

ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА КОМИСИЈА ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ
КВАЛИТЕТА РАДА СТАЦИОНАРНИХ ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА
У БЕОГРАДУ ЗА ПЕРИОД 1.01.-31.12.2017. ГОДИНЕ

Извештај о раду Комисије за унапређење квалитета рада здравствене установе доставиле су све болнице, изузев Клиничког центра Србије.

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

Број састанака које је одржале Комисије за унапређење квалитета рада у 25 болница у току 2017. године износи 143, односно од 1 до 15 у зависности од болнице, а у просеку по 6 састанака.

Највише састанака, као и претходне године, било је у Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ – 15, а затим у: Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Универзитетској дечјој клиници, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију – по 12.

Укупно 8 састанака одржано је у Специјалној болници за ендемску нефропатију.

По 5 састанака одржале су Комисије за унапређење квалитета рада у:

- Институту за неонатологију
- Специјалној болници за болести зависности и
- Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину

На свака три месеца састанци су одржавани у:

- Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др Вукан Чупић“
- ГАК „Народни фронт“
- КБЦ „Др Драгиша Мишовић“
- КБЦ „Звездара“
- КБЦ „Бежанијска коса“
- Институту за ментално здравље
- Институту за реуматологију
- Специјалној болници за цереброваскуларне болести Свети Сава
- Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“
- Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију
- Институту за рехабилитацију
- Специјалној болници за интерне болести Младеновац и
- Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

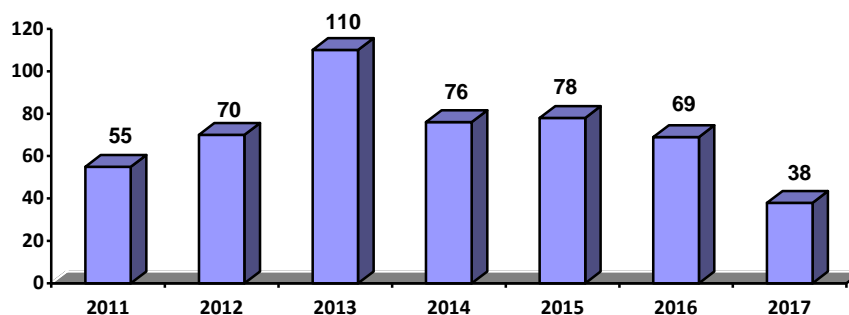
Укупно 3 састанка Комисија је одржала у Институту за медицину рада Србије “Др Д. Карајовић“, а по 1 у КБЦ „Земун“ и Институту за онкологију и радиологију Србије.

Већи број састанака од просека за све београдске болнице, одржале су Комисије у 6 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 11 болница (без података за КЦС) и то укупно 38 провера (графикон 1). Највише их је било у КБЦ „Звездара“, 12, а затим, са по 5 провера, следе Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Институт за онкологију и радиологију Србије. По 4 провере имала је Универзитетска дечја клиника и Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, а 3 провере имао је Институт за рехабилитацију. По 1 је обављена у: Институту за ментално здравље, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др Вукан Чупић“, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Институту за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“. У осталим болницама **није обављена ни једна ванредна провера квалитета стручног рада.**

Графикон 1. Број ванредних провера квалитета стручног рада у болницама у Београду у периоду од 2011. до 2017. године



Напомена: КЦС није доставио податке за 2017. годину.

Укупан број **поднетих приговора пацијената** заштитнику пацијентових права у овом извештајном периоду био је 37 и знатно је мањи у односу на претходне године. Због промене законске регулативе, успостављања саветника за заштиту права пацијената и заштитника права осигураника, само 7 болница је доставило податке о броју поднетих приговора. Највећи број поднетих приговора пацијената био је у Универзитетској дечјој клиници, 14, а затим 11 у Институту за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“. Од осталих, 6 је пријављено у Специјалној болници за болести зависности, 3 у Институту за онкологију и радиологију Србије и по 1 у КБЦ „Звездара“, Институту за реуматологију и ГАК „Народни фронт“.

Према добијеним извештајима, једино је у Институту за ортопедско-хируршке болести „Бајица“ и Специјалној болници за болести зависности наплаћена по једна новчана казна због **непоштовања закона о заштити од дуванског дима.**

У свим болницама постоји **ажурирана интернет презентација установе.**

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

- Обавештење о врсти здравствених услуга које се пружају на терет РФЗО;
- Обавештење о услугама које не плаћа РФЗО;
- Обавештење о услугама за које се плаћа партиципација и висини партиципације;
- Ценовник услуга које плаћају пацијенти;
- Књига за примедбе и жалбе пацијената;

- 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 2017. године унапредити укупно 538 (480 у претходној години) различитих показатеља (без КЦС, који није доставио ове податке). Према врсти показатеља, највише су за унапређење планирани показатељи квалитета рада (173). Затим следе препоруке из завршног извештаја Агенције за акредитацију здравствених установа (87).

Табела 1. Сумарни извешај о активностима комисија за унапређење квалитета рада у болницама у Београду у 2014, 2015, 2016. и 2017. години

АКТИВНОСТИ КОМИСИЈЕ	2014			2015			2016			2017		
	План	Извршено	%	План	Извршено	%	План	Извршено	%	План	Извршено	%
Број унапређених показатеља квалитета здравствене заштите (без показатеља безбедности пацијента)	77	52	68	143	93	65	161	105	65	173	122	71
Број унапређених показатеља безбедности пацијента	24	17	71	46	36	78	40	30	75	63	51	81
Број унапређених аспеката задовољства корисника	42	29	69	66	48	73	63	48	76	65	46	71
Број унапређених аспеката задовољства запослених	46	28	61	62	49	79	65	47	72	63	51	81
Број спроведених препорука и мера из последњег извештаја о редовној спољној провери квалитета	8	8	100	36	26	72	16	16	100	7	7	100
Број спроведених препорука и мера из последњег извештаја о редовној унутрашњој провери квалитета	90	72	80	91	68	75	87	67	77	78	63	81
Број спроведених препорука из завршног извештаја Агенције за акредитацију здравствених установа	49	41	84	52	38	73	48	34	71	87	54	62
УКУПНО	336	247	73,5	496	358	72	480	347	72	538	395	73

Био је и значајан број планираног спровођења препорука и мера из извештаја о редовној унутрашњој контроли квалитета, 78 (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 5).

Реализовано је укупно 395 планираних активности (73%), (Табела 1). У највећем проценту реализоване су препоруке из последњег извештаја о редовној спољњој провери квалитета (100%), затим препоруке из последњег извештаја о унутрашњој провери квалитета (81%), показатељи задовољства запослених (81%), показатељи безбедности пацијената (81%). Најмањи проценат реализације, је остварен код активности везаних за препоруке завршног извештаја Агенције за акредитацију здравствених установа (62%).

Посматрано по појединачним болницама, највише показатеља, односно препорука за унапређење је планирано у акредитованим болницама: Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (120), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (87), Институту за онкологију и радиологију Србије (48) и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др Вукан Чупић“ (36), Институту за рехабилитацију (22), а затим у Универзитетској децјој клиници (33), Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (26). Најмање показатеља су планирали КБЦ „Земун“ (3) и Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“ (1), док Специјална болница за интерне болести Младеновац није планирала ниједно унапређење показатеља квалитета.

Сви планирани показатељи (100%) су унапређени у: КБЦ „Земун“ (3 показатеља), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (11), Институту за ментално здравље (4), Институту за реуматологију (4), Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (26) и Специјалној болници за болести зависности (9). Најмањи проценат унапређених показатеља је Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“, где није унапређен ниједан показатељ (планиран 1), и у Специјалној болници за ендемску нефропатију (17%) (табела 42 у табеларном прилогу).

Додатне активности на сталном унапређењу квалитета здравствене заштите су спроведене у 16 болница.

У Специјалној болници за ендемску нефропатију, као и у 2016. 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, хроничне бубрежне инсуфицијенције и пацијентима који примају антикоагулантну терапију. Припремљена су упутства пацијентима за ултразвучни преглед абдомена и лабораторијску дијагностику, као и детаљна упутства за припрему пацијената за преглед гастродуоденоскопије.

У Специјалној болници за интерне болести Младеновац, урађено је редовно праћење и анализа предложених показатеља на нивоу установе, провера података пре слања ЗЈЗ/ИЗИС, увођење и праћење других показатеља релевантних за установу, редовни састанци/колегијална провера, одељенски стручни састанци на којима је особљу дата повратна информација о квалитету рада, интерна стандардизација радних процедура, вођење евиденције за унутрашњу контролу у свим радним јединицама, редовни састанци са шефовима и главним сестрама интерних одељења.

У Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ стално се ради на уређењу ентеријера и набавци нових савремених средстава за рад (опreme и материјала) у циљу безбедности пацијената и запослених; такође комплетно су окречена одељења опште неге и реновиран је простор на месту где је постављен нови скенер.

У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику су се ангажовали на проширењу скупа извештаја у оквиру ИЗИС-а.

У КБЦ „Бежанијска коса“ је вршено унапређење по одељењима. На кардиологији, набављено је 11 нових монитора умрежених са централним монитором у коронарној јединици, један УЗ апарат за ехокардиографски кабинет, 3 нове шприц пумпе, два 12-канална ЕКГ апарата и 2 клима уређаја за две болесничке собе. У дијагностичком имиџинг центру, набављен је УЗ апарат, завојница за МР преглед дојке, обављена је едукација лекара за обављање МР прегледа дојке и започета примена те нове дијагностике, купљене су 2 радиолошке радне станице, робот резач и систем за дигитализацију, започета је адаптација простора у хитном пријему за смештај и рад новог рендген апарата. У ортопедско-трауматолошкој амбуланти набављена су 3 штампача, 1 орман и 2 полице по мери за смештај лекова и санитетског материјала. У уролошкој пријемној амбуланти су окречени зидови, а у чекаоници и ходнику пријемних хитних амбуланти постављене заштитне лајсне на зидовима. За хируршку амбуланту су набављена троја нова седећа колица за пацијенте, а стара су тапацирана, набављене су касете за стерилизацију инструмената, као и хируршки инструменти за превијање и мале интервенције. У служби анестезије направљена је измена у смислу преласка са парентералне на пероралну премедикацију, обављена је едукација једног лекара за терапију бола, ревидирана и финализована преоперативна листа, инсталиране транспортне кисеоничне боце у хитну пријемну амбуланту, обезбеђен респиратор најновије генерације, набављен гасни анализатор и 3 аспиратора. За операциони блок набављене су 2 операционе лампе, 1 ТВ монитор, 1 УЗ лампа, 1 машина за сечење газе, 7 лабораторијских инструмената, 4 вишекратних троакара и 2 форцепса за екстракцију жучне кесе. Рад службе за физикалну медицину и рехабилитацију је унапређен са 2 субспецијалистичке амбуланте, ангиолога и реуматолога. Служби за трансфузиологију је набављен апарат “Siler” који се користи у току рада интерреакција и донацијом су обезбеђени терометри за мониторинг температуре у фрижидерима за чување крвних компоненти. На ендокринологији и хематологији су постављена улазна врата на одељење, док је на патолошкој анатомији набављен апарат за бојење и апарат за калупљење, и извршена је поправка ткивног процесора.

У Клиничко болничком центру „Др Драгиша Мишовић“ је формирана Комисија за унапређење квалитета рада у установи и оперативни тим за подршку рада те комисије. Предмет надзора Комисије су и хигијенски ниво, превенција болничких инфекција, управљање медицинским отпадом, поступање са лековима и санитетским материјалом, примена контролних листа медицинске опреме и анти шок терапије, вођење медицинске документације и комуникација са корисницима услуга и запосленима. Комисија врши надзор тромесечно и доставља извештаје Стручном савету. Настављен је скрининг на присуство мултирезистентних узрочника инфекција на пријему пацијента и у току боравка у ЈИЛ, једном недељно до отпуста. После анализираних извештаја, донесена је одлука да се у току 2018. ревидира Водич за емпиријску и профилактичку примену антимикробних лекова у болници. Такође је настављено и са коришћењем и ИЗИС система и пројекта „Бебо добро дошла на свет“ (електронска пријава новорођенчади матичној служби, МУП-у – пријава боравка- држављанство и пријава за здравствено осигурање). Интернет презентација здравствене установе се редовно ажурира, Служба за унапређење квалитета и медицинску информатику подржава рад информатичких процеса у центру. Извештаји о хоспитализацији се електронски достављају Институту за јавно

здравље, а у процесу припреме је и електронско достављање пријава за ХНО. КБЦ је добио акредитацију на 7 година, до 2022. године, и током ове године је позитивно прошла редовна друга посета оцењивача Агенције за акредитацију. Започети су радови на реновирању главне болничке зграде која је страдала у пожару 2009. године. Због извођења радова исељене су Службе за трансфузиологију и лабораторијску дијагностику, и у том тренутку је Служба за трансфузиологију прекинула пријем добровољних даваоца крви. Отварањем нове зграде тај рад ће се наставити. Добијено је и 6 решења Министарства здравља за увођење нових здравствених технологија, и чека се на још 5. Такође, усвојено је 7 нових процедура, а 4 су ревидиране.

У КБЦ „Звездара“ су урађени протоколи и препоруке за поједине процедуре и доктрине за медицинске сестре, техничаре и лекаре. КБЦ „Звездара“ је акредитована здравствена установа од ове, 2017. године, са акредитацијом на седам година и усклађеношћу са стандардима акредитације 97,8%.

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

Универзитетска дечја клиника је радила на унапређењу безбедности и здравља на раду на основу препорука Агенције; побољшању услова хигијене; спровођењу мера за отклањање уочених недостатака на основу спроведених унутрашњих контрола руководиоца.

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

Институт за неонатологију: Смањење дужине примене механичке вентилације, повећана примена неинвазивних облика вентилације, смањење дужине боравка на интензивној нези, наставити примену PICCLINE, рад на мерама за спречавање болничких инфекција, повећање стопе преживљавања новорођенчади испод 1500г, а посебно испод 1000г.

Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“: Редовна месечна анализа појаве интрахоспиталних инфекција по категоријама; учешће Института у четвртој Националној студији антибиотске резистенције; унапређено чишћење и дезинфекција Института (употреба једнократних мопова).

У Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ у току је разматрање и пријављених нежељених догађаја и израда анализе; контрола вођења медицинске документације, потрошње канцеларијског материјала и РТГ филмова; процесуирање, усвајање и подела упутстава, процедура, водича, протокола, образаца и сличних докумената (ревизије постојећих и рад на новим верзијама); унапређење безбедности и заштите вулнерабилних категорија и активно учешће у раду Радне групе за безбедност, Тима за заштиту жена које су изложене насиљу и Тима за заштиту деце од злостављања и занемаривања; израда електронског информативног часописа Института; израда, прикупљање и контрола анализа, извештаја и планова; израда стандардизованих поступака у здравственој нези; ажурирање едукативног и информативног садржаја (инфо табеле и сл.); унапређење функционалности и ажурирање веб сајта Института; развој електронских регистара; адаптација библиотеке; увођење клиничких путева; имплементација финансирања према систему дијагностички сродних група и др.

Институт за реуматологију: Осмишљавање и примена стандардних оперативних процедура за дијагностику и лечење најчешћих реуматских болести.

Институт за ментално здравље: Предузете су активности на сталном повећању безбедности пацијената и смањењу ризичних догађаја, тимски састанци.

У **Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију** су уклоњени нелегално постављени преградни зидови (по налогу Републичке инспекције за заштиту споменика), обезбеђене су донације и механизми уштеде буџетских средстава, формирана је солидна база рачунара, отпочете су активности на поновном покретању вртића у стационару, обнављању намештаја и рад на имплементацији процедура у свим сегментима радног процеса у оквиру Завода.

Предлоге за стално унапређење квалитета рада је доставило 6 болница.

У **Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“** сматрају да треба обезбедити сталну контролу, континуирано праћење, и евалуацију постигнутих резултата и планско остваривање постављених циљева.

У **Специјалној болници за интерне болести Младеновац** сматрају да су неопходни чешћи састанци свих здравствених установа и размена искуства, као и чешћи састанци са ЗЈЗ.

У **Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику** сматрају да је потребна промена питања у анкетама за кориснике здравствене заштите, јер су постојећа преопширна и контрадикторна.

У **Институту за неонатологију** сматрају да је потребно смањење смртности, повећање стопе преживљавања и повећање броја медицинских сестара по постељи.

У **Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“** настављена је процедура акредитације, повећан је број термина у ИЗИС систему за неуроангиологију и васкуларну хирургију, примењене су нове кардиохируршке и кардиолошке процедуре.

У **Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију** сматрају да је потребно подизање нивоа примене информационих технологија, активности на увећању прихода сопственог извора, умрежавање и активација ИЗИС-а, праћење трендова уштеде енергије, побољшање и осавремењивање услова боравка пацијената и решавање питања котларнице у стационару Липовица, електронско плаћање, израда процедура, активности на акредитацији, профилисање кадрова и нова систематизација – каталог радних места.

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 538 показатеља, које су комисије планирале да ће унапредити током 2017. године у свим болницама у Београду (изузев КЦС, који није доставио податке), унапређено је 395, односно око 73%. У највећем проценту реализоване су препоруке из последњег извештаја о редовној спољњој провери квалитета (100%), затим препоруке из последњег извештаја о унутрашњој провери квалитета (81%), показатељи задовољства запослених (81%), показатељи безбедности пацијената (81%). Најмањи проценат реализације, је остварен код активности везаних за препоруке завршног извештаја Агенције за акредитацију здравствених установа (62%).

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 7 болница које су акредитоване (КБЦ „Др Д. Мишовић“, Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Институт „Бањица“, КБЦ „Звездара“, Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Институт за онкологију и радиологију Србије, Институт за рехабилитацију), још неколико болница у поступку акредитације.