

X КОМИСИЈА ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА РАДА

Комисија за унапређење квалитета рада (Комисија) стара се о сталном унапређењу квалитета здравствене заштите у здравственим установама, а показатељи квалитета њеног рада који се прате су:

1. Постојање интегрисаног плана сталног унапређења квалитета рада здравствене установе
 2. Постојање интегрисаног извештаја о раду Комисије за унапређење квалитета рада, према горе дефинисаном садржају
 3. Постојање ажуриране интернет презентације установе
-
1. Постојање интегрисаног плана сталног унапређења квалитета рада здравствене установе

Почетком 2012. године по први пут је уведена пракса планирања унапређења квалитета здравствене заштите кроз Интегрисани план сталног унапређења квалитета који се састоји из неколико делова:

- планираних активности ради побољшања резултата показатеља квалитета које здравствена установа прикупља и прати;
- планираних активности ради унапређења задовољства корисника, а на бази анализе испитивања задовољства корисника здравственом заштитом;
- планираних активности ради унапређења задовољства запослених, а на бази анализе испитивања задовољства запослених у здравственим установама;
- планираних активности на основу препорука и предлога мера спољне провере квалитета стручног рада коју спроводи Министарство здравља (уколико је у посматраном периоду било спољне провере квалитета стручног рада) и унутрашње провере квалитета стручног рада коју спроводи сама установа;
- планираних активности на основу препорука Агенције за акредитацију здравствених установа Србије (уколико је здравствена установа акредитована од старне Агенције за акредитацију здравствених Србије).

Све установе на нивоу примарне здравствене заштите су донеле Интегрисани план сталног унапређења квалитета рада своје установе за 2012. годину, осим Завода за здравствену заштиту студената.

2. Постојање интегрисаног извештаја о раду Комисије за унапређење квалитета рада

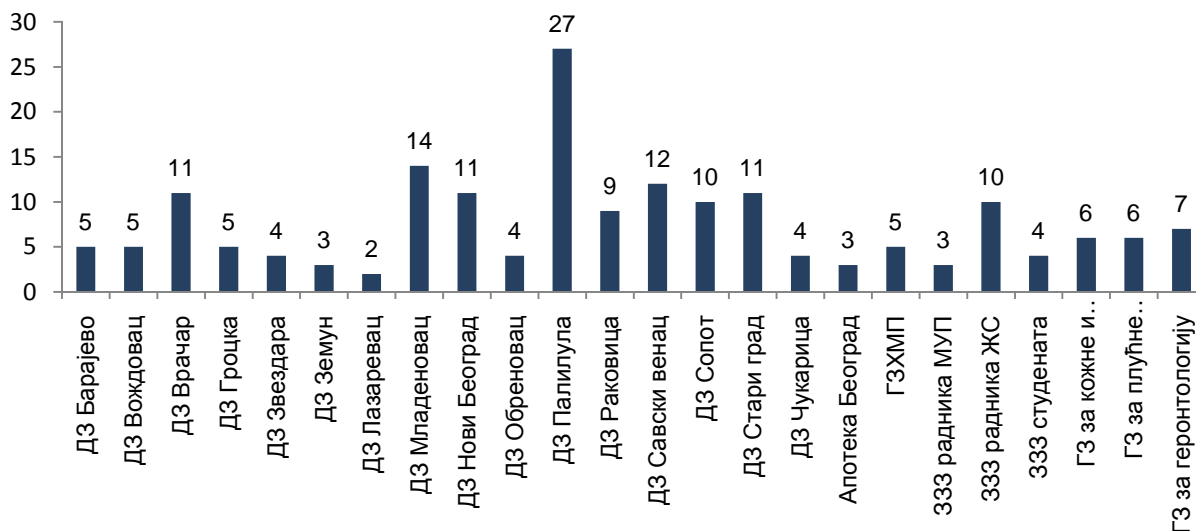
У претходним годинама Комисија за унапређење квалитета је достављала извештај о свом раду. Према актуелном Правилнику о показатељима квалитета здравствене заштите, из 2010. године, комисије су у обавези да достављају извештај о свом раду из два дела. Први део, Сумарни извештај о активностима Комисије за унапређење квалитета је сличног садржаја као и претходни. Међутим, други део извештаја садржи остварене резултате у односу на Интегрисани план сталног унапређења квалитета рада здравствених установа и њега ће здравствене установе, по први пут, доставити на крају 2012. године, а на основу остварених активности из Интегрисаног плана.

Сумарни извештај о активностима Комисије за унапређење квалитета су доставиле све установе на примарном нивоу здравствене заштите у Београду. Такође су у свим установама Комисије донеле годишњи програм провере квалитета стручног рада у здравственој установи. У свим установама постоје извештаји (записници) о раду Комисије који су у свим установама, сем у Апотеци „Београд“, доступни осталим запосленима.

Комисије у свим установама на примарном нивоу здравствене заштите достављају годишњи извештај о остваривању плана унапређења квалитета рада директору и Управном одбору здравствене установе.

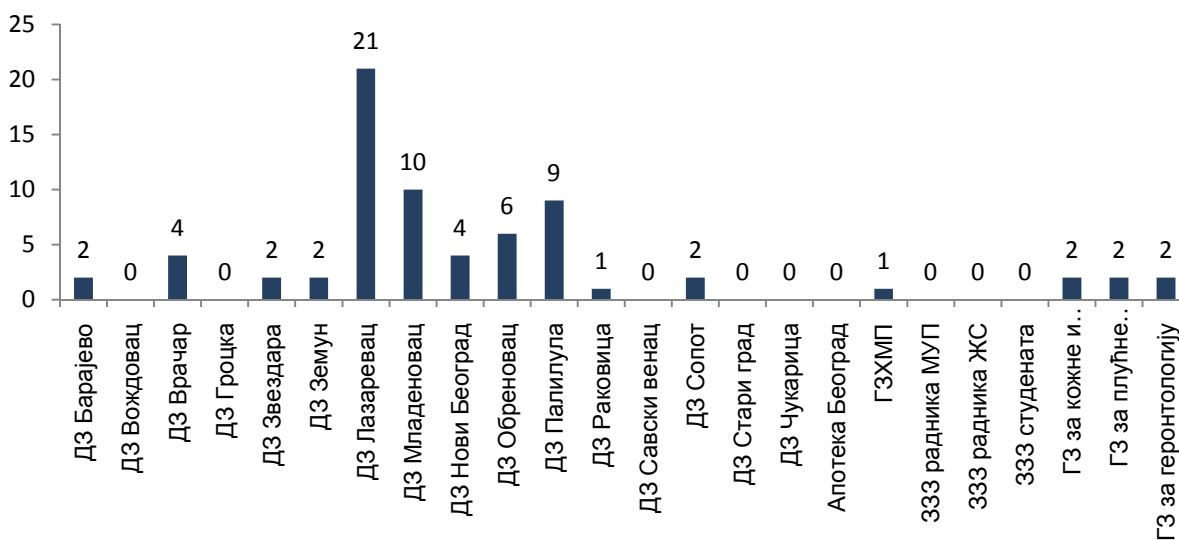
У оквиру Сумарног извештаја Комисије достављају и број одржаних састанака. У 2011. години извештајни период је обухватао 6 месеци, али су поједине установе известиле о броју састанака на годишњем нивоу. Велика је вероватноћа да су установе које су известиле о више од 10 састанака, извештај послале за годину дана. То су следеће установе: домови здравља „Врачар“ (11), „Младеновац“ (14), „Нови Београд“ (11), „Палилула“ (27), „Савски венац“ (12), „Сопот“ (10), „Стари град“ (11) и 333 радника ЖС (10). Остале установе су одржале од 2 (ДЗ „Лазаревац“) до 9 (ДЗ „Раковица“) састанака (Графикон 1).

Графикон 1. Број одржаних састанака Комисије за унапређење квалитета рада



Број спроведених ванредних провера квалитета стручног рада и број поднетих приговора пацијената такође указују да су неке установе доставиле вредности на годишњем нивоу. Највише ванредних провера квалитета стручног рада је било у ДЗ „Лазаревац“ (21), а најмање у ДЗ „Раковица“ (1) и ГЗХМП. Ни једне ванредне провере није било у домовима здравља „Вождовац“, „Гроцка“, „Савски венац“, „Стари град“, „Чукарица“, Апотеци „Београд“, 333 радника ЖС и 333 студената (Графикон 2).

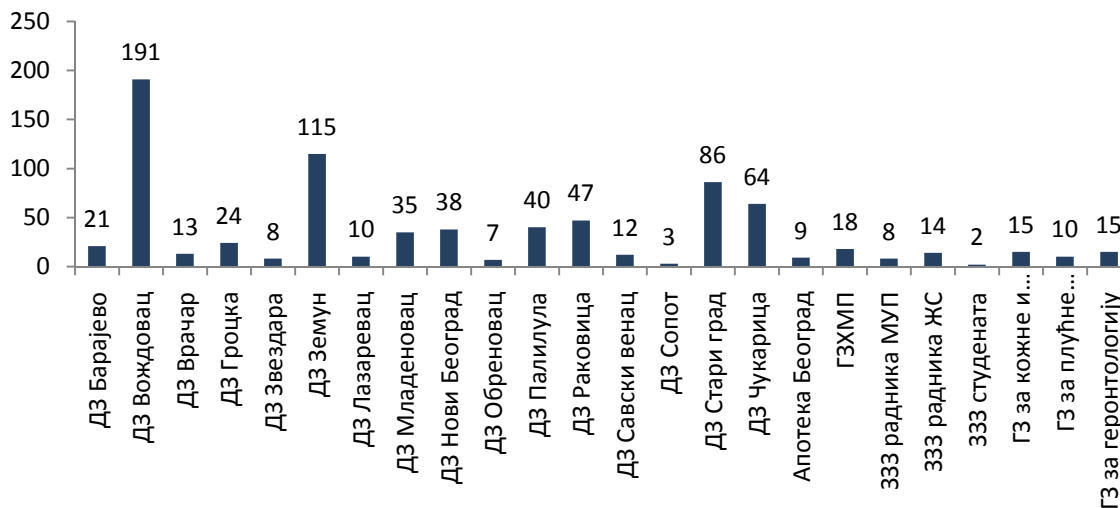
Графикон 2. Број спроведених ванредних провера квалитета стручног рада



Евидентирање поднетих приговора пацијената заштитнику пацијентових права подразумева прикупљање писмених и усмених приговора. Уколико су

приговори поднети усмено потребно је сачинити службену белешку. Највише приговора је било у домовима здравља „Вождовац“ (191) и „Земун“ (115) и по неколико пута више него у осталим установама (Графикон 3). Овако велики број указује да су приговори сакупљани на годишњем нивоу или су, пак, исправно евидентирани сви приговори, и писмени и усмени, или постоји доста простора за унапређење квалитета рада. Најмањи број приговора је био у ДЗ „Сопот“ (3).

Графикон 3. Број поднетих приговора пацијената



Ни једна здравствена установа на примарном нивоу здравствене заштите није платила мандатну казну због непоштовања Закона о изложености дуванском диму.

Све здравствене установе које пружају здравствене услуге из средстава обавезног здравственог осигурања имају на видном месту истакнуто обавештење о врсти тих здравствених услуга. Такође све, сем ДЗ „Барајево“, имају на видном месту истакнуто обавештење о здравственим услугама које се не обезбеђују на терет обавезног здравственог осигурања, а у складу са актом којим се уређује садржај, обим и стандард права на здравствену заштиту из обавезног здравственог осигурања.

Све здравствене установе које пружају здравствене услуге из средстава обавезног здравственог осигурања имају на видном месту обавештење о видовима и износу учешћа осигураних лица у трошковима здравствене заштите, као и ослобађање од плаћања учешћа. Исто се односи и на ценовник здравствених услуга које се не обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања, а које пацијенти плаћају из својих средстава.

Такође, све установе имају кутију/књигу за примедбе и жалбе и обавештење о имену, презимену, броју канцеларије и радном времену особе задужене за вођење поступка притужби и жалби пацијената тј. Заштитника пацијентових права.

3. Постојање ажуриране интернет презентације установе

Само три установе на нивоу примарне здравствене заштите Београда у 2011. години нису имале ажурирану интернет презентацију установе и то: ДЗ „Сопот“, ГЗ за болести плућа и туберкулозу и ЗЗЗ студената.