

Tjekliste til forberedelse af det eksterne survey - version 3

Emne	Forklaring	Vejledning
Uploadning af dokumenter	<p>Følgende dokumenter uploades:</p> <p>1.1 Kvalitetsstyring og kvalitetsudvikling, indikator 2: Retningslinjer for kvalitetsstyring og kvalitetsudvikling.</p> <p>1.2 Ledelse, indikator 1: Apotekets virksomhedsgrundlag</p> <p>1.2 Ledelse, indikator 2: Retningslinje for apotekets deltagelse i sundhedsfremmende og sygdomsforebyggende aktiviteter.</p> <p>1.2 Ledelse, indikator 3: Apotekets organisationsplan.</p> <p>1.2 Ledelse, indikator 4: Instruktion for tilkald af farmaceut.</p> <p>1.2 Ledelse, indikator 5: Instruktion for kontakt til behandlerfarmaceut.</p> <p>1.3 Dokumentstyring, indikator 1: Retningslinjer for håndtering af dokumentstyring.</p> <p>2.1. Receptekspedition, indikator 1, 2 og 3: Instruktion for ekspedition af recepter. Retningslinjer for håndtering af receptkorrektioner og for ekspedition af recepter ved systemnedbrud.</p> <p>2.2 Rådgivning, indikator 1, 2 og 3: Retningslinjer for rådgivning, for sikker anvendelse af lægemidler og for håndtering af medicinsamtaler.</p>	<p>Virksomhedsgrundlag, instruktioner og retningslinjer uploades på IKAS´ s kundeportal 4 uger før eksternt survey.</p>

Emne	Forklaring	Vejledning
	<p>2.3 Håndtering af dosispakket medicin, indikator 1, 2 og 3:</p> <p>Instruktion for håndtering af dosispakket medicin.</p> <p>Retningslinjer for håndtering af receptkorrektioner og for samarbejde med eksterne parter.</p> <p>Dokumenterne giver surveyorne en grundlæggende forhåndsviden om apoteket.</p>	
<p>Modtage surveyplan</p>	<p>Apoteket sikrer at have modtaget surveyplan, i forbindelse med planlægningsmødet. Surveyplanen er en vejledende plan for surveyteamet og apoteket. Surveyteamet kan, i samarbejde med apotekeren, ændre i planen under surveyet.</p>	
<p>Klargøring af apotekets dokumenter</p>	<p>Surveyorne skal have adgang til de dokumenter, der relaterer til DDKM, herunder dokumentation for trin 1, 3 og 4.</p> <p>Følgende dokumenter kan efterspørges under survey:</p> <p>Certifikater, Leverandøraftaler, funktionsfordelingsplan, stillingsbeskrivelser, formularer, kalibreringscertifikater for termometre og måleudstyr, skriftlig aftale med forretningsindehaver af medicinudleveringsteder og håndkøbsudsalg</p> <p>Følgende dokumenter og evalueringer skal være klargjort (elektronisk eller printet ud), når surveyorne kommer:</p> <p>Dokumenter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apotekets kvalitetsovervågningsplan <p>Evalueringer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standard 1.1 "Kvalitetsstyring og kvalitetsudvikling" indikator 6 	<p>Der skal være adgang til apotekets dokumenter elektronisk eller i papirform.</p>

Emne	Forklaring	Vejledning
	<ul style="list-style-type: none"> Standard 1.5 "Servicemål" indikator 4, 5, 6, 7 og 8 Standard 1.6 "Indretning, tilgængelighed og tilsyn med enheder" indikator 7 Standard 1.9 "Kundetilfredshed" indikator 6 Standard 2.2. "Rådgivning" indikator 11, 14, 15 	
Lokale med internetadgang og adgang til apotekets dokumenter	Lokalet er surveyors arbejdslokale	Surveyor medbringer selv en PC eller tablet. Det vil være en fordel, at surveyteamet får adgang til en fast eller trådløs netværksforbindelse, da en mobil bredbåndsforbindelse er mindre stabil.
Sikre at der er en stifinder til rådighed	En stifinder er en person på apoteket, der kan hjælpe surveyerne med fx at finde dokumenter, finde rundt på apoteket samt hjælpe ad hoc.	Stifinderen skal stå til rådighed for surveyerne under hele surveyet.
Arrangere transport mellem matricler	På apoteker med filialer eller andre fagbetjente enheder skal surveyerne besøge en af disse enheder. Apoteket står for transporten, hvis surveyor ikke selv har bil med.	I forbindelse med planlægningsmødet afklares det, om apoteket sørger for transporten.
Arrangere frokost og anden forplejning i dagens løb	Apoteket står som udgangspunkt for forplejning, så længe surveyerne opholder sig på apoteket.	Frokost er samtidig et koordineringsmøde, hvorfor denne afholdes uden deltagelse af apoteket.
Apotekeren og den kvalitetsansvarliges rolle.	Apotekeren og den kvalitetsansvarlige skal være til stede på hovedapoteket under hele surveyet og stå til rådighed for surveyerne ved behov.	Den kvalitetsansvarlige kan med fordel fungere som stifinder på hovedapoteket.