

ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА КОМИСИЈА ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ  
КВАЛИТЕТА РАДА СТАЦИОНАРНИХ ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА У  
БЕОГРАДУ ЗА ПЕРИОД 1.01.-31.12.2009. ГОДИНЕ

Комисија за унапређење квалитета рада је стручно тело које се стара о сталном унапређењу квалитета здравствене заштите које се спроводи у здравственој установи. Обавезни показатељи квалитета рада Комисије за унапређење квалитета рада су:

1. Постојање плана сталног унапређења квалитета рада здравствене установе
2. Број активности на нивоу установе које су предузете у циљу сталног унапређења квалитета рада
3. Број интерних провера квалитета рада
4. Постојање извештаја о раду Комисије за унапређење квалитета рада.

Извештај о раду Комисије за унапређење квалитета рада здравствене установе доставиле су све болнице.

Према добијеним извештајима, Комисија је донела план сталног унапређења квалитета рада здравствене установе, као и годишњи програм провере квалитета стручног рада у здравственој установи у свим болницама.

Број састанака које је одржала Комисија за унапређење квалитета рада у периоду јануар-децембар 2009. године, креће се од 1 до 12 у зависности од болнице, а у просеку по 6 састанака. Највише састанака било је у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (12), и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију (12), а најмање у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (1) и КБЦ „Земун“ (2).

Састанци Комисије су одржавани једном у 2 месеца у:

- Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију,
- Институту за ментално здравље,
- КБЦ „Бежанијска Коса“ и
- Институту за рехабилитацију.

На свака три месеца састанци су одржавани у:

- Специјалној болници заболести зависности,
- Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“,
- Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику,
- Институту за реуматологију и
- Институту за неонатологију.

Једном у 4 месеца комисија је држала састанке у:

- Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије,
- Институту за онкологију и радиологију Србије,
- КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ и
- КБЦ „Звездара“.

По пет састанака одржано је у Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Клиничком центру Србије, 8 састанака у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“, 9 у Универзитетској дечјој клиници, 10 у ГАК „Народни фронт“, а по 11 састанака

одржано је у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину.

У свим болницама Комисија за унапређење квалитета рада је држала интерне консултативне састанке о праћењу показатеља квалитета рада. Интерних састанака (унутар установе са запосленима) је одржано укупно 1.704 или у просеку 66 по болници. Највише интерних састанака било је у Клиничком центру Србије (1.480) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (87), а најмање у КБЦ „Звездара“, Институту за реуматологију, Институту за онкологију и радиологију Србије, Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, по 2. Интерни састанци су одржавани једном у 2 месеца у: Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију. Једном у 3 месеца састанци су одржавани у Специјалној болници за болести зависности, Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Институту за рехабилитацију и Институту за неонатологију, а једном у 4 месеца у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије. По 5 састанака одржано је Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, КБЦ „Земун“ и Универзитетској дечјој клиници. У КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ одржано је 8 интерних састанака, 10 у ГАК „Народни фронт“ и Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“, 11 у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију, 14 у КБЦ „Бежанијска коса“, а 22 у Институту за ментално здравље.

Екстерних састанака је одржано укупно 64 или у просеку 3 по болници. Највише екстерних састанака било је у Клиничком центру Србије (17) и КБЦ „Бежанијска коса“ (14). По 1 екстерни састанак одржан је у: Специјалној болници за болести зависности, Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, КБЦ „Земун“ и Институту за ментално здравље. По 2 екстерна састанка одржана су у: Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за болести зависности, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, КБЦ „Звездара“, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, ГАК „Народни фронт“, Институту за реуматологију, Институту за неонатологију, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“. У Универзитетској дечјој клиници одржана су 3 екстерна састанка, а у Институту за рехабилитацију 4. Ниједан екстерни састанак није одржан у: Специјалној болници за ендемску нефропатију, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, Институту за онкологију и радиологију Србије, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију.

Записници о раду Комисије постоје у свим болницама, изузев КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ и доступни су свим запосленима. У свим болницама Комисија годишње подноси извештај о остваривању плана унапређења квалитета рада директору и управном одбору здравствене установе.

Број активности на нивоу установе које су предузете у циљу сталног унапређења квалитета рада креће се од 0 у Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, до тога да се у Клиничком центру Србије свакодневно врше активности. До 5 активности у циљу унапређења квалитета рада било је у:

- Специјалној болници за интерне болести Младеновац,
- Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику,
- КБЦ „Звездара“,
- КБЦ „Земун“,
- Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и
- Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину.

Између 6 и 10 активности предузето је у:

- Институту за неонатологију,
- Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“,
- Институту за рехабилитацију,
- Институту за реуматологију и
- Универзитетској дечјој клиници.

Између 11 и 30 активности предузето је у:

- Специјалној болници за ендемску нефропатију,
- Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“,
- Специјалној болници за болести зависности,
- Специјалној болници за церебралну парализу и развоју неурологију,
- КБЦ „Бежанијска коса“,
- Институту за онкологију и радиологију Србије,
- Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“,
- Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“,
- Институту за ментално здравље и
- Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф др Цветко Брајовић“.

У ГАК „Народни фронт“ предузето је 50 активности у циљу сталног унапређења квалитета рада.

Број интерних провера квалитета рада у извештајном периоду креће се од 0 у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ до тога да се у Специјалној болници за ендемску нефропатију свакодневно врше интерне провере. Између 1 и 10 интерних провера квалитета стручног рада у 2009. години било је у:

- Специјалној болници за интерне болести Младеновац,
- Специјалној болници за болести зависности,
- Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“,
- Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“,
- Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику,
- КБЦ „Бежанијска коса“,
- КБЦ „Земун“,
- КБЦ „Звездара“,
- Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“,
- Универзитетској дечјој клиници,

- Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије,
- Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“,
- Институту за ментално здравље,
- Институту за реуматологију,
- Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ и
- Институту за неонатологију.

Између 11 и 15 интерних провера квалитета стручног рада у 2009. години било је у:

- Специјалној болници за церебралну парализу и развоју неурологију,
- Институту за онкологију и радиологију Србије,
- Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину,
- ГАК „Народни фронт“,
- Институту за рехабилитацију и
- Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф др Цветко Брајовић“.

Према добијеним подацима у Клиничком центру Србије било је 49 интерних провера квалитета стручног рада.

У свим болницама у Београду је на видна места у свим радним објектима истакнуто: Обавештење о врсти здравствених услуга које се пацијенту као осигуранiku обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања, Обавештење о здравственим услугама које се не обезбеђују на терет обавезног здравственог осигурања, Обавештење о видовима и износу учешћа осигураних лица у трошковима здравствене заштите, као и ослобађање од плаћања учешћа, Ценовник здравствених услуга које се не обезбеђују из средстава здравственог осигурања, а које пацијенти плаћају из својих средстава, кутију/књигу за примедбе и жалбе пацијената, име и презиме, односно број канцеларије и радно време особе задужене за вођење поступка притужби и жалби пацијената (заштитника пацијентових права). Једино у Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ није истакнуто обавештење, као ни ценовник о здравственим услугама које се не обезбеђују на терет обавезног здравственог осигурања.

Процент решених жалби и притужби пацијената од укупног броја свих жалби и притужби је 100% у свим болницама, изузев КЦС (95%). Истраживање задовољства корисника услугама здравствене службе обављено је у свим болницама, у којима је било предвиђено методолошким упутством и урађена је анализа резултата истраживања. Истраживање је обављено и у неким болницама, које нису биле предвиђене методолошким упутством (Институт за неонатологију, Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију)

Истраживање задовољства запослених је обављено у свим болницама, као и анализа добијених резултата. Такође је дефинисан План едукације за све запослене у здравственој установи у свим болницама.

Укупно је у болницама у Београду одржано 4.300 радионица, едукативних скупова и семинара (у претходној години 3.990), од којих две трећине у Клиничком центру Србије (2945). Најмање едукативних скупова и семинара одржано је у Специјалној болници за ендемску нефропатију (1), КБЦ „Звездара“ и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. Др Цветко Брајовић“

(по 2). У групи болница које су одржале између 3 и 10 едукативних скупова су Специјална болница за интерне болести Младеновац, Институт за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ и Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику.

Између 11 и 20 едукативних скупова одржано је у:

- Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“
- Специјалној болници за болести зависности
- Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију
- КБЦ „Др Драгиша Мишовић“
- Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину,
- Институту за рехабилитацију.

Између 21 и 30 едукативних скупова одржано је у:

- Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“
- Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“
- Институту за неонатологију

Између 31 и 100 едукативних скупова одржано је у:

- Институту за реуматологију
- Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“
- ГАК „Народни фронт“
- Институту за онкологију и радиологију Србије
- КБЦ „Бежанијска коса“

Између 101 и 200 едукативних скупова одржано је у:

- Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије
- Универзитетској децјој клиници

Преко 200 едукативних скупова одржано је у:

- Институту за ментално здравље
- КБЦ „Земун“
- Клиничком центру Србије.

Процент особа које су бар једном о трошку установе похађале курс, семинар или учествовале на конгресу или стручном састанку креће се од 10% у ГАК „Народни фронт“ до 93% у Институту за ментално здравље. Мање од 30% запослених је било на стручном усавшавању о трошку установе у: Универзитетској децјој клиници, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Клиничком центру Србије, Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ и ГАК „Народни фронт“.

Активности које су предузете на побољшању квалитета рада, а на основу праћења показатеља су:

- редовно праћење и анализа предложених показатеља на нивоу установе у свим болницама,
- детаљна провера података пре слања заводу за јавно здравље у свим установама

- увођење и праћење других показатеља (препоручених) релевантних за установу у свим болницама сем: Специјалне болнице за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјалне болнице за болести зависности, КБЦ „Звездара“ и Клинике за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“.
- редовни интерни састанци на којима је особљу дата повратна информација о квалитету рада у свим болницама,
- интерна стандардизација радних процедура у свим болницама изузев Специјалне болнице за церебралну парализу и развојну неурологију и Института за здравствену заштиту мајке и детета Србије.

Друге активности на унапређењу квалитета рада су предузете у 10 болница. У Специјалној болници за ендемску нефропатију је набављен довољан број антидекубитних душека, због чега није било пацијената са декубиталним ранама, набављени су нови апарати за дијализу и повећан је број пацијената који примају еритропоедин, чиме је смањена потреба за трансфузијом крви. Почели су са праћењем квалитета хемодијализе, као и са увођењем електронског картона. Код предијализних болесника започета је терапија стимулаторима еритропоезе у циљу унапређења квалитета њиховог живота. У Специјалној болници за интерне болести Младеновац предложено је свим руководиоцима да воде интерну евиденцију. У Специјалној болници за болести зависности вршено је испитивање задовољства хоспитализованих пацијената, а направљена су упутства о препорученом понашању пацијената у току лечења и упутство о понашању пацијената за време хоспитализације. У КБЦ „Земун“ вршено је поређење показатеља квалитета рада за 2008. и 2009. годину на шестомесечном и годишњем нивоу. У Клиничком центру Србије одржавају се свакодневно јутарњи стручни састанци, који омогућавају контролу квалитета рада. Обављена је реорганизација и уведен одељенски принцип рада, а у току је и увођење јединственог информационог система и интерна стандардизација у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије. У Универзитетској дечјој клиници је побољшано вођење медицинске документације, унапређен менаџмент листа чекања, обележени су Светски дан детета, Светски дан здравља и Светски дан борбе против дијабетеса, унапређена је информисаност запослених и корисника здравствене заштите. У Институту за ментално здравље су предузете све мере и активности из члана 22. Плана за унапређење квалитета ове установе. У Институту за рехабилитацију су радили на унапређењу информационог система, а у Институту за неонатологију врши се свакодневна координација свих здравствених радника, обука за рад на новим апаратима и упознавање са новим процесом рада.

Праћењем показатеља утврђено је побољшање квалитета рада у свим болницама, изузев Клинике за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић. Побољшања се у већини болница односе на скраћење дужине лечења, краћи преоперативни боравак, мање листе чекања.

У Специјалној болници за ендемску нефропатију скраћена је дужина лечења, мањи је број инфекција АВ фистула, није било интрахоспиталних инфекција, спроводи се редовна вакцинација особља и пацијената против Б хепатитиса и смањен је број трансфузија крви код пацијената на дијализи.

Остварен је висок степен задовољства корисника. У Специјалној болници за интерне болести Младеновац унапређена је радна дисциплина и организација посла.

У Специјалној болници „Свети Сава“ побољшан је квалитет дијагностике, као и проценат запослених који су учествовали у едукацији. У Специјалној болници за болести зависности мањи број пацијената напушта лечење на лични захтев, а смањена је и просечна дужина болничког лечења. У Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ смањен је број нежељених догађаја у односу на 2008. годину и стандардизована процедура присилног пријема у односу на законске одредбе.

У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику је повећано интересовање радника за едукацију и унапређен квалитет здравствене неге. У КБЦ „Бежанијска коса“ је повећан број поподневних радних сати у поликлиници и ради се на побољшању информационог система. У КБЦ „Звездара“ формиран је програмски савет за континуирану медицинску едукацију и акредитовано више семинара, а у циљу унапређења стручног знања запослених.

У КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ је детаљније вођење медицинске документације. Скраћена је дужина хоспитализације на појединим одељењима у КБЦ „Земун“. Скраћене су листе чекања и време чекања на листама, као и дужина лечења у КЦС у односу на претходну годину.

У Институту за онкологију и радиологију Србије пуштени су у рад нови радиотерапијски апарати, а у припреми је увођење поподневног рада шалтера информација са могућношћу заказивања прегледа током целог дана. Организован је рад мобилног дигиталног мамографа, извршена је едукација наставника за рад на онколошким дечјим одељењима, као и психолога и васпитача који раде на дечјим хематолошко-онколошким одељењима, а организовано је и неколико акција промоције превенције малигних обољења и бесплатних превентивних прегледа за становништво.

Веће су могућности професионалног развоја планирањем већег расположивог времена за обављање посла, већа је подршка претпостављених и добијају се јаснија упутства за рад у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину. Боља је евиденција и праћење пацијената, као и процес депоновања и архивирања медицинске и друге документације у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије. У Универзитетској дечјој клиници је побољшана транспарентност података и подигнута свест запослених о значају квалитета. У Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ је већи број оперисаних пацијената, већи број лечених пацијената, скраћен је преоперативни боравак и краћа дужина лечења и поред повећања броја тешких болесника који се примају на лечење.

У Институту за ментално здравље је повећана безбедност пацијената, а у Институту за рехабилитацију је повећан проценат запослених који учествују у едукацији, побољшана је информисаност корисника, унапређена је медицинска документација. У Институту за неонатологију смањен је леталитет, смањена је дужина механичке вентилације и дужина болничког лечења, а у Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ је скраћено чекање на операције.

Примедбе и предлоге за стално унапређење квалитета рада навело је 13 болница. У Специјалној болници за интерне болести Младеновац сматрају да су потребни чешћи састанци здравствених радника и размена искуства, као и чешћи састанци са заводом за јавно здравље. И у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику мисле да је потребно више састанака са заводом за јавно здравље. У Специјалној болници „Свети Сава“ мисле да је потребно више саветовања пацијената и породице и више радити на примарној превенцији.

Стандардизација процедура који се прате као показатељи квалитета рада, едукација учесника у процесу рада о потреби за адекватном евиденцијом тражених показатеља и не повећавати број показатеља квалитета је предлог за унапређење квалитета КБЦ „Бежанијска коса“. У КБЦ „Земун“ сматрају да је потребно скратити чекање на заказани први преглед, као и скраћење хоспитализације на појединим одељењима.

Институт за онкологију и радиологију Србије је навео да је потребна реконструкција амбуланти првог нивоа и повећање постелебног фонда Клинике за медикалну онкологију како би се унапредио квалитет рада Института. Потребно је смањити број постеља у собама (избацивањем деветог и десетог кревета), повећати број медицинских сестара, као и лекара, обезбедити радни простор за медицинске сестре и собе за интервенције, обезбедити строжију контролу посета, обезбедити простор за дневни боравак пацијената на одељењима, као и омогућити едукацију кадра, ван Института, као и едукативне стручне састанке у Институту.

У Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину мисле да је потребно више стручног усавршавања за средњи и виши кадар о трошку Клинике. Потребно је унапредити информациони систем и екстерну едукацију запослених сматрају у Универзитетској дечјој клиници, а у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ мисле да је потребно осавремењавање опреме и повећање просторних капацитета Института.

Институт за ментално здравље сматра да показатељи квалитета рада за психијатрију нису адекватни, а Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ очекује нове показатеље квалитета и стручно - методолошко упутство. У Институту за рехабилитацију мисле да показатељи квалитета треба да буду поуздани, валидни, доступни из рутинске здравствене статистике, да одржавају аспекте функционисања здравственог система који су везани за кориснике и даваоце здравствених услуга у оквиру медицинске рехабилитације.

Потребно је запослити једног лекара специјалисту дечје неурологије и психологе да би се одржао ниво стручно-методолошких и дијагностичко-терапијских поступака, унапредити услове за рад Комисије за унапређење квалитета рада, обезбедити услове за даљу континуирану едукацију запослених, унапредити презентацију Завода, као и наставити компјутеризацију лекарских и терапеутских соба, мишљење је Завода за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф др Цветко Брајовић“.

Институт за неонатологију сматра да је потребна едукација здравственог кадра, посебно са средњом стручном спремом, набавка опреме високе технологије, као и наставак пројекта „Превенција слепила код превремено рођене деце“ и праћење његове реализације.



У Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ сматрају да нема повратне информације о предлозима и примедбама из здравствених установа за унапређење квалитета рада.