

КОМИСИЈА ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА РАДА

Комисија за унапређење квалитета рада стара се о сталном унапређењу квалитета здравствене заштите у здравственим установама, а обавезни показатељи квалитета њеног 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 стручног рада
- 4) Постојање Извештаја о раду Комисије за унапређење квалитета рада

А. ДОМОВИ ЗДРАВЉА

Комисија за унапређење квалитета рада је донела у свим домовима здравља на територији Београда годишњи **План сталног унапређења квалитета рада здравствене установе.**

Највише састанака одржала је Комисија у ДЗ Звездара (19), а најмање у ДЗ Лазаревац (3). Интерни консултативни састанци о праћењу показатеља квалитета одржани су у свим домовима здравља. Највише их је било у ДЗ Палилула (40), а најмање у ДЗ Гроцка (2). Екстерни консултативни састанци нису били одржани у домовима здравља: Вождовац, Врачар, Нови Београд и Сопот. Највише их је одржано у ДЗ Звездара (24).

Број активности, на нивоу установе, које су предузете у циљу сталног унапређења квалитета рада извештава се као апсолутни број активности које су у току године предузете у циљу сталног унапређења квалитета рада. Поменуте активности су биле предузете у свим домовима здравља. Највише их је било у ДЗ Звездара (19), а најмање у домовима здравља Гроцка и Младеновац (2).

Број интерних провера квалитета стручног рада извештава се као апсолутни број интерних провера квалитета стручног рада у току године и било их је у свим домовима здравља. Највише интерних провера било је организовано у ДЗ Раковица (16), а најмање у домовима здравља Младеновац и Стари град (1).

У свим домовима здравља постоје **Извештаји о раду Комисије за унапређење квалитета рада који су доступни осталим запосленим.** У свим домовима здравља Комисија подноси извештај о остваривању плана унапређења рада директору и управном одбору установе.

Домови здравља су у оквиру извештаја Комисије за унапређење квалитета рада, дали своја искуства и сугестије у вези са праћеним показатељима квалитета рада, одговарајући на постављена питања и то:

- Које су активности предузете на побољшању квалитета рада, а на основу праћења показатеља?

1. Формирање тима за стручну консултацију
2. Уведено заказивање прегледа који не спадају у хитне стања
3. Едукација чланова комисије за унапређење квалитета рада
4. Резултати анкетног испитивања задовољства доступни на огласним паноима
5. Организовање радионица унутар установе
6. Успостављена процедура за контролу прописивања и набавке лекова
7. Уведен разглас за боље информисање пацијената о њиховим правима као и о потреби контрола и редовне примене терапије
8. Континуирано обавештавање запослених о обавезним показатељима квалитета рада
9. Редовни стручни састанци уз анализу обавезних показатеља
10. Редовно праћење и анализа показатеља квалитета рада на нивоу установе
11. Повезивање појединих служби тј. умрежавање у постојећи информациони систем што је омогућило праћење појединих препоручених показатеља
12. Увођење интерних упута за брже остваривање потребних услуга
13. Постављени монитори у чекаоницама обавештавају пацијенте о актуелностима и новинама у раду дома здравља
14. Редовна анализа и омогућен увид у показатеље рада појединих служби

- Да ли је праћењем показатеља квалитета утврђено побољшање квалитета рада?

1. Смањен просечан број рецепата по лекару
2. Смањен просечан број упута за консултативно специјалистичке прегледе по лекару
3. Смањен број болничких упута по лекару
4. Уредније вођење медицинске документације
5. Смањено прописивање ампулиране терапије
6. Пораст обухвата вакцинацијом против грипа особа старијих од 65 година
7. Повећан број пацијената са повишеним крвним притиском којима је у здравственом картону уписана вредност холестерола и триглицерида
8. Повећан проценат жена од 20-65 година старости обухваћених циљаним прегледом за рано откривање карцинома грлића материце
9. Повећан проценат жена од 20-65 година старости обухваћених прегледом за рано откривање карцинома дојке
10. Повећан број пацијената укључених у едукативни рад нутриционисте
11. Повећан број пацијената укључених у школу одвикавања од пушења
12. Смањена дужина чекања на заказан преглед
13. Омогућено заказивање сваким радним даном у недељи
14. Омогућено заказивање путем телефона
15. Заказани прегледи се обаве у року од 30 мин

16. Смањено време чекања на услуге ХМП
17. Смањење гужве у чекаоницама после увођења заказивања прегледа и апарата за нумеризацију пацијената у лабораторијама
18. Мање жалби, а више похвала од стране пацијената у кутијама за примедбе и жалбе
19. Побољшана комуникација између пацијената и запослених
20. Боља комуникација специјалистичких и дијагностичких служби са службом опште медицине
21. Повећан проценат решених жалби пацијената
22. Продужити радно време у домовима здравља и то: прва смена 7-14 и друга смена 13-20
23. Примена „клизајуће паузе“ тако да би увек једна медицинска сестра била на шалтеру и давала информације пацијентима и контролисала стање пацијената у чекаоници

- Примедбе и предлози за стално унапређење квалитета рада:

1. Омогућити добијање већег броја специјализација неопходних за рад примарне здравствене заштите
2. Унапредити комуникацију са пацијентима
3. Наставити са увођењем компјутера и умрежавањем
4. Наставити са скринингом за рано откривање бубрежне инсуфицијенције, дијабетеса и проширити га на друга стања и болести
5. Наставити континуирану медицинску едукацију
6. Увођење здравственог информационог система тј. прелазак на електронски здравствени картон
7. Пратити и препоручене показатеље квалитета рада
8. Спровођење Програма оспособљавања из области безбедности и заштите здравља на раду
9. Повећати проценат задовољних корисника и запослених
10. Увести праћење квалитета рада немедицинских радника битних за добро функционисање здравствене установе
11. Поједноставити процедуру за уништавање медицинског отпада
12. Мотивација и оцењивање истраживачког рада кроз оцену броја публикованих радова
13. Оцењивање едукативних програма-радионица, осмишљених у установи и бодованих од стране Здравственог савета
14. Формирање инфо-пултова ради лакшег сналажења корисника кроз систем здравствене заштите
15. Анализа спроведених едукација
16. Редовно упознавање са плановима набавке и провера опремљености амбуланти
17. При оцени квалитета рада установе узети у обзир и финансијско пословање установе
18. Смањити административне послове здравствених радника
19. Потредно је да сваки ДЗ добије повратну информацију о својим показатељима квалитета као и показатељима других домова здравља

Б. ЗАВОДИ БЕЗ СТАЦИОНАРА

Овај показатељ квалитета рада здравствених установа праћен је у 333 радника МУП-а, 333 студената, Градском заводу за болести плућа и туберкулозу, Градском заводу за геронтологију и 333 радника ЖС (непотпун извештај).

Комисија за унапређење квалитета рада је донела у свим поменутиим заводима годишњи **План сталног унапређења квалитета рада здравствене установе.**

Највише састанака одржала је Комисија у 333 радника ЖС (6), а најмање ГЗ за геронтологију (3). Комисија у 333 радника ЖС одржала је 6. Интерни консултативни састанци о праћењу показатеља квалитета одржани су у свим поменутиим заводима, а највише их је било у ГЗ за болести плућа и туберкулозу. Екстерни консултативни састанци су такође одржани у свим анализираним заводима, највише у 333 студената (5).

Број активности, на нивоу установе, које су предузете у циљу сталног унапређења квалитета рада био је највећи у ГЗ за болести плућа и туберкулозу (5)

Број интерних провера квалитета стручног рада био је највећи 333 радника МУП-а, 333 студената, Градском заводу за болести плућа и туберкулозу (по 2).

Извештаји о раду Комисије за унапређење квалитета рада који су доступни осталим запосленим постоје у свим поменутиим заводима.

333 студената, у Извештају Комисије, предлаже стандардизацију радних процедура кроз водич добре праксе за популацију којој пружа здравствене услуге, а праћењем квалитета примећено је смањење броја прописаних рецепата, и смањење упућивања пацијената на виши ниво здравствене заштите. Предлог за стално унапређење квалитета обухвата престанак праћења показатеља задовољства пацијената радом стоматолошке службе за старије од 18 година, јер је ова служба тржишно оријентисана и само задовољни пацијенти је користе.

У 333 радника МУП-а регистрован је мањи број обраћања заштитнику права пацијената, а задовољство корисника је било веће. Као главни проблем за унапређење квалитета рада наводи се скућен простор у чекаоницама.

Градски завод за геронтологију предлаже побољшање квалитета рада у области здравствене заштите болесника у терминалној фази болести и краће време чекања на пријем.

Предложено је и континуирано унутрашње праћење квалитета рада и пружање резултата свим запосленим на увид, увођење информационог система, интензивнија сарадња са установама примарне здравствене заштите - домови здравља, даља стандардизација рада и континуирана едукација.