

ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА КОМИСИЈА ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ  
КВАЛИТЕТА РАДА СТАЦИОНАРНИХ ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА У БЕОГРАДУ  
ЗА ПЕРИОД 1.07.-31.12.2007. ГОДИНЕ

Извештај о раду Комисије за унапређење квалитета рада здравствене установе доставиле су све болнице, сем Института за неонатологију.

Према добијеним, извештајима Комисија је донела **план сталног унапређења квалитета рада** здравствене установе у свим болницама, изузев Универзитетске дечје клинике. **Годишњи програм провере квалитета стручног рада** у здравственој установи донела је Комисија у свим београдским болницама, изузев Клинике за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“.

**Број састанака** које је одржала Комисија за унапређење квалитета рада у периоду јул-децембар 2007. године, креће се од 2 до 12 у зависности од болнице, а у просеку по 5 састанака. Највише састанака било је у Институту за ментално здравље (12), ГАК „Народни фронт“ (10) и Институту за ортопедско – хируршке болести „Бањица“ (8), а најмање у Специјалној болници за болести зависности и Универзитетској дечјој клиници (по 2). Састанци Комисије су одржавани једном у 2 месеца у: Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, Институту за онкологију и радиологију Србије, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Клиници за неурологију и психијатрију деце и омладине и Институту за рехабилитацију. Једном месечно Комисија је одржавала састанке у: Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију. Између 4 и 5 састанака одржано је у: Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за цереброваскуларна обољења „Свети Сава“, Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, КБЦ „Бежанијска коса“, Клиничком центру Србије и Институту за реуматологију.

У свим болницама Комисија за унапређење квалитета рада је држала и интерне и екстерне консултативне састанке о праћењу показатеља квалитета рада. **Интерних састанака** (унутар установе са запосленима) је одржано укупно 257 или у просеку 10 по болници. Највише интерних састанака било је у Клиничком центру Србије (100) и Институту за ортопедско – хируршке болести „Бањица“ (31), а најмање у Специјалној болници за болести зависности (1). По 2 интерна састанка одржана су у: Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, КБЦ „Звездара“, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Универзитетској дечјој клиници и Институту за реуматологију. Интерни састанци су одржавани једном у 2 месеца у: Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, Институту за онкологију и радиологију Србије, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Институту за ментално здравље и Институту за рехабилитацију. Једном месечно интерни састанци су одржавани у: КБЦ „Бежанијска коса“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“. Између 4 и 5 састанака одржано је у: Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију. У КБЦ „Земун“ одржано је 8 интерних састанака, 12 у

Специјалној болници за цереброваскуларна обољења „Свети Сава“, 20 у ГАК „Народни фронт“ и 24 у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“.

**Екстерних састанака** је одржано укупно 72 или у просеку 3 по болници. Највише екстерних састанака било је у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (12) и КЦС (10), а најмање у Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ и Институту за рехабилитацију, по један. По 2 екстерна састанка одржана су у 13 болница и то: Специјалној болници за цереброваскуларна обољења „Свети Сава“, Специјалној болници за болести зависности, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, КБЦ „Звездара“, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Универзитетској дечјој клиници, Институту за ортопедско –хируршке болести „Бањица“, Институту за реуматологију, Институту за ментално здравље и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф Др Цветко Брајовић“. По 3 екстерна састанка одржана су у: Специјалној болници за интерне болести Младеновац, КБЦ „Бежанијска коса“, КБЦ „Земун“, Институту за онкологију и радиологију Србије и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“. По 4 екстерна састанка одржана су: Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац и ГАК „Народни фронт“.

**Записници о раду Комисије** постоје у свим болницама, изузев Института за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ и Клинике за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ 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 1 у Универзитетској дечјој клиници и Институту за реуматологију до 50 у ГАК „Народни фронт“. По 2 активности су предузете у: КБЦ „Звездара“ и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије. У Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ биле су 3 активности, а по 4 у Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“. По 5 активности је било у: Специјалној болници за церебралну парализу и развоју неурологију и Специјалној болници за интерне болести Младеновац. У Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф др Цветко Брајовић“ било је 6, у Специјалној болници за ендемску нефропатију 8, у КБЦ „Земун“, и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Институту за рехабилитацију по 10, Институту за ментално здравље 11, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ 12, КЦС 14, Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ 15, Институту за онкологију и радиологију Србије и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ по 16, Специјалној болници за болести зависности и КБЦ „Бежанијска коса“ по 20.

**Број интерних провера квалитета рада** у извештајном периоду креће се од 0 у Специјалној болници за церебралну парализу и развоју неурологију и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ до 100 у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину. По 1 интерна провера квалитета вршена је у: Универзитетској дечјој клиници и Институту за реуматологију. По 2 интерне провере вршене су у: КБЦ „Звездара“ и Институту за здравствену заштиту

мајке и детета Србије. У Специјалној болници за интерне болести Младеновац биле су 3, а по 4 интерне провере у: Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ и Институту за рехабилитацију. По 6 интерних провера било је у Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф др Цветко Брајовић“. У Институту за онкологију и радиологију Србије било је 9, у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и КБЦ „Бежанијска коса“ по 10, Институту за ментално здравље 12, КЦС 14, Специјалној болници за ендемску нефропатију 22 и у КБЦ „Земун“ 24.

**У свим болницама у Београду је на видна места у свим радним објектима истакнуто:** Обавештење о врсти здравствених услуга које се пацијенту као осигуранику 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, Кутија/књига 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).

**Процент решених жалби и притужби пацијената** од укупног броја свих жалби и притужби је 100% у свим болницама, изузев КБЦ „Земун“ (93%) и КЦС (90%). **Истраживање задовољства корисника** услугама здравствене службе обављено је у свим болницама. **Анализа резултата истраживања задовољства корисника** услугама здравствене службе урађена је у свим болницама.

**Истраживање задовољства запослених** обављено је у свим болницама. **Анализа добијених резултата** је урађена у свим болницама, изузев Специјалне болнице за болести зависности.

**План едукације за све запослене** у здравственој установи дефинисан је у свим болницама.

Укупно је у болницама у Београду одржано 600 **радионица, едукативних скупова и семинара**. У Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ није одржана ниједна радионица ни едукативни скуп током извештајног периода. Највише стручних скупова било је у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ 100, КБЦ „Земун“ 87 и Универзитетској дечјој клиници 86. По 2 стручна скупа су одржана у КБЦ „Звездара“ и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију, 3 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, 5 у Специјалној болници за ендемску нефропатију, по 7 у Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за болести зависности и Институту за онкологију и радиологију Србије. По 10 скупова одржано је у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, КЦС и Институту за рехабилитацију, 11 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, 12 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, 15 у Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, 16 у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, 23 у Институту за реуматологију, 24 у Институту за ментално здравље, 38 у ГАК „Народни фронт“ и 53 у КБЦ „Бежанијска коса“.

**Процент особа које су бар једном о трошку установе похађале курс, семинар или учествовале на конгресу или стручном састанку** креће се од 0% у

Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ до 93% у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“. Мање од 30% запослених је било на стручном усавршавању о трошку установе у: Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, КЦС, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Институту за рехабилитацију и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију.

**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, изузев Универзитетске дечје клинике
- 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: Специјалне болнице за церебралну парализу и развојну неурологију, КБЦ „Звездара“, Универзитетске дечје клинике и Института за реуматологију.
- редовни интерни састанци на којима је особљу дата повратна информација о квалитету рада у свим болницама, изузев КБЦ „Бежанијска коса“ и Института за здравствену заштиту мајке и детета Србије
- интерна стандардизација радних процедура у свим болницама изузев Специјалне болнице за церебралну парализу и развојну неурологију и Института за здравствену заштиту мајке и детета Србије.

Друге активности на унапређењу квалитета рада су предузете у 6 болница. У Специјалној болници за ендемску нефропатију је набављен довољан број антидекубитних душека, због чега није било пацијената са декубиталним ранама. У Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ основана је специјална јединица за ЦВИ која ради по савременим протоколима. У КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ врши се континуирано информисање запослених о методологији праћења квалитета рада у установи. У Институту за онкологију и радиологију Србије отворена је амбуланта за ванредне прегледе, пооштрена је контрола одржавања санитарних чворова, покренута је процедура за измештавање радиоактивног отпада, а у оквиру микробиолошких прегледа уведено је и праћење резистентних сојева бактерија. Информисање и обука запослених додатно се спровode у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије. У Институту за ортопедско хируршке болести „Бањица“ израђен је софтвер за праћење рада амбуланта 3.

**Праћењем показатеља утврђено је побољшање квалитета рада у свим болницама изузев КБЦ „Бежанијска коса“ и Клинике за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“.** 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, спроводи се редовна вакцинација особља и пацијената против Б хепатитиса и смањен је број пацијената позитивних на Ц хепатитис. У Специјалној болници за интерне болести Младеновац унапређена је радна дисциплина и однос лекар-пацијент. У Специјалној болници

„Свети Сава“ смањена је просечна дужина лечења и леталитет. У Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ смањен је леталитет и уведен информатор за пацијенте и родбину.

У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику омогућено је боље вођење здравствене документације, рационализација трошкова и унапређење квалитета здравствене неге. У КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ је смањен период чекања пацијената на преглед, повећан број запослених који су учествовали у обнови знања и вештина, смањен број жалби корисника здравствених услуга на рад специјалистичких служби.

Све клинике ажурније учествују у процесу рада и вођењу својих евиденција у КБЦ „Звездара“. Регулисана је и смањена листа чекања у КБЦ „Земун“. Скраћене су листе чекања, дужина лечења и преоперативни боравак у КЦС.

У Институту за онкологију и радиологију Србије скраћена је дужина хоспитализације, пацијенти не чекају на први преглед.

Скраћено је време чекања на преглед, побољшане дијагностичке процедуре и побољшани услови рада у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину. Боља је евиденција у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије. Скраћена је дужина хоспитализације и преоперативног боравка у Институту за ортопедско хируршке болести „Бањица“. У Институту за ментално здравље скраћена је дужина хоспитализације, смањен број рехоспитализација, повећана безбедност пацијената

У Институту за рехабилитацију повећан је проценат запослених који учествују у континуираној едукацији, побољшана информисаност корисника, унапређена медицинска документација, побољшана инфраструктура.

У Специјалној болници за болести зависности наведено је као побољшање квалитета, то што мањи број пацијената напушта лечење на лични захтев.

**Примедбе и предлоге за стално унапређење квалитета рада** навело је 16 болница. У Специјалној болници „Свети Сава“ сматрају да је потребно стално праћење стопе морбидитета и морталитета уз детаљну анализу етиологије узрока смрти, као и праћење и рад на превенцији познатих фактора ризика.

У Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ сматрају да је потребна стандардизација медицинских процедура.

Више едукације је потребно у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију. У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику сматрају да је потребно упознавање са позитивним искуствима других здравствених установа у унапређењу квалитета.

Применити дисциплинске мере према руководиоцима служби које упорно одбијају да континуирано прате параметре квалитета и смањити број показатеља квалитета, јер се услед обимне администрације губи на квалитету рада, су предлози за унапређење квалитета у КБЦ „Бежанијска коса“.

Продужити време поподневног рада укључујући пратећу дијагностику, унапредити поделу рада између здравствених установа, увести протоколе добре праксе за дијагностичку обраду пацијената, су предлози у КЦС.

Континуирана едукација из области комуникације са пацијентом, као и међу запосленима предлог је Института за онкологију и радиологију Србије.

Да се уведе специфични тип упитника за проверу задовољства пацијената потребно је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину.

У Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије предлажу за унапређење квалитета награђивање најбољих радника.

Велики је број података за праћење квалитета, потребна је служба социјалне медицине да обради толики број података, коју болница нема, истиче Универзитетска дечја клиника.

Јасно дефинисати параметре о унапређењу квалитета рада предлог је Института за ортопедско хируршке болести „Бањица“.

Институт за ментално здравље сматра да треба усвојити нормативе праћења квалитета рада за психијатрију, а Институт за рехабилитацију да показатељи квалитета треба да буду поуздани, валидни, доступни из здравствене статистике, да одражавају аспекте функционисања здравственог система који су везани за кориснике и даваоце 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 мишљење је Завода за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф др Цветко Брајовић“

У Специјалној болници за интерне болести сматрају да треба увести јединствени информациони систем, као и да је потребна боља опремљеност, нарочито у области лабораторијске дијагностике, да би се унапредио квалитет рада.