

ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА КОМИСИЈА ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ
КВАЛИТЕТА РАДА СТАЦИОНАРНИХ ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА У БЕОГРАДУ
ЗА ПЕРИОД 1.01.-31.12.2013. ГОДИНЕ

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

Према добијеним извештајима, Комисија је донела **годишњи програм провере квалитета стручног рада** у здравственој установи у свим болницама, осим у КБЦ „Бежанијска коса“. И **интегрисани план сталног унапређења квалитета рада здравствене установе** донет је у свим установама.

Број састанака које је одржала Комисија за унапређење квалитета рада у току 2013. године, креће се од 2 до 21 у зависности од болнице, а у просеку по 7 састанака или нешто више од једног састанка у 2 месеца.

Највише састанака било је у Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“-21 и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију 15, а затим у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, КЦС, Институту за рехабилитацију, Институту за неонатологију и Универзитетској дечијој клиници, по 12.

Састанци Комисије су одржавани:

Једном у 2 месеца (од 5 до 7 састанака у току године) у:

- КБЦ Звездара
- ГАК „Народни фронт“
- Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др Вукан Чупић“
- Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину
- Специјалној болници за интерне болести Младеновац
- Институту за ментално здравље
- Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију.

Укупно 10 састанака одржала је Комисија у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ а у Специјалној болници за ендемску нефропатију било је 8 састанака.

На свака три месеца састанци су одржавани у:

- КБЦ „Др Драгиша Мишовић“
- Специјалној болници за цереброваскуларне болести Свети Сава
- Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“
- Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику
- Институту за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“.

По 3 састанка Комисија је одржала у: КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за реуматологију, а по 2 у КБЦ „Земун“, Институту за онкологију и радиологију Србије и Специјалној болници за болести зависности.

Већи број састанака од просека за све београдске болнице, одржале су Комисије у 9 болница.

У свим болницама постоје **извештаји о раду Комисије, који су доступни свим запосленима**. Такође, у свим болницама Комисија подноси извештај о раду директору болнице и управном одбору.

Према добијеним извештајима, **ванредне провере квалитета стручног рада** обављене су у 16 болница и то укупно 110 провера (за 40 више у односу на претходну

годину). Највише их је било у: КБЦ „Бежанијска коса“, чак 42, па се поставља питање тачности овог податка. Затим следе: КЦС (16 провера), Институт за ортопедско хирушке болести „Бањица“, 13, и КБЦ«Звездара“, 8. По 5 провера имали су: Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, ГАК „Народни фронт“ и Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, а 4 провере Специјална болница за интерне болести Младеновац. У Универзитетској дечјој клиници су обављене 3 ванредне провере квалитета стручног рада, 2 у Специјалној болници „Свети Сава“, а по 1 провера у: Институту за ментално здравље, Институту за реуматологију, Специјалној болници за болести зависности, Институту за рехабилитацију и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију.

Ни једна **ванредна провера квалитета стручног рада није обављена у:** КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за онкологију и радиологију Србије, Институту за неонатологију, Клиници за рехабилитацију „Др. М Зотовић“, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац и Институту за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“.

Укупан број **поднетих приговора пацијената** заштитнику пацијентових права у овом извештајном периоду био је 615. Највећи број поднетих приговора пацијената био је у КБЦ „Земун“ (333), затим у КБЦ „Звездара“ (78), КБЦ „Бежанијска коса“ (42), Клиничком центру Србије (37) и Институту за онкологију и радиологију Србије (26). У 8 болница није било евидентираних приговора: ГАК „Народни фронт“, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Специјалној болници за цереброваскуларна обољења „Свети Сава“, Институту за неонатологију, Специјалној болници за болести зависности, Институту за рехабилитацију, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац.

Према добијеним извештајима, једино је у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др Вукан Чупић“ и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ наплаћена по једна новчана казна због **непоштовања закона о заштити од дуванског дима** (у претходној години била је 1 новчана казна).

У свим болницама постоји **ажурирана интернет презентација установе**, осим у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац која има интернет презентацију, али није скоро ажурирана.

Према добијеним извештајима у свим стационарним здравственим установама на видно место је истакнуто:

- Обавештење о врсти здравствених услуга на терет РФЗО, осим у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију;

- Обавештење о услугама које не плаћа РФЗО, осим у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију;

- Обавештење о услугама за које се плаћа партиципација и висини партиципације осим у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Специјалној болници и церебралну парализу и развојну неурологију и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију;

- Ценовник услуга које плаћају пацијенти осим у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац
- Књига за примедбе и жалбе пацијената и
- Подаци о заштитнику пацијентових права.

Истраживање задовољства корисника услугама здравствене службе обављено је у свим здравственим установама у којима је било предвиђено методолошким упутством и урађена је анализа резултата истраживања.

Истраживање задовољства запослених је обављено у свим болницама и урађена је анализа добијених резултата.

Комисије за унапређење квалитета рада у болницама у Београду, су планирале да ће током 2013. године унапредити укупно 567 различитих показатеља (без КЦС, који није доставио ове податке). Иако је мали број акредитованих болница, комисије су планирале да спроведу чак 199 препорука из завршног извештаја Агенције за акредитацију здравствених установа. Затим следе препоруке из унутрашње провере квалитета рада (126), док је знатно мање планирано да се унапреди показатеља квалитета рада, безбедности пацијента, задовољства запослених и корисника (Табела 1). Најмање је у плану за унапређење било препорука из редовне спољне провере квалитета, што је очекивано, с обзиром да је ова провера рађена у малом броју болница (само 7).

Реализовано је укупно 456 планираних активности (81%). У највећем проценту реализоване су препоруке из завршног извештаја Агенције за акредитацију здравствених установа и активности на унапређењу показатеља безбедности пацијента, по 92%, а затим препоруке из редовне спољне провере квалитета рада. Најмањи проценат реализације је остварен код активности везаних за унапређење задовољства запослених (63%) и унапређење показатеља квалитета здравствене заштите (68%).

Табела 1. Сумарни извештај о активностима комисија за унапређење квалитета рада у болницама у Београду у 2013. години

АКТИВНОСТИ КОМИСИЈЕ	План за 2013. год.	Извршено у 2013. години	% извршења
Број унапређених показатеља квалитета здравствене заштите (без показатеља безбедности пацијента)	77	52	68
Број унапређених показатеља безбедности пацијента	51	47	92
Број унапређених аспеката задовољства корисника	46	36	78
Број унапређених аспеката задовољства запослених	49	31	63
Број спроведених препорука и мера из последњег извештаја о редовној спољној провери квалитета	19	17	89
Број спроведених препорука и мера из последњег извештаја о редовној унутрашњој провери квалитета	126	90	71
Број спроведених препорука из завршног извештаја Агенције за акредитацију здравствених установа	199	183	92
УКУПНО	567	456	81

Посматрано по појединачним болницама, највише показатеља, односно препорука за унапређење је планирано у акредитованим болницама: Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (267), Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (65) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (29), а затим у ГАК „Народни фронт“ (25) и Универзитетској дечјој клиници (23). Најмање показатеља, по 2, су планирали: Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ и Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију.

Сви планирани показатељи (100%) су унапређени у КБЦ „Звездара“ (3 показатеља) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (11). Најмањи проценат унапређених показатеља је у Институту за медицину рада Србије (33%) и Институту за онкологију и радиологију Србије, 46% (табела 42 у табеларном прилогу).

Додатне активности на сталном унапређењу квалитета здравствене заштите су спроведене у 19 болница.

У Специјалној болници за ендемску нефропатију, као и у 2012. години, наставили су да спроводе едукацију пацијената путем памфлета и агитки у циљу смањења обољевања од поремећаја метаболизма, регулисања хипертензије и опстипације, и дељењем одговарајућих дијета пацијентима који су оболели од дијабетеса и хроничне бубрежне инсуфицијенције.

У Специјалној болници за интерне болести Младеновац је повећан број екстерних састанака.

У Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ је уведена нова терапијска процедура - интраартеријска тромболиза, а у плану за 2014. годину је увођење механичке екстракције тромба. Формирано је одељење за Континуирану медицинску едукацију. У циљу унапређења задовољства корисника квалитетом пружених услуга набављен је 1 колордоплер УЗ апарат, 1 анализатор за сепсу RATHFAST D-dimer i presepsin, 1 коагуломер, 1 пацијент монитор, 1 ЕКГ апарат, 40 кревета, 10 клима уређаја и 5 инвалидских колиџа.

У Клиничко болничком центру „Др Драгиша Мишовић“ је формирана комисија за координацију и контролу рада акредитационих комисија која се бави праћењем примене клиничких путева у установи, превенцијом болничких инфекција, управљањем медицинским отпадом, поступањем са лековима, контролним листама медицинске опреме и антишок терапијом, вођењем документације и евиденције.

Установљен је образац за анализу контролних листа које се воде у установи. Овај извештај се ради тромесечно у оквиру редовних извештаја о унутрашњој провери квалитета стручног рада. Интернет презентација здравствене установе се редовно ажурира. У складу са инструкцијама РФЗО, активирана је апликација „Информациони систем РФЗО – ЗУС“, тако да и преко сајта РФЗО корисници могу добити релевантне информације. Служба за унапређење квалитета и медицинску информатику потпуно подржава рад информатичких процеса у болници: ЗИС ХЕЛИАНТ, СЛИС, ПАКС. Унапређена је електронска комуникација унутар болнице путем ИНТРАНЕТА, компјутерске апликације која служи за приступ електронским обрасцима, пријаву квара апарата, сервисирање и пријаву потреба за одржавање објеката, електронски приступ процедурама, комуникацију са клиничким фармакологом и информисање о актуелностима. Написано је 13 нових процедура и ревидирано 11 процедура. У јуну 2013. године је завршен поступак редовне посете од стране Агенције за акредитацију здравствених установа Србије. У њеном

извештају је забележено да је општи утисак да је Установа не само одржала, него у скоро свим сегментима унапредила и побољшала ниво квалитета рада у складу са стандардима за акредитацију установа секундарног и терцијарног нивоа здравствене заштите.

У Институту за онкологију и радиологију Србије, за потребе Службе патохистологије, крајем 2013. године је добијен имуностејнер (апарат за имунохисто бојење препарата) чиме је омогућена бржа дијагностика. Спроведена је реконструкција лабораторије за имунохистохемију и делимична реконструкција главне лабораторије. Набављени су дигестори, нови ткивни процесор и сигурносни вентилациони ормани за запаљиве реагенсе. Уведена је свеска евентуалних грешака у раду у апотеци, ради праћења и отклањања ризика и грешака у циљу квалитетнијег пружања фармацеутских услуга.

У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику су се ангажовали на постизању лидерске позиције на тржишту ортопедско протетичких помагала и у проналажењу финансијских средстава ради увођења јединственог информационог система.

У КБЦ „Звездара“ су урађени протоколи за поједине процедуре и доктрине за медицинске сестре, техничаре и лекаре. КБЦ „Звездара“ је у процесу акредитације, у току је имплементација усвојених упутстава.

У Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину је скраћено време чекања за читавање ЕЕГ-а снимка, ради се на едукацији медицинског особља.

У Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије је спроведено испитивање задовољства корисника, урађена је анализа и предложене мере за унапређење.

Универзитетска дечија клиника ради на унапређењу рада у специјалистичко консултативној служби и на унутрашњој реорганизацији свих ресурса у складу са потребама пацијената.

Институт за неонатологију: Увођење лекара у транспорт оболеле новорођенчади током 12 сати, 365 дана, едукација вишег и средњег медицинског кадра.

Гинеколошко акушерска клиника „Народни фронт“: Спроведе се мере за побољшање информисаности пацијената (штампани материјал и објаве на интернет страницама Клинике), спроводе се припреме за акредитацију клинике.

Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“: Редовна месечна анализа квалитета пружених услуга са посебним освртом на пацијенте који улазе као превод из других установа због могућности настанка интрахоспиталних инфекција.

Институт за реуматологију: Донета одлука о изради клиничких путева за збрињавање болесника са реуматским болестима.

Институт за ментално здравље: Предузете су активности на сталном усавршавању запослених, као и на сталном повећању безбедности пацијената и смањењу ризичних догађаја.

У Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ више се води рачуна о едукацији запослених, уведен је интернет, унапређен је информациони систем клинике.

У Институту за медицину рада Србије је појачана контрола радне дисциплине.

У КБЦ „Бежанијска коса“ је припремљена процедура за превенцију и сузбијање болничких инфекција изазваних бактеријом *Clostridium difficile*. Одржана су 42 акредитована састанка интерне едукације у оквиру КМЕ за лекаре и медицинске сестре, започето је уклањање недостатака операционог блока, вршена је вакцинација радника против сезонског грипа и хепатитиса Б. У току је осавремењавање прикупљања статистичких података и увођење новог информационог система. Редовно се у оквиру

унутрашње контроле стручног рада спроводе месечни надзори од стране главних сестара и начелника одељења и одсека, тромесечно од стране главних сестара и директора клиника и годишње од стране централне комисије за надзор и стручног савета.

У **Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију** су побољшани услови рада и квалитет здравствене заштите, обављени су грађевински радови и комплетна реконструкција објекта за економско-правне послове. На неодређено време су примљени 1 лекар опште праксе, 2 психолога, 2 логопеда, 3 медицинска техничара, а на одређено време 1 дефектолог и 3 медицинска техничара. Упућена су на субспецијализацију 2 лекара, 1 психолог на докторске студије. Делимично је обновљен дидактички материјал. У току је едукација 2 психолога за примену Роршах теста и Exnerovog интегративног система.

Предлоге за стално унапређење квалитета рада је доставило 11 болница.

Комисија за унапређење квалитета **Специјалне болнице за интерне болести Младеновац** сматра да је потребно увођење нових показатеља, више расправа о посојећим показатељима квалитета и више састанака свих здравствених установа и размена искуства, као и чешћи састанци са Градским заводом за јавно здравље.

У **Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“** се истиче потреба за увођењем НАССР система.

У **Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику** сматрају да је потребна већа подршка надређених институција у превазилажењу проблема у пословању.

У **Институту за онкологију и радиологију Србије** сматрају да је потребна адаптација амбуланти и простора другог нивоа у одељењу за специјалистичке и консултативне прегледе, затим да треба на нивоу Министарства здравља/РФЗО обезбедити финансијска средства која су неопходна за редовно одржавање РТ опреме и пратећих технолошких система у Служби радиотерапије, као и да треба реновирати одељења за радиотерапију гинеколошких тумора и тумора дојке и повећати радиотерапијске капацитете. У Клиници за медикалну онкологију, сматрају да је потребна реорганизација хемиотерапије на нивоу Србије са растеређењем стационара и дневне болнице Института. Потребно је обезбеђење довољног простора у болесничким собама за неометан рад лекара и сестара, обезбеђење радног простора за медицинске сестре и собе за интервенције обзиром да се због повећања обима администрације већ сада на ходнику постављају радни столови за сестре, планирање простора за дневни боравак пацијената на одељењима са свим елементима који би приближили домаћу атмосферу и адаптација Одсека за интензивну онколошку негу Клинике за медикалну онкологију по достављеном плану уз поправку дотрајале климатизације и вентилације.

У Одељењу епидемиологије и превенције Института за онкологију и радиологију Србије предлажу формирање Саветовалишта за превенцију пушења за пацијенте ИОРС, у Одељењу за едукацију и рехабилитацију пацијената пријем психолога и покретање поступка за пријем лекара специјалисте психијатрије, у Дата центру увођење болничког информационог система у склопу пројекта Министарства здравља. У области управљања медицинским отпадом потребно је примењивати План управљања медицинским отпадом.

У Служби педијатријске онкологије потребно је унапређење едукације родитеља у сарадњи са Националним удружењем родитеља деце оболеле од рака (НУРДОР) у оквиру пројекта иницираног од стране НУРДОР-а и изградња Дневне болнице у оквиру Службе.

У области здравствене неге наставиће се залагање за повећање броја сестара на нивоу Института сходно Плану кадрова. Такође, потребно је набавити болничку постељину, антидекубитор душеке, блатекс апарате, размотрити могућност замене дотрајалих болесничких постеља и ноћних ормарића. Увођење савремених начина апликације хемиотерапије. Планира се и разматрање могућности имплементације сензорног аларма у болесничким собама, постављање рукодржача у свим тоалетима и туш кабинама за пацијенте.

У **Институту за неонатологију** оцењују да је потребно наставити тренд смањења смртности, повећати број медицинских сестара по болничкој постељи и омогућити 24 часовни транспорт. У **Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“** оцењују да је потребна анализа потрошње антибиотика и адекватна документација истих са доношењем упутства под радним називом процедуре које дефинишу не само коришћење антибиотика већ и начине узимања микробиолошког материјала. У **Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“** сматрају да је потребно више стручних састанака са темама које се односе на практичан рад по одељењима.

У **Институту за медицину рада Србије** сматрају да је потребна грађевинска санација Института, као и јачање информатичке подршке здравственом сегменту делатности Института.

У **Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију** сматрају да би РФЗО требало да призна радно место систем администратора.

У **ГАК „Народни фронт“** сматрају да треба променити методологију испитивања задовољства запослених, с обзиром да је и поред благовременог обавештења, већи број запослених доставио попуњени упитник накнадно и нису испоштовали рок за доставу. Предлажу да се испитивање пролонгира на 3 дана, како би се остварио што већи обухват.

У **Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију** сматрају да је потребно унапређење рачунарске технике (10-12 рачунара), као и увођење интернет конекције између ординација. Планирано је уклањање електронског, електричног отпада, флуо цеви, рентгена по стандардима за уклањање таквог отпада.

Закључак

Комисије за унапређење квалитета рада су организоване у свим болницама у Београду. Оне организују испитивање задовољства корисника и запослених у здравственој установи, прикупљају и анализирају показатеље квалитета, израђују годишњи план за унапређење квалитета рада здравствене установе и дефинишу мере потребне за успешну реализацију плана. Комисије се старају да у болници на видна места буду истакнута обавештења за пацијенте о услугама које се плаћају, партиципацији, заштитнику права пацијента и др.

Од укупно 567 показатеља, које су комисије планирале да ће унапредити током 2013. године у свим болницама у Београду (изузев КЦС, који није доставио податке), унапређено је 456, односно око 80%. Активности комисија су највише биле усмерене на отклањање недостатака уочених у спољним контролама, било да их је спроводила Агенција за акредитацију здравствених установа, било да је у питању редовна спољна провера квалитета рада. Комисије су оствариле око 90% планираних препорука из спољних контрола. Међутим, знатно мањи проценат реализације је остварен код активности везаних за унапређење задовољства запослених (63%) и унапређење показатеља квалитета

здравствене заштите (68%). У наредном периоду, комисије морају своје активности више усмерити на ове области квалитета.

Постоје разлике у раду комисија између болница, како у броју одржаних састанака комисије у току године, тако и у спроведеним активностима, односно у броју унапређених показатеља квалитета рада у току године.

Највећи обим рада оствариле су комисије у акредитованим болницама. Због тога је значајно што је, поред 3 болнице које су акредитоване (КБЦ „Др Д: Мишовић“, Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Институт „Бањица“), још неколико болница у поступку акредитације.