

ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА КОМИСИЈА ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ
КВАЛИТЕТА РАДА СТАЦИОНАРНИХ ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА У
БЕОГРАДУ ЗА ПЕРИОД 1.07.-31.12.2011. ГОДИНЕ

Извештај о раду Комисије за унапређење квалитета рада здравствене установе доставиле су све болнице.

Према добијеним извештајима, Комисија је донела интегрисани 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 јул-децембар 2011. године, креће се од 1 до 13 у зависности од болнице, а у просеку по 6 састанака или један састанак месечно

Највише састанака било је у Институту за ортопедско хируршке болести „Бањица“-13, затим у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Универзитетској дечјој клиници по 12, а у ГАК „Народни Фронт“, Институту за неонатологију и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ по 10. Комисија се најмање састајала у КБЦ „Земун“, једном у току шест месеци.

Састанци Комисије су одржавани:

Два пута у месецу у:

- Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“
- Институту за ортопедско хируршке болести „Бањица“
- Универзитетској дечјој клиници

Просечно једанпут у месецу у:

- КЦС
- КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“
- КБЦ „Бежанијска коса“
- Институту за здравствену заштиту мајке и детета „Др Вукан Чупић“
- Институту за ментално здравље
- Институт за рехабилитацију

Једном у 2 месеца у:

- Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину
- Специјалној болници за рехабилитацију о ортопедску протетику и
- Специјалној болници за болести зависности.

По 10 састанака одржале су Комисије у: ГАК „Народни фронт“, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ и Институту за неонатологију. У КБЦ „Звездара“ било је 7 састанака, а по 5 састанака Комисија је одржала у: Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију и Специјалној болници за интерне болести Младеновац.

По 4 састанка Комисија је одржала у: Институту за реуматологију, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ и Специјалној болници за ендемску нефропатију

- На свака три месеца састанци су одржавани у:
- Институту за онкологију и радиологију Србије

Већи број састанака од просека за све београдске болнице, одржале су Комисије у: КБЦ „Звездара“ (7), Универзитетској дечјој клиници и ИКВБ „Дедиње“ (12), у Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (13), ГАК „Народни фронт“, Институт за неонатологију и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (по 10 састанака).

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, изузев Специјалне болнице за ендемску нефропатију.

Према добијеним извештајима, **ванредне провере квалитета стручног рада** обављене су у: КЦС (15 провера), КБЦ „Звездара“, Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Институту за ортопедско хируршке болести „Бањица“ (по 5), у Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, КБЦ „Бежанијска коса“ и ИКВБ „Дедиње (по 4), у ГАК „Народни фронт“ (3), у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (2), у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Институту за реуматологију, Институту за ментално здравље, Институту за здравствену заштиту мајке и детета „Др Вукан Чупић“ и Универзитетској дечјој клиници по 1. Ни једна **ванредна провера квалитета стручног рада није обављена у:** КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“, КБЦ „Земун“, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за онкологију и радиологију Србије, Институту за неонатологију, Институту за рехабилитацију, Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију и Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац.

Укупан број **поднетих приговора пацијената** заштитнику пацијентових права у овом извештајно периоду био је 310. Највећи број поднетих приговора пацијената био је у КБЦ „Земун“ (64), затим у КБЦ „Звездара“ (56), КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“ (44) и у КЦС (35). У 8 болница није било евидентираних приговора: ГАК „Народни фронт“, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Институту за неонатологију, Специјалној болници за болести зависности, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију и Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац.

Према добијеним извештајима, једино је у Институту за здравствену заштиту мајке и детета „Др Вукан Чупић“ наплаћена једна новчана казна, а у КБЦ

„Бежанијска коса“ две новчане казне због непоштовања закона о заштити од дуванског дима.

У свим болницама постоји **ажурирана интернет презентација установе**, осим у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, која има интернет презентацију, али није скоро ажурирана.

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

- Обавештење о врсти здравствених услуга на терет РФЗО, осим у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију;
- Обавештење о услугама које не плаћа РФЗО, осим у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и Специјалној болници за ендемску нефропатију.
- Обавештење о услугама за које се плаћа партиципација и висини партиципације осим у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац;
- Ценовник услуга које плаћају пацијенти осим у КБЦ „Бежанијска коса“, Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“;
- Књига за примедбе и жалбе пацијената и
- Подаци о заштитнику пацијентових права.

Истраживање задовољства корисника услугама здравствене службе обављено је у свим болницама, 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.

Додатне активности на сталном унапређењу квалитета здравствене заштите су спроведене у 18 болница.

У Специјалној болници за ендемску нефропатију није било декубиталних рана због употребе антидекубиталних душека. Набављени су нови апарати за хемодијализу и резервна осмоза који обезбеђују квалитетне хемодијализе, велики број пацијената прима стимулаторе еритропоезе чиме се смањује потреба за трансфузијама крви. Прате се месечно параметри за квалитет хемодијализе. Употреба електронског картона олакшава рад и подиже квалитет услуге. Зановљена је полуинтензивна нега и набављено је 8 нових кревета са мониторинзима за регистрацију крвног притиска, рада срца и доводом кисеоника за сваког пацијента.

У Специјалној болници за интерне болести Младеновац је повећан број редовних састанака, одељенских визита, стручних састанака, више је провера особља. Врши се редовно праћење показатеља квалитета на месечном нивоу. У Специјалној болници за церебралну парализу уведена је писана документација о редовној провери квалитета рада у болници. У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику уведен је систем квалитета ИСО

9001:2008 у служби протетике и ортотике ради побољшања задовољства корисника здравствене заштите.

У **КБЦ „Др Драгиша Мишовић“** завршен је поступак оцењивања од стране Агенције за акредитацију здравствених установа Србије у мају 2011. године и добијена је лиценца на 3 године. Завршена је имплементација информационог система ЗИС ХЕЛИАНТ и омогућено је генерисање електронске фактуре. Комисија за унутрашњу проверу квалитета је спровела 2 надзора, у августу и децембру. Предлози мера након надзора су испоштовани око 70%. Нереализоване примедбе су се углавном односиле на већа материјална улагања или грађевинске преправке. Поштовањем усвојених процедура унапређена је хигијенска ситуација и смањен број патолошких налаза у оквиру редовних микробиолошких контрола у КБЦ. Промењен је добављач за снабдевање оброчима за пацијенте и сервис за прање болничког веша, тако да је храна квалитетнија, веће су количине по оброчима и мање хране се баца, а веш је боље опран и стиже количина веша која је послата на прање. Софтверски је дефинисана документација здравствене неге (програм МОНЕЗИС). Формиран је оперативни тим за подршку у раду Комисије за унапређење квалитета рада.

У **КБЦ „Бежанијска коса“** су указали на неправилности правних аката, које дају нетачну слику о броју запослених, вишковима особља, мерама извршења и сл.

У **Клиничком центру Србије** су формиране подкомисије за унапређење квалитета рада по организационим јединицима. Свака подкомисија се састоји од најмање 3 члана и одређено је лице које је одговорно за све активности везане за унапређење квалитета рада. Чланови подкомисија редовно сарађују са Комисијом за унапређење квалитета рада КЦС преко координатора (лекар из сектора за социјалну медицину). Да би повећали проценат пацијената који се прате по процесу здравствене неге, формиран је Тим за здравствену негу, који је дизајнирао јединствене листе за сестринску документацију и започео убрзану обуку свих сестара у КЦС за вођење сестринске документације по процесу здравствене неге.

У **Институту за онкологију и радиологију Србије** сматрају да је потребна реорганизација рада амбуланти и конзилијума ради унапређења квалитета услуга, смањења гужви и скраћивања времена чекања и увођење нових радиотерапијских процедура и техника. Такође је потребна израда Правилника за управљање медицинским отпадом, увођење активног надзора над болничким инфекцијама, увођење болничког информационог система и реорганизација рада Клинике за онколошку хирургију са смањењем дужине чекања пацијената на пријем и операцију.

У **Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину** уведено је спровођење редовних недељних основних едукативних програма за лекаре, сараднике и средње медицинско особље.

У **Универзитетској дечјој клиници** је спроведена едукација запослених за увођење нових технологија. Делимично је реализована едукација запослених у иностранству. Обележени су национални дани по календару здравља.

У **Институту за неонатологију** уведено је присуство лекара при транспорту оболеле новорођенчади током 12 сати, а у **Институту за ментално здравље** су

предузете активности на сталном стручном усавршавању запослених и активности на сталном повећању безбедности пацијената и смањењу ризичних догађаја.

У ГАК „**Народни фронт**“ уведен је информациони систем за ефикасније праћење параметара квалитета рада, а такође и у **Институту за рехабилитацију**.

У **Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“** врши се редовна месечна анализа квалитета пружених услуга са усменим упозорењима за отклањање неправилности методом суборганизације. У **Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“** више се води рачуна о едукацији запослених, уведен је интернет, унапређен је информациони систем клинике.

У **Институту за медицину рада Србије** је појачана контрола радне дисциплине и извршена прераподела запослених ради ефикаснијег рада.

У **Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију** су побољшани услови боравка пацијената у стационару заменом комплетног инвентара, набавком нове верзије психолошког теста је омогућен виши квалитет психолошке дијагностике, едукована су и 3 здравствена сарадника за примену асиситивне технологије у спровођењу третмана код деце са сметњама у развоју, као и део помагала за физијатријско лечење ове деце. Континуирано се спроводи стручно усавршавање запослених у виду специјализација и субспецијализација. Одељење за аудиолошку процену је добило нову савремену апаратуру којом се значајно повећавају услови за рад службе.

Предлоге за стално унапређење квалитета рада је доставило 14 болница.

Комисија за унапређење квалитета **Специјалне болнице за интерне болести Младеновац** сматра да је потребно више састанака свих здравствених установа и размена искуства, као и чешћи састанци са Градским заводом за јавно здравље. У **Специјалној болници за болести зависности** Комисија са запосленима ради на изради упитника за испитивање задовољства корисника услугама здравствене службе за пацијенте који су на болничком лечењу и за амбулантне кориснике.

У **Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику** сматрају да треба стимулисати председника и чланове комисије на адекватан начин, с обзиром да је рад комисије одговоран и свеобухватан.

У **КЦС** сматрају да треба преформулисати нека питања из упитника о задовољству корисника, нарочито питање број 9, које се односи на задовољство услугама дијагностике. У анкетном упитнику за запослене треба раздвојити врсте здравствених радника и сарадника, бар по нивоима стручне спреме, јер би ти подаци дали бољу слику о задовољству појединих категорија запослених. Такође, сматрају да рок за израду Интегрисаног плана унапређења квалитета рада и Извештаја о показатељима квалитета рада не може да буде исти, јер су показатељи из Извештаја елементи за израду Интегрисаног плана.

У **Институту за онкологију и радиологију Србије** сматрају да је потребна адаптација амбуланти и простора другог нивоа у одељењу за специјалистичке и консултативне прегледе, затим да треба на нивоу Министарства здравља/РФЗО обезбедити финансијска средства која су неопходна за редовно одржавање РТ опреме и пратећих технолошких система у Служби радиотерапије. У Клиници за медикалну онкологију, сматрају да је потребно повећање постелног фонда,

обезбеђење довољног простора у болесничким собама за неометан рад лекара и сестара, повећање броја медицинских сестара/техничара у сталном радном односу који би вршили адекватну здравствену негу на реално постојећем броју пацијената, повећање броја лекара у сталном радном односу у односу на реално постојећи број пацијената и број реализованих услуга, обезбеђење радног простора за медицинске сестре и собе за интервенције обзиром да се због повећања обима администрације и даље тенденције повећања истог већ сада на ходнику постављају радни столови за сестре, планирање простора за дневни боравак пацијената на одељењима са свим елементима који би приближили домаћу атмосферу и адаптација Одсека за интензивну онколошку негу Клинике за медијалну онкологију по достављеном плану уз поправку дотрајале климатизације и вентилације. У Клиници за онколошку хирургију сматрају да сви пацијенти у Србији морају бити третирани према Протоколима за лечење пацијената са малигним туморима дојке који су прихваћени на ИОРС-у, с тим што у раду Конзилијума морају учествовати најiskusнији лекари уз перманентно праћење и контролу квалитета рада свих запослених. Пацијенте из других Центара усмеравати у надлежне хируршке установе, с тим што би требало повести рачуна да се Центрима који немају едуковане кадрове понуди стручна помоћ и дугорочна едукација лекара и других здравствених радника који чине саставни део тима за лечење жена са туморима дојке.

У Одељењу епидемиологије и превенције: формирање Саветовалишта за превенцију пушења за пацијенте ИОРС, у Одељењу за едукацију и рехабилитацију пацијената: покретање поступка за пријем лекара специјалисте психијатрије; у Одељењу дата центар: увођење болничког информационог система у склопу пројекта Министарства здравља, Група за подршку пацијентима ИОРС: увођење волонтерског рада.

У Служби педијатријске онкологије потребно је унапређење едукације родитеља у сарадњи са Националним удружењем родитеља деце оболеле од рака (НУРДОР) у оквиру пројекта иницираног од стране НУРДОР-а и наставак акција од стране Удружења родитеља „Увек са децом“ за прикупљање финансијских средстава за изградњу Дневне болнице у оквиру Службе.

У области здравствене неге потребно је: наставак залагања за повећањем броја сестара на нивоу Института сходно Плану кадрова; набавити болничку постељину, набавити антидекубитор душеке, блатекс апарате, размотрити могућност замене дотрајалих болесничких постеља и ноћних ормарића, смањити број болесника у Служби за интрахоспиталну примену ХТ, односно свести поменути број на постељни фонд; размотрити могућност увођења савремених начина апликације хемиотерапије; размотрити могућност имплементације сензорног аларма у болесничким собама; поставити рукодржаче у свим тоалетима и туш кабинама за пацијенте; видно обележити упозорења за пацијенте: ”опрез-клизав под”.

У **Универзитетској дечјој клиници** сматрају да је потребно стандардизовати простор и опрему за рад, као и реализовати континуирану медицинску едукацију према препорукама Стручног савета. У **Институту за неонатологију** оцењују да је потребно повећати број медицинских сестара по болничкој постељи, а у **ГАК „Народни фронт“** да је потребно увођење болничког информационог система и интерне контроле електронских података на нивоу

одељења, као и увођење протокола за издавање резултата пацијентима. У **Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“** оцењују да је потребна анализа конзилијарних мишљења у односу на оперативне налазе и анализа потрошне врсте и количине лекова. У **Институту за рехабилитацију** сматрају да је потребно смањити незадовољство корисника смањењем листа чекања.

У **Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“** сматрају да је потребно више стручних састанака са темама које се односе на практичан рад по одељењима.

У **Институту за медицину рада Србије** сматрају да је потребно јачање информатичке подршке здравственом сегменту делатности Института.

У **Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију** је потребно запошљавање лекара одговарајуће специјалности, олигофренолога, набавка компјутерске опреме и побољшање услова за рад, регулисање мокрог чвора у ординацијама које немају испуњене прописане хигијенске стандарде (лавабо).

У **КБЦ „Бежанијска коса“** оцењују да треба радити на остварењу дијалога са РФЗО, Министарством здравља, Институтом за јавно здравље Србије, са циљем да се исправе погрешни закључци који битно утичу на квалитет.