

ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА КОМИСИЈА ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ
КВАЛИТЕТА РАДА СТАЦИОНАРНИХ ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА У
БЕОГРАДУ ЗА ПЕРИОД 1.01.-31.12.2012. ГОДИНЕ

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

Према добијеним извештајима, Комисија је донела **годишњи програм провере квалитета стручног рада** у здравственој установи у свим болницама, осим у КБЦ „Бежанијска коса“. И **интегрисани план сталног унапређења квалитета рада здравствене установе** донет је у свим установама, осим у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину.

Број састанака које је одржала Комисија за унапређење квалитета рада у току 2012. године, креће се од 2 до 19 у зависности од болнице, а у просеку по 7 састанака или нешто више од једног састанка у 2 месеца.

Највише састанака било је у Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ - 19 и Клиничком центру Србије - 13, а затим у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Универзитетској дечјој клиници, Институту за неонатологију и Институту за рехабилитацију - по 12. Комисија се најмање састајала у КБЦ „Земун“ и Институту за онкологију и радиологију Србије, једном у току шест месеци.

Састанци Комисије су одржавани:

Просечно једанпут у месецу у:

- Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“
- Универзитетској дечјој клиници
- Институту за неонатологију
- Институту за рехабилитацију

Једном у 2 месеца у:

- Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др Вукан Чупић“

По 10 састанака одржале су Комисије у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију. У Специјалној болници за интерне болести Младеновац било је 9 састанака, по 8 састанака Комисија је одржала у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац и КБЦ „Звездара“, а по 7 у ГАК „Народни фронт“ и Институту за ментално здравље.

По 5 састанака Комисија је одржала у: Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, КБЦ „Бежанијска коса“ и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“.

На свака три месеца састанци су одржавани у:

- Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“
- Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију
- Институту за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“
- Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“

По 3 састанка Комисија је одржала у: Специјалној болници за болести зависности, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Институту за реуматологију.

Већи број састанака од просека за све београдске болнице, одржале су Комисије у: Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (19), а затим у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Универзитетској дечјој клиници, Институту за неонатологију и Институту за рехабилитацију (по 12), у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију (по 10), у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (9), у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац и КБЦ „Звездара“ (по 8).

У свим болницама постоје **извештаји о раду Комисије, који су доступни свим запосленима**. Једино се у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац нису изјаснили о доступности запосленима овог извештаја. Такође, у свим болницама Комисија подноси извештај о раду директору болнице и управном одбору.

Према добијеним извештајима, **ванредне провере квалитета стручног рада** обављене су у 17 болница и то укупно 70 провера. Највише их је било у: КЦС (16 провера), КБЦ „Бежанијска коса“ (12), Специјалној болници за интерне болести Младеновац, КБЦ „Звездара“, Гинеколошко-акушерској клиници „Народни фронт“, Институту за рехабилитацију (по 5), Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (по 4), Институту за онкологију и радиологије Србије и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (по 2), Специјалној болници за болести зависности, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др Вукан Чупић“, Универзитетској дечјој клиници, Институту за ментално здравље и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију (по 1). Ни једна **ванредна провера квалитета стручног рада није обављена у**: КБЦ „Земун“, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за неонатологију, Институту за реуматологију, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Институту за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац.

Укупан број **поднетих приговора пацијената** заштитнику пацијентових права у овом извештајном периоду био је 785. Највећи број поднетих приговора пацијената био је у КБЦ „Земун“ (221), затим у КБЦ „Звездара“ (113), КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“ (107), Клиничком центру Србије (104), Институту за онкологију и радиологију Србије (81) и у КБЦ „Бежанијска коса“ (72). У 7 болница није било евидентираних приговора: Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Специјалној болници за болести зависности, Специјалној

болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, ГАК „Народни фронт“, Институту за рехабилитацију и Институту за неонатологију.

Према добијеним извештајима, једино је у Институту за здравствену заштиту мајке и детета „Др Вукан Чупић“ наплаћена једна новчана казна због **непоштовања закона о заштити од дуванског дима.**

У свим болницама постоји **ажурирана интернет презентација установе**, осим у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац и Специјалној болници за интерне болести Младеновац, које имају интернет презентације, али нису скоро ажуриране.

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 ендемску нефропатију Лазаревац, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију
- Обавештење о услугама за које се плаћа партиципација и висини партиципације осим у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију;
- Ценовник услуга које плаћају пацијенти осим у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Институту за ментално здравље;
- 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 спроводи се едукација пацијената путем памфлета и агитки у циљу смањења обољевања од поремећаја метаболизма, регулисања хипертензије и опстипације.

У Специјалној болници за интерне болести Младеновац је повећан број одељенских визита и ванредних провера особља. Врши се редовно праћење показатеља квалитета на месечном нивоу. У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику су се додатно ангажовали ради добијања

референтности установе на нивоу Републике Србије у области ортотичко-протетичке рехабилитације.

У КБЦ „Звездара“ урађени су протоколи и препоруке за поједине процедуре и доктрине за медицинске сестре и лекаре.

У КБЦ „Др Драгиша Мишовић Дедиње“ је за подршку спровођењу редовних унутрашњих надзора формирана Комисија за координацију и контролу рада акредитационих комисија која се бави увођењем и праћењем примене клиничких путева и процедура у установи. Предмет надзора ове комисије је и хигијенски ниво установе, превенција болничких инфекција, управљање медицинским отпадом, поступање са лековима и складиштење лекова и санитетског материјала, контролне листе медицинске опреме и антишок терапије, вођење медицинске документације и комуникација са корисницима услуга и запосленима. Установљен је образац за анализу контролних листа које се воде у установи. Овај извештај се ради тромесечно у оквиру редовних извештаја о унутрашњој провери квалитета стручног рада. Служба за унапређење квалитета и медицинску информатику потпуно подржава рад информатичких процеса у болници: ЗИС ХЕЛИАНТ, СЛИС, ПАКС. Унапређена је електронска комуникација унутар болнице путем ИНТРАНЕТА, компјутерске апликације која служи за приступ електронским обрасцима, пријаву квара апарата, сервисирање и пријаву потреба за одржавање објеката, електронски приступ процедурама, комуникацију са клиничким фармакологом и информисање о актуелностима. Одржана је и интерна обука запослених за коришћење апликације. Развијена је софтверска апликација МОНЕЗИС, која је намењена медицинским сестрама и бабицама као подршка за примену Процеса здравствене неге и релевантне документације која омогућује евидентирање, праћење, евалуацију и последично унапређење квалитета сестринског рада. Овај софтвер је имплементиран у свим организационим јединицама уз плански обављену обуку и надаље се пружа континуирана подршка. До сада је вођено 4587 (32%) пацијената по Процесу здравствене неге, **електронски се упућују сестринска отпусна писма патронажним службама домова здравља у Београду и на исти начин се добијају повратне информације.** На овај начин је успостављена сарадња између примарног и секундарног нивоа здравствене заштите, обезбеђен континуитет у здравственој нези и повећано задовољство корисника услуга. Почело се са прављењем методологије о мерењу резултата рада запослених и већ су урађене прве анализе. Урађена је анализа реализације Стратешког плана 2010.-2015. године и сачињен је Оперативни план за 2013. годину. Написана је 41 нова процедура и ревидирано 15. У две су имплементирани алгоритми. У мају 2012. године је завршен поступак редовне посете од стране Агенције за акредитацију здравствених установа Србије. У њеном извештају је забележено да је општи утисак да је Установа не само одржала, него у скоро свим сегментима унапредила и побољшала ниво квалитета рада у складу са стандардима за акредитацију установа секундарног и терцијарног нивоа здравствене заштите.

У КБЦ „Бежанијска коса“ донета је процедура регистравања нежељених догађаја, процедура за трансфузију крви и крвних продуката, процедура за пријаву хроничних незаразних и заразних болести. Одржано је 48 акредитованих састанака интерне едукације у оквиру КМЕ за лекаре и медицинске сестре, започето је

уклањање недостатака операционог блока, вршена је вакцинација радника против сезонског грипа. У току је осавремењавање прикупљања статистичких података. Редовно се у оквиру унутрашње контроле стручног рада спроводе месечни надзори од стране главних сестара и начелника одељења и одсека, тромесечно од стране главних сестара и директора клиника и годишње од стране централне комисије за надзор и стручног савета.

У **Институту за онкологију и радиологију Србије** је реорганизован рад конзилијума и рад Дневне болнице хемиотерапије у две смене, уклоњен је фармацеутски отпад у склопу пројекта Министарства здравља и скраћено је време чекања на хируршке интервенције захваљујући додатном ангажовању запослених Клинике за онколошку хирургију.

У **Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“** су набављени антидекубитални душеци, заштитне оградице за кревет, антисептичне подлоге за под у интензивној нези, колица са дуплим кантама и нове моп. крпе, које после хигијене одељења иду одмах на праће у вешерај, униформа за све запослене, 500 нових постељина за пацијенте. Примењују се Браден и Морсеова скала. Воде се листе за окретање пацијената, као и сестринске листе. Завршен је поступак оцењивања од стране Агенције за акредитацију за 2012. годину и добијена лиценца на 3 године. У оквиру сваке организационе јединице формирано је Тело за унапређење квалитета од два члана. Задатак овог тела је да активно учествује у унапређењу квалитета рада у својој служби у координацији са Комисијом за унапређење квалитета рада. Радна група за безбедност пацијената и особља је активно учествовала у раду на смањењу свих могућих ризика који утичу на безбедност пацијената и особља. Обављен је ванредни систематски преглед запослених и ванредна анкета о задовољству запослених у циљу унапређења квалитета рада. Уведен је информациони систем финансијског пословања. На дечјем одељењу Института уведен је упитник о праћењу квалитета живота ортопедских пацијената дечјег узраста. Завршена је адаптација дела хируршких сала, амбулантног дела и интензивне неге, као и реконструкција крова.

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 уз интерактивно учешће запослених из области кардиологије и кардиохирургије. Реализована је едукација запослених у иностранству из области кардиолошке и онколошке здравствене заштите.

У **Институту за реуматологију** испитани су фактори стреса на радном месту и њихов утицај на радну способност запослених. У **Институту за неонатологију** уведено је присуство лекара при транспорту оболеле новорођенчади током 12 сати 365 дана у години, а у **Институту за ментално здравље** је спроведена едукација председника и чланова Комисије за рад у Комисији за унапређење квалитета.

У **Институту за рехабилитацију** су уведене повремене непланиране контроле рада и квалитета рада и смањено је чекање на заказани преглед.

У **Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“** врши се редовна месечна анализа квалитета пружених услуга са посебним освртом на пацијенте који

се примају на Институт из других установа. 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.

У **Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију** су побољшани услови рада и квалитет здравствене заштите набавком нове компјутерске опреме и регулисањем комплетног санитарног чвора у установи као и климатизацијом радног простора. Делимично је обновљен дидактички материјал. Спровођена је континуирана едукација здравствених радника и сарадника кроз акредитована предавања у просторијама Завода са предавачем по позиву. У току је едукација једног психолога за примену Роршах теста и 2 психолога за примену Гешталт терапије.

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 **Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“** се истиче потреба за увођењем НАССР система.

У **Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику** сматрају да треба адекватно стимулисати запослене који се издвајају у раду Комисије за унапређење квалитета рада.

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, као и да треба реновирати одељења за радиотерапију гинеколошких тумора и тумора дојке. У Клиници за медијалну 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 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 Одељењу епидемиологије и превенције Института за онкологију и радиологију Србије предлажу формирање Саветовалишта за превенцију пушења за пацијенте ИОРС, у Одељењу за едукацију и рехабилитацију пацијената покретање поступка за пријем лекара специјалисте психијатрије, у Дата центру увођење болничког

информационог система у склопу пројекта Министарства здравља. Група за подршку пацијентима ИОРС предлаже увођење волонтерског рада.

У области управљања медицинским отпадом потребно је обезбедити финансијска средства ради примене Плана управљања медицинским отпадом.

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 наставиће се залагање за повећање броја сестара на нивоу Института сходно Плану кадрова. Такође, потребно је набавити болничку постелину, антидекубитор душеке, блатекс апарате, размотрити могућност замене дотрајалих болесничких постеља и ноћних ормарића. Треба смањити број болесника у Служби за интрахоспиталну примену хемиотерапије, односно свести поменути број на постелни фонд, и размотрити могућност увођења савремених начина апликације хемиотерапије. Планира се и разматрање могућности имплементације сензорног аларма у болесничким собама, постављање рукодржача у свим тоалетима и туш кабинама за пацијенте, видно обележавање упозорења за пацијенте:”опрез-клизав под”.

У **Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“** сматрају да је потребно увођење већег броја информатора у циљу бољег едуковања пацијената, као и да је потребно наставити адаптацију Института и увести нове технологије при хируршком лечењу пацијената. Такође, истичу потребу израде протокола за лечење пацијената са најчешћим патолошким стањима. Предлажу увођење институције награде за рад и пружање подршке за све индивидуалне иницијативе запослених на даљој едукацији. Сматрају потребним скраћење дужине преоперативног и постоперативног лечења уз придржавање израђених протокола лечења. Потребно је увести и видео надзор и алармне системе, набавити нове контејнере за смеће и преуредити простор за смештај контејнера, реконструисати санитарне чворове, набавити санитарска носила прилагођена коришћењу у затвореним просторијама, редовно одржавати и сервисирати лифтове. Увођењем новог компјутерског програма планира се измена начина евидентирања лекова и боље праћење утроска лекова и санитарског материјала. У 2013. години потребно је и извршити реконструкцију одељења, замену спољне столарије, замену светла плафоњера, замену подова. У лабораторијској служби се планира набавка лабораторијског информационог система (ЛИС). Планира се увођење у рад специфичних анализа: за процену функције штитне жлезде, тумор-маркери, кардиомаркери, маркери упалног процеса, кошгани маркери.

У **Универзитетској дечјој клиници** сматрају да је потребно унапредити сатисфакцију и задовољство запослених у сегментима највише израженог незадовољства на основу спроведене анонимне анкете, унапредити комуникацију запослених, обезбедити боље услове за рад у оквиру постојећих просторних капацитета, реорганизовати постојеће структуре сходно нормативним делатностима. У **Институту за неонатологију** оцењују да је потребно повећати број медицинских сестара по болничкој постели и омогућити 24 часовни транспорт. У **Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“** оцењују да је

потребна анализа конзилијарних мишљења у односу на оперативне налазе и анализа потрошње антибиотика и адекватна документација за исте.

У **Институту за реуматологију** истичу неопходност што скоријег попуњавања упражњених радних места, насталих одласком 5 лекара у пензију. 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 и психолога.