

ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА У БЕОГРАДУ КОЈЕ ОБАВЉАЈУ ЗДРАВСТВЕНУ ДЕЛАТНОСТ НА ВИШЕ НИВОА ЗА 2009. ГОДИНУ

Здравствену делатност на више нивоа у Београду обављају:

1. Институт за трансфузију крви Србије,
2. Институт за вирусологију, вакцине и серуме „Торлак“
3. Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“
4. Институт за судску медицину Медицинског факултета Универзитета у Београду
5. Завод за биоциде и медицинску екологију
6. Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф др Цветко Брајовић“
7. Градски завод за јавно здравље Београд

С обзиром на специфичну делатност ових установа, обавезни показатељи квалитета су дефинисани посебно за сваку здравствену установу.

1. Институт за трансфузију крви Србије

Обавезни показатељи квалитета које прате институти, заводи и службе за трансфузију крви јесу:

1. Просечан број давања крви добровољних давалаца по лекару
2. Просечан број лабораторијских анализа које се обављају за пацијенте по лекару
3. Формиран регистар давалаца крви
4. Процент наменских (породичних) давања крви
5. Процент давања крви на терену (у мобилним тимовима)
6. Примена упитника за даваоце крви
7. Примена националних критеријума за селекцију давалаца крви
8. Број прикупљених јединица крви према структури кеса
9. Примена националног алгорита обавезних тестирања узорака крви давалаца на маркере трансфузијских трансмисивних инфекција
10. Процент трансфундованих јединица целе крви
11. Процент примењених еритроцита осиромашених леукоцитима
12. Примена националних водича за терапију компонентама крви
13. Успостављене формалне процедуре за евидентирање посттрансфузијских реакција
14. Успостављене стандардне оперативне процедуре рада
15. Успостављене формалне процедуре за контролу квалитета компонената крви
16. Евиденција о пријему и дистрибуцији јединица крви узетих из других установа
17. Постојање формализоване процедуре за пријаву неусаглашености и инцидената

У Институту за трансфузију крви Србије ради 17,6 лекара на прикупљању и издавању крви. У 2009. години остварено је укупно 58.210 давања крви, што је за око 1.000 давања мање у односу на претходну годину. Број наменских

давања крви је био 480, односно 0,82%, што је знатно мање у односу на 2008. годину, када је било 6,5% наменских давања. Број давања крви у мобилном тиму је износио 40.501, односно 69,58%, док је број давања крви у установи износио 17.709, односно 30,42%, што је на прошлогодишњем нивоу. У односу на структуру кеса прикупљено је 52.686 јединица а450 и 5.524 јединица а350.

Број прегледаних добровољних давалаца крви (ДДК) је износио 70.521, односно 4.006,88 по лекару (3.316 у 2008. години), док је просечан број давања крви ДДК по лекару износио 3.307,39.

Издато је 1.865 јединица целе крви (3,20%), што је на прошлогодишњем нивоу. Број издатих делеукоцитованих еритроцита (Er) је износио 52.888 (90,86%) и већи је у односу на претходну годину када је био 85,7%, а број издатих јединица Er је 58.210 и мањи је у односу на 2008. годину.

Лабораторијске анализе је обављало 20,7 лекара. Они су обавили 515.052 различитих анализа или 24.881,74 анализа по лекару (23.368 у 2008. години). Од укупног броја анализа, број одређених крвних група ABO/Rh је износио 38.288; број интеракција 53.503; број имуносеролошких анализа је износио 292.737; тестова за хемостазу 19.635; специјалних тестова за хемостазу 6.746; осталих лабораторијских анализа 87.575 и број HLA 16.568.

У Институту за трансфузију крви Србије формиран је регистар давалаца крви, примењује се упитник за даваоце крви, примењују се национални критеријуми за селекцију давалаца крви, као и национални алгоритам обавезних тестирања узорака крви давалаца на маркере трансфузијских трансмисивних инфекција. Такође се примењују национални водичи за терапију компонентама крви. Успостављене су формалне процедуре за евидентирање посттрансфузијских реакција и стандардне оперативне процедуре рада (корекција, процесирање, тестирање, трансфузија, дијагностика), као и формалне процедуре за контролу квалитета компонента крви и формализоване процедуре за пријаву неусаглашености и инцидената. Води се евиденција о пријему и дистрибуцији јединица крви узетих из других установа.

У Институту за трансфузију крви Србије, од 62829 произведених јединица Er контролисано је 460 или 0,73% (0,33% у 2008. години). Од 45.453 произведених јединица тромбоцита контролисано је 596 или 1,31% (0,67% у 2008. години), а од 52.072 јединице замрзнуте свеже плазме, контролисано је 58 или 0,11% (0,07% у 2008. години).

2. Институт за вирусологију, вакцине и серуме „Торлак“

Обавезни показатељи квалитета које прати Институт за вирусологију, вакцине и серуме „Торлак“ јесу:

- 1) Развијене смернице добре произвођачке праксе
- 2) Паралелни радни тимови за извођење анализа истог узорка
- 3) Број рекламација
- 4) Процент неусаглашености у систему управљања квалитетом са захтевом за хитне мере
- 5) Процент успешно реализованих корективних мера

Према добијеном извештају за 2009. годину, Институт за вирусологију, вакцине и серуме „Торлак“ има развијене смернице добре произвођачке праксе. Постоје паралелни радни тимови који се формирају најмање једном годишње за извођење анализа истог узорка.

Tetavaksal -T (ампуле 0,5 ml) су редовно анализиране и контролисане. Анализа је вршена у односу на стерилност (редовна и контролна) са позитивним исходом. Идентитет, нешкодљивост, садржај алуминијума, тиомерсала и остало су, такође, одговарајући. Исти резултати се односе на Тотеквин (ампуле 1,0 ml, 1.500 иј)

У 2009. години било је 5 рекламација од стране крајњих корисника и то свих 5 на квалитет (1 више у односу на 2008. годину). У периоду од јуна до октобра 2009. године, производи: DETEVAKSAL-T (13 бочица), CLED agar (52 бочица), ALDIPETE-T (76 узорак), LOWENSTEIN podloga (епрувета) и XLD agar (57 боца) су тестирани са статусом рекламације 1 (успешно реализоване).

Процент неусаглашености у систему управљања квалитетом са захтевом за хитне мере у 2009. години је износио 20% (21% У 2008. години). Процент успешно реализованих корективних мера је износио 78% за 7 од 9 корективних мера (88% у 2008. години).

3. Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“

Обавезни показатељи квалитета које прати Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ јесу:

1. Просечан број превентивних лекарских прегледа запослених који раде на радним местима са повећаним ризиком по специјалисти медицине рада
2. Процент запослених који су обухваћени едукацијом о ризицима по здравље на радном месту
3. Просечан број експертних мишљења по експертној групи
4. Постојање ажуриране интернет презентације установе.
5. Број развијених и ажурираних база података и регистара
6. Доступност анализа података у вези са утврђеним професионалним обољењима на интернет презентацији установе;
7. Доступност анализе показатеља квалитета рада на интернет презентацији установе.

Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ је у 2009. години имао 8 специјалиста медицине рада који су обављали превентивне прегледе (у 2008. години је било 5 специјалиста). Они су обавили 2.226 превентивних прегледа запослених на радним местима са повећаним ризиком, што је знатно више у односу на претходну годину, када је било 476 превентивних прегледа. По специјалисти медицине рада, просечан број прегледа запослених са повећаним ризиком на радном месту је износио 278,25 (95,2 у 2008. години).

Број запослених који су били обухваћени едукацијом на радном месту са повећаним ризиком је износио 1.580, односно 21,07 по лекару специјалисти, што је знатно више у односу на 2008. годину (11,3). Просечан број

експертизних мишљења по експертизној групи (8) је износио 1.292,38 (8 експертизних група дало је 10.339 експертизних мишљења) и мањи је у односу на претходну годину, када је било 1.876 експертизних мишљења по експертизној групи.

4. Институт за судску медицину Медицинског факултета Универзитета у Београду

Обавезни показатељи квалитета које прати Институт за судску медицину јесу:

1. Број обављених обдукција по лекару
2. Број обављених токсиколошких анализа по здравственом сараднику високе стручне спреме
3. Број вештачења судских списа по лекару
4. Број клиничких прегледа по лекару
5. Просечно време слања резултата обдукција за које није потребно радити додатне анализе
6. Просечно време слања резултата обдукција са додатним анализама

Институт за судску медицину Медицинског факултета Универзитета у Београду је у 2009. години са 16 лекара обавио укупно 92 обдукције (7 без додатних анализа и 85 са додатним анализама), односно, 5,75 по лекару специјалисти. То је знатно мање у односу на претходну годину, када је урађена 351 обдукција или 20,6 по лекару. Приказани број урађених обдукција односи се само на „клиничке“ обдукције за које трошкове сноси РЗЗО, а нису укључене обдукције које се обављају на захтев суда.

Институт је обавио и 92 вештачења судских списа (5,75 по лекару), што је знатно мање у односу на претходну годину, када је урађено 351 вештачење судских списа или 20,6 по лекару. Није било клиничких прегледа ни у 2008. ни у 2009. години.

Два здравствена сарадника су обавила укупно 100 токсиколошких анализа, односно, 50 по здравственом сараднику. У 2008. години било је 800 токсиколошких анализа или 400 по здравственом сараднику.

Просечно време слања резултата обдукције без додатних анализа (временски интервал I 452) је износило 64.57 дана, док је просечно време слања резултата обдукције са додатним анализама (временски интервал II 3.282) износило 38,61 дан.

5. Завод за биоциде и медицинску екологију

Обавезни показатељи квалитета које прати Завод за биоциде и медицинску екологију јесу:

1. Процент корективних мера предузетих након оперативних излазака у здравственим и другим установама од посебног значаја
2. Процент излазака након извршеног третмана ради процене биолошке ефикасности извршеног третмана

3. Број обављених контрола о бројности популације одраслих форми комараца на терену
4. Постојање протокола за излазак екипе на терен у писменој форми;
5. Постојање протокола за сузбијање ларви комараца у писменој форми.

Према достављеном извештају Завода за биоциде и медицинску екологију у 2009. години, број плански изведених третмана је износио укупно 14.470. Број корективних мера предузетих након оперативних излазака у здравственим и другим установама од посебног значаја је износио 28,14% (табела 1), што одговара вредности из претходне године. Број контролних излазака је износио 5.280, односно, 36,49%. Број обављених контрола о бројности популације комараца је износио 75 (55 у 2008. години).

Табела 1. Извештај о показатељима квалитета Завода за биоциде и медицинску екологију, 2009.

Месец	Број плански изведених третмана	Број корективних мера	Процент корективних мера	Број контролних излазака	Процент контролних излазака	Број обављених контрола о бројности популације комараца
јануар	150	30	20.00	80	53.33	
фебруар	320	80	25.00	110	34.38	0
март	620	173	27.90	420	67.74	0
април	620	198	31.94	420	67.74	0
мај	4.860	1.555	32.00	1.360	27.98	30
јун	620	173	27.90	365	58.87	10
јул	320	89	27.81	155	48.44	10
август	480	153	31.88	220	45.83	10
септембар	620	167	26.94	210	33.87	10
октобар	4.860	1.215	25.00	1.400	28.81	5
новембар	520	134	15.77	280	53.85	0
децембар	480	105	21.88	260	54.17	0
УКУПНО	14.470	4.072	28,14	5.280	36,49	75

У Заводу за биоциде и медицинску екологију, развијени су протоколи за излазак екипа на терен и протоколи за сузбијање ларви комараца у писаној форми.

6. Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф др Цветко Брајовић“

Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф др Цветко Брајовић“ као обавезне показатеље квалитета прати показатеље предвиђене у члану 5. тач. 1), 3), 4), 5), 6) и 7), члану 9. тач. 1) до 8), члану 24. тач. 1) до 4) и члану 27. тач. 3) и 4) Правилника о показатељима квалитета здравствене заштите. Ти показатељи су:

1. Просечан број упута по лекару
2. Просечан број упута за лабораторију по лекару на 100 посета
3. Просечан број упута за рентген по лекару на 100 посета
4. Просечан број упута за ултразвук по лекару на 100 посета
5. Просечан број упута за специјалистичко-консултативни преглед по лекару на 100 посета

6. Просечан број посета по стоматологу
7. Процент деце у седмој години живота обухваћених локалном апликацијом концентрованих флуорида
8. Процент деце у дванаестој години живота обухваћених локалном апликацијом концентрованих флуорида
9. Процент деце у седмој години живота са заливеним фисурама на првом сталном молару
10. Процент деце у седмој години живота са свим здравим зубима
11. Кариозни, екстрахирани и пломбирани зуби (КЕП) код деце у дванаестој години живота
12. Процент пацијената који су добили најмање једну пломбу
13. Процент пацијената старијих од осамнаест година живота код којих је конзервативно третирана пародонтопатија
14. Просечна дужина чекања на заказани преглед, од првог јављања пацијента специјалистичко-консултативној служби до времена заказивања прегледа
15. Укупан број сати у недељи када служба ради поподне
16. Број дана у месецу када је омогућено заказивање специјалистичко-консултативних прегледа
17. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у специјалистичко-консултативној служби
18. Просечна дужина болничког лечења
19. Просечан број медицинских сестара по заузетој болничкој постељи

У Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф др Цветко Брајовић“ специјалистичко-консултативни прегледи се могу заказати сваког радног дана. Специјалистичка служба ради 7 сати недељно поподне. Укупан број првих прегледа у 2009. години је износио 3.048, а 2.290 је имало заказан преглед (75%). Укупна дужина чекања на заказани први преглед је просечно 28,7 дана (29,2 дана у 2008. години). Специјалистички преглед код педијатра се не заказује, док се на први преглед код дечјег неуролога и физијатра чека око 30 дана, а код психијатра око 15 дана.

У стационару Завода са 35 постеља укупно је било 509 хоспитализоване деце и омладине старости од >1 – 24 године (570 у 2008. години). Број дана стационарног лечења је износио 6.463, односно, 12,7 дана по једном детету и већи је у односу на 2008. годину, када је просечна дужина лечења била 10,35 дана. Број медицинских сестара по заузетој постељи је износио 0,34. Укупан број запослених (83) је организовао 2 радионице, а у обнови знања и вештина је учествовало 29 радника о трошку установе, односно, 34,94%.

Комисија за унапређење квалитета рада здравствене установе је донела План унапређења квалитета и Програм провере квалитета рада у здравственој установи. Комисија је обавила 12 састанака (11 консултативних), а записници са састанака су били доступни запосленима. Процент решених жалби је износио 100. Сprovedено је истраживање задовољства запослених у установи.

Број деце старости 1-3 године живота обухваћене систематским стоматолошким прегледима је износио 289, а 12,02% те деце је добило најмање једну пломбу. Упоредо са растом деце, расте и број оних који су добили најмање једну пломбу: 4-6 година, 38,87%; 7-9 година, 35,05%; 10-14 година, 75,11%; 15-18 година, 40,95% и старији од 18 година, 95,69%.

Број деце у 7. години живота обухваћене систематским стоматолошким прегледима је износио 183. Од укупног броја прегледане деце код стоматолога, 53 детета је било са свим здравим зубима (28,96%), што је више у односу на претходну годину (20,9%). Процент деце у 7. години живота са заливеним фисурама на првим сталним моларима је био 86,34%. Број деце обухваћене локалном апликацијом флуорида је био 62, односно 33,88% (35% у 2008. години).

Број деце у 12. години живота која су обухваћена прегледима је износио 85. Број систематских прегледа је био 52. Било је само 19 деце са свим здравим зубима. Број деце старости 12 година обухваћене локалном апликацијом флуорида је био 26, односно 50,0% (31% у 2008. години). КЕП у дванаестој години износи 4,31 и мањи је у односу на прошлу годину, када је био 6,0.

Код узраста старијих од 18 година, 35,04% је имало конзервативно третирање пародонтопатије. Код три стоматолога задужених за старије од 18 година је обављено 302,33 посете годишње по стоматологу, а код истог броја стоматолога задужених за млађе од 18 година, обављено је 1.290,56 посета по стоматологу.

7. Градски завод за јавно здравље

Обавезни показатељи квалитета које прате институти и заводи за јавно здравље јесу:

1. Број организованих едукација по центру
2. Број одржаних скупова и догађаја у локалној заједници по календару здравља;
3. Број евалуираних планова рада и извршења планова рада здравствених установа по лекару специјалисти
4. Број развијених и ажурираних база података
5. Постојање ажуриране интернет презентације установе;
6. Доступност анализа здравственог стања становништва на интернет презентацији установе;
7. Доступност анализа показатеља квалитета рада на интернет презентацији установе;
8. Број месеци спровођења епидемиолошког надзора над болничким инфекцијама праћењем инциденције
9. Број одељења на којима је извршен епидемиолошки надзор над болничким инфекцијама путем преваленције
10. Број лекара специјалиста епидемиологије који врше надзор над болничким инфекцијама
11. Процент броја вакциналних пунктова на којима је спроведена ревизија вакциналних картотека
12. Процент коришћења извора података према постојећем стручно методолошком упутству о начинима вођења регистра за рак
13. Број анализираних узорака примарно стерилних течности и регија на микробиологији по лекару специјалисти
14. Број урађених серолошких анализа на микробиологији по лекару специјалисти
15. Број анализираних узорака осталих болесничких материјала на микробиологији по лекару специјалисти

16. Процент микробиолошких анализа са применом интерне контроле квалитета
17. Процент мерних места за праћење параметара аерозагађења урбане средине
18. Процент физичкохемијских, микробиолошких и биолошких анализа узорака воде за пиће са применом интерне контроле квалитета
19. Број стручних мишљења на анализираних узорке у центру за хигијену и хуману екологију по лекару специјалисти
20. Просечан број анализираних параметра по узорку у одељењу за токсикологију и санитарну микробиологију
21. Постојање ажурираног плана реаговања у ванредним ситуацијама у писменој форми.

Градски завод за јавно здравље је обавио укупно 297 едукација у 2009. години (табела 1.). Највећи број једнодневних едукација је обављено у области контроле и превенције болести (41). У области промоције здравља, обављена је 21 једнодневна едукација. Семинари означени као „остало“ су обављени у највећем броју у области контроле и превенције болести (45) и области информатике и биостатистике (24). Када је реч о организационим састанцима, предњачи област промоције здравља (75); контрола и превенција болести (43); информатика и биостатистика (25) и на крају област анализе, планирања и организације здравствене службе (14). (табела 2.) У просеку је по једном центру (рачунајући 6 центара који су организовали едукативне семинаре) било 49,5 организованих едукација.

Табела 1. Број организованих едукација у Градском заводу за јавно здравље, 2009.

Организациона јединица	Једнодневни семинар	Тродневни семинар	Остали семинар	Стручна конференција	Трибина	Округли сто	Организациони састанак	УКУПНО
Промоција здравља	21	0	4	0	0	0	75	100
Анализа и планирање	0	0	0	0	0	0	14	14
Информатика и биостатистика	0	0	24	0	0	0	25	49
Контрола и превенција болести	41	0	45	0	0	0	43	129
Хигијена и хумана екологија	4	1	0	0	0	0	0	5
СВЕГА	66	1	73	0	0	0	157	297

Градски завод за јавно здравље је одржао укупно 164 скупа у локалној заједници по календару здравља, укључујући 144 медијских наступа (конференција за штампу, ТВ, радио, писани медији). То је двоструко више у односу на претходну годину, када је одржано укупно 80 скупова. У локалној заједници је одржано 19 манифестација, 1 стручна конференција, 1 конференција за штампу и 143 медијска наступа (Табела 2.)

У 2009. године, за 50 здравствених установа које су у надлежности Градског завода за јавно здравље, евалуирано је 50 планова рада и 100 извршења планова рада. То је више у односу на претходну годину, због издвајања Института за медицину рада Србије «Др Драгомир Карајовић» из Клиничког центра Србије. Послове евалуације планова и извршења планова рада је обављало 9,5 лекара специјалиста који су обавили у просеку 15,79 докумената (евалуација) по лекару специјалисти.

Развијених и ажурираних база података (информатика и биостатистика, микробиологија, контрола и превенција болести и хигијена и хумана екологија) било је 68, односно за 8 више у односу на претходну годину. Све базе се ажурирају дневно, изузев базе за озлеђена лица од животиња, базе података микробиолошких услуга брисеви и пиокултуре и базе података о епидемиолошком надзору хоспиталних установа које се ажурирају месечно; регистра за хроничну обструктивну болест плућа, регистра за акутни коронарни синдром и регистра серолошких тестирања на лајмску болест који се ажурирају шестомесечно и базе података за оцену исправности намирница, базе података за оцену исправности предмета опште употребе, базе података о лабораторијским испитивањима намирница и брисева у Народној кухињи у Београду, као и у предшколским установама, базе података о лабораторијском испитивању вода, евиденција обраде и извештавање о стању загађености ваздуха, које се ажурирају годишње. Све базе су развијене у заводу за јавно здравље, изузев евиденције опреме, пријаве рођења и регистар за акутни коронарни синдром.

Табела 2. Број одржаних скупова и догађаја у локалној заједници по календару здравља, 2009.

Календар здравља	Манифестација у заједници	Стручна конференција	Конференција за штампу	Медијски наступи - ТВ	Медијски наступи - радио	Медијски наступи-писани	УКУПНО
Дан борбе против пушења	1	0	0	3	6	5	15
Месец борбе против малигних болести	4	0	0	2	4	10	20
Светски дан вода	1	0	0	1	3	4	9
Светски дан здравља	1	0	0	3	5	4	13
Недеља имунизације	1	0	0	2	7	6	16
Светски дан без дуванског дима	1	0	0	3	3	3	10
Светски дан заштите животне средине	0	0	0	2	5	6	13
Светска недеља дојења	1	0	0	1	6	10	18
Светски дан срца	3	0	0	1	3	5	12
Месец правилне исхране	1	0	0	2	2	5	10
Светски дан борбе против HIV/AIDS	2	1	1	1	2	3	10
Остало	3	0	3	2	7	6	18
Укупно	19	1	1	23	53	67	164

На редовно ажурираној интернет презентацији установе, доступна је анализа здравственог стања становништва Београда, анализа показатеља квалитета рада здравствених установа и анализа задовољства корисника здравственом заштитом.

Надзор над болничким инфекцијама врши 3,20 лекара специјалиста епидемиологије који су остварили укупно 48 спровођења епидемиолошког надзора над болничким инфекцијама праћењем инциденције, док надзора над болничким инфекцијама праћењем преваленције није било. Број месеци спровођења епидемиолошког надзора над болничким инфекцијама праћењем инциденције по лекару био је 15, што је више у односу на претходну годину када је било 13..

Од 53 вакциналних пунктова у 22 (41,51%) је спроведена ревизија вакциналних картотека, што је мање у односу на 2008. годину, када је ревизија вршена у 33 пункта.

У 2009. години достављено је 11.001 пријава новооболелих/умрлих од карцинома, што је за 2.942 пријаве више у односу на претходну годину. Све пријаве су проверене, уз коришћење извора информација према постојећем стручно-методолошком упутству о начинима вођења регистра за рак уз вредност од 100%.

У оквиру анализа из области серологије, 1,6 лекара специјалиста микробиологије обавила су 36.781 серолошких анализа, односно 22.988 по лекару (16.020 анализа по лекару у 2008. години). Број анализираних узорака из осталог болесничког материјала на микробиологији је износио 858.604, односно, 171.721 по специјалисти микробиологу од којих је 5 радило на овим пословима (185.830 анализа по лекару у 2008. години).

У вези са применом интерне контроле квалитета у микробиолошкој дијагностици, урађено је укупно 1.269.753 анализа, а уз примену интерне контроле 67.972, односно, 5,35%, што је више у односу на претходну годину када је било 4,06% анализа са применом интерне контроле.

У Београду је Програмом контроле квалитета ваздуха, предвиђено 37 општих мерних места за праћење присуства основних загађујућих материја у ваздуху и 4 мерна места за праћење присуства специфичних загађујућих материја у ваздуху. Исто толико је било и мерних места на којима се прате сви параметри, односно, 100% од предвиђеног броја.

Урађено је 28.056 анализа узорака воде за пиће (физичкохемијска, 6,66%); микробиолошка, 2,00%; биолошка, 0,00%) (табела 3). Интерна контрола квалитета је примењена код 1.149 анализа (4,10%). У 2008. години интерна контрола је примењена код 1.080 анализа (4,24%).

Табела 3. Анализе узорака воде за пиће са применом интерне контроле, 2009.

Врста анализе	Број анализа	Број интерних контрола	Процент интерних контрола
Физичкохемијска	13.088	872	6,66
Микробиолошка	13.856	277	2,00
Биолошка	1.112	0	0,00
УКУПНО	28.056	1.149	4,10

У Центру за хигијену и хуману екологију 13 лекара специјалиста је давало стручна мишљења на 41.080 анализирана узорка, тако да је по лекару дато 3.160 стручних мишљења, што је мање у односу на претходну годину, када је дато 3.480 мишљења по лекару. Број анализираних параметара је 636.778 или 15,5 параметара по узорку, што је више у односу на претходну годину, када је било 14,9 параметара по узорку.

У Градском заводу за јавно здравље постоји план реаговања у ванредним ситуацијама, који је током 2009. године два пута ажуриран, као и 5 мобилних тимова за реаговање у ванредним ситуацијама.

На основу Извештаја Комисије за унапређење квалитета рада Градског завода за јавно здравље, обављено је 6 састанака и 1 интерни са запосленима у 2009. години. У циљу сталног унапређења здравља, обављено је 12 активности на нивоу установе и исто толико интерних провера квалитета стручног рада. Све (100%) жалбе и притужбе пацијената су решене. У Градском заводу за јавно здравље је обављено 11 радионица и едукативних скупова и семинара, а 68% запослених је бар једном о трошку установе похађало курс, семинар или учествовао на конгресу или стручном састанку. Утврђено је и побољшање квалитета рада у односу на претходну годину у смислу успостављања већег броја база података, смањен је број жалби корисника, остварен је већи број манифестација у заједници, сајт Завода је учесталије ажуриран, повећан је број микробиолошких анализа са применом интерне контроле квалитета, повећан је број узорака воде за пиће са применом интерне контроле квалитета, као и број анализираних параметара по узорку у Центру за хигијену и хуману екологију. Комисија за унапређење квалитета рада Градског завода за јавно здравље је предложила, у циљу сталног унапређења квалитета рада Завода да се повећа доступност здравствених услуга корисницима увођењем поподневног рада за санитарне прегледе и за саветовалиште за лајмску болест.

Градски завод за јавно здравље је пратио и препоручене показатеље квалитета рада и то:

- омогућена је интерактивна комуникација запослених и корисника преко интернет презентација у оквиру Саветовалишта за HIV/AIDS и полно преносиве болести и Одсека за зоонозе
- у Саветовалишту за HIV/AIDS остварено је 1.477,5 саветовања по лекару специјалисти (2 лекара)
- урађено је 2% микробиолошких анализа са применом интерне контроле квалитета
- урађено је 80 међулабораторијских испитивања и поређења на националном нивоу и 14 међулабораторијских испитивања и поређења на међународном нивоу
- проценат дозвољених одступања у оквиру међулабораторијских испитивања је износио 98,94%.

У 2009. години је извршена анализа и евалуација Планова функционисања у условима пандемије грипа H1N1 у 52 установе и пружене информације о новом грипу (интернет, кол центар, агитке, плакати и др.). Извршена је контрола у 42 установе, а од 09.11.2009. године, подаци о обољевању од акутних респираторних инфекција су прикупљани свакодневно.