

KVALITETSINDIKATORER I MORGENDAGENS APOTEK

Cathrine Klerck Fransson, seniorrådgiver, Apotekforeningen
cathrine.fransson@apotek.no

Vi vet vi er gode, men hvor gode er vi og hvor mye bedre kan vi bli?

I apotekene jobbes det jevnt og trutt med å tilby varer og tjenester av god kvalitet. Det enkelte apotek har ansvar for å følge regelverket om internkontroll, men på bransjenivå har vi behov for å koordinere kreftene.

Helsetjenesten og pasientsikkerhet

Helsedirektoratet har laget et system for nasjonale kvalitetsindikatorer for helse- og omsorgstjenesten. Disse indikatorene skal gi informasjon om kvaliteten på det tilbudet og tjenestene brukerne får. Apotekene vil som en del av helsetjenesten bidra til å dokumentere kvaliteten på bransjenivå.

Pasientsikkerhet er det stor interesse for i samfunnet og står på agendaen hos mange aktører i helsetjenesten. Apotekbransjen skal bidra til økt pasientsikkerhet, jf. apotekbransjens strategi. Indikatorer vil være mål på den kvaliteten apotekkundene opplever og kan forvente fra apotekbransjen, for eksempel innenfor pasientsikkerhet.

Kvalitetsindikatorer på apotek i Norden

Landene har svært forskjellige løsninger.

Det er bygd opp ulike systemer basert på ulike vinklinger og omfang.

Landene har innført kvalitetsindikatorer på ulike tidspunkter og har derfor ulik bakgrunn for sin erfaring.

I Norge

Vår baby ”feilekspedisjoner” har blitt 1 år!

Felles definisjon av ”feilekspedisjoner”, bruk av felles kategorier og felles målinger er innført. Nivået på ”feilekspedisjoner” totalt, og i de ulike kategoriene, har holdt seg konstant.

Vi jobber friskt videre med å utvikle ”feilekspedisjoner” og nye indikatorer!