

ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА КОМИСИЈА ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ  
КВАЛИТЕТА РАДА СТАЦИОНАРНИХ ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА У  
БЕОГРАДУ ЗА ПЕРИОД 1.01.-31.12.2010. 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 2010. године, креће се од 2 до 12 у зависности од болнице, а у просеку по 7 састанака, што је више у односу на претходну годину, када је у просеку одржавано по 6 састанака. Највише састанака било је у Клиничком центру Србије - 16, а затим у Клиници за неурологију и психијатрију (14), док је по 12 састанака одржано у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, КБЦ „Бежанијска коса“ и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију. Комисија се најмање састајала у Институту за онкологију и радиологију Србије и КБЦ „Земун“, по 2 пута у току године.

Састанци Комисије су одржавани једном у 2 месеца у:

- КБЦ „Др Драгиша Мишовић“
- Институту за ментално здравље и
- Институту за рехабилитацију.

На свака три месеца састанци су одржавани у:

- Специјалној болници за интерне болести Младеновац
- Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“
- Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“,
- Институту за реуматологију и
- Институту за неонатологију.

Једном у 4 месеца комисија је држала састанке у:

- Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије,
- Специјалној болници заболести зависности,
- КБЦ „Звездара“ и
- Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију.

Већи број састанака од просека за све београдске болнице, одржале су Комисије у: Специјалној болници за ендемску нефропатију (8), Универзитетској дечјој клиници (9), у Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“, ГАК „Народни фронт“ и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ одржано је по 10 састанака, а 11 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

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 1.841 или у просеку 74 по болници (у претходној години је било 66 интерних састанака по болници). Највише интерних састанака било је у Клиничком центру Србије (1.625 или 88% од укупног броја) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (37), а најмање у КБЦ „Звездара“, Институту за реуматологију, Институту за онкологију и радиологију Србије, Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, 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“, Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Институту за неонатологију и Универзитетској дечјој клиници. Једном у 3 месеца састанци су одржавани у Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Институту за рехабилитацију, а једном у 4 месеца у: Специјалној болници за болести зависности, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“. У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику одржано је 9 интерних консултативних састанака, а по 10 у КБЦ „Бежанијска коса“, ГАК „Народни фронт“ и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“. У Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију одржано је 11 састанака, у Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ 12, у КБЦ „Земун“ 28, а у Институту за ментално здравље 32 интерна консултативна састанка.

**Екстерних консултативних састанака о праћењу показатеља квалитета** је одржано укупно 55 или у просеку 2 по болници (у претходној години била су 3 екстерна састанка по болници). Највише екстерних састанака било је у Клиничком центру Србије (20). По 1 екстерни састанак одржан је у: Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Институту за неонатологију. По 2 екстерна састанка одржана су у: Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Бежанијска коса“, ГАК „Народни фронт“, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Институту за реуматологију и Институту за ментално здравље. У Специјалној болници за болести зависности одржана су 3 екстерна састанка, а по 4 састанка је било у: Универзитетској дечјој клиници, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Институту за рехабилитацију. 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, КБЦ „Земун“,

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 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 2 у Институту за неонатологију и КБЦ „Звездара“ до тога да се у Клиничком центру Србије и Институту за онкологију и радиологију свакодневно врше активности.

До 5 активности у циљу унапређења квалитета рада било је у:

- Институту за неонатологију,
- КБЦ „Звездара“,
- Специјалној болници за церебралну парализу и развоју неурологију,
- Специјалној болници за интерне болести Младеновац и
- Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину.

Између 6 и 10 активности предузето је у:

- Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“,
- Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику,
- Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије,
- Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“,
- Институту за рехабилитацију 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,
- КБЦ „Бежанијска коса“,
- КБЦ „Др Драгиша Мишовић“
- КБЦ „Земун“,
- Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“,
- Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“,
- Институту за реуматологију 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, а у Институту за ментално здравље 35.

На основу Извештаја о раду комисија за унапређење квалитета није могуће сагледати које су активности предузимане ради унапређења квалитета.

**Број интерних провера квалитета рада у извештајном периоду креће се од 0 у Специјалној болници за болести зависности до тога да се у Специјалној болници за ендемску нефропатију свакодневно врше интерне провере.** Између 1 и 10 интерних провера квалитета стручног рада у 2010. години било је у:

- Специјалној болници за интерне болести Младеновац,
- 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 „Др Драгиша Мишовић“,
- 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“,
- Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ и
- Институту за неонатологију.

Између 11 и 15 интерних провера квалитета стручног рада у 2010. години било је у:

- Институту за ментално здравље,
- 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 реуматологију,
- Институту за рехабилитацију и
- Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф др Цветко Брајовић“.

Према добијеним подацима у Клиничком центру Србије биле су 62 интерне провере 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 онкологију и радиологију Србије и Институту за ментално здравље 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 КБЦ „Бежанијска коса“ (95%), КБЦ „Земун“ (82%), КЦС (96%) и Универзитетске дечје клинике (90%). **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 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, изузев Специјалне болнице за церебралну парализу и развојну неурологију.

Укупно је у болницама у Београду **одржано 3.964 радионица, едукативних скупова и семинара** (у претходној години 4.300), од којих две трећине у Клиничком центру Србије (2.654). Најмање едукативних скупова и семинара одржано је у: Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Институту за рехабилитацију (по 10), Специјалној болници за интерне болести Младеновац и КБЦ „Земун“ (по 11), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. Др Цветко Брајовић“ (по 12), док је у Специјалној болници за болести зависности било 14, а у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за ортопедско хируршке болести „Бањица“ по 15 семинара.

Између 25 и 50 едукативних скупова одржано је у:

- Специјалној болници за болести зависности
- КБЦ „Др Драгиша Мишовић“
- Институту за онкологију и радиологију Србије
- ГАК „Народни фронт“
- Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић и
- Институту за неонатологију

Између 51 и 150 едукативних скупова одржано је у:

- КБЦ „Бежанијска коса“
- КБЦ „Звездара“ и
- Институту за реуматологију.

Између 151 и 250 едукативних скупова одржано је у:

- Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије
- Универзитетској дечјој клиници и
- Институту за ментално здравље.

**Процент особа које су бар једном о трошку установе похађале курс, семинар или учествовале на конгресу или стручном састанку креће се од 26% у Клиничком центру Србије до 91% у Институту за ментално здравље.** Мање од 30% запослених је било на стручном усавршавању о трошку установе само у Клиничком центру Србије, где се евидентира само екстерна едукација, а нема података о учешћу на интерним едукацијама.

**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: КБЦ „Звездара“, Специјалне болнице за болести зависности, Института за рехабилитацију, Института за неонатологију 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 онкологију и радиологију Србије.

**Друге активности на унапређењу квалитета рада су предузете у 15 болница.** У Специјалној болници за ендемску нефропатију је набављен довољан број антидекубитних душека, због чега није било пацијената са декубиталним ранама, користе се нови апарати за дијализу и повећан је број пацијената који примају еритропоетин, чиме је смањена потреба за трансфузијом крви. Почели су са праћењем квалитета хемодијализа, као и са увођењем електронског картона. Код преддијализних болесника започета је терапија стимулаторима еритропоезе у циљу унапређења квалитета њиховог живота. Набављена је рачунарска опрема, а у току је увођење електронског картона. У Специјалној болници за интерне болести Младеновац воде свеске за унутрашњу контролу у свим организационим јединицама и држе се редовни састанци са шефовима и главним сестрама. 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 Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ успостављена је боља сарадња са службом хитне медицинске помоћи и Ургентним центром. У КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ написано је 288 процедура које су у фази имплементације или су имплементирани. У КБЦ „Земун“ вршено је поређење показатеља квалитета рада за 2009. и 2010. годину на шестомесечном и годишњем нивоу. У Клиничком центру Србије одржан је велики број консултативних састанака радних група и комисија и донети интерни акти који се тичу процедура рада, процедура кретања лекова од набавке до потрошње, сачињени алгоритми у медицинској пракси. У Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије у току је увођење стандарда за акредитацију и спровођење мера безбедности пацијената. У Универзитетској дечјој клиници је побољшана организација рада, уведене поподневне смене у Служби за радиологију и Служби за нефрологију, унапређен систем заказивања, као и промотивне активности са аспекта секундарне превенције, а на основу Националног календара здравља, боље вођење медицинске документације и више пажње је посвећено интерној и екстерној едукацији. У Институту за ментално здравље Комисија прати све показатеље квалитета, указује на евентуалне пропусте и предлаже мере за отклањање пропуста, чиме се подиже квалитет рада на виши ниво. У Институту за рехабилитацију су радили на унапређењу информационог система, односно прилагођавању новим потребама у евидентирању услуга рехабилитације, а у

Институту за неонатологију врши се свакодневна координација рада свих здравствених радника, обука за рад на новим апаратима и упознавање са новим процесом рада, перманентно праћење одржавања квалитета (визите, семинари за лекаре и медицинске сестре, рад са мајкама пратиљама). У ГАК „Народни фронт“, Институту за рехабилитацију, Клиници за рехабилитацију“Др Мирослав Зотовић“ и Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ се ради на увођењу и унапређењу информационог система.

**Праћењем показатеља утврђено је побољшање квалитета рада у свим болницама, изузев Специјалне болнице за церебралну парализу и развојну неурологију.** 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. У Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ смањен је број нежељених догађаја и нежељених дејстава лекова.

У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику је повећан број запослених учествовао у едукацији, боља је евиденција и контрола потрошње лекова, боља нега, боље ажурирање медицинске документације. У КБЦ „Божанијска коса“ је доследније спровођење донетих одлука. 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 повећан проценат заказаних првих посета, број медицинских сестара по постељи, смањена стопа леталитета, дужина болничког лечења, проценат пацијената упућених у друге установе, број преоперативних дана лечења, број повреда породиља и новорођенчади насталих приликом порођаја. 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 обављено је истраживање задовољства корисника (просечна оцена 4,2), спроведена реконструкција амбуланти првог нивоа са увођењем вентилационог система и реконструкцијом тоалета за пацијенте, уведен је поподневни рад шалтера информација са могућношћу заказивања прегледа током целог дана. Организован је рад мобилног дигиталног мамографа, као и едукације за онколошке пацијенте.

Унапређена је едукација запослених, боље је планирање амбулантног и одељенског рада у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину. У Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије одржано је више састанака на којима су информисани и мотивисани запослени за увођење стандарда

за акредитацију здравствених установа. У Универзитетској дечјој клиници су стандардизоване процедуре. У Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ је успешно организована хитна служба за кардиохирургију.

У Институту за ментално здравље је повећана безбедност пацијената и прате се показатељи о нежељеном дејству лекова, а у Институту за рехабилитацију је повећан проценат запослених који учествују у едукацији, побољшана је информисаност корисника, унапређена је медицинска документација и инфраструктура. У Институту за неонатологију смањен је леталитет, употреба кисеоника и смањење боравка на респираторима, а у Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ је боља евиденција радних процеса. Повећана је ефикасност у раду, а услуге су брже и квалитетније у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“.

**Примедбе и предлоге за стално унапређење квалитета рада навело је 14 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, сарадња са удружењима пацијената са можданим ударом, више радити на примарној превенцији можданог удара, као и на превенцији нежељених инцидената и компликација болести. У Специјалној болници за психијатријске болести сматрају да треба даље унапређивати задовољство запослених, пре свега унутрашње факторе - међуљудске односе, професионални развој, едукацију, евалуацију рада, као и законску регулативу.

У КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ сматрају да су за унапређење квалитета рада потребни паушални уговори са фирмама о одржавању опреме, ажурирана база података и план сервисирања, као и адекватан избор лекара и медицинских сестара који ће пратити показатеље квалитета. 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 реорганизација рада конзилијума, реорганизација заказивања прегледа и адаптација амбулантн другог нивоа.

У Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину мисле да је потребна набавка компјутерске опреме за сараднике (психологе, дефектологе, офталмологе), као и тазвој службе за физиотерапију. Потребно је унапредити информациони систем и економску евалуацију рада сматрају у Универзитетској дечјој клиници, а у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ мисле да је потребно даље праћење параметара квалитета рада здравствених установа, организовање континуиране медицинске едукације на нивоу здравствене установе и обезбеђивање оптималних услова рада.

Институт за ментално здравље сматра да показатељи квалитета рада за психијатрију нису адекватни, а Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ сматра да треба увести јединствени информациони систем за све здравствене установе у Србији. 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, обезбедити одговарајућу опрему за рад, посебно тестове за рад психолога, оспособити апарат за снимање евоцираних потенцијала, обезбедити особу која би била задужена за заказивање првих и контролних прегледа унапредити услове за рад Комисије за унапређење квалитета рада, обезбедити услове за даљу континуирану едукацију запослених као и унапредити презентацију Завода, мишљење је Завода за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф др Цветко Брајовић“.

Институт за неонатологију сматра да је потребно прихватање савремених ставова медицинске неге, метода лечења и праћење удаљених последица, као и сарадња са сличним установама и размена искуства.