

ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА КОМИСИЈА ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ
КВАЛИТЕТА РАДА СТАЦИОНАРНИХ ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА У
БЕОГРАДУ ЗА ПЕРИОД 1.01.-31.12.2008. ГОДИНЕ

Извештај о раду Комисије за унапређење квалитета рада здравствене установе доставиле су све болнице, сем КБЦ „Звездара“.

Према добијеним извештајима Комисија је донела план сталног унапређења квалитета рада здравствене установе, као и годишњи програм провере квалитета стручног рада у здравственој установи у свим болницама.

Број састанака које је одржала Комисија за унапређење квалитета рада у периоду јануар-децембар 2008. године, креће се од 2 до 15 у зависности од болнице, а у просеку по 6-7 састанака. Највише састанака било је у Институту за рехабилитацију (15), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (12), и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију (12), а најмање у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину.

Састанци Комисије су одржавани једном у 2 месеца у: Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, Институту за неонатологију, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“. На свака три месеца састанци су одржавани у: Специјалној болници за цереброваскуларна обољења „Свети Сава“, Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Специјалној болници за болести зависности, Институту за реуматологију, Институту за ментално здравље, КБЦ „Земун“ и Клиничком центру Србије. Једном у 4 месеца комисија је држала састанке у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Институту за онкологију и радиологију Србије. По пет састанака одржано је у: Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“. У КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ одржано је 8 састанака, у Универзитетској дечјој клиници 9, ГАК „Народни фронт“ 10, а Специјалној болници за ендемску нефропатију, 11.

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 1.748 или у просеку 73 по болници. Највише интерних састанака било је у Клиничком центру Србије (1.550) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (50), а најмање у Институту за реуматологију, Институту за ментално здравље, Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, по 2. Једном месечно, интерни састанци су одржавани у: КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, Институту за рехабилитацију и Институту за неонатологију. Интерни састанци су одржавани једном у 2 месеца у: Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“. Једном у 3 месеца састанци су одржавани у Специјалној болници за болести зависности, Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за онкологију и радиологију Србије. По 3 интерна састанка одржана су

у: КБЦ „Земун“, Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије. По 9 састанака одржано је у Институту за ортопедско –хируршке болести „Бањица“ и Универзитетској дечјој клиници, 11 у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију, 14 у КБЦ „Бежанијска коса“, а 20 у ГАК „Народни фронт“.

Екстерних састанака је одржано укупно 101 или у просеку 4 по болници. Највише екстерних састанака било је у Клиничком центру Србије (19) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (15), а најмање у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, где није било екстерних састанака. По 1 екстерни састанак одржали су КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, Специјална болница за болести зависности и КБЦ „Земун“, а по 2 у: Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Институту за ортопедско –хируршке болести „Бањица“, Институту за реуматологију, Институту за ментално здравље и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“. По 3 екстерна састанка одржана су у: Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Институту за онкологију и радиологију Србије, Институту за рехабилитацију и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф Др Цветко Брајовић“. По 4 екстерна састанка одржана су у: Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ и ГАК „Народни фронт“. У Универзитетској дечјој клиници било је 5, КБЦ „Бежанијска коса“ 6, а у Институту за неонатологију 12 екстерних састанака.

Записници о раду Комисије постоје у свим болницама, изузев КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ и доступни су свим запосленима. У свим болницама, изузев КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, 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 0 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Институту за реуматологију до тога да се у Клиничком центру Србије свакодневно врше активности. По 2 активности у циљу унапређења квалитета рада биле су у Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Институту за ментално здравље. У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику биле су 4 активности, а по 6 у: Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“. У Универзитетској дечјој клиници било је 7, КБЦ „Бежанијска коса“ 10, Специјалној болници за ендемску нефропатију 11, а у Специјалној болници за болести зависности и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф др Цветко Брајовић“ по 12 активности. У Институту за онкологију и радиологију Србије било је 17, у Специјалној болници за церебралну парализу и развоју неурологију и Институту за неонатологију по 20, Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ 40, ГАК „Народни фронт“ 50, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ 60, а

у Институту за рехабилитацију 113 активности. КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ и КБЦ „Земун“ нису доставили податке.

Број интерних провера квалитета рада у извештајном периоду креће се од 0 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину до тога да се у Клиничком центру Србије свакодневно врше интерне провере. У Институту за реуматологију била је 1, а у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Институту за ментално здравље по 2 интерне провере. У Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Специјалној болници за болести зависности било је по 4, а у Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ по 5. По 6 интерних провера било је у Универзитетској дечјој клиници, Институту за онкологију и радиологију Србије и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, 7 у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, а по 12 у Специјалној болници за церебралну парализу и развоју неурологију, Институту за рехабилитацију, Институту за неонатологију и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф др Цветко Брајовић“. У ГАК „Народни фронт“ било је 15, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ 18, КБЦ „Бежанијска коса“ 26, а у Специјалној болници за ендемску нефропатију 30. КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ и КБЦ „Земун“ нису доставили податке.

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 (сем у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“), а које пацијенти плаћају из својих средстава, кутију/књигу 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 „Бежанијска коса“ (88%), КБЦ „Земун“ (98%) и КЦС (92%). Истраживање задовољства корисника услугама здравствене службе обављено је у свим болницама, у којим је било предвиђено методолошким упутством и урађена је анализа резултата истраживања.

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

План едукације за све запослене у здравственој установи дефинисан је у свим болницама, изузев КБЦ „Земун“ и Специјалне болнице за интерне болести Младеновац.

Укупно је у болницама у Београду одржано 3.990 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 Клиничком центру Србије 2.918. У Универзитетској дечјој

клиници било је 197, а 100 скупова у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, 171 у КБЦ „Земун“, а 126 у Институту за ментално здравље. У Институту за онкологију и радиологију Србије било је 84, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ 80, КБЦ „Бежанијска коса“ 58, Институту за реуматологију 56, ГАК „Народни фронт“ 46, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ и Институту за неонатологију по 30, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију 20, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Институту за рехабилитацију по 14, Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ 12, Специјалној болници за болести зависности 9, Специјалној болници за интерне болести Младеновац 8, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику 7, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ 5, Специјалној болници за ендемску нефропатију 3, а у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију 2 стручна скупа.

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“ и Институту за рехабилитацију до 88% у Институту за ментално здравље. Мање од 30% запослених је било на стручном усавршавању о трошку установе у: Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, КЦС, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину.

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,
- 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, Специјалне болнице за болести зависности, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, Института за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ и Клинике за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“.
- редовни интерни састанци на којима је особљу дата повратна информација о квалитету рада у свим болницама,
- интерна стандардизација радних процедура у свим болницама изузев Специјалне болнице за церебралну парализу и развојну неурологију, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ и Института за рехабилитацију.

Друге активности на унапређењу квалитета рада су предузете у 10 болница. У Специјалној болници за ендемску нефропатију је набављен довољан број антидекубитних душека, због чега није било пацијената са декубиталним ранама, набављени су нови апарати за дијализу и повећан је број пацијената који примају еритропоетин, чиме је смањена потреба за трансфузијом. У Специјалној болници за болести зависности вршено је испитивање задовољства хоспитализованих

пацијената, а направљена су упутства о препорученом понашању пацијената у току лечења и упутство о понашању пацијената за време хоспитализације. У Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ је урађен упитник о задовољству корисника и задовољству запослених и урађена статистичка обрада. У КБЦ „Бежанијска коса“ уведен је процес здравствене неге. У Клиничком центру Србије одржавају се свакодневно јутарњи стручни састанци. Обављена је реорганизација и уведен одељенски принцип рада, а у току је и увођење јединственог информационог система у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије. У Универзитетској дечјој клиници је побољшано вођење медицинске документације, обележен Светски дан детета, унапређена је информисаност запослених и корисника здравствене заштите. У Институту за ментално здравље су предузете све мере и активности из члана 22. Плана за унапређење квалитета ове установе. У Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ се континуирано спроводи унапређење информационог система. У Институту за неонатологију врши се свакодневна координација свих здравствених радника, обука за рад на новим апаратима и упознавање са новим процесом рада.

Праћењем показатеља утврђено је побољшање квалитета рада у свим болницама, изузев КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ и Специјалне болнице за церебралну парализу и развојну неурологију. 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 трансфузија. Остварен је висок степен задовољства корисника. У Специјалној болници за интерне болести Младеновац унапређена је радна дисциплина и организација посла. У Специјалној болници „Свети Сава“ смањена је стопа леталитета на нивоу болнице и остварено прогресивно смањење леталитета од цереброваскуларних болести. Побољшани су дијагностички и терапијски приступи у лечењу можданог удара (уведена МР, ангиографија, тромболитичка терапија) У Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ смањен је број бежања пацијената из болнице, смањен леталитет и стандардизована процедура присилног пријема у односу на законске одредбе.

У Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију сматрају да није било значајнијих промена у квалитету рада.

У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику омогућено је боље вођење здравствене документације, повећан број учесника у едукацији и унапређен квалитет здравствене неге. У КБЦ „Бежанијска коса“ су смањене листе чекања и повећан је број поподневних радних сати.

Скраћена је дужина хоспитализације на појединим одељењима у КБЦ „Земун“. Скраћене су листе чекања и време чекања на листама, дужина лечења и преоперативни боравак у КЦС.

У Институту за онкологију и радиологију Србије отворена је амбуланта за превентивне прегледе дојки у послеподневним терминима, радиоактивни отпад је измештен на прописани начин, извршено је технолошко унапређење постојећег ЦМС система за планирање радиотерапије, покренута иновација свих процедура

Института, постављена нова интернет презентација, израђено упутство за режим контрола пацијенткиња оперисаних од рака дојке, организоване акције бесплатних превентивних прегледа за становништво, организоване акције за одвикавање од пушења запослених и др.

Скраћено је време чекања на преглед, побољшане дијагностичке процедуре и побољшани услова рада, набављена нова опрема и побољшан информативни рад у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину. Боља је евиденција и праћење пацијената, као и процес депоновања и архивирања медицинске и друге документације у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије. У Универзитетској дечјој клиници је побољшана транспарентност података и подигнута свест запослених о значају квалитета. У Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ је већи број оперисаних пацијената, већи број лечених пацијената, мањи број инфекција рана, краћи преоперативни боравак и краћа дужина лечења. Побољшани су параметри задовољства пацијената и смањен број оправданих жалби пацијената у Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“. У Институту за ментално здравље смањен је број рехоспитализација и повећана безбедност пацијената.

У Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ је повећана ефикасност, смањена могућност грешака у раду, побољшана интерна комуникација.

У Институту за неонатологију смањен је леталитет, боравак деце на респираторима, употреба кисеоника, инфективне компликације.

У Специјалној болници за болести зависности наведено је као побољшање квалитета, то што мањи број пацијената напушта лечење на лични захтев, а просечна дужина лечења је смањена за 1 дан у односу на претходну годину.

Примедбе и предлоге за стално унапређење квалитета рада навело је 15 болница. У Специјалној болници „Свети Сава“ сматрају да је потребно интензивније праћење параметара квалитета рада на месечном нивоу, као и неочекиваних инцидената, повећање броја особља и више едукације.

У Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ сматрају да је потребно спровести анонимну анкету о задовољству рођака пацијената лечених у болници, као и рад на свим активностима које се могу мерити.

Више едукације и учешћа на семинарима и конгресима 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 и више контаката са другим здравственим установама.

Смањити број показатеља квалитета је предлог за унапређење квалитета КБЦ „Бежанијска коса“.

Продужити време поподневног рада укључујући пратећу дијагностику, унапредити поделу рада између здравствених установа, омогућити сталну примену и ревизију индикационог подручја за лечење, увести протоколе добре праксе за дијагностичку и терапијску обраду пацијената, су предлози у КЦС.

Институт за онкологију и радиологију Србије је навео да су примедбе и предлози за стално унапређење квалитета рада дати у Плану унапређења квалитета рада Института за 2009. годину.

Потребно је обавити истраживање задовољства корисника услуга специјалистичко-консултативних амбуланти и болничким лечењем деце старије од 15 година и старатеља, увести протокол за праћење послатих писама патронажној служби, унапредити информациони систем су предлози Универзитетске дечје клинике.

Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ сматра да треба увести еуроскор, као и допунити листе чекања.

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

Институт за ментално здравље сматра да показатељи квалитета рада за психијатрију нису адекватни, а Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ да је потребно увођење јединственог информационог система на нивоу Републике.

Потребно је запослити једног лекара специјалисту дечје неурологије и психологе да би се одржао ниво стручно-методолошких и дијагностичко-терапијских поступака, обезбедити услове за даљу континуирану едукацију запослених, унапредити презентацију Завода, мишљење је Завода за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф др Цветко Брајовић“.

У Специјалној болници за интерне болести Младеновац сматрају да су потребни чешћи састанци свих установа и размена искуства.

Институт за неонатологију сматра да је потребно прихватање савремених ставова медицинске неге, метода лечења и праћења удаљених последица, размена знања и искустава са сличним установама, увођење нових метода дијагностике и превенције инфективних болести ризичне популације.