđenim terapijskim problemom i razložiti mu moguća rješenja
	2.4.5. Savjetovati pacijenta o ispravnoj upotrebi lijekova i MDP-a
	2.4.6. Savjetovati pacijenta o očuvanju zdravlja i odgovarajućim životnim navikama
	2.4.7. Prema potrebi kontaktirati liječnika ili uputiti pacijenta liječniku
	2.4.8. Savjetovati pacijenta što učiniti i koga kontaktirati ukoliko se pojavi novi terapijski problem
	2.4.9. Dokumentirati ljekarničku intervenciju i prema potrebi izvijestiti liječnika
	2.4.10. Pratiti terapijske učinke lijekova i MDP-a

ⁱ Zakon o lijekovima („Narodne novine“ br. 76/13, 90/14 i 100/18)

ⁱⁱ Pravilnik o obustavi stavljanja lijeka u promet i povlačenju lijeka iz prometa („Narodne novine“ br. 122/14)

2.4.1. Uspostaviti odnos povjerenja s pacijentom

- Aktivno slušanje i pokazivanje poštovanja i brige za pacijenta
- Pokazivanje empatije i pružanje podrške pacijentu
- Pokazivanje interesa za pacijenta kroz razgovor o problemima s terapijom ili zdravljem
- Raspravljanje s pacijentom o svrsi i strukturi konzultacija te dogovaranje zajedničkog plana

2.4.2. Prikupiti i dokumentirati medikacijsku povijest i navike pacijenta

- Prikupljanje podataka o primjeni lijekova na recept, bezreceptnih lijekova i MDP-a
- Prikupljanje podataka o navikama pacijenta (prehrana, tjelesna aktivnost, pušenje, konzumiranje alkohola i droga)
- Prikupljanje svih relevantnih podataka o pacijentu, komorbiditetu i terapiji kroz razgovor s pacijentom i/ili uvidom u medicinsku dokumentaciju i/ili kroz razgovor s liječnikom obiteljske medicine
- Prikupljene podatke dokumentirati u skladu s Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka

2.4.3. Prepoznati, procijeniti važnost i riješiti terapijske probleme

- Identificiranje potencijalnih i postojećih terapijskih problema te, ako ih postoji više, procjena njihove važnosti i osmišljavanje redoslijeda njihovog rješavanjaⁱ

2.4.4. Upoznati pacijenta s utvrđenim terapijskim problemom i razložiti mu moguća rješenja

- Upoznavanje pacijenta s utvrđenim terapijskim problemom na njemu razumljiv način te jasno i precizno izlaganje mogućih rješenja
- Uključivanje pacijenta u donošenje odluke uz zajednički odabir najprikladnijeg rješenja terapijskog problema
- Provjeravanje je li pacijent doista razumio dogovoreni plan rješavanja terapijskog problema

2.4.5. Savjetovati pacijenta o ispravnoj upotrebi lijekova i MDP-a

- Davanje jasnih uputa o načinu primjene lijeka i MDP-a (kada, na koji način i koliko dugo)
- Davanje jasnih uputa o karakteristikama izdanog pomagala (npr. moć upijanja pelena i sl.) ili načinu njegove primjene (npr. aparati za mjerenje glukoze u krvi, inhalatori i sl.)
- Provjeravanje razumije li pacijent pružene informacije

2.4.6. Savjetovati pacijenta o očuvanju zdravlja i odgovarajućim životnim navikama

- Podučavanje pacijenta o važnosti pridržavanja određenim nefarmakološkim mjerama (promjeni životnih navika) koje su bitne za njegovo zdravstveno stanje i uspješnost terapije
- Provjeravanje razumije li pacijent pružene informacije

ⁱ Terapijski problem je svaki potencijalni i/ili postojeći problem vezan uz neodgovarajuću terapiju lijekovima (neispravan lijek, doza, kontraindiciran lijek, lijek u interakciji, loša adherencija i sl.) ili uz neodgovarajuće životne navike (neodgovarajuća prehrana, manjak tjelesne aktivnosti i sl.): Cipolle RJ, Morley PC, Strand LM. Drug therapy problems. U: Pharmaceutical care practice: The patient-centered approach to medication management. Weitz M, Naglieri C, urednici, New York, The McGraw-Hill Companies, 2012, str 141 – 182.

2.4.7. Prema potrebi kontaktirati liječnika ili uputiti pacijenta liječniku

- Prepoznavanje situacija u koje je potrebno uključiti liječnika ili drugog zdravstvenog djelatnika s ciljem rješavanja terapijskog problema, upućivanje pacijenta k liječniku ukoliko problem nadilazi ljekarničke kompetencije i nadležnost

2.4.8. Savjetovati pacijenta što učiniti i koga kontaktirati ukoliko se pojavi novi terapijski problem

- Savjetovanje pacijenta što učiniti i koga kontaktirati u slučaju poteškoća s pridržavanjem dogovorenog terapijskog plana, pojave nuspojava i sl.
- Poticanje pacijenta da se ponovno obrati ljekarniku ako se pojavi potreba za tim

2.4.9. Dokumentirati ljekarničku intervenciju i prema potrebi izvijestiti liječnika

- Dokumentiranje ljekarničke intervencije radi jednostavnijeg i preglednijeg praćenja pacijentovog stanja i pridržavanja dogovorenog terapijskog plana (interno u „osobni karton pacijenta“ u skladu s Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka, a u budućnosti u eKarton pacijenta; u bolnici u terapijsku listu)

2.4.10. Pratiti terapijske učinke lijekova i MDP-a

- Dogovaranje s pacijentom o protokolu praćenja terapijskog učinka lijekova i MDP-a koji će biti prikladan i u praksi izvediv
- Pravovremeno prepoznavanje nepostizanja željenih terapijskih ciljeva
- Dogovaranje novog termina konzultacije u slučaju potrebe za istom

2.5. Osiguravanje sigurne primjene lijekova

Pod sigurnom primjenom lijekova podrazumijeva se primjena pravog lijeka za pravog pacijenta, u pravoj dozi, u pravo vrijeme i na ispravan način. Za osiguravanje sigurne primjene lijeka nužno je uočavanje i sprječavanje medikacijskih pogrešaka te nuspojava lijekova. Medikacijska pogreška je svaka nenamjerna pogreška nastala pri propisivanju, izdavanju ili primjeni određenog lijeka dok je pod nadzorom zdravstvenog djelatnika i pacijenta te je najčešći uzrok neželjenih štetnih događaja koje je moguće spriječiti. Nuspojava je svaka štetna i neželjena reakcija na lijek koji je primijenjen u terapijskim dozama i na ispravan način u odobrenoj indikaciji. Ljekarnici trebaju razviti svijest o važnosti osiguravanja sigurne primjene lijekova, budući da je sudjelovanje u tom procesu njihova moralna, profesionalna, ali i zakonska obvezaⁱ.

Kompetencija	Postupanja
	2.5.1. Uočavati, sprječavati i reagirati na medikacijske pogreške
	2.5.2. Dokumentirati medikacijske pogreške u interne sustave u ljekarni/ ustanovi

ⁱ Pravilnik o farmakovigilanciji („Narodne novine“ br. 83/13)

2.5. Osiguravanje sigurne primjene lijekova	2.5.3. Kontinuirano izvještavati o medikacijskim pogreškama interna Povjerenstva i/ili nadležna tijela
	2.5.4. Pratiti izvješća o medikacijskim pogreškama
	2.5.5. Prepoznati i prijavljivati sumnje na nuspojave na lijekova nadležnom tijelu
	2.5.6. Pratiti najnovije informacije vezane za sigurnost lijekova

2.5.1. Uočavati, sprječavati i reagirati na medikacijske pogreške

- Uočavanje aktivnih i latentnih medikacijskih pogrešaka te njihovo ispravljanje ili uklanjanje na odgovarajući način
- Upozoravanje pacijenta na mogućnost medikacijskih pogrešaka prilikom primjene lijeka i educiranje pacijenta na koji način će izbjeći potencijalnu pogrešku (npr. zamjena lijeka zbog sličnog naziva ili slične ambalaže, spremnika)
- Osiguravanje sigurnog sustava (optimiziranjem radnih uvjeta i okoline, poboljšanjem izravne komunikacije, stalnim nadzorom) u ljekarni kojim se smanjuje mogućnost pogreške pri izdavanju lijeka (npr. utvrđivanje protokola zaprimanja, pregledavanja i slaganja lijekova u ljekarni)

2.5.2. Dokumentirati medikacijske pogreške u interne sustave u ljekarni/ ustanovi

- Dokumentiranje svake medikacijske pogreške u za to predviđene obrasce (ukoliko takvi postoje prema internom sustavu u ljekarni ili ustanovi)
- Ukoliko ne postoji interni sustav dokumentiranja medikacijskih pogrešaka, ljekarnik bi trebao potaknuti, napraviti i utvrditi protokol prema kojem će se medikacijske pogreške dokumentirati

2.5.3. Kontinuirano izvještavati o medikacijskim pogreškama interna Povjerenstva i/ili ukoliko je moguće nadležna tijela (HALMED)

- Prijavljivanje medikacijskih pogrešaka Povjerenstvu za lijekove zdravstvene ustanoveⁱ i Povjerenstvo za kvalitetu ustanove
- Prijavljivanje medikacijskih pogrešaka putem Obrasca za prijavu sumnje na nuspojavu lijeka Agenciji za lijekove i medicinske proizvodeⁱⁱ

2.5.4. Pratiti izvješća o medikacijskim pogreškama

- Praćenje izvješća o medikacijskim pogreškama u svrhu njihovog budućeg izbjegavanja

2.5.5. Prepoznati i prijavljivati nuspojave na lijekove nadležnom tijelu

ⁱ Zakon o zdravstvenoj zaštiti („Narodne novine“ br. 100/18)

ⁱⁱ Pravilnik o farmakovigilanciji („Narodne novine“ br. 83/13)

- Prijavljivanje svih sumnji na nuspojavu lijekova i medicinskih proizvoda Agenciji za lijekove i medicinske proizvode putem Obrasca za prijavu nuspojave za zdravstvenog radnika
- Prijavljivanje svih sumnji na nuspojavu cjepiva, u pisanom obliku, Agenciji za lijekove i medicinske proizvode i Hrvatskom zavodu za javno zdravstvo
- Prijavljivanje štetnih događaja vezanih uz medicinske proizvode sukladno Zakonu o medicinskim proizvodima Agenciji za lijekove i medicinske proizvode putem Obrasca za prijavu/izvješće o štetnom događaju medicinskog proizvoda za zdravstvenog radnikaⁱ
- Prijavljivanje svih sumnji na neželjene učinke kozmetičkih proizvoda i dodataka prehrani, u pisanom obliku, Ministarstvu zdravstva i Hrvatskom zavodu za javno zdravstvo

2.5.6. Pratiti najnovije informacije vezane za sigurnost lijekova

- Redovito i kontinuirano praćenje sigurnosnih obavijesti koje objavljuje proizvođač, veletrgovlja ili nadležne institucije (HALMED, HZJZ) kako bi se pravovremeno moglo reagirati u skladu s istima

3. Organizacijske i upravljačke kompetencije

Ljekarna djeluje na primarnoj, sekundarnoj i tercijarnoj razini zdravstvene zaštite i ima zadaću pružati ljekarničke usluge. Kako bi se njena zadaća kvalitetno i pravovremeno obavljala potrebno je da Ljekarna bude smisljeno organizirana i kvalitetno vođena. U ovoj cjelini navedene su organizacijske i upravljačke kompetencije koje ljekarnicima koriste za osiguravanje pružanja kvalitetne i potpune ljekarničke usluge. Kompetencije u ovoj cjelini uključuju sposobnost ljekarnika da planira poslovanje ljekarne/ustanove te upravlja ljudskim resursima.



- 3.1. Organizacija
- 3.2. Upravljanje financijama
- 3.3. Upravljanje ljudskim resursima
- 3.4. Upravljanje radnim okruženjem
- 3.5. Nabava i opskrba

3.1. Organizacija poslovanja

ⁱ Pravilnik o praćenju štetnih događaja vezano uz medicinske proizvode („Narodne novine“ br. 125/13)

Poznavanje i razumijevanje načina organizacije poslovanja te provođenje istih bitan je preduvjet pružanja kvalitetne ljekarničke usluge. Kompetencija se odnosi na sve djelatnike bez obzira na radno mjesto ili funkciju koju obavljaju unutar ljekarničkog tima, budući da svakoj pripadaju određeni zadaci i odgovornosti.

Kompetencija	Postupanja
3.1. Organizacija	3.1.1. Poznavati organizacijsku strukturu ljekarne/ustanove
	3.1.2. Poznavati odnose ljekarne/ustanove i poslovnih dionika
	3.1.3. Pridržavati se nacionalnih propisa i internih smjernica u poslovnom odnosu s dionicima

3.1.1. Poznavati organizacijsku strukturu ljekarne/ustanove

- Poznavanje i razumijevanje strukture te organizacije ljekarne/ustanove kako bi se mogla ispunjavati zaduženja i odgovornosti koje nosi određeno radno mjesto
- Surađivanje s kolegama u svrhu rješavanja tekućih pitanja

3.1.2. Poznavati odnose ljekarne/ ustanove i poslovnih dionika

Razumijevanje organizacijske hijerarhije, uloga i odgovornosti svakog pojedinog poslovnog dionika te komuniciranje, surađivanje i primjereno upućivanje upita istima u svrhu rješavanja tekućih pitanjaⁱ

3.1.3. Pridržavati se nacionalnih propisa i internih smjernica u poslovnom odnosu s dionicima

- Poznavanje propisa i internih smjernica u svrhu pravilnog vođenja poslovanjaⁱⁱ

3.2. Upravljanje financijama

Upravljanje financijama neizostavni je dio poslovanja svake ljekarne. Upravljanje financijama podrazumijeva izradu financijskog plana za ljekarnu/ustanovu, analizu novčanih tokova i analizu financijskih izvještaja, poznavanje poslovnih dionika u financijskim procesima, ocjenu profitabilnosti, donošenje investicijskih odluka, upravljanje troškovima i ulaganjima. Upravljanje financijama proces je koji omogućuje opstanak i razvoj u uvjetima promjena u okruženju i nužno je za uspješno poslovanje

ⁱ Dionici su sve pravne i fizičke osobe s kojima su ljekarne u poslovnom odnosu (osiguravatelji (HZZO, privatni), veletrgovine, farmaceutska industrija, liječnici i drugi zdravstveni djelatnici, Porezna uprava, FINA, poslovne banke, carina, HALMED, Ministarstvo zdravstva, HLJK, pacijenti i dr.). Prilikom obavljanja ljekarničke djelatnosti ljekarna/ustanova surađuje s poslovnim dionicima.

ⁱⁱ Pod nacionalnim propisima smatraju se Ustav Republike Hrvatske, zakoni i drugi podzakonski akti koji uređuju pitanja odnosa s dionicima, npr. propisi o zdravstvenoj zaštiti, obveznom zdravstvenom osiguranju, računovodstvu, i dr. Interne smjernice su dogovoreni načini poslovanja s npr. pojedinim veletrgovinama, tvrtkama, unutar ustanove itd.

ljekarne. Kompetencija se prvenstveno, no ne isključivo, odnosi na ravnatelja zdravstvene ustanove i voditelja ljekarne. Osim voditelja i ostatak ljekarničkog tima treba biti upoznat s financijskim planom te financijskim propisima jer svi zajedno snose odgovornost za poslovanje ljekarne.

Kompetencija	Postupanja
3.2. Upravljanje financijama	3.2.1. Razumjeti i pridržavati se financijskog plana ljekarne/ustanove
	3.2.2. Ispravno fakturirati i naplatiti izdane lijekove i MDP i osigurati odgovarajuću dokumentaciju
	3.2.3. Osigurati sljedivost financijskih transakcija i poštivanje financijskih propisa
	3.2.4. Pratiti i izvještavati o potrošnji lijekova i MDP-a

3.2.1. Razumjeti i pridržavati se financijskog plana ljekarne/ustanove

- Poznavanje, razumijevanje i pridržavanje financijskog plana ljekarne/ustanove u okvirima svog radnog mjesta i dodijeljenih zadataka unutar ljekarničkog timaⁱ

3.2.2. Ispravno fakturirati i naplatiti izdane lijekove i MDP te osigurati odgovarajuću dokumentaciju

Postupanje se ne odnosi na bolničke ljekarne.

- Ispravno fakturiranje recepata i potvrda o medicinskim pomagalicama koje plaća osiguravatelj; ispravno fakturiranje različitih vrsta recepata (e-recept, papirnati recept); poznavanje različitih kategorija osiguranika (H kategorija) i sl.
- Ispravno naplaćivanje izdanih lijekova i MDP podrazumijeva poznavanje statusa pojedinog lijeka (nalazi li se na listi lijekova HZZO-a i na kojoj listi se nalazi, o čemu ovisi naplaćivanje sudjelovanja za lijekove koji se nalaze na obje liste i dr.), naplaćivanje lijekova dobavljenih interventnim uvozom lijeka na recept, bezreceptnih lijekova i MDP-a
- Provjeravanje dopunskog i dodatnog zdravstvenog osiguranja te ispravno naplaćivanje sudjelovanja u cijeni lijeka
- Poznavanje potrebne dokumentacije koja se dostavlja osiguravatelju zbog naplate izdanih lijekova i ljekarničkih usluga

3.2.3. Osigurati sljedivost financijskih transakcija i poštivanje financijskih propisa

- Poznavanje poslovanja s dobavljačima (veledrogerijama i farmaceutskom industrijom) unutar ustanove, krajnjim kupcima i drugim poslovnim dionicima (npr. kartične kuće, HZZO i dr. osiguravajuća društva)
- Poznavanje procesa prilikom naručivanja i zaprimanja naručenih lijekova i MDP-a (narudžbenice, primke, međuskладиšnice/prijenosnice), povrata i zamjene lijekova i MDP-a

ⁱ Financijski plan ljekarne/ustanove uključuje planiranje proračuna ljekarne, čimbenike prema kojima se mjeri uspješnost financijskog poslovanja (odnos planiranih prihoda i rashoda) i dr.

(obraci za povrat, odobrenja), plaćanja računa za naručenu robu te poštivanje dogovorenih uvjeta (rok plaćanja i sl.).

- Poznavanje, razumijevanje i poštivanje finansijskih propisa prilikom naplate i izdavanja računa, zamjene, povrata i reklamacije izdanih/prodanih lijekova i MDP-a.

3.2.4. Pratiti i izvještavati o potrošnji lijekova i MDP-a

- Provjera usklađenosti propisane terapije s indikacijama prema listama HZZO-a
- Praćenje je li propisivanje lijekova sukladno propisima, smjernicama
- Izvještavanje nadležnih tijela o potrošnji lijekova (Povjerenstvo za lijekove, HALMED)ⁱ

3.3 Upravljanje ljudskim resursima

Dobro usklađen ljekarnički tim najvažniji je čimbenik u obavljanju ljekarničke djelatnosti. Promišljeno vođenje tima preduvjet je za učinkovito pružanje ljekarničke skrbi pacijentima. Premda su ravnatelji ustanova i voditelji ljekarni odgovorni za upravljanje ljudskim resursima i vođenje ljekarničkog tima, svi ljekarnici u timu moraju poznavati ova znanja i vještine te se aktivno uključiti gdje je to moguće.

Kompetencija	Postupanja
3.3. Upravljanje ljudskim resursima	3.3.1. Dodijeliti zaposlenicima zadatke u okviru njihovog opisa posla
	3.3.2. Pratiti rad zaposlenika i procjenjivati njihovu kompetentnost
	3.3.3. Prepoznati potrebe i potencijal zaposlenika te poticati i omogućiti njihov osobni i stručni razvoj
	3.3.4. Poticati samosvijest zaposlenika i pripadnost struci

3.3.1. Dodijeliti zaposlenicima zadatke u okviru njihovog opisa posla

- Podjela zadataka unutar ljekarničkog tima koja će osiguravati pravovremeno, kontinuirano i kvalitetno izvršavanje ljekarničkih usluga.ⁱⁱ
- Jasno definiranje opisa posla, radnog mjesta te odgovornosti svakog zaposlenika i hijerarhiju odgovornosti unutar ljekarničkog tima.

3.3.2. Pratiti rad zaposlenika i procjenjivati njihovu kompetentnost

- Razvijanje i/ili implementacija protokola ili sustava prema kojima bi se pratio rad svakog zaposlenika prema jednakim kriterijima (mjerilima) s obzirom na dodijeljene zadatke i očekivanjaⁱⁱⁱ

ⁱ Pravilnik o vrsti podataka i načinu izrade izvješća o prometu gotovih lijekova („Narodne novine“ br. 29/05)

ⁱⁱ Osim znanja, vještina i osobina zaposlenika, prilikom dodjele zadataka, ljekarnik treba uzeti u obzir stručnu spremu te odobrenje za samostalan rad (farmaceutski tehničar, magistar farmacije, pripravnik)

ⁱⁱⁱ HLJKO

- Razvijanje i/ili implementacija protokola ili sustava prema kojima bi se procjenjivala kompetentnost svakog zaposlenika po jednakim kriterijima (mjerilima)
- Nadziranje rada farmaceutskih tehničara, studenata i pripravnika

3.3.3. Prepoznati potrebe i potencijal zaposlenika te poticati i omogućiti njihov osobni i stručni razvoj

- Prepoznavanje potreba i potencijala zaposlenika temeljem praćenja njihovog rada i procjene kompetencija
- Poticanje i omogućavanje osobnog i stručnog razvoja zaposlenika, kreiranje plana osobnog i stručnog razvoja i prepoznavanje relevantnih edukacija u svrhu unaprjeđenja kvalitete obavljanja zadataka i suradnje unutar ljekarničkog tima

3.3.4. Poticati samosvijest zaposlenika i pripadnost struci

- Razumijevanje uloge ljekarnika u zdravstvenom sustavu, podizanje razine svjesnosti o važnosti i nužnosti ljekarničke usluge u procesu liječenja pacijenata te sposobnost prenošenja te svijesti na suradnike
- Inspiriranje i poticanje ljekarnika na zajedničko djelovanje u svrhu provođenja i unapređivanja ljekarničke djelatnosti

3.4. Upravljanje radnim okruženjem

U prostorijama ljekarne potrebno je održavati čistoću i ostale propisane uvjete, sukladno zahtjevima Dobre ljekarničke prakse te omogućiti nesmetanu komunikaciju između ljekarnika i korisnika usluga. Poslodavci i zaposleni moraju se pridržavati mjera sigurnosti i zaštite zdravlja na radu te preventivnim aktivnostima raditi na njihovom unaprjeđenju. Kvalitetno upravljanje radnim okruženjem pozitivno utječe na motivaciju zaposlenih i produktivnost rada, stoga je važno u okviru ljekarne/ustanove uspostaviti dobru organizaciju rada, planiranja i rukovođenja, smanjiti rad pod pritiskom te utvrditi stresne čimbenike i mjere učinkovitog upravljanja njima, stvarajući uvjete za zdravo i sigurno radno okruženje. Pojedina postupanja unutar ove kompetencije odnose se samo na voditelja ljekarne.

Kompetencija	Postupanja
3.4. Upravljanje radnim okruženjem	3.4.1. Prepoznati i rješavati probleme u svakodnevnom radu
	3.4.2. Organizirati radno vrijeme sukladno propisima, internim odlukama te potrebama posla
	3.4.3. Poticati pozitivnu radnu atmosferu, otvorenu komunikaciju i suradnju unutar radnog okruženja
	3.4.4. Poticati pozitivnu radnu atmosferu, otvorenu komunikaciju i suradnju s drugim zdravstvenim stručnjacima
	3.4.5. Osigurati pridržavanje Pravila dobre ljekarničke prakse

	3.4.6. Zaposlenicima sustavno prenositi i primjerom pokazivati etičke i moralne vrijednosti
--	---

3.4.1. Prepoznati i rješavati probleme u svakodnevnom radu

- Prepoznavanje problema u svakodnevnom radu kao npr. tehničkih (kvar računalnih i internetskih stručnih i poslovnih programa i dr.), administrativnih (nedostavljena roba, primka i dr.), stručnih (neispravna zdravstvena dokumentacija pacijenta, nestašica lijeka na tržištu i dr.), komunikacijskih (nedostupnost drugih zdravstvenih djelatnika npr. liječnika i dr.) te pravovremeno samostalno i/ili timsko pronalaženje rješenja

3.4.2. Organizirati radno vrijeme sukladno propisima, internim odlukama te potrebama posla - odnosi se na voditelje ljekarne

- Organiziranje radnog vremena sukladno Zakonu o raduⁱ (smjenski rad, preraspodjela radnog vremena i dr.) te internim odlukama (ukoliko takve postoje) vodeći računa o potrebama i opsegu posla kako bi se osiguralo nesmetano, kontinuirano i kvalitetno obavljanje ljekarničke djelatnosti (npr. osigurati dodatnog suradnika i sl.)
- Omogućavanje stručnog usavršavanja, korištenja godišnjeg odmora te roditeljskog dopusta

3.4.3. Poticati pozitivnu radnu atmosferu, otvorenu komunikaciju i suradnju unutar radnog okruženja

- Poticanje rješavanja problema ili sukoba unutar ljekarničkog tima u svrhu održavanja pozitivne radne atmosfere
- Otvoreno komuniciranje podrazumijeva mogućnost rasprave o očekivanjima, postignućima i ishodima vezanim za rad, procjene pojedinačnog i timskog doprinosa te dogovaranja budućih ciljeva
- Suradivanje unutar ljekarničkog tima podrazumijeva korištenje znanja i vještina u zajedničkom rješavanju postojećih problema u administrativnom ili stručnom aspektu poslovanja, gdje je to potrebno.

3.4.4. Poticati pozitivnu radnu atmosferu, otvorenu komunikaciju i suradnju s drugim zdravstvenim stručnjacima

- Poticanje otvorene komunikacije i suradnje s drugim zdravstvenim djelatnicima (liječnicima, medicinskim sestrama, patronažnim sestrama, nutricionistima i dr.) u svrhu pružanja kvalitetnije i potpunije zdravstvene usluge.
- Kontinuirano potvrđivanje važnosti ljekarnika u sprječavanju medikacijskih pogrešaka i optimizaciji terapije pacijenata.

3.4.5. Osigurati pridržavanje Pravila dobre ljekarničke prakse

ⁱ Zakon o radu („Narodne novine“ br. 93/14. i 127/17)

- Poznavanje, razumijevanje i pridržavanje Pravila dobre ljekarničke prakseⁱ
- Prepoznavanje nepridržavanja Pravila dobre ljekarničke prakse te ispravno i pravovremeno postupanje u takvim slučajevima

3.4.6. Zaposlenicima sustavno prenositi i primjerom pokazivati etičke i moralne vrijednosti

- Pokazivanje i postupanje u skladu s moralnim i etičkim načelima struke kroz pristup radu
- Djelovanje u skladu s Kodeksom ljekarničke etike i deontologije

3.5. Nabava i opskrba

Kompetencija navodi znanja i vještine koje su potrebne za osiguravanje prikladne zalihe lijekova i MDP-a u svrhu pravovremene i kontinuirane opskrbe stanovništva lijekovima i MDP-a.

Kompetencija	Postupanja
3.5. Nabava i opskrba	3.5.1. Pratiti novosti na tržištu lijekova i MDP te se oslanjati na pouzdane izvore informacija u procesu nabave
	3.5.2. Osigurati potrebne količine lijekova i MDP-a uz prihvatljivu cijenu i raspoloživost na tržištu
	3.5.3. Razviti plan zaliha za slučaj nestašice lijekova i MDP-a
	3.5.4. Organizirati nabavu sukladno ugovorima i mogućnostima plaćanja
	3.5.5. Organizirati pravovremenu i pouzdanu nabavu lijekova i MDP-a
	3.5.6. Primjenjivati ispravnu proceduru interventnog uvoza
	3.5.7. Osigurati da su lijekovi i MDP ispravne kakvoće, ispravnog roka valjanosti te da nisu krivotvoreni
	3.5.8. Provjeriti ispravnost dostave lijekova i MDP-a
	3.5.9. Osigurati ispravno čuvanje lijekova i MDP-a
	3.5.10. Primjenjivati ispravne postupke povrata lijekova i MDP-a
	3.5.11. Osigurati ispravno vođenje i čuvanje dokumentacije
	3.5.12. Formirati cijene sukladno propisima i politici ustanove
	3.5.13. Pozicionirati lijekove i MDP sukladno politici ljekarne/ustanove

ⁱ Hrvatska ljekarnička komora. Pravila dobre ljekarničke prakse. Zagreb, 1997. Dostupno na <http://www.hljik.hr/Okomori/Op%C4%87iaktikomore/Pravilnici/tabid/232/Default.aspx>

	3.5.14. Razumjeti proces javne nabave
--	---------------------------------------

3.5.1. Pratiti novosti na tržištu lijekova i MDP te se oslanjati na pouzdane izvore informacija u procesu nabave

- Vlastito informiranje o dostupnosti novih lijekova i MDP-a na tržištu, ali i svim promjenama vezanima za već prisutne lijekove i MDP-e na tržištu

3.5.2. Osigurati potrebne količine lijekova i MDP-a uz prihvatljivu cijenu i raspoloživost na tržištu

- Osiguravanje optimalne količine lijekova i MDP-a uzimajući u obzir potražnju za lijekovima i MDP-ima, rok valjanosti, raspoloživost na tržištu te cijenu (optimalne količine lijekova i MDP-a osiguravaju dostupnost lijeka za pacijenta u trenutku potrebe, a smanjuju rizik propadanja lijeka zbog isticanja roka valjanosti)
- Osiguravanje lijekova i MDP-a koji nisu u redovnoj ponudi u RH (postupkom interventnog uvoza/unosa lijeka), odnosno pronalaženje prikladne alternative (zamjene) kako bi se osiguralo neprekinuto liječenje pacijenta

3.5.3. Razviti plan zaliha za slučaj nestašice lijekova i MDP-a

- Pravovremeno praćenje najava nestašica lijeka od strane proizvođača, veletrgovlja i HALMED-a
- Razvijanje i implementacija plana osiguravanja zaliha lijekova i MDP-a za koje je najavljena nestašica uzimajući u obzir potražnju i duljinu najavljenog perioda nestašice

3.5.4. Organizirati nabavu sukladno ugovorima i mogućnostima plaćanja

- Poznavanje sklopljenih ugovora s dobavljačima i mogućnosti plaćanja te pridržavanje istih

3.5.5. Organizirati pravovremenu i pouzdanu nabavu lijekova i MDP-a

- Plansko nabavljanje lijekova i MDP-a uzimajući u obzir potrebe pacijenata i unaprijed dogovorene uvjete i termine isporuke od strane dobavljača kako bi se pacijente na vrijeme opskrbito lijekovima
- Suradnja s provjerenim i pouzdanim dobavljačima, veletrgovljama i proizvođačima

3.5.6. Primjenjivati ispravnu proceduru interventnog uvoza

- Poznavanje i primjenjivanje ispravne procedure interventnog uvoza, odnosno poznavanje uloge i obveza pacijenta, ljekarne, veletrgovlje i HALMED-a
- Pronalaženje relevantnih informacija iz pouzdanih izvora o lijeku i njegovoj primjeni u svrhu pružanja potpunih i relevantnih informacija pacijentu budući da interventno uvezeni/uneseni lijekovi nemaju priloženu Uputu o lijeku na hrvatskom jeziku

3.5.7. Osigurati da su lijekovi i MDP ispravne kakvoće, ispravnog roka valjanosti te da nisu krivotvoreni

- Suradivanje s provjerenim dobavljačima
- Sistematizirano preuzimanje lijekova koje uključuje provjeru roka valjanosti, organoleptičkih svojstava i uočavanje neuobičajenih karakteristika pojedinog lijeka i MDP-a
- Postupanje u skladu s Delegiranom uredbom EU 2016/161 Europskog parlamenta i Vijećaⁱ te Zakonom o provedbi delegirane uredbe za autentifikaciju lijekovaⁱⁱ; provjeravanje jesu li lijekovi i MDP-i (osim izuzetih iz Direktive) opremljeni propisanim sigurnosnim elementima koji omogućuju verifikaciju i autentifikaciju lijekova (jedinstvenim identifikatorom i zaštitom od otvaranja)
- Obustavljanje daljnjeg izdavanja lijeka ili MDP-a važećeg roka valjanosti u slučaju sumnje u ispravnostⁱⁱⁱ
- Obustavljanje daljnjeg izdavanja lijeka ili MDP-a u slučaju sumnje na krivotvorinu lijeka ili MDP-a i prijavljivanje sumnje nositelju odobrenja i Agenciji za lijekove i medicinske proizvode

3.5.8. Provjeriti ispravnost dostave lijekova i MDP-a

- Provjeravanje ispravnosti dostave lijekova iz hladnog lanca
- Upozoravanje odgovornih osoba dobavljača (npr. odgovorne osobe za sustav kvalitete i promet proizvoda na veliko) na uočene nepravilnosti te osiguravanje prikladnog zbrinjavanja takvih lijekova

3.5.9. Osigurati ispravno čuvanje lijekova i MDP-a

- Poznavanje uvjeta čuvanja i/ili pronalaženje relevantnih izvora informacija o uvjetima čuvanja svakog pojedinog lijeka i MDP-a te pridržavanje istih
- Osiguravanje uvjeta za čuvanje lijekova^{iv}

3.5.10. Primjenjivati ispravne postupke povrata lijekova i MDP-a

- Poznavanje dogovorenih uvjeta povrata lijekova i MDP-a veletrgovnicima, proizvođačima i drugim dobavljačima i pridržavanje istih
- Poznavanje administrativnih postupaka povrata lijekova i MDP-a, osiguravanje potrebnih uvjeta čuvanja te dokazivanje pravilnog skladištenja lijekova i MDP-a (temperaturne liste)

3.5.11. Osigurati ispravno vođenje i čuvanje dokumentacije

- Ispravno vođenje dokumentacije u ljekarni (primke, međuskладиšnice, obrasci za povrat robe, odobrenja, knjige evidencija u ljekarni i dr.) prema zakonskim i internim propisima

ⁱ Europska komisija. Delegirana uredba Komisije (EU) 2016/161. Dostupno na <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0161>

ⁱⁱ Zakon o provedbi Delegirane uredbe za autentifikaciju lijekova

ⁱⁱⁱ Pravilnik o obustavi stavljanja lijeka u promet i povlačenju lijeka iz prometa („Narodne novine“ br. 122/14)

^{iv} Pravilnik o minimalnim uvjetima u pogledu prostora, radnika i medicinsko-tehničke opreme za obavljanje zdravstvene djelatnosti („Narodne novine“ br. 61/11, 128/12, 124/15, 8/16 i 77/18)

- Poznavanje i osiguravanje čuvanja dokumentacije u propisanom vremenskom periodu kako je propisanoⁱ

3.5.12. Formirati cijene sukladno propisima i politici ustanove

Postupanje se ne odnosi na bolničke ljekarne.

- Poznavanje propisa o formiranju cijena (Odluka o načinu oblikovanja maloprodajnih cijena lijekova i drugih sredstava koji nisu predmet ugovaranja sa HZZO-mⁱⁱ te dodatno interne politike ustanove)

3.5.13. Pozicionirati lijekove i MDP sukladno politici ljekarne/ustanove

Postupanje se ne odnosi na bolničke ljekarne.

- Pozicioniranje određene linije (dodataka prehrani, kozmetike, OTC) u skladu s marketinškim ulaganjem dobavljača/proizvođača u ljekarnuⁱⁱⁱ

3.5.14. Razumjeti proces javne nabave

Postupanje se ne odnosi na javne ljekarne.

- Poznavanje i razumijevanje procesa javne nabave te poštivanje sklopljenih ugovora odnosno obveza koje iz njih proizlaze

ⁱ Hrvatska Ljekarnička komora. Pravila dobre ljekarničke prakse. Zagreb, 1997. Dostupno na <http://www.hljk.hr/Okomori/Op%C4%87iaktikomore/Pravilnici/tabid/232/Default.aspx>

ⁱⁱ Odluka o načinu oblikovanja maloprodajnih cijena lijekova i drugih sredstava koji nisu predmet ugovaranja s HZZO-om („Narodne novine“ 38/07, 85/07, 138/08 i 80/2016.)

ⁱⁱⁱ engl. *category management*

4. Osobne i profesionalne kompetencije

Ključne kompetencije, neophodne za uspješno obavljanje ljekarničke djelatnosti su komunikacijske vještine, sposobnost motiviranja drugih i sebe samih, upravljanje vlastitim učenjem i sklonost učenju, izgradnja kvalitetnih međuljudskih odnosa, sposobnost samoprocjene i dr. Usmjeravanjem osobnog obrazovanja i trajnim stručnim razvojem, ljekarnik osigurava kvalitetu pružene skrbi i doprinosi daljnjem razvoju ljekarničke djelatnosti.



- 4.1. Komunikacijske vještine
- 4.2. Trajni stručni razvoj (TSR)
- 4.3. Pravna i regulatorna praksa
- 4.4. Stručna i etička praksa
- 4.5. Unaprjeđenje ljekarničke djelatnosti i osiguranje kvalitete
- 4.6. Osobni razvoj

4.1. Komunikacijske vještine

Ovladavanje i razvijanje komunikacijskih vještina neizostavno je u procesu pružanja ljekarničke skrbi. Kompetencija obuhvaća verbalni i neverbalni način komuniciranja s pacijentima, njihovim obiteljima, skrbnicima, drugim zdravstvenim djelatnicima, poslovnim partnerima, suradnicima unutar ljekarničkog tima te svim drugim osobama s kojima se ljekarnici nađu u doticaju.

Kompetencija	Aktivnosti
4.1. Komunikacijske vještine	4.1.1. Komunicirati jasno, precizno, objektivno i prikladno
	4.1.2. Pokazivati kulturalnu i socijalnu osviještenost i osjetljivost
	4.1.3. Pokazivati vještine pregovaranja u slučaju problema i sukoba

4.1.1. Komunicirati jasno, precizno, objektivno i prikladno

- Aktivno slušanje i pokazivanje poštovanja prema sugovorniku te interesa za njegov problem
- Postavljanje relevantnih pitanja koja omogućavaju identificiranje problema i pacijentovih potreba za informacijama
- Davanje točnih informacija koje se mogu potkrijepiti dokazima
- Objektivno pružanje informacije bez nametanja osobnih stavova i tumačenja
- Korištenje prikladnog rječnika i razumljivih izraza za sugovornika
- Osiguravanje da je sugovornik razumio poruku (npr. postavljanjem prikladnih pitanja)

4.1.2. Pokazivati kulturalnu i socijalnu osviještenost i osjetljivost

- Pokazivanje empatije te stjecanje povjerenja od strane pacijenta
- Poštivanje pacijentovog izbora u (samo)liječenju koji je u skladu s njegovim vjerskim i kulturalnim običajima

4.1.3. Pokazivati vještine pregovaranja u slučaju problema i sukoba

- Prepoznavanje okolnosti i situacija u kojima je potrebno pregovaranje (npr. pacijent se informirao o MDP-u iz medija i vjeruje da će mu pomoći, međutim ljekarnik uviđa zašto to nije dobro rješenje za ovog pacijenta, što će mu onda objasniti i predložiti alternativu)
- Sagledavanje situacije iz više različitih kutova gledanja
- Razumijevanje važnosti kvalitetnog istraživanja i pripreme za pregovaranje
- Razumijevanje važnosti pronalaženja zadovoljavajućeg rješenja za sve strane koje pregovaraju

4.2. Trajni stručni razvoj (TSR)

Trajni stručni razvoj od iznimne je važnosti za ljekarničku praksu, a podrazumijeva reflektivnu metodu učenja u svakodnevnoj praksi, tj. mogućnost učenja iz svega što nas okružuje na način da promišljamo o tim događajima i identificiramo što i kako možemo učiniti bolje. Iz toga slijedi da je svrha koncepta cjeloživotnog učenja kontinuirano unaprjeđivanje naučenih znanja i vještina te stjecanje novih. Uslijed promjena u društvu te novih znanstvenih i stručnih saznanja, mijenjaju se i potrebe korisnika ljekarničkih usluga. Posljedično se mijenjaju i zahtjevi za znanjima i vještinama na koje ljekarnici moraju moći odgovoriti. Važno je da ljekarnik razumije smisao koncepta cjeloživotnog učenja te da se aktivno uključi u kontinuirano učenje i usavršavanje u svrhu unaprjeđenja svoje stručne i profesionalne uloge.

Kompetencija	Postupanja
4.2. Trajni stručni razvoj (TRS)	4.2.1. Procjenjivati vlastita znanja i vještine te potrebu za učenjem i stručnim razvojem
	4.2.2. Usavršavati se da bi se ispunile utvrđene potrebe za učenjem i daljnjim razvojem
	4.2.3. Procjenjivati vlastitu radnu učinkovitost

	4.2.4. Razmjenjivati i prenositi stručna znanja
	4.2.5. Dokumentirati aktivnosti TSR-a

4.2.1. Procjenjivati vlastita znanja i vještine te potrebu za učenjem i stručnim razvojem

- Samoopažanje i prepoznavanje situacija u kojima ljekarnik nema dovoljan stupanj znanja i vještina (npr. ne znamo odgovor na pitanje sugovornika, teško se nosimo s pacijentovim ponašanjem, incidentom i dr.) te odgovarajuće razvijanje istih
- Identificiranje manjka samopouzdanja u određenim područjima djelovanja kao potrebu za dodatnim učenjem, produblivanjem znanja i usavršavanjem vještina (npr. situacija kada izbjegavamo određena zaduženja i delegiramo ih suradniku za kojeg znamo da ih bolje izvodi i dr.)
- Prepoznavanje potreba za novim znanjima i vještinama s obzirom na zahtjeve korisnika, djelatnosti ili radnog mjesta (usavršavanje u području alternativnih pristupa liječenju; uvođenje nove usluge unutar ljekarničke djelatnosti (konzultacija s pacijentom i dr.); unaprjeđenje s mjesta voditelja smjene na mjesto voditelja ljekarne (upravljanje ljudskim resursima i dr.))

4.2.2. Usavršavati se da bi se ispunile utvrđene potrebe za učenjem i daljnjim razvojem

- Educiranje i usavršavanje kako bi se zadovoljile prepoznate vlastite potrebe, kao i potrebe šire zajednice
- Iskazivanje motiviranosti, volje i želje za učenjem i usavršavanjem
- Razvijanje i implementiranje plana daljnjeg stručnog i profesionalnog razvoja (postavljanje ciljeva i strategije)
- Prepoznavanje relevantne i kvalitetne prilike za učenjem (prisustvovanje i sudjelovanje na lokalnim, nacionalnim i internacionalnim edukacijama, radionicama i kongresima; poslijediplomski studiji, samostalna edukacija i dr.)

4.2.3. Procjenjivati vlastitu radnu učinkovitost

- Subjektivna procjena vlastite radne učinkovitosti (npr. broj i uspješnost provedenih konzultacija, ljekarničkih intervencija, prijavljenih nuspojava, riješenih medikacijskih pogrešaka i dr.)
- Pokazivanje napretka u kvaliteti izvršavanja obveza kao posljedicu provedene edukacije (npr. broj prijavljenih nuspojava prije i nakon edukacije iz područja farmakovigilancije, broj intervencija u području astme i KOPB-a prije i nakon tečaja o primjeni inhalera i dr.)

- Uvažavanje povratnih informacija (engl. feedback) korisnika, drugih zdravstvenih radnika, studenata i svih osoba s kojima ljekarnik dolazi u doticaj u svrhu procjene vlastite radne učinkovitosti

4.2.4. Razmjenjivati i prenositi stručna znanja

- Razmjenjivanje stručnih znanja sa suradnicima unutar i izvan ustanove te drugim zdravstvenim djelatnicima
- Voditeljstvo (mentoriranje) studenata, pripravnika i specijalizanata kroz prenošenje stručnih znanja i davanje pozitivnog primjera svojim radom i djelovanjem
- Prilikom podučavanja pružanje detaljnih objašnjenja, a u konačnici naglašavanje najvažnijih informacija, jasno i precizno odgovaranje na pitanja te provjeravanje koliko mentorirana osoba razumije objašnjenja i odgovore

4.2.5. Dokumentirati aktivnosti TSR-a

- Razvijanje i implementiranje sustava dokumentiranja aktivnosti TSR-a (npr. vlastiti portfolio u kojem su dokumentirane provedene ljekarničke intervencije, evidencija pohađanih edukacija...)

4.3. Pravna i regulatorna praksa

Od ljekarnika se očekuje poznavanje zakona i pravilnika relevantnih za obavljanje ljekarničke djelatnosti i pridržavanje istih. Jednako tako treba poznavati legislativu koja nije izravno vezana za ljekarničku djelatnost kao što su Ustav (ljudska prava), Zakon o radu i dr. Ljekarnik treba biti svjestan čestih izmjena i dopuna legislative koja je vezana uz lijekove i zdravstveni sustav, upoznati se s novim propisima te u očekivanom vremenskom razdoblju prilagoditi ljekarničku uslugu sukladno istima.

Kroz navedena postupanja bit će nabrojani najvažniji zakoni i pravilnici koje ljekarnik može pronaći ili zatražiti od nadležnih institucija (Ministarstvo zdravlja, HALMED, HLJK, HZZO i dr.). Uslijed vrlo čestih promjena zakona i pravilnika kreiraju se njihove izmjene i dopune čija brojnost dovodi do otežavanja pronalaženja informacija. Dokumenti nazvani pročišćeni tekstovi određenog zakona ili pravilnika podrazumijevaju da su sve izmjene i dopune uključene u njega kako bi se pojednostavila njihova primjena. Dodatno, HLJK pravovremeno informira o novim propisima vezanim uz ljekarništvo putem službene mrežne stranice Komore.

Kompetencija	Postupanja
4.3. Pravna i regulatorna praksa	4.3.1. Poznavati i primjenjivati regulativu iz područja zdravstvene zaštite i ljekarničke djelatnosti te pratiti izmjene i dopune
	4.3.2. Poznavati osnovne regulative iz područja financijskog poslovanja i intelektualnog vlasništva
	4.3.3. Poznavati i primjenjivati regulativu vezanu uz lijekove podložne zloupotrebi te pratiti izmjene i dopune

	4.3.4. Poznavati i primjenjivati osnove regulative iz područja marketinga, oglašavanja i prodaje
	4.3.5. Poznavati radno zakonodavstvo

4.3.1. Poznavati i primjenjivati regulativu iz područja zdravstvene zaštite i ljekarničke djelatnosti te pratiti izmjene i dopune

- Poznavanje sljedećih zakona i pravilnika:
 - Zakon o zdravstvenoj zaštiti (NN 100/18);
 - Pravilnik o minimalnim uvjetima u pogledu prostora, radnika i medicinsko-tehničke opreme za obavljanje zdravstvene djelatnosti (NN 61/11, 128/12, 124/15, 8/16 i 77/18)
 - Pravilnik o radnom vremenu u zdravstvenim ustanovama koje imaju sklopljeni ugovor o provođenju zdravstvene zaštite s Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje (NN 87/02 i 9/03)
 - Pravilnik o početku, završetku i rasporedu radnog vremena zdravstvenih ustanova i privatnih zdravstvenih radnika u mreži javne zdravstvene službe (NN 4/14)
 - Pravilnik o pripravničkom stažu zdravstvenih radnika (NN 2/11, 14/13, 126/14 i 135/15)
 - Pravilnik o specijalističkom usavršavanju magistara farmacije (NN 73/08)
 - Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju (NN 80/13 i NN 137/13)
 - Zakon o ljekarništvu (NN 121/03, 35/08 i 117/08);
 - Pravilnik o uvjetima za određivanje područja na kojem će se osnivati ljekarne (NN 26/07, 118/07, 81/08, 98/12 i 116/15)
 - Pravilnik o uvjetima za određivanje područja na kojem će se osnivati ljekarnički depo (NN 80/12)
 - Popis kozmetičkih i drugih sredstava za zaštitu zdravlja kojima ljekarne mogu opskrbljivati korisnike (NN 72/12 i 96/18)
 - Zakon o lijekovima;
 - Pravilnik o mjerilima za razvrstavanje lijekova te o propisivanju i izdavanju lijekova na recept (NN 86/13, 90/13, 102/14, 107/15 i 72/16)
 - Pravilnik o načinu propisivanja i izdavanja lijekova na recept (»Narodne novine« broj 17/09, 46/09, 4/10, 110/10, 131/10, 01/11, 16/11, 52/11, 129/13, 146/13, 45/14, 81/14, 17/15, 113/16 i 129/17)
 - Pravilnik o vrsti podataka i načinu izrade izvješća o prometu gotovih lijekova (NN 29/05)
 - Pravilnik o vrsti podataka i načinu izrade izvješća o potrošnji lijekova (NN 122/14)
 - Pravilnik o farmakovigilanciji NN 83/13)
 - Zakon o provedbi Delegirane uredbe za autentifikaciju lijekova
 - Zakon o medicinskim proizvodima NN 76/13
 - Pravilnik o ortopedskim i drugim pomagalima (NN 7/12, 74/18)

- Pravilnik o praćenju štetnih događaja vezanih za medicinske proizvode (NN 125/13)

4.3.2. Poznavati osnovne regulative iz područja financijskog poslovanja i intelektualnog vlasništva

- Poznavanje sljedećih pravnih akata:
 - Zakon o platnom prometu (NN 66/18)
 - Zakonu o fiskalizaciji u prometu gotovinom (NN 133/12, 115/16 i 106/18)
- Iz područja intelektualnog vlasništva dovoljno je poznavanje značenja intelektualnog vlasništva i posljedica neovlaštene uporabe ili umnožavanja predmeta intelektualnog vlasništva (proizvodi ljudskog uma)ⁱ

4.3.3. Poznavati i primjenjivati regulativu vezanu uz lijekove podložne zloupotrebi te pratiti izmjene i dopune

- Poznavanje Zakona o suzbijanju zlouporabe opojnih droga (NN 107/01, 87/02, 163/03, 141/04, 40/07 i 149/09)
 - Popis opojnih droga, psihotropnih tvari i biljaka iz kojih se može dobiti opojna droga te tvari koje se mogu uporabiti za izradu opojnih droga (NN 50/09 i 02/10)

4.3.4. Poznavati i primjenjivati osnove regulative iz područja marketinga, oglašavanja i prodaje

- Poznavanje Pravilnika o načinu oglašavanja o lijekovima (NN 43/15)
- Poznavanje Pravilnika o načinu oglašavanja ljekarni (2017) dostupnog na mrežnoj stranici Hrvatske ljekarničke komore

4.3.5. Poznavati radno zakonodavstvo

- Poznavanje Zakona o radu (NN 93/14 i 127/17)

4.4. Stručna i etička praksa

Ljekarnik je dužan svoje znanje i umijeće odgovorno primjenjivati prema svakom pacijentu. Svoj rad obavljati savjesno, s poštovanjem prema čovjeku i njegovom životu. Treba izgrađivati sadržajne odnose među suradnicima i drugim zdravstvenim djelatnicima te pri tome stvarati klimu poštovanja i povjerenja.

4.4. Stručna i etička praksa	4.4.1. Postupati sukladno Kodeksu etike i deontologije i Pravilima dobre ljekarničke prakse
	4.4.2. Osigurati tajnost osobnih podataka pacijenata

ⁱ Intelektualno vlasništvo obuhvaća autorsko i srodna prava te prava industrijskog vlasništva, a patent predstavlja pravo na ekskluzivno razdoblje korištenja izuma/lijeka na određenom području (razdoblje patentne zaštite za lijekove razlikuje se u SAD-u i EU)

	4.4.3. Osigurati pisani pristanak kada je potrebno
	4.4.4. Preuzeti odgovornost za vlastite postupke i skrb o pacijentu

4.4.1. Postupati sukladno Kodeksu ljekarničke etike i deontologije te Pravilima dobre ljekarničke prakse

- Primjenjivanje znanja i umijeća u skladu s načelima Kodeksa, časno, savjesno i dostojanstveno
- Poštivanje ljudskog života i promicanje zdravlja
- Pružanje pomoći svakome bez obzira na dob, spol, rasu, narodnost, vjersko ili političko uvjerenje i društveni položaj, poštujući pri tome ljudska prava i dostojanstvo čovjeka
- Davanje prvenstva interesu bolesnika pred osobnim interesom
- Skrb za pravilnu, učinkovitu i sigurnu uporabu lijekova
- Poštovanje mentora i kolega
- Čuvanje tradicije ljekarničkog poziva

4.4.2. Osigurati tajnost osobnih podataka pacijenata

- Poštivanje prava pojedinca na tajnost osobnih podataka
- Čuvanje podataka na sigurnom mjestu kojem pristup imaju samo ovlaštene osobeⁱ

4.4.3. Osigurati pisani pristanak kada je potrebno

- Traženje pisanog pristankaⁱⁱ kod pružanja određenih dodatnih usluga i/ili za dokumentiranje podataka u ljekarnički karton pacijentaⁱⁱⁱ. Ako pacijent odustane od usluge, potrebno je trajno uništiti ljekarnički karton pacijenta u najkraćem mogućem roku

4.4.4. Preuzeti odgovornost za vlastite postupke i skrb o pacijentu

- Preuzimanje odgovornosti znači svjesno stajati iza svojih stručnih i profesionalnih odluka i postupaka
- Prepoznavanje svojih ograničenja te konzultiranje sa suradnicima, drugim zdravstvenim radnicima i traženje savjeta; identificiranje pogrešaka i djelovanje u smjeru njihovog ispravljanja i budućeg sprječavanja
- Pristupanje svim pacijentima jednako, bez predrasuda, pokazivanje empatije i sposobnost prepoznavanja njihovih potreba te djelovanje u najboljem interesu za pacijenta

4.5. Unaprjeđenje ljekarničke djelatnosti i osiguranje kvalitete

Ljekarnici imaju obvezu nadzirati kvalitetu usluge koju pružaju pacijentima i drugim korisnicima te se obvezati na kontinuirano unaprjeđenje tih usluga u svrhu optimizacije ishoda liječenja te osiguravanje

ⁱ Zakon o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka („Narodne novine“ br. 42/18)

ⁱⁱ Pisani pristanak pacijenta je pristanak na prikupljanje i dokumentiranje osobnih podataka pacijenta od strane ljekarnika koji su nužni i/ili korisni za kvalitetno pružanje određene dodatne usluge.

ⁱⁱⁱ Ljekarnički karton pacijenta (LJKP) jest karton kojeg vodi ljekarnik, u koji se upisuju podaci o pacijentu, a koji se koristi samo u svrhu za koju je i dobiven pisani pristanak pacijenta.

minimalnog rizika za korisnika. Stručna istraživanja su ključna u započinjanju promjena u profesionalnim i stručnim uslugama te promicanju budućeg unaprjeđenja struke.

Kompetencija	Aktivnosti
4.5. Unaprjeđenje ljekarničke djelatnosti i osiguranje kvalitete	4.5.1. Nadzirati kvalitetu ljekarničkih usluga
	4.5.2. Unaprjeđivati postojeće usluge te uvoditi nove
	4.5.3. Razviti i provoditi Standardne operativne postupke (SOP)
	4.5.4. Poticati i provoditi stručna i znanstvena istraživanja
	4.5.5. Dokumentirati i zbrinuti neželjene događaje na radnom mjestu te o istom obavijestiti interno tijelo ljekarne/ustanove
	4.5.6. Učiti iz prethodnih neželjenih događaja i spriječiti daljnje

4.5.1. Nadzirati kvalitetu ljekarničkih usluga

- Razvijanje i implementacija internog procesa ocjenjivanja kvalitete ljekarničkih usluga koje ljekarna pružaⁱ
- Redovito procjenjivanje kvalitete usluga internim procesom ocjenjivanja (u interno dogovorenim vremenskim intervalima)

4.5.2. Unaprjeđivati postojeće usluge te uvoditi nove

- Unaprjeđivanje usluga za koje se prilikom procjene kvalitete utvrdi potreba
- Poznavanje usluga u drugim državama koje smatramo uзорima u ljekarništvu te iste prilagoditi i implementirati u našu praksu, ukoliko je primjenjivo
- Uvođenje novih usluga s obzirom na razvoj i promjene zdravstvenog sustava, ljekarničke struke, potreba pacijenata i drugih korisnika
- Predstavljanje i kreiranje strategija za unaprjeđenje i uvođenje usluga te implementiranje i procjena istih

4.5.3. Razviti i provoditi Standardne operativne postupke (SOP)ⁱⁱ

ⁱ engl. *consumer feedback, clinical audit, self-audit against quality standards*

ⁱⁱ Standardni operativni postupci su dio strategije upravljanja rizikom (engl. *risk management*). To su jasno definirani protokoli čija je svrha svesti potencijalnu štetu na minimalnu razinu ili osigurati najvišu moguću kvalitetu usluge. Provode se prilikom obavljanja određenih procesa (priprema magistralnih pripravaka, priprema neoplastičnih lijekova, zbrinjavanje medicinskog otpada i dr.) te pružanja ljekarničkih usluga (procjena legalnosti i ispravnosti recepta, izdavanje lijekova, hitne intervencije i dr.) kod kojih može doći do neželjenih događaja ili medikacijskih pogrešaka.

- Identificiranje potrebe za razvojem i implementacijom SOP-a te procjenjivanje istih

4.5.4. Poticati i provoditi stručna i znanstvena istraživanja

- Identificiranje potreba za istraživanjem, dizajniranje i provođenje istraživanja te analiziranje podataka i promoviranje rezultata istraživanja
- Provođenje znanstvenih istraživanja primjenom specifičnih znanja i vještina uz poznavanje: relevantnih etičkih smjernica i načela, dizajniranja istraživanja, metodologije istraživanja, statističke obrade podataka i dr.
- Poticanje i integriranje saznanja iz stručnih i znanstvenih istraživanja u redovnu praksu

4.5.5. Dokumentirati i zbrinuti neželjene događaje na radnom mjestu te o istom obavijestiti interno tijelo ljekarne/ustanove

- Svjesnost o opasnostima prilikom rukovanja s opasnim tvarima, poznavanje protokola o zbrinjavanju neželjenih događaja te provođenje istih.
- Poznavanje protokola dokumentiranja i izvještavanja o neželjenom događaju

4.5.6. Učiti iz prethodnih neželjenih događaja i spriječiti daljnjeⁱ

- Poznavanje mjera opreza i njihovo provođenje kako bi se spriječili neželjeni događaji

4.6. Osobni razvoj

U skladu s novim saznanjima, ljekarništvo kao struka se stalno mijenja i napreduje te dovodi do potrebe za napredovanjem ljekarnika koji su odgovorni za pružanje ljekarničke skrbi. Promjena fokusa s lijeka na pacijenta te sve veća uloga ljekarnika u multidisciplinarnom timu zdravstvenih stručnjaka doveli su do promjena u ljekarničkoj djelatnosti. Danas ljekarnik ima potrebu za nizom novih znanja i vještina kako bi mogao ispuniti nove zahtjeve ljekarničke djelatnosti. Ova kompetencija obuhvaća postupanja kojima ljekarnik treba vladati kako bi mogao usmjeriti svoj osobni razvoj i napredovanje u smjeru zahtjeva struke.

Kompetencija	Aktivnosti
4.6. Osobni razvoj	4.6.1. Procjenjivati i razvijati samopouzdanje i samosvijest
	4.6.2. Pokazivati interes, inicijativu i inovativnost
	4.6.3. Učinkovito upravljati vremenom

4.6.1. Procjenjivati i razvijati samopouzdanje i samosvijest

ⁱ Postupanje se odnosi na neželjene događaje prouzrokovane na radnom mjestu prilikom rukovanja lijekovima i/ili kemijskim tvarima za koje postoji opasnost od štetnog djelovanja na okoliš i ljude (npr. polijevanje jakim kiselinama i bazama, zapaljivim tekućinama, prolijevanje citotoksičnih lijekova i dr.). Postupanje se ne odnosi na medikacijske pogreške.

- Procjenjivanje vlastitih ograničenja te aktivno razvijanje i implementiranje plana za usvajanje novih znanja i vještina (edukacija, napredovanje, usavršavanje)

4.6.2. Pokazivati interes, inicijativu i inovativnost

- Pokazivanje svjesnosti postojanja novih zahtjeva u ljekarničkoj praksi te razumijevanje njihove važnosti
- Pokazivanje interesa, inicijative i inovativnosti prilikom izvršavanja redovnih radnih obveza, kao i kroz sudjelovanje u radu strukovnih organizacija, inicijativa za unaprjeđenje struke i sl.

4.6.3. Učinkovito upravljati vremenom

- Učinkovito upravljanje vlastitim vremenom i radom na radnom mjestu
- Organiziranje zadataka prema prioritetima i reorganizacija istih kada je to potrebno
- Kvalitetno obavljanje zadataka u zadanim vremenskim okvirima
- Organiziranje i implementiranje edukacije unutar radnog vremena