

## **XIV КОМИСИЈА ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА РАДА**

Комисија за унапређење квалитета рада (Комисија) стара се о сталном унапређењу квалитета здравствене заштите у здравственим установама, а показатељи квалитета њеног рада који се прате су:

1. Постојање интегрисаног плана сталног унапређења квалитета рада здравствене установе
2. Постојање интегрисаног извештаја о раду Комисије за унапређење квалитета рада, према горе дефинисаном садржају
3. Постојање ажуриране интернет презентације установе

На основу достављених извештаја, износи се следеће:

### **1. Постојање интегрисаног плана сталног унапређења квалитета рада здравствене установе**

Почетком 2012. године по први пут је уведена пракса планирања унапређења квалитета здравствене заштите кроз Интегрисани план сталног унапређења квалитета који се састоји из неколико делова:

- планираних активности ради побољшања резултата показатеља квалитета које здравствена установа прикупља и прати;
- планираних активности ради унапређења задовољства корисника, а на бази анализе испитивања задовољства корисника здравственом заштитом;
- планираних активности ради унапређења задовољства запослених, а на бази анализе испитивања задовољства запослених у здравственим установама;
- планираних активности на основу препорука и предлога мера спољне провере квалитета стручног рада коју спроводи Министарство здравља (уколико је у посматраном периоду било спољне провере квалитета стручног рада) и унутрашње провере квалитета стручног рада коју спроводи сама установа;
- планираних активности на основу препорука Агенције за акредитацију здравствених установа Србије (уколико је здравствена установа акредитована од старне Агенције за акредитацију здравствених Србије).

Све установе на нивоу примарне здравствене заштите су донеле Интегрисани план сталног унапређења квалитета рада своје установе за 2013. годину.

Најзаступљеније **активности које су здравствене установе предузеле на сталном унапређењу квалитета** су следеће: унапређење информационог система и увођење истог у рад службе социјалне медицине, увођење водича добре клиничке праксе, започињање или окончање процеса акредитације установе, примена европских препорука у протоколима лечења, скрининг колоректалног карцинома, карцинома грлића материце и карцинома дојке, примена мамографа у дијагностици, омогућавање инвалидима доступније здравствене заштите, предузимање бољег унутрашњег надзора, едуковање запослених на конгресима и семинарима, обучавање за рад на новим дијагностичким и терапијским (терапеутским) апаратима, поједностављење административних процедура, примена писмених упутстава за вођење медицинске документације, спровођење акредитационих стандарда, увођење у рад Комисије за рационализацију, смањење трошкова материјала, информисање запослених о активностима и контактима са РФЗО, унапређење евидентирања боловања, прегледа, упута, контрола шифара, изградња новог и реконструкција постојећег простора.

Најзаступљеније **примедбе и предлози за стално унапређење квалитета** су следећи: потреба увођења ИТ у рад службе социјалне медицине, потреба извршења стандардизације радних процедура, примена већ дефинисаних процедура, потреба поједностављења административних послова, примедбе на упитник о задовољству корисника и запослених, ревидирање броја показатеља квалитета у смислу смањења броја показатеља, побољшање сарадње са РФЗО, употпуњавање листе лекова, немењање прописа у кратком временском року, увођење јединственог електронског картона за целу Републику Србију, спровођење ДИЛС пројекта, повећање промотивних активности и медијских наступа, увођење посебног протокола о документовању насиља у породици, повећање обима превентивног рада, смањење чекања пацијената, омогућавање боље доступности здравствене заштите инвалидима, побољшање кадровске структуре и омогућавање бољих услова за рад.

## **2. Постојање интегрисаног извештаја о раду Комисије за унапређење квалитета рада**

У претходним годинама Комисија за унапређење квалитета је достављала извештај о свом раду. Према актуелном Правилнику о показатељима квалитета

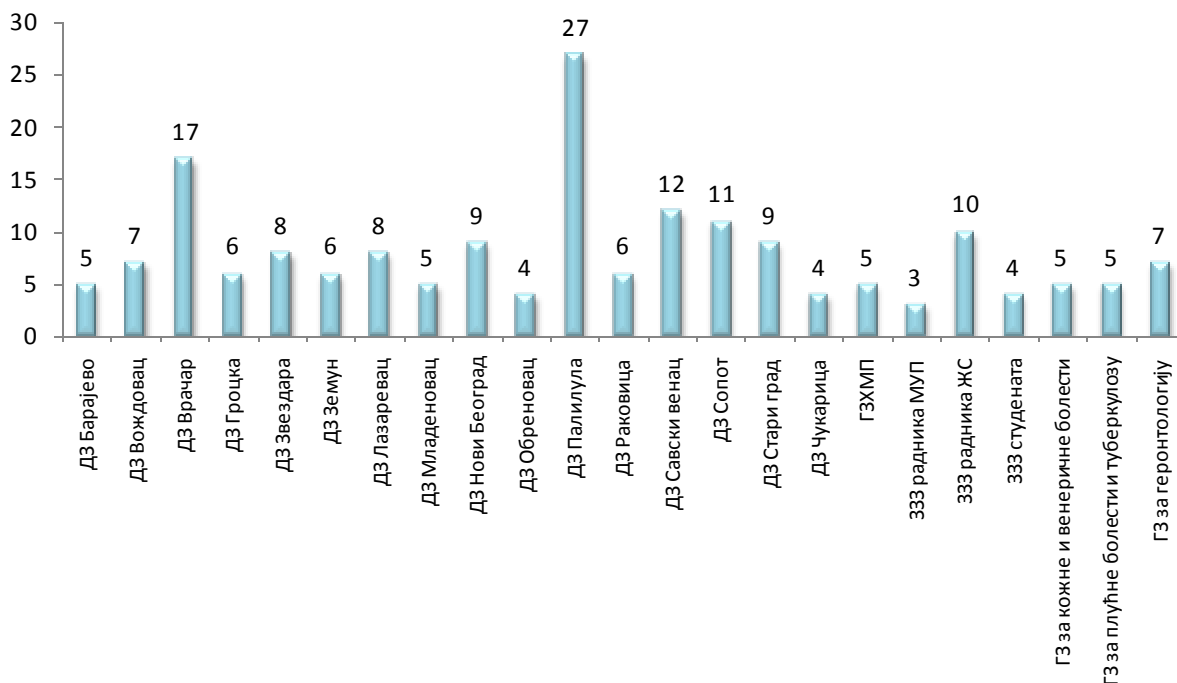
здравствене заштите, из 2010. године, комисије су у обавези да достављају извештај о свом раду из два дела. Први део, Сумарни извештај о активностима Комисије за унапређење квалитета је сличног садржаја као и претходни. Међутим, други део извештаја садржи остварене резултате у односу на Интегрисани план сталног унапређења квалитета рада здравствених установа и њега су здравствене установе, по први пут, доставиле на крају 2012. године, а на основу остварених активности из Интегрисаног плана.

Сумарни извештај о активностима Комисије за унапређење квалитета су доставиле све установе на примарном нивоу здравствене заштите у Београду. Такође су у свим установама Комисије донеле годишњи програм провере квалитета стручног рада у здравственој установи. У свим установама постоје извештаји (записници) о раду Комисије који су у свим установама доступни осталим запосленима.

Комисије у свим установама на примарном нивоу здравствене заштите достављају годишњи извештај о остваривању плана унапређења квалитета рада директору и Управном одбору здравствене установе.

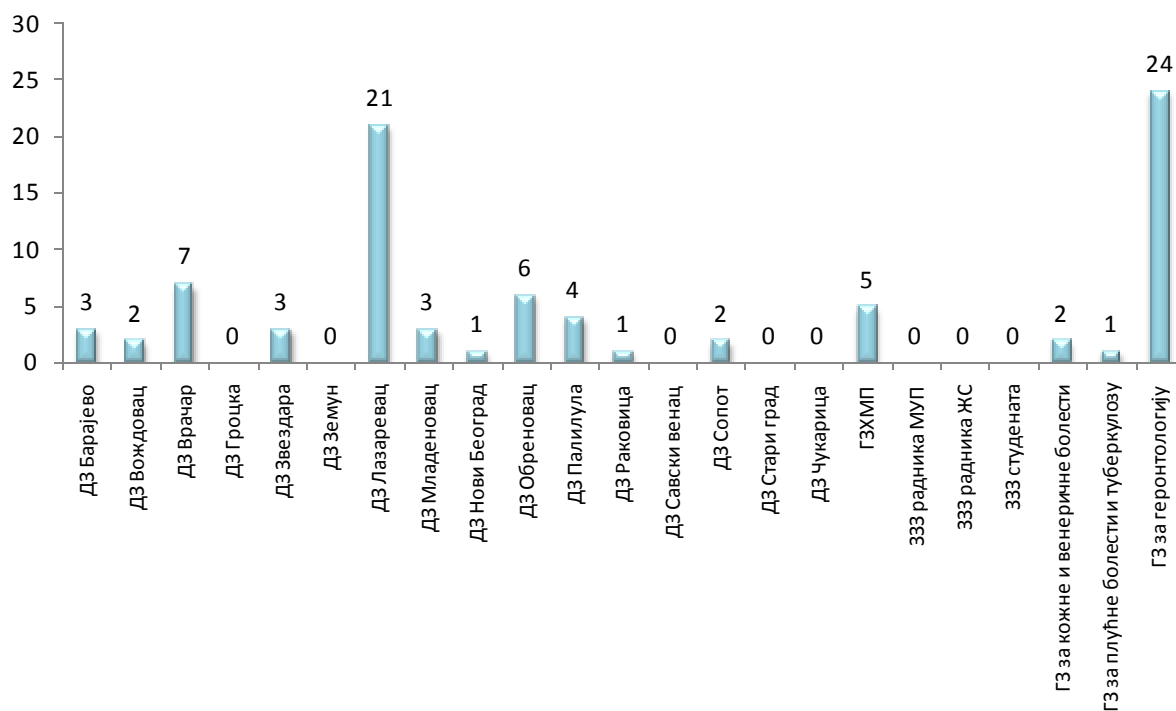
У оквиру Сумарног извештаја Комисије достављају и број одржаних састанака. Број одржаних састанака Комисије је највећи у домовима здравља: Палилула (27), Врачар (17), Савски венац (12) и Сопот (11) и Заводу за здравствену заштиту радника ЖС (10), а најмањи у 333 радника МУП (3). (Графикон 1).

**Графикон 1. Број одржаних састанака Комисије за унапређење квалитета рада**



Број спроведених ванредних провера квалитета стручног рада је највећи у ДЗ Лазаревац (21) и Градском заводу за геронтологију (24) а најмањи у домовима здравља: Гроцка (0), Земун (0), Савски венац (0), Стари град (0), Чукарица (0), Заводу за здравствену заштиту радника МУП-а (0), Заводу за здравствену заштиту радника ЖС (0) и Заводу за здравствену заштиту студената, Београд (0) (Графикон 2).

**Графикон 2. Број спроведених ванредних провера квалитета стручног рада**



Број мандатних казни наплаћених због непоштовања Закона о изложености становништва дуванском диму није забележен ни у једној здравственој установи.

Све здравствене установе које пружају здравствене услуге из средстава обавезног здравственог осигурања имају на видном месту истакнуто обавештење о врсти тих здравствених услуга. Такође све здравствене установе имају на видном месту истакнуто обавештење о здравственим услугама које се не обезбеђују на терет обавезног здравственог осигурања, а у складу са актом којим се уређује садржај, обим и стандард права на здравствену заштиту из обавезног здравственог осигурања.

Све здравствене установе које пружају здравствене услуге из средстава обавезног здравственог осигурања имају на видном месту обавештење о

видовима и износу учешћа осигураних лица у трошковима здравствене заштите, као и ослобађање од плаћања учешћа. Исто се односи и на ценовник здравствених услуга које се не обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања, а које пацијенти плаћају из својих средстава.

Такође, све установе имају кутију/књигу за примедбе и жалбе и обавештење о имену, презимену, броју канцеларије и радном времену особе задужене за вођење поступка притужби и жалби пацијената тј. Заштитника пацијентових права.

У већини установа је обављено истраживање задовољства корисника услугама здравствене службе, осим у Градском заводу за геронтологију, Градском заводу за хитну медицинску помоћ и Градском заводу за плућне болести и заштиту од туберкулозе. У наведеним установама није могла бити извршена ни анализа резултата истраживања, али ову анализу нису извршили ни ДЗ Земун нити Завод за здравствену заштиту радника МУП.

У скоро свим установама је обављено истраживање о задовољству запослених у здравственој установи осим у Градском заводу за плућне болести и заштиту од туберкулозе. У поменутој установи није могла бити извршена ни анализа резултата истраживања, али та анализа није извршена ни у ДЗ Земун нити у Заводу за здравствену заштиту радника МУП-а.

### **Остварени резултати у односу на Интегрисани план сталног унапређења квалитета рада здравствене установе**

Број унапређених показатеља квалитета, осим безбедносних, је највише остварен у ДЗ Вождовац (5), а најмање у Заводу за здравствену заштиту радника железнице, ЖТП (0) и Заводу за здравствену заштиту студената, Београд (0).

Број унапређених показатеља безбедности пацијената је реализован у ДЗ Земун (3), Заводу за здравствену заштиту радника МУП (2), у ДЗ Раковица (1) и ДЗ Обреновац (1). У осталим здравственим установама није ни планиран.

Број унапређених аспеката задовољства корисника је највише остварен у Заводу за здравствену заштиту радника МУП (14), ДЗ Барајево (3), ДЗ Вождовац (5), ДЗ Гроцка (3), ДЗ Земун (3), а најмање у свим осталим заводима (0).

Број унапређених аспеката задовољства запослених највише је остварен у домовима здравља: Барајево (3), Гроцка (3), Земун (3) и Градском заводу за геронтологију (3), а најмање у домовима здравља: Вождовац (0), Лазаревац (0), Младеновац (0), Палилула (0), Стари град (0), Чукарица (0), Заводу за здравствену заштиту радника ЖС (0), Заводу за здравствену заштиту студената (0) и Градском заводу за плућне болести и туберкулозу (0).

Број спроведених препорука и мера из последњег извештаја о редовној спољној провери квалитета стручног рада, највише је остварен у домовима

здравља: Земун (4) и Чукарица (4), затим, Барајево (3), Гроцка (3), Палилула (3), Сопот (3), а најмање у домовима здравља: Вождовац (0), Врачар (0), Звездара (0), Младеновац (0), Обреновац (0), Раковица (0), Савски венац (0) и свим заводима (0) осим у Градском заводу за плућне болести и туберкулозу (2).

Број спроведених препорука и мера из последњег извештаја о унутрашњој провери квалитета стручног рада, највише је остварен у домовима здравља: Савски венац (5), Барајево (4), Звездара (4), Стари град (4) а најмање у домовима здравља: Младеновац (0), Обреновац (0), Чукарица (0) и свим заводима (0) осим у Градском заводу за плућне болести и туберкулозу (3) и Градском заводу за геронтологију (2).

Број спроведених препорука из Завршног извештаја Агенције за акредитацију здравствених установа Србије, највише и једино је остварен што се тиче Београда, у домовима здравља: Земун (6), Вождовац (4) и Савски венац (4); остале установе нису спровеле ни једну наведену препоруку.

### **3. Постојање ажуриране интернет презентације установе**

Све установе на нивоу примарне здравствене заштите Београда у 2012. години су имале ажурирану интернет презентацију установе.