

ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА КОМИСИЈА ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ
КВАЛИТЕТА РАДА СТАЦИОНАРНИХ ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА У БЕОГРАДУ
ЗА ПЕРИОД 1.01.-31.12.2016. ГОДИНЕ

Извештај о раду Комисије за унапређење квалитета рада здравствене установе доставиле су све болнице, изузев Клиничког центра Србије.

Према добијеним извештајима, Комисија је донела **годишњи програм провере квалитета стручног рада** у здравственој установи у свим болницама. И **интегрисани план сталног унапређења квалитета рада здравствене установе** донет је у свим установама.

Број састанака које је одржале Комисије за унапређење квалитета рада у 25 болница у току 2016. године износи 136, односно од 1 до 13 у зависности од болнице, а у просеку по 5 састанака.

Највише састанака, као и претходне године, било је у Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ – 13, а затим у: Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Универзитетској дечјој клиници и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ – по 12.

Укупно 10 састанака одржала је Комисија у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију, а 8 састанака је било у Специјалној болници за ендемску нефропатију.

По 5 састанака одржале су Комисије за унапређење квалитета рада у:

- Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др Вукан Чупић“
- Институту за неонатологију и
- Специјалној болници за болести зависности

На свака три месеца састанци су одржавани у:

- КБЦ „Др Драгиша Мишовић“
- КБЦ „Звездара“
- КБЦ „Бежанијска коса“
- Институту за ментално здравље
- Институту за реуматологију
- Специјалној болници за цереброваскуларне болести Свети Сава
- Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“
- Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију
- Институту за рехабилитацију
- Специјалној болници за интерне болести Младеновац и
- Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

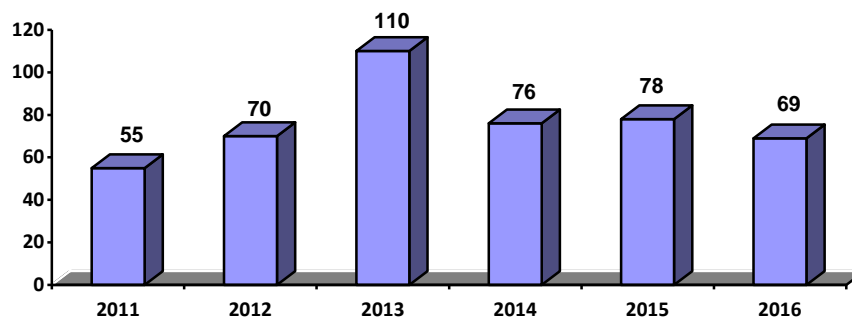
По 3 састанка Комисија је одржала у: ГАК „Народни фронт“ и Институту за медицину рада Србије “Др Д. Карајовић“, 2 у Институту за онкологију и радиологију Србије, а по 1 у КБЦ „Земун“ и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину.

Већи број састанака од просека за све београдске болнице, одржале су Комисије у 6 болница.

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.

Према добијеним извештајима, **ванредне провере квалитета стручног рада** обављене су у 14 болница (без података за КЦС) и то укупно 69 провера (графикон 1). Највише их је било у: КБЦ „Бежанијска коса“, 25 и КБЦ «Звездара», 13, па се поставља питање тачности овог податка. Затим следе: Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (5 провера), Универзитетска дечја клиника, Институт за онкологију и радиологију Србије и Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ са по 4 провере. По 3 провере имали су ГАК „Народни фронт“ и Институт за рехабилитацију. По 2 ванредне провере квалитета стручног рада су обављене у Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, а по 1 је обављена у: КБЦ „Др Д. Мишовић“, Институту за ментално здравље, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и Институту за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“. У осталим болницама **није обављена ни једна ванредна провера квалитета стручног рада**.

Графикон 1. Број ванредних провера квалитета стручног рада у болницама у Београду у периоду од 2011. до 2016. године



Напомена: КЦС није доставио податке за 2016. годину.

Укупан број **поднетих приговора пацијената** заштитнику пацијентових права у овом извештајном периоду био је 57 и знатно је мањи у односу на претходне године. Због промене законске регулативе, успостављања саветника за заштиту права пацијената и заштитника права осигураника, само 10 болница је доставило податке о броју поднетих приговора. Највећи број поднетих приговора пацијената био је у Институту за рехабилитацију (21), а затим у Универзитетској дечјој клиници и ГАК „Народни фронт“.

Према добијеним извештајима, једино је у Институту „Бањица“ и Специјалној болници за ендемску нефропатију наплаћена по једна новчана казна због **непоштовања закона о заштити од дуванског дима**.

У свим болницама постоји **ажурирана интернет презентација установе**.

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

- Обавештење о врсти здравствених услуга које се пружају на терет РФЗО, осим у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину;

- Обавештење о услугама које не плаћа РФЗО, осим у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Специјалној болници за ендемску нефропатију;
- Обавештење о услугама за које се плаћа партиципација и висини партиципације осим у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину;
- Ценовник услуга које плаћају пацијенти осим у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Специјалној болници за ендемску нефропатију ;
- Књига за примедбе и жалбе пацијената осим у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину
- Подаци о заштитнику пацијентових права осим у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину.

Истраживање задовољства корисника услугама здравствене службе обављено је у свим здравственим установама 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.

Комисије за унапређење квалитета рада у болницама у Београду, су планирале да ће током 2016. године унапредити укупно 480 (496 у претходној години) различитих показатеља (без КЦС, који није доставио ове податке). Према врсти показатеља, највише су за унапређење планирани показатељи квалитета рада (161). Затим следе препоруке из унутрашње провере квалитета рада (87).

Табела 1. Сумарни извешај о активностима комисија за унапређење квалитета рада у болницама у Београду у 2014, 2015. и 2016. години

АКТИВНОСТИ КОМИСИЈЕ	2014			2015			2016		
	План	Извршено	%	План	Извршено	%	План	Извршено	%
Број унапређених показатеља квалитета здравствене заштите (без показатеља безбедности пацијента)	77	52	68	143	93	65	161	105	65
Број унапређених показатеља безбедности пацијента	24	17	71	46	36	78	40	30	75
Број унапређених аспеката задовољства корисника	42	29	69	66	48	73	63	48	76
Број унапређених аспеката задовољства запослених	46	28	61	62	49	79	65	47	72
Број спроведених препорука и мера из последњег извештаја о редовној спољној провери квалитета	8	8	100	36	26	72	16	16	100
Број спроведених препорука и мера из последњег извештаја о редовној унутрашњој провери квалитета	90	72	80	91	68	75	87	67	77
Број спроведених препорука из завршног извештаја Агенције за акредитацију здравствених установа	49	41	84	52	38	73	48	34	71
УКУПНО	336	247	73,5	496	358	72	480	347	72

Иако је мали број акредитованих болница, комисије су планирале да спроведу 48 препорука Агенције за акредитацију здравствених установа (Табела 1). Најмање је у плану за унапређење било препорука из редовне спољне провере квалитета, што је очекивано, с обзиром да је ова провера рађена у малом броју болница (само 10).

Реализовано је укупно 347 планираних активности (72%), (Табела 1). У највећем проценту реализоване су препоруке из последњег извештаја о редовној спољној провери квалитета (100%), затим препоруке из последњег извештаја о унутрашњој провери квалитета (77%), показатељи задовољства запослених (76%), показатељи безбедности пацијената (75%) и препоруке завршног извештаја Агенције за акредитацију здравствених установа (71%). Најмањи проценат реализације, као и претходне године, је остварен код активности везаних за унапређење показатеља квалитета здравствене заштите (65%).

Посматрано по појединачним болницама, највише показатеља, односно препорука за унапређење је планирано у акредитованим болницама: Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (100), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (57) и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (40), а затим у Универзитетској децјој клиници (33), Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (26) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (25). Најмање показатеља су планирали Завод за говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“ (1) и КБЦ „Земун“ (3).

Сви планирани показатељи (100%) су унапређени у: КБЦ „Земун“ (3 показатеља), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институту за ментално здравље, Институту за реуматологију, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ и Специјалној болници за болести зависности. Најмањи проценат унапређених показатеља је Заводу за говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“, где није унапређен ниједан показатељ (планиран 1 показатељ) и у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, 51% (табела 42 у табеларном прилогу).

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

У Специјалној болници за ендемску нефропатију, као и у 2015. години, наставили су да спроводе едукацију пацијената путем памфлета и агитки у циљу смањења обољевања од поремећаја метаболизма, регулисања хипертензије и опстипације, и дељењем одговарајућих дијета пацијентима који су оболели од дијабетеса и хроничне бубрежне инсуфицијенције. Припремљена су упутства пацијентима за ултразвучни преглед абдомена и лабораторијску дијагностику. Дељено је упутство о исхрани пацијентима који примају антикоагулантну терапију.

У Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ је извршена набавка нових, савремених средстава, а интензивно се радило и на кампањи за прикупљање донације за набавку новог скенера.

У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику су се ангажовали на имплементацији ИЗИС-а.

У КБЦ „Бежанијска коса“ је започет процес акредитације и у оквиру тог процеса донето је 235 нових процедура. Одржана су 42 акредитована стручна састанка и симпозијума у оквиру КМЕ за лекаре и медицинске сестре. Вршена је вакцинација

запослених против сезонског грипа, уведена нова метода МР срца и полисомнографија, обављено је кречење, замена туш кабина, врата, прозора.

У **Клиничко болничком центру „Др Драгиша Мишовић“** је формирана Комисија за координацију и контролу рада и праћење примене процедура у установи. Предмет надзора ове Комисије су и хигијенски ниво, превенција болничких инфекција, управљање медицинским отпадом, поступање са лековима и санитетским материјалом, примена контролних листа медицинске опреме и анти шок терапије, вођење медицинске документације и комуникација са корисницима услуга и запосленима. Комисија врши надзор тромесечно и доставља извештаје Стручном савету. Уведен је скрининг на присуство мултирезистентних узročника инфекција на пријему пацијента и у току боравка у ЈИЛ, једном недељно до отпуста. Уведен је ИЗИС 18. маја 2016. године, а у априлу је почела примена пројекта „Бебо добро дошла на свет“ (електронска пријава новорођенчади матичној служби, МУП-у – пријава боравка- држављанство и пријава за здравствено осигурање). КБЦ је добио акредитацију на 7 година, до 2022. године. КБЦ је у 2016. години добио грађанску повељу од невладине организације „Правни скенер“, која има за циљ заштиту права грађана у области здравља и социјалне политике; портал „Бебац“ је у истраживању „Каква су нам породилишта“ прогласио породилиште КБЦ „Др Д. Мишовић“ за најбоље у Србији у 2016. години у категорији средњих породилишта. Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Управа за безбедност и здравље на раду доделила је национално признање „Повеља 28. април“ за освојено прво место у области безбедности и очувања здравља запослених на раду (једина здравствена установа у Србији која је добила ово признање).

У **КБЦ „Звездара“** су урађени протоколи и препоруке за поједине процедуре и доктрине за медицинске сестре, техничаре и лекаре. У току је делимична ревизија појединих упутстава и процедура и израда нових у складу са акредитационим стандардима и потребама праксе (акредитација од 2014. године).

У **Институту за онкологију и радиологију Србије** је припремљено 9 нових брошура за пацијенте, припремљен је План означавања и обележавања Института, сетови за акциденте, обележен је Дан деце оболеле од рака, урађен је пројекат за изградњу терапијског блока за терапијску примену радиоактивног јода. Уведена је свеска евентуалних грешака у раду у апотеци, ради праћења и отклањања ризика и грешака у циљу квалитетнијег пружања фармацеутских услуга, као и Свеска евиденције консултација са фармацеутом, Књига утисака, Књига нежељених догађаја, Књига евиденције расходованих лекова. У Клиници за онколошку хирургију су уведене нове терапијске процедуре, извршено је кречење, замена подова и плафона, уведен централни мониторинг и др.

У **Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину** је скраћено време чекања за читавање ЕЕГ-а снимка, ради се на едукацији медицинског особља и унапређењу безбедности пацијената.

У **Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије** је спроведено испитивање задовољства корисника, урађена је анализа и предложене мере за унапређење.

Универзитетска дечија клиника је радила на унапређењу безбедности и здравља на раду на основу препорука Агенције; прилагођена је реорганизација ресурсних

капацитета у складу са захтевима и потребама пацијената, а у оквиру могућности Клинике, спроведене су мере за отклањање уочених недостатака а на основу спроведених унутрашњих контрола руководиоца.

Гинеколошко акушерска клиника „Народни фронт“: Спроведе се мере за побољшање информисаности пацијената (штампани материјал и објаве на интернет страницама Клинике, која је ажурирана, директна електронска и телефонска комуникација на захтев пацијената), спроведе се припреме за акредитацију клинике.

Институт за неонатологију: Смањење дужине примене механичке вентилације, повећана примена неинвазивних облика вентилације, смањење дужине боравка и интензивној нези, увођење PICCLINE, рад на мерама за спречавање болничких инфекција, повећање стопе преживљавања новорођенчади испод 1500г, а посебно испод 1000г.

Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“: Редовна месечна анализа појава интрахоспиталних инфекција са посебним освртом на појаву пацијената инфицираних бактеријом клостридије дифициле (пријављено 15 таквих пацијената).

У Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ ради се на увођењу нових процедура и протокола, ревидирању старих;, анализирају се пријављени нежељени догађаји, праћење и рационализација потрошње лекова, санитетског и другог материјала; рад на унапређењу вођења медицинске документације, потрошње канцеларијског материјала и РТГ филмова; унапређење безбедности и заштите вулнерабилних категорија израдом 2 нова обрасца за пријаву насиља над женама и децом; израда електронског информативног часописа Института; израда зборника и петогодишњег извештаја Комисије за унапређење квалитета и Комисије за лекове; сачињен програм научно истраживачког рада Института; израда стандардизованих поступака у здравственој нези; ажурирање веб сајта Института; развој електронских регистара и др.

Институт за реуматологију: Осмишљавање и примена стандардних оперативних процедура за дијагностику и лечење најчешћих реуматских болести, као и хитна стања.

Институт за ментално здравље: Предузете су активности на сталном повећању безбедности пацијената и смањењу ризичних догађаја, тимски састанци.

У Институту за медицину рада Србије је имплементиран ИЗИС, израђују се писане процедуре за процес акредитације установе.

У Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију је побољшана материјално техничка основа рада и корисника услуга амбуланте и стационара; обављени су ситнији грађевински радови и поправка радног материјала, набавка нових делова намештаја.

Предлоге за стално унапређење квалитета рада је доставило 7 болница.

У Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ сматрају да треба обезбедити финансијска средства за текуће инвестиције, кречење и санацију, као и за набавку нових кревета, јер су они важни за спречавање компликација и задовољство корисника.

У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику сматрају да је потребна промена питања у анкетама за кориснике здравствене заштите, јер су постојећи преопширни и контрадикторни.

У ГАК „Народни фронт“ сматрају да треба променити методологију истраживања квалитета рада здравствених установа, у смислу што је неопходно поређење података из здравствених установа које обављају исту или сличну делатност или подделатност (лабораторијска, радиолошка и сл.).

У Институту за медицину рада Србије сматрају да је потребна грађевинска санација обеката Института, израда и имплементација софтвера за болничку апотеку.

У Институту за неонатологију сматрају да је потребно смањење смртности, повећање стопе преживљавања и повећање броја медицинских сестара по постељи.

У Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ започета је процедура акредитације, именовани су кординатори, донет први документ о оцењивању запослених и поднет захтев за отпочињање процеса акредитације.

У Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију сматрају да је потребно увођење ИЗИС-а и интернет умрежавање.

Закључак

Комисије за унапређење квалитета рада су организоване у свим болницама у Београду. Оне организују испитивање задовољства корисника и запослених у здравственој установи, прикупљају и анализирају показатеље квалитета, израђују годишњи план за унапређење квалитета рада здравствене установе и дефинишу мере потребне за успешну реализацију плана. Комисије се старају да у болници на видна места буду истакнута обавештења за пацијенте о услугама које се плаћају, партиципацији, заштитнику права пацијента и др.

Од укупно 480 показатеља, које су комисије планирале да ће унапредити током 2016. године у свим болницама у Београду (изузев КЦС, који није доставио податке), унапређено је 347, односно око 72%. У највећем проценту реализоване су препоруке из последњег извештаја о редовној спољњој провери квалитета (100%), затим препоруке из последњег извештаја о унутрашњој провери квалитета (77%), показатељи задовољства запослених (76%), показатељи безбедности пацијената (75%) и препоруке Агенције за акредитацију здравствених установа (71%). Најмањи проценат реализације, као и претходне године, је остварен код активности везаних за унапређење показатеља квалитета здравствене заштите (65%).

Постоје разлике у раду комисија између болница, како у броју одржаних састанака комисије у току године, тако и у спроведеним активностима, односно у броју унапређених показатеља квалитета рада у току године.

Највећи обим рада оствариле су комисије у акредитованим болницама. Због тога је значајно што је, поред 5 болница које су акредитоване (КБЦ „Др Д. Мишовић“, Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Институт „Бањица“, КБЦ „Звездара“ и Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“), још неколико болница у поступку акредитације.