

**ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА
ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА У БЕОГРАДУ
КОЈЕ ОБАВЉАЈУ ЗДРАВСТВЕНУ ДЕЛАТНОСТ НА ВИШЕ НИВОА**

Увод

Здравствену делатност на више нивоа у Београду обавља седам здравствених установа и то:

1. Институт за трансфузију крви Србије
2. Институт за вирусологију, вакцине и серуме „Торлак“
3. Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“
4. Институт за судску медицину Медицинског факултета Универзитета у Београду
5. Завод за биоциде и медицинску екологију
6. Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“
7. Градски завод за јавно здравље, Београд

У складу са Правилником о показатељима квалитета здравствене заштите, ове установе прате показатеље квалитета од 1. јула 2007. године. С обзиром на специфичност установа које обављају делатност на више нивоа здравствене заштите, показатељи квалитета су дефинисани посебно за сваку здравствену установу.

Од 2011. године, због промене Правилника о показатељима квалитета здравствене заштите, промењени су и неки показатељи квалитета рада ових установа. У овој анализи је вршено поређење показатеља квалитета у последњих 10 година (у периоду од 2011. до 2020. године), док је поређење показатеља квалитета за Градски завод за јавно здравље Београд вршено за последњих 9 година (односно у периоду од 2012. до 2020. године).

1. Институт за трансфузију крви Србије

Показатељи квалитета које прате институти, заводи и службе за трансфузију крви су:

1. Просечан број давања крви добровољних давалаца по лекару
2. Формиран регистар давалаца крви
3. Проценат наменских (породичних) давања крви
4. Проценат давања крви на терену (у мобилним тимовима)
5. Примена упитника за даваоце крви
6. Примена националних критеријума за селекцију давалаца крви
7. Број прикупљених јединица крви према структури кеса
8. Примена националног алгорита обавезних тестирања узорака крви давалаца на маркере трансфузијских трансмисивних инфекција
9. Проценат трансфундованих јединица целе крви
10. Проценат примењених еритроцита осиромашених леукоцитима
11. Примена националних водича за терапију компонентама крви
12. Успостављене формалне процедуре за евидентирање посттрансфузијских реакција
13. Успостављене стандардне оперативне процедуре рада

14. Успостављене формалне процедуре за контролу квалитета компонената крви
15. Евиденција о пријему и дистрибуцији јединица крви узетих из других установа
16. Постојање формализоване процедуре за пријаву неусаглашености и инцидената

Од 1.07.2011. године, због промене Правилника о показатељима квалитета здравствене заштите, више се не прати показатељ који се односи на просечан број лабораторијских анализа које се обављају за пацијенте по лекару.

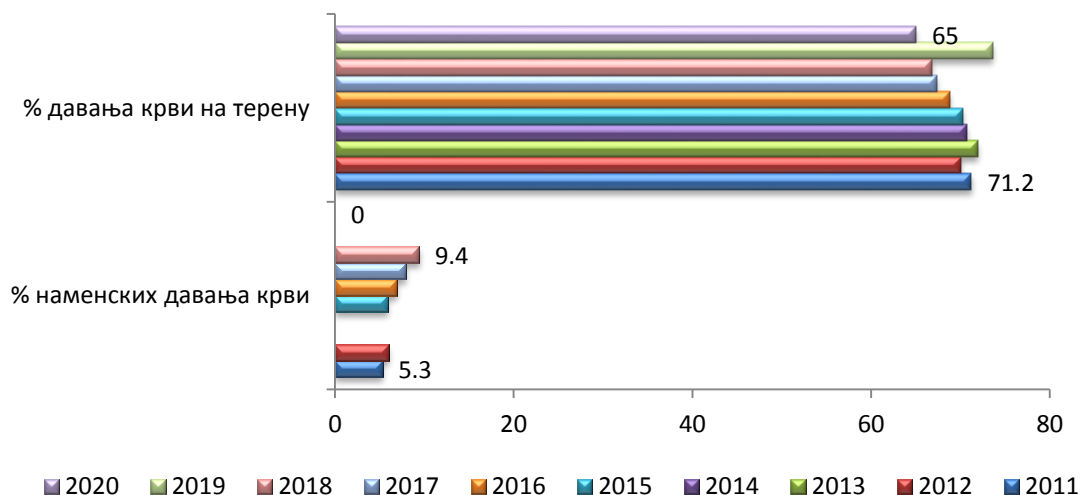
У Институту за трансфузију крви Србије у 2020. години на прикупљању и издавању крви ефективно је радило 22 лекара, што је најмањи број у односу на претходних шест година (Табела 1). Насупрот томе, број прегледаних добровољних давалаца крви (ДДК) је износио 64.491, што је мање у односу на све претходне године. У 2020. години остварено је укупно 58.327 давања крви (и то 37.931 давања у мобилном тиму и 20.396 давања у установи). То значи да 6.164 прегледаних давалаца (или 9,5%), из здравствених разлога, нису били у могућности да дају крв.

Табела 1. Подаци о раду на прикупљању крви у Институту за трансфузију крви Србије, 2011-2020. године

ПОДАЦИ	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Број лекара	18,5	18,5	20,2	21	20,4	22	24	21	20	22
Број прегледаних давалаца крви	68934	70239	72121	72298	71264	71614	74397	87555	86310	64491
Број давања крви	60665	62416	64136	64864	63440	64429	66872	78749	78243	58327
Број давања крви у мобилном тиму	43197	43679	46125	45838	44597	44299	45037	52650	57600	37931
Број давања крви у установи	17468	18737	18011	19026	18843	20130	21835	26099	20643	20396
Број наменских давања крви	3232	3733	0	0	3750	4438	5264	7481	0	0

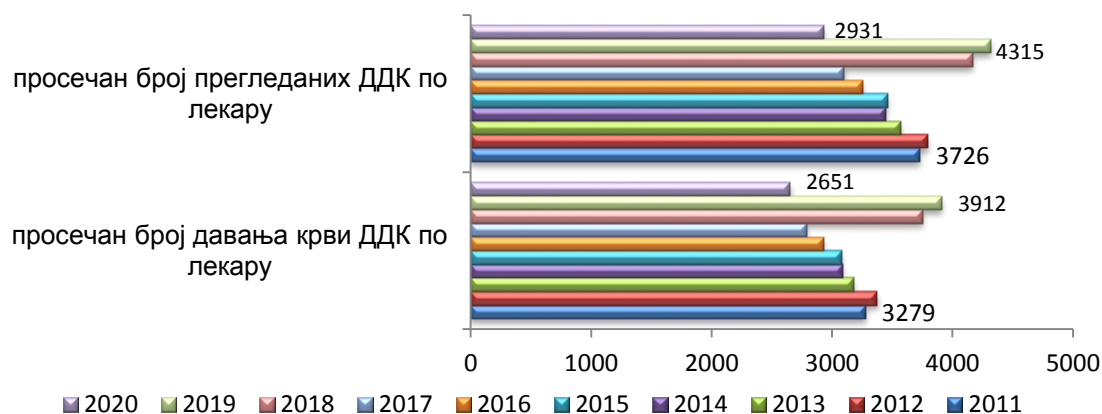
Број давања крви на терену је износио 37.931, односно 65%, што је мање у односу на претходну годину (Графикон 1).

Графикон 1. Проценат давања крви на терену и наменских давања крви у Институту за трансфузију крви Србије, 2011-2020. године



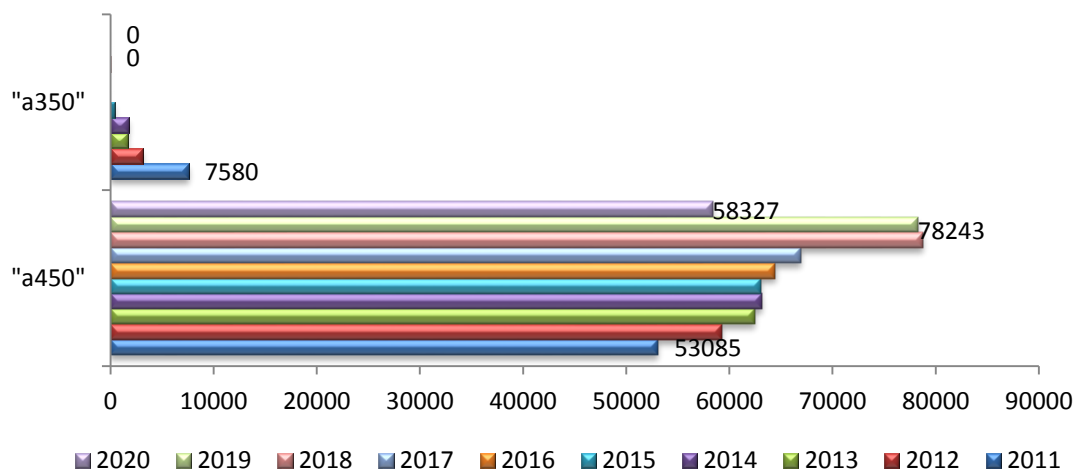
Просечан број прегледаних добровољних давалаца крви по лекару у 2020. години износи 2.931 и мањи је у односу на претходне године, као и број давања крви ДДК по лекару који у 2020. години износи 2.651, док је у 2019. години износио 3.912 (Графикон 2).

Графикон 2. Просечан број прегледаних добровољних давалаца крви и број давања крви по лекару у Институту за трансфузију крви Србије, 2011-2020. године



У односу на структуру кеса, у 2020. години прикупљено је 58.327 јединица „а450“, а није прикупљена ни једна јединица „а350“. У посматраном десетогодишњем периоду, постоји тенденција повећања прикупљених јединица крви „а450“, а смањења прикупљених јединица крви „а350“ (Графикон 3), што је у складу са праксом давања деривата крви, а не пуне крви која може изазвати бројне реакције код примаоца. За израду деривата крви потребна је већа доза узете крви од давалаца, за шта се користе кесе а450 од 450ml.

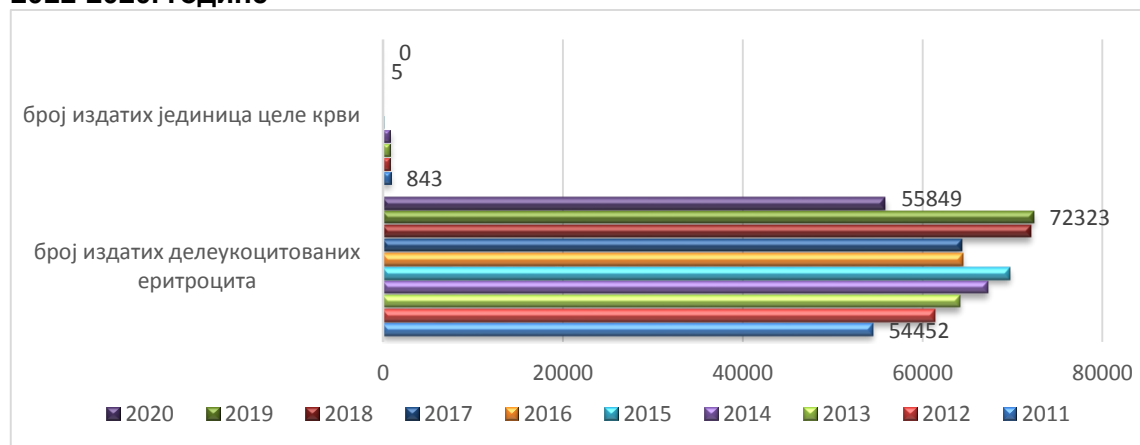
Графикон 3. Број прикупљених јединица крви према структури кеса у Институту за трансфузију крви Србије, 2011-2020. године



У току 2020. године није издата ни једна јединица целе крви, док је претходне године издато 5 јединица целе крви, а 2018. године чак 30 јединица целе крви. Укупан број издатих делеукоцитованих еритроцита у 2020. години био је 55.849, што је слично као у 2010. години, односно првој години праћења, а мање у односу на претходну годину, када је издато 72.323 јединице, као и на

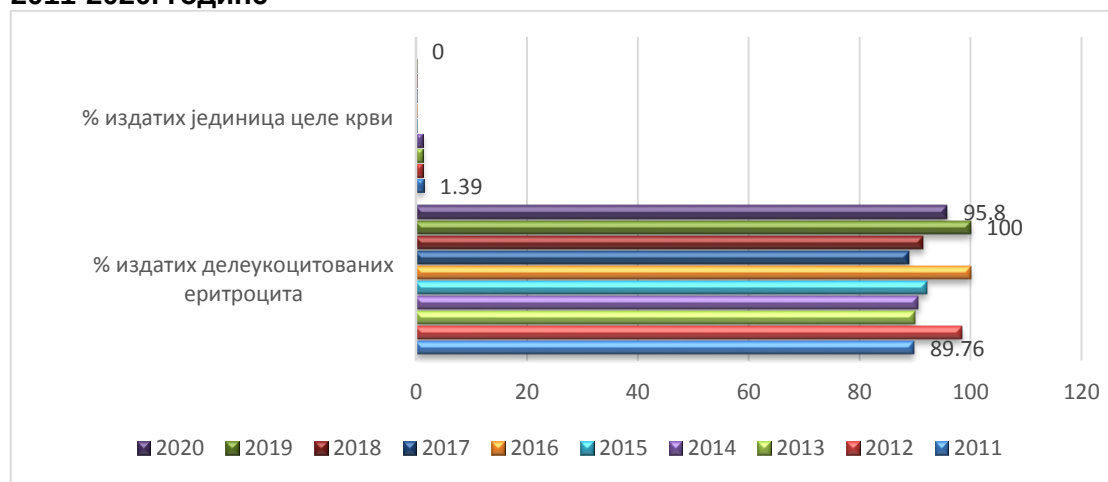
2018. годину, када је издато 72.038 јединица делеукоцитованих еритроцита (Графикон 4).

Графикон 4. Број издатих јединица целе крви и број издатих делеукоцитованих еритроцита у Институту за трансфузију крви Србије, 2011-2020. године



У 2020. години није било издатих јединица целе крви, док је проценат издатих јединица целе крви у 2019. години био 0,01%, у 2018. години 0,04%, а проценат издатих јединица делеукоцитованих еритроцита у 2020. години је 95,8%, што је мање у односу на претходну годину (Графикон 5).

Графикон 5. Проценат издатих јединица целе крви и проценат издатих делеукоцитованих еритроцита у Институту за трансфузију крви Србије, 2011-2020. године



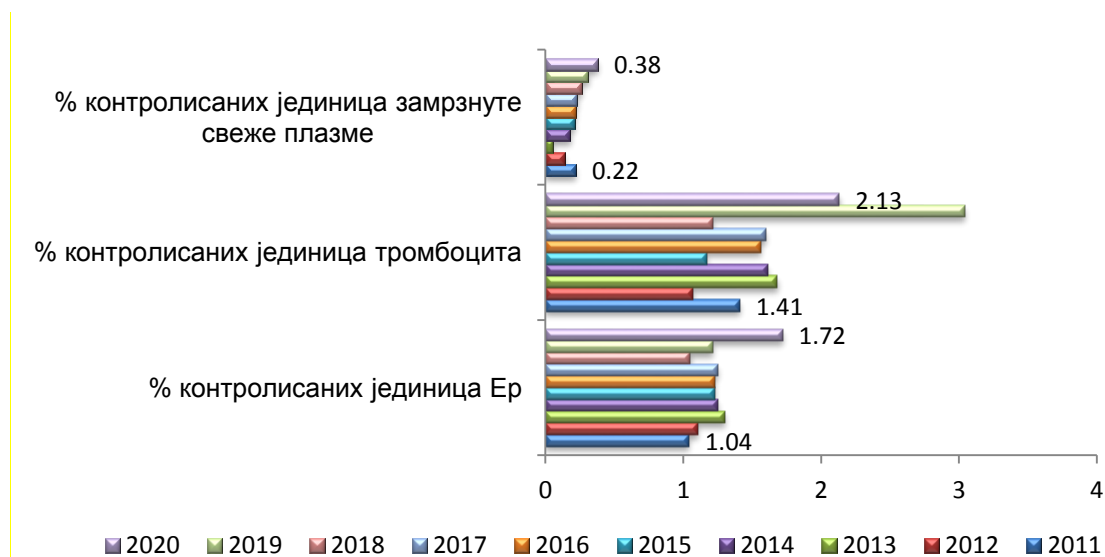
Иако се више не прати показатељ који се односи на укупан број лабораторијских анализа за болеснике, Институт за трансфузију крви Србије, је урадио 444.101 анализу, што је мање у односу на претходну годину, када је урађено 522.305 различитих анализа. Од укупног броја анализа, било је 35.909 одређивања ABO/Rh крвних група, што је више него претходне године (45.603); 43.132 интеракција (мање у односу на претходну годину, када је било 53.300 интеракција); 237.065 имуносеролошких анализа (мање него претходне године, када је урађено 278.841 имуносеролошких анализа); 10.657 основних тестова за хемостазу (више у односу на претходну годину, када их је урађено 17.608);

3.219 специјалних тестова за хемостазу (мање у односу на претходну годину, када их је урађено 4.804); 98.821 остала лабораторијска анализа (мање у односу на претходну годину - 109.892) и 15.298 HLA тестова (више у односу на претходну годину - 12.257). Ове анализе је обавило 30 лекара.

У Институту за трансфузију крви Србије формиран је регистар давалаца крви, примењује се упитник за даваоце крви, примењују се национални критеријуми за селекцију давалаца крви, као и национални алгоритам обавезних тестирања узорака крви давалаца на маркере трансфузијских трансмисивних инфекција. Примењују се и национални водичи за терапију компонентама крви. Успостављене су формалне процедуре за евидентирање посттрансфузијских реакција и стандардне оперативне процедуре рада за колекцију крви, процесирање и клиничку трансфузију, као и формалне процедуре за контролу квалитета компонента крви и формализоване процедуре за пријаву неусаглашености и инцидената. Такође су успостављене стандардне оперативне процедуре рада за тестирање крви и лабораторијску дијагностику. Води се евиденција о пријему и дистрибуцији јединица крви узетих из других установа.

У Институту за трансфузију крви Србије, од 51.105 произведених јединица еритроцита контролисано је 878 јединица, па је проценат контролисаних јединица 1,72%, што је више у односу на претходне године (Графикон 6). Од 28.423 произведених јединица тромбоцита контролисано је 606 или 2,13%. Број произведених јединица тромбоцита је мањи у односу на претходну годину. Од 29.108 произведених јединице замрзнуте свеже плазме, контролисано је 112 или 0,38%.

Графикон 6. Проценат контролисаних јединица продуката крви у Институту за трансфузију крви Србије 2011-2020. године



Према извештају о раду Комисије за унапређење квалитета, констатује се да у Институту постоји план сталног унапређења квалитета рада, годишњи програм провере квалитета стручног рада и план едукације за запослене. О раду Комисије за унапређење квалитета рада постоје записници који су доступни осталим запосленима у здравственој установи. Комисија годишње подноси извештај о остваривању плана унапређења квалитета рада директору и управном одбору. Постоји ажурирана интернет презентација здравствене установе. Није било ванредних провера квалитета стручног рада, нити

приговора од стране пацијената упућених заштитнику пацијентових права. Није било наплаћених казни због непоштовања Закона о изложености становништва дуванском диму.

У Институту су истакнута обавештења за пацијенте о врсти здравствених услуга које се обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања, 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, о видовима и износу учешћа осигураних лица у трошковима здравствене заштите, као и ослобађање од плаћања учешћа, ценовник услуга које се не обезбеђују из средстава обавезног осигурања, обавештење о заштитнику пацијентових права, а постоји и кутија/књига за примедбе и жалбе пацијената. У 2020. години није урађено истраживање задовољства корисника услуга здравствене службе. Урађено је истраживање задовољства запослених, али није урађена анализа добијених резултата.

Чланови Комисије за унапређење квалитета рада нису се састајали због епидемије, а сви договори и друге активности су обављане електронским путем. Анкете о задовољству добровољних давалаца крви, плазме и тромбоцита, анкете о задовољству пацијената и корисника услуга, као и интерна провера квалитета стручног рада одложени су до побољшања епидемиолошке ситуације.

Закључак

На основу анализе показатеља квалитета рада Института за трансфузију крви Србије у десетогодишњем периоду, може се констатовати да постоји тренд повећања броја давалаца крви, иако је 2020. година специфична због пандемијских услова и бележи се мањи број давалаца крви.

Просечан број прегледаних добровољних давалаца крви по лекару у 2020. години је мањи у односу на претходне године, као и број давања крви ДДК по лекару. У односу на структуру кеса, постоји тенденција повећања прикупљених јединица крви „а450“, па се највећи број прикупљених јединица у посматраном периоду бележи током 2018. и 2019. године, с тим што претходна година представља изузетак због пандемије. У претходне две године није регистрована ни једна јединица „а350“.

Проценат издатих делеукоцитованих еритроцита (95,8%) смањен је у односу на претходну годину (100%), а није било издатих јединица целе крви. У 2020. години у односу на претходну годину повећан је проценат контролисаних јединица еритроцита, као и проценат контролисаних јединица замрзнуте свеже плазме, а смањен је проценат контролисаних јединица тромбоцита.

У Институту за трансфузију крви Србије формиран је регистар давалаца крви, примењује се упитник за даваоце крви, примењују се национални критеријуми за селекцију давалаца крви, као и национални алгоритам обавезних тестирања узорака крви давалаца на маркере трансфузијских трансмисивних инфекција. Такође се примењују национални водичи за терапију компонентама крви. Успостављене су формалне процедуре за евидентирање посттрансфузијских реакција и стандардне оперативне процедуре рада за колекцију крви, процесирање и тестирање крви, клиничку трансфузију и лабораторијску дијагностику. Формализоване су процедуре за пријаву неусаглашености и инцидената. Успостављене су формалне процедуре за

контролу квалитета компонената крви. Води се евиденција о пријему и дистрибуцији јединица крви узетих из других установа.

2. Институт за вирусологију, вакцине и серуме „Торлак“

Показатељи квалитета које прати Институт за вирусологију, вакцине и серуме „Торлак“ (у даљем тексту Институт „Торлак“) су:

- 1) Развијене смернице добре произвођачке праксе
- 2) Паралелни радни тимови за извођење анализа истог узорка
- 3) Број рекламација
- 4) Проценат неусаглашености у систему управљања квалитетом
- 5) Проценат успешно реализованих корективних мера

Према добијеном извештају за 2020. годину, Институт „Торлак“ има развијене смернице добре произвођачке праксе. Обављена је екстерна провера од стране Словенског института за квалитет ин мерословје, према захтевима стандарда: ISO 13485:2016; ISO 9001:2015; ISO 14001:2015; ISO 22000:2005.

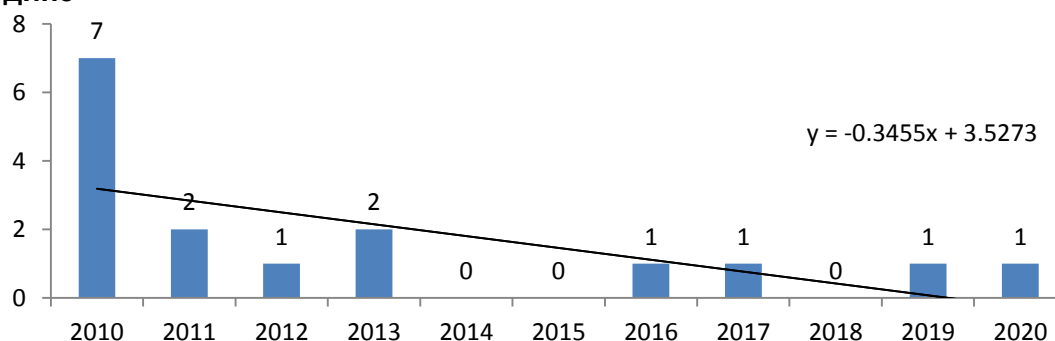
Обављена је надзорна провера SIQ – Систем менаџмента за развој, производњу и промет сувих бактериолошких подлога у складу са захтевима стандарда ISO 13485:2016 и према директиви 98/79/EC (IVD) – Анекс III утврђено је да Институт „Торлак“ примењује, одржава и побољшава наведени систем.

Након надзора у складу са Добром произвођачком праксом за лек TorVaxFlu[®], Институт „Торлак“ је добио решење за регистрацију вакцине TorVaxFlu[®].

Паралелни радни тимови за извођење анализа истог узорка спровела је анализу узорка лека Тетаваксал-Т[®], ампуле 10x0,5mL, серија 0270220. Резултат анализе је показао да не постоја одступања од редовне анализе тј. проценат сагласности резултата износио је 100.

У 2020. години била је једна рекламација на квалитет производа. Број рекламација у посматраном периоду има опадајући тренд (Графикон 1).

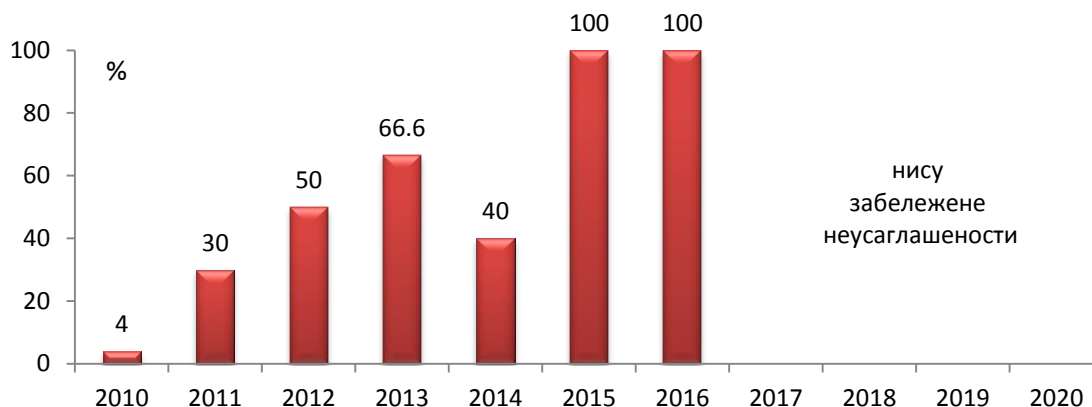
Графикон 1. Укупан број рекламација у Институту „Торлак“ 2010-2020. године



На Графикону 2 приказан је проценат решених неусаглашености у систему управљања квалитетом са захтевом за хитне мере у Институту „Торлак“ 2010-2020 године. Током 2017-2020. године нису забележене

неусаглашености у систему управљања квалитетом у Институту „Торлак“, па није било ни корективних мера.

Графикон 2. Проценат решених неусаглашености у систему управљања квалитетом са захтевом за хитне мере у Институту „Торлак“ 2010-2020. године



У извештају о стицању и обнови знања и вештина запослених за 2020. годину, наведено је да постоји план едукације за све запослене у здравственој установи. Одржано је 34 едукативна скупа и семинара у здравственој установи, што је мање у односу на претходну годину (када их је одржано 47). Од 213 запослених (и то 86 здравствени радник и 49 здравствених сарадника) њих 18 (или 8,45%) је бар једном о трошку установе похађало курс, семинар или учествовало на конгресу или стручном састанку из области која је релевантна за њихов стручни рад, што је мање у односу на претходну годину (када је бар једну едукацију о трошку установе похађало 17,1% запослених здравствених радника и сарадника). У 2020. години није било акредитованих програма континуиране медицинске едукације од стране Здравственог савета Србије, чији су носиоци запослени у овој установи.

Према извештају о раду Комисије за унапређење квалитета, констатује се да у Институту „Торлак“ постоји интегрисани План сталног унапређења квалитета рада и годишњи програм провере квалитета стручног рада. Комисија за унапређење квалитета рада одржала је 9 састанака у току 2020. године, а о раду Комисије постоје записници који су доступни осталим запосленима у овој установи. Комисија годишње подноси извештај о остваривању плана унапређења квалитета рада директору и управном одбору. Постоји ажурирана интернет презентација Института „Торлак“. Није било ванредних провера квалитета стручног рада, и наплаћених казни због непоштовања Закона о изложености становништва дуванском диму, као ни приговора пацијената. У Институту „Торлак“ су истакнута обавештења за пацијенте о врсти здравствених услуга које се обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања, ценовник услуга које се не обезбеђују из средстава обавезног осигурања, обавештење о заштитнику пацијентових права, а постоји и кутија/књига за примедбе и жалбе пацијената. У 2020. години није обављено истраживање задовољства запослених.

Комисија за унапређење квалитета рада Института „Торлак“ планирала је да у 2020. години унапреди 10 показатеља квалитета рада, што је и остварено.

Закључак

На основу анализе показатеља квалитета рада Института „Торлак“ у последњих 10 година, може се констатовати да се број рекламација креће од 0 до 7 годишње и да има опадајући тренд, тако да у последњој години праћења забележена једна рекламација. Проценат решених неусаглашености у систему управљања квалитетом са захтевом за хитне мере има растући тренд и у последње две године у којима су забележене неусаглашености (2015. и 2016. година) износио је 100%, док од 2017. до 2020. године нису забележене неусаглашености у систему управљања квалитетом у Институту „Торлак“, па није било ни корективних мера.

У 2020. години није било акредитованих програма континуиране медицинске едукације од стране Здравственог савета Србије, чији су носиоци запослени у овој установи. У 2020. години смањен је проценат запослених здравствених радника и сарадника који су бар једном о трошку установе похађали курс, семинар или учествовали на конгресу или стручном састанку из области која је релевантна за њихов стручни рад (8,45%) у односу на 2019. годину (17,1%).

3. Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“

Показатељи квалитета које прати Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ су:

1. Просечан број превентивних лекарских прегледа запослених који раде на радним местима са повећаним ризиком по специјалисти медицине рада
2. Просечан број превентивних лекарских прегледа запослених који су изложени јонизујућем и нејонизујућем зрачењу у здравственој заштити по специјалисти медицине рада
3. Проценат запослених који су обухваћени едукацијом о ризицима по здравље на радном месту
4. Број написаних и усвојених стручно методолошких упутстава у области медицине рада
5. Број утврђених професионалних обољења на територији Републике Србије
6. Постојање ажуриране интернет презентације Института за медицину рада Србије.

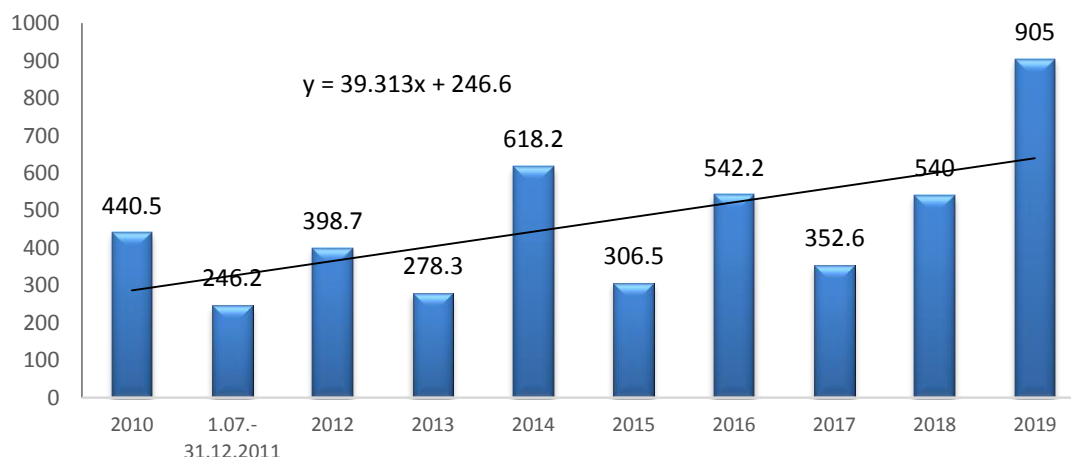
Од 01.07.2011. године, због промене Правилника о показатељима квалитета здравствене заштите, више се не прате показатељи: просечан број експертизних мишљења по експертизној групи, број развијених и ажурираних база података и регистара, доступност анализа података у вези са утврђеним професионалним обољењима на интернет презентацији установе и доступност анализе показатеља квалитета рада на интернет презентацији установе, а додати показатељи су: просечан број превентивних лекарских прегледа запослених који су изложени јонизујућем и нејонизујућем зрачењу у здравственој заштити по специјалисти медицине рада, број написаних и усвојених стручно методолошких упутстава у области медицине рада и број утврђених професионалних обољења на територији Републике Србије.

Због пандемије Covid-19 и реорганизације рада у ванредним околностима, Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ није био у могућности да прикупи и достави податке о показатељима квалитета за 2020. годину, о чему је обавестио Градски завод за јавно здравље, Београд. Из тог разлога, анализа показатеља квалитета за ову здравствену установу садржи податке за период од 2010. до 2019. године.

Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ је у 2019. години имао 4 лекара специјалисте медицине рада који су обављали превентивне прегледе запослених који раде на радним местима са повећаним ризиком, за 1 мање него претходне године. Они су обавили 3.437 превентивних прегледа запослених на радним местима са повећаним ризиком, што је више у односу на претходну годину (2.700 превентивних прегледа у 2018. години).

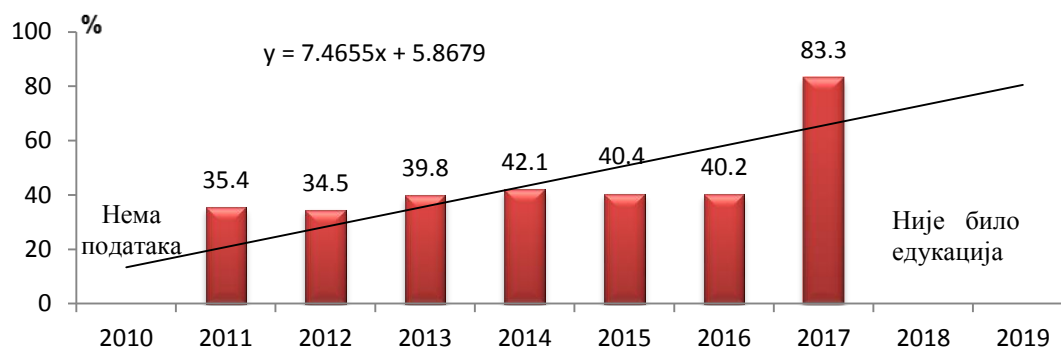
Просечан број прегледа запослених са повећаним ризиком на радном месту по лекару специјалисти медицине рада је износио 905, што је највише у односу на све године мерења. У посматраном деветогодишњем периоду број прегледа запослених са повећаним ризиком на радном месту по лекару специјалисти медицине рада има тренд пораста (Графикон 1).

Графикон 1. Просечан број превентивних лекарских прегледа запослених који раде на радним местима са повећаним ризиком по специјалисти медицине рада у Институту за медицину рада Србије, 2010-2019. године



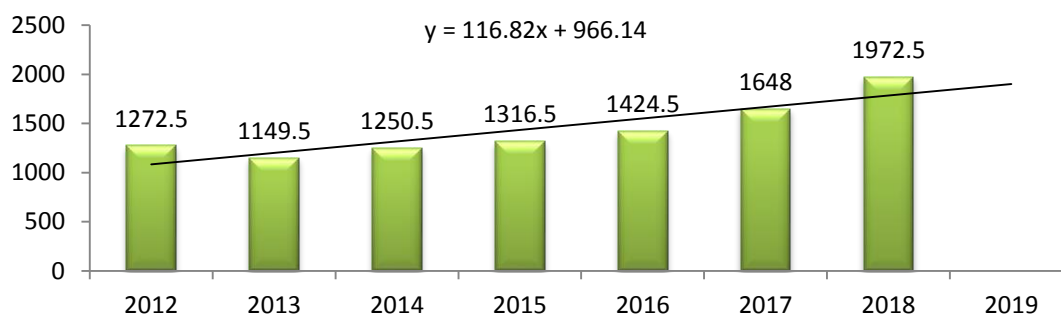
Као и претходне године, Институт у 2019. години није уговорио са послодавцима послове едукације о ризицима по здравље на радном месту, па није могуће приказати показатељ који се односи на број запослених код свих послодаваца који су са Институтом уговорили послове едукације о ризицима по здравље на радном месту, као ни проценат запослених који су обухваћени едукацијом о ризицима по здравље на радном месту. Током претходних година повећавао се проценат запослених који је Институт за медицину рада Србије обухватио едукацијом о ризицима по здравље на радном месту (Графикон 2).

Графикон 2. Проценат запослених који је Институт за медицину рада Србије обухватио едукацијом о ризицима по здравље на радном месту



У Институту за медицину рада Србије, 2 лекара специјалисте медицине рада обављају превентивне прегледе запослених који су изложени јонизујућем и нејонизујућем зрачењу у здравственој заштити. Подаци о броју превентивних прегледа запослених који су изложени оваквом зрачењу у здравственој заштити у 2019. години нису достављени (Графикон 3).

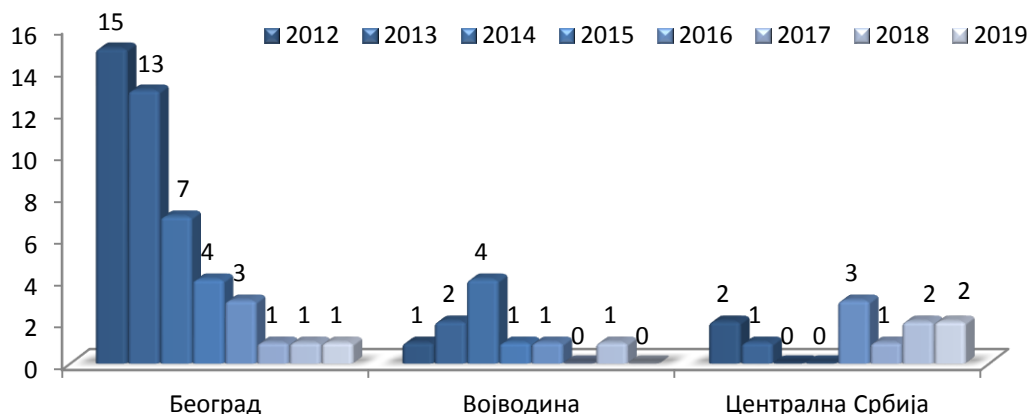
Графикон 3. Просечан број превентивних прегледа запослених који су изложени јонизујућем и нејонизујућем зрачењу у здравственој заштити, по специјалисти медицине рада у Институту за медицину рада Србије, 2010-2019. године



Институт има ажурирану интернет презентацију установе. Написано је и усвојено 1 стручно-методолошко упутства у Центру за хигијену и физиологију рада.

Од 2011. године уведен је нови показатељ - број утврђених и верификованих професионалних обољења на територији Републике Србије, којих је у 2019. години било 3 (за 1 мање у односу на 2018). Једна професионална болест верификована је на територији града Београда, док су у Централној Србији утврђене и верификоване 2 професионалне болести (Графикон 4).

Графикон 4. Број утврђених и верификованих професионалних болести у Србији



Према извештају о раду Комисије за унапређење квалитета, констатује се да у Институту постоји план сталног унапређења квалитета рада, годишњи програм провере квалитета стручног рада и план едукације за запослене. Комисија за унапређење квалитета рада је одржала 3 састанка у току 2019. године, а о раду Комисије постоје записници који су доступни осталим запосленима у установи.

У Институту су истакнута обавештења за пацијенте о врсти здравствених услуга које се обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања, ценовник услуга које се не обезбеђују из средстава обавезног осигурања, обавештење о заштитнику пацијентових права, а постоји и кутија/књига за примедбе и жалбе пацијената. У 2019. години није обављено истраживање задовољства корисника услугама здравствене службе, а урађено је истраживање задовољства запослених и анализа добијених резултата.

Од осталих активности које се у Институту предузимају на сталном унапређењу квалитета здравствене заштите, издвајају се имплементација здравственог информационог система *Heliant*, као и процес акредитације здравствене установе.

Одржане су 2 радионице, едукативна скупа и семинара. Од 70 здравствених радника и здравствених сарадника запослених у Институту, њих 62 (88,6%) су бар једном о трошку установе похађали курс, семинар или учествовали на конгресу или стручном састанку из области која је релевантна за њихов стручни рад. Било је 8 акредитованих програма континуиране медицинске едукације од стране Здравственог савета Србије, а чији су носиоци били запослени у Институту, слично као претходне године (7).

У 2019. години спроведена је једна ванредна провера квалитета стручног рада у Институту. Наплаћених мандатних казни због непоштовања Закона о изложености становништва дуванском диму није било. Пацијенти су поднели укупно 6 приговора. Постоји ажурирана инернет презентација здравствене установе.

Институт је акредитована установа, а у току је нови процес акредитације. Током последње акредитацијске посете, приликом екстерног надзора обављеног у фебруару 2020. године, у Центру за радиолошку заштиту утврђене су две забринутости на усвојене стандарде. Овим поводом, предложена је

корективна мера са временским роком реализације од 3 месеца, чија ће примена и ефективност бити евалуирана на следећој интерној провери.

Закључак

Због пандемије Covid-19, Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ није био у могућности да прикупи податке о показатељима квалитета за 2020. годину, о чему је обавештен Градски завод за јавно здравље, Београд, па анализа показатеља квалитета за ову здравствену установу садржи само податке за период од 2010. до 2019. године.

На основу анализе показатеља квалитета рада Института за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“, може се констатовати да је просечан број превентивних лекарских прегледа запослених који раде на радним местима са повећаним ризиком по специјалисти медицине рада у 2019. години (905) повећан у односу на 2018. годину (540) и да током протеклих 10 година има тренд раста.

Подаци о броју превентивних прегледа запослених који су изложени јонизујућем и нејонизујућем зрачењу у здравственој заштити за 2019. годину нису достављени.

У 2019. години је утврђена су 3 професионалних обољења (за 1 мање у односу на претходну годину), од којих по 1 у Београду и 2 у Централној Србији. Запослени у Институту су током године написали 1 стручно-методолошко упутство.

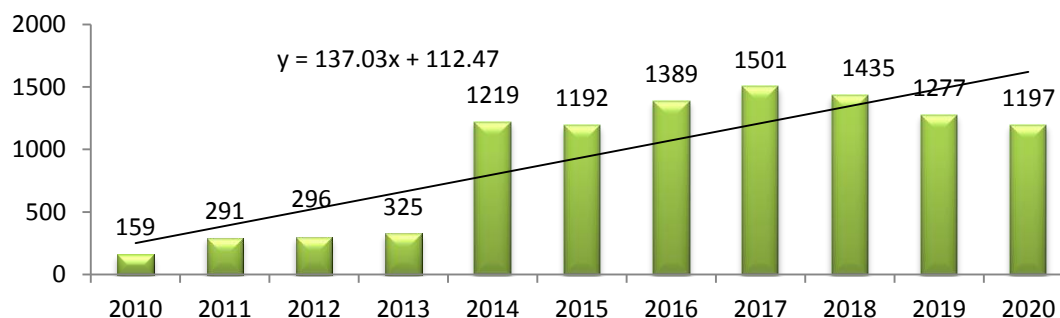
4. Институт за судску медицину Медицинског факултета Универзитета у Београду

Показатељи квалитета које прати Институт за судску медицину јесу:

1. Број обављених обдукција по лекару
2. Број обављених токсиколошких анализа по здравственом сараднику високе стручне спреме
3. Број вештачења судских списа по лекару
4. Број клиничких прегледа по лекару
5. Просечно време слања резултата обдукција за које није потребно радити додатне анализе
6. Просечно време слања резултата обдукција са додатним анализама

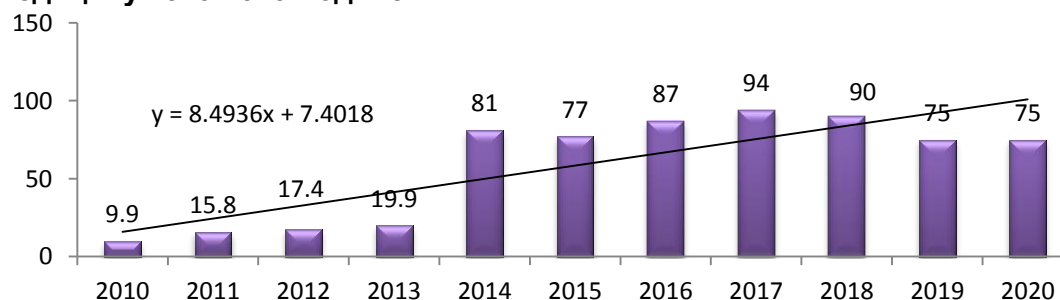
Институт за судску медицину Медицинског факултета Универзитета у Београду у 2020. години је обавио укупно 1.197 обдукција, што је за 80 обдукција мање у односу на 2019. годину (Графикон 1).

Графикон 1. Број урађених обдукција у Институту за судску медицину, 2010-2020. године



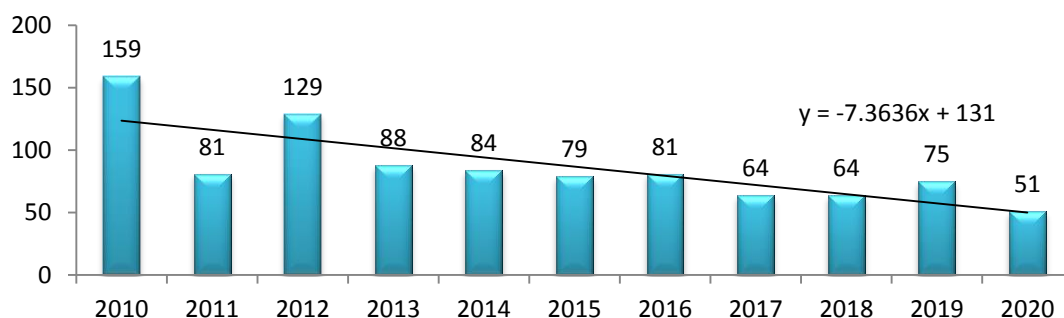
Број лекара у Институту за судску медицину у 2020. години износио је 17, од чега 16 лекара раде обдукције и 1 лекар који ради токсиколошке анализе. Број урађених обдукција износио је 1.197, односно 75 обдукција по лекару. Тренд броја урађених обдукција, као и обдукција по лекару не може се коментарисати за цео период праћења, с обзиром да је дошло до промене у начину извештавања о овом показатељу, односно извештавање је усклађено са Методолошким упутством. Наиме, до 2014. године је извештавано само о броју клиничких обдукција, док су од 2014. године обухваћене све урађене обдукције - судске и клиничке. Ипак, од 2014. године до 2017. године уочава се тренд пораста просечног броја урађених обдукција по лекару специјалисти судске медицине, док је приметан пад у последње две године, а у 2019. години и најмањи број обдукција по лекару од 2014. године (Графикон 2).

Графикон 2. Број урађених обдукција по лекару у Институту за судску медицину 2010-2020. године



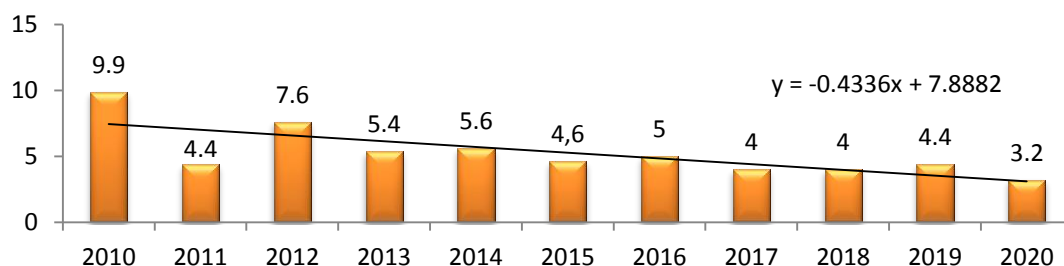
Укупан број обављених вештачења судских списа у 2020. години износио је 51, што је најмањи број у целом периоду праћења (Графикон 3).

Графикон 3. Број вештачења судских списа у Институту за судску медицину, 2010-2020. године



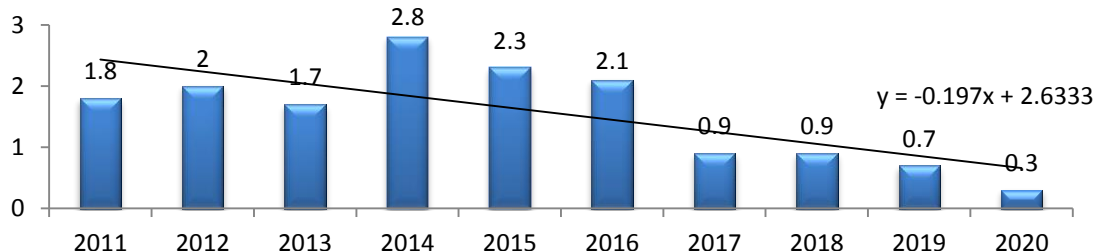
Број вештачења судских списа по лекару у Институту за судску медицину износио је у 2020. години 3,2, што је такође најмањи просечан број обављених вештачења у целом периоду праћења (Графикон 4).

Графикон 4. Број вештачења судских списа по лекару у Институту за судску медицину, 2010-2020. године



У 2020. години урађено је 5 клиничких прегледа, што је за 7 мање у односу на претходну годину, када је урађено 12 клиничких прегледа. Број клиничких прегледа по лекару износио је 0,3 (израчунато на 17 ангажованих лекара), што је најмање у периоду праћења (Графикон 5). Број урађених клиничких прегледа у свим годинама посматраног периода је мали и има тренд опадања из разлога што установа нема уговор са Републичким фондом за здравствено осигурање за ову услугу.

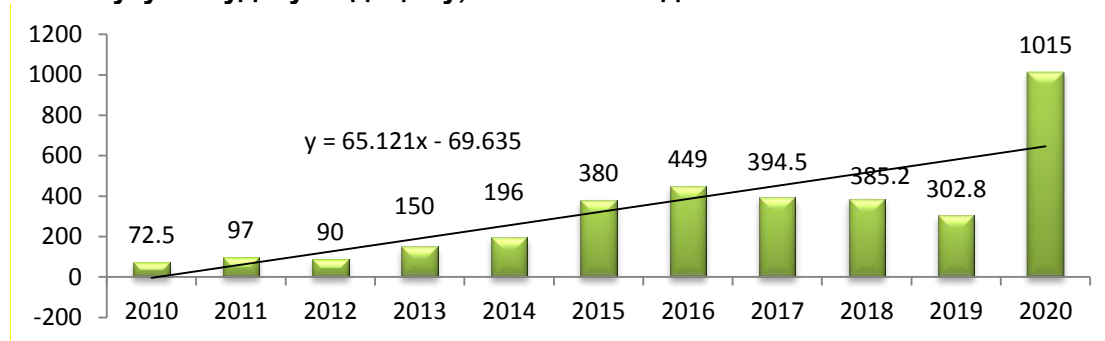
Графикон 5. Број клиничких прегледа по лекару у Институту за судску медицину, 2011-2020. године



У 2020. години у Институту за судску медицину радио је 1 здравствени сарадник, док су 2019. године радила 4 здравствена сарадника. Овај здравствени сарадник је обавио укупно 1.015 токсиколошких анализа, што је

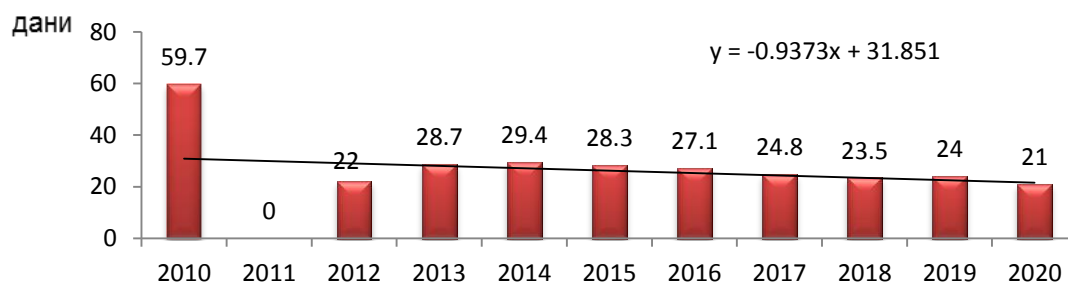
далеко највећи број урађених токсиколошких анализа по сараднику у целом периоду праћења (Графикон 6).

Графикон 6. Број токсиколошких анализа по здравственом сараднику у Институту за судску медицину, 2010-2020. године



У 2020. години урађене су 493 обдукције без додатних анализа, што је више у односу на 2019. годину, када их је било 372. Просечно време слања резултата обдукције без додатних анализа у 2020. години износило је 21 дан и најкраће је у периоду праћења (Графикон 7).

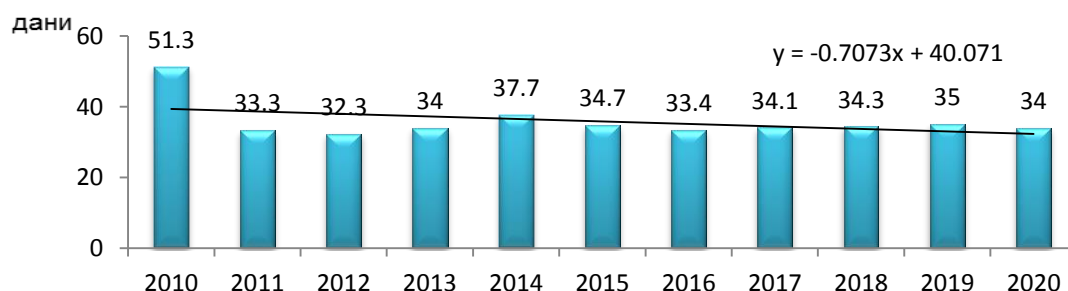
Графикон 7. Просечно време слања резултата обдукције без додатних анализа у Институту за судску медицину, 2010-2020. године



Напомена: У 2011. години није било забележених обдукција без додатних анализа

Број обављених обдукција са додатним анализама био је у 2020. години 704, што је мање у односу на претходну годину, када их је обављено 905, као и у односу на 2018. годину, када је обдукција са додатним анализама било 1.015. Просечно време слања резултата обдукција са додатним анализама износило је 34 дана, нешто краће у односу на 2019. годину (Графикон 8).

Графикон 8. Просечно време слања резултата обдукције са додатним анализама у Институту за судску медицину, 2010-2020. године



Закључак

На основу анализе показатеља квалитета Института за судску медицину у последњих 10 година, може се констатовати да број вештачења судских списа има опадајући тренд, као и просечан број вештачења судских списа по лекару специјалисти судске медицине.

Иако се тренд броја урађених обдукција, као и просечан број урађених обдукција по лекару не може коментарисати за цео период праћења због промене у начину извештавања о овом показатељу, у последњих 6 година (од када се примењује нови начин извештавања), запажа се тренд повећања, како броја урађених обдукција, тако и броја обдукција по лекару, али је овај тренд потребно даље пратити у дужем периоду.

Број токсиколошких анализа по здравственом сараднику током посматраног десетогодишњег периода има тренд пораста и у 2020. години забележен је далеко највећи број урађених токсиколошких анализа по здравственом сараднику. Просечно време слања резултата обдукције без додатних анализа, као и резултата са додатним анализама у периоду праћења има тренд смањења.

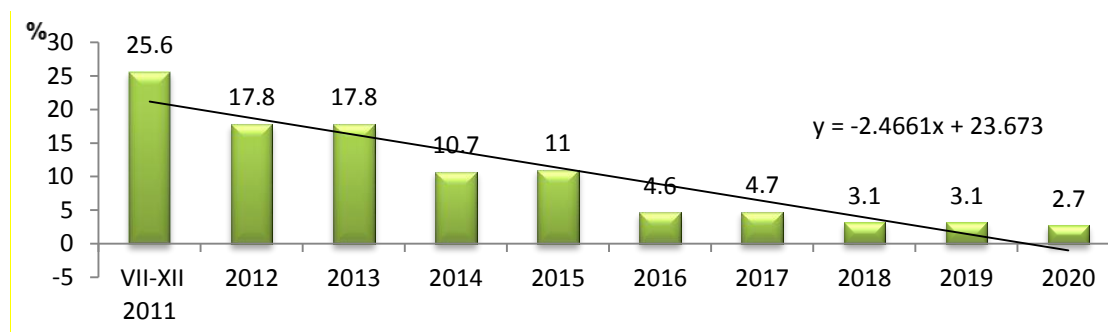
5. Завод за биоциде и медицинску екологију

Показатељи квалитета које прати Завод за биоциде и медицинску екологију су:

1. Проценат корективних мера након оперативних излазака
2. Проценат контролних излазака
3. Број обављених контрола о бројности популације одраслих комараца на терену
4. Постојање протокола за излазак екипе на терен у писаној форми
5. Постојање протокола за сузбијање ларви комараца у писаној форми.

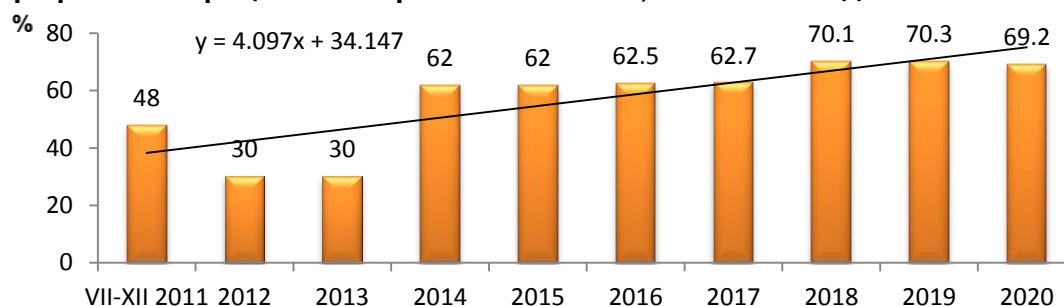
Према достављеном извештају Завода за биоциде и медицинску екологију у 2020. години било је 96.168 оперативних излазака, односно плански изведених третмана, што је више у односу на предходну годину (86.333). Број корективних мера предузетих након оперативних излазака у здравственим и другим установама од посебног значаја је износио 2.671, исто као и претходне године (Графикон 1).

Графикон 1. Проценат корективних мера предузетих након оперативних излазака у здравственим и другим установама од посебног значаја, 2011-2020. године



У 2020. години било је 66.500 контролних излазака након извршеног третмана (ради процене биолошке ефикасности извршеног третмана), односно 69,2%, што је незнатно мање у односу на 2018. и 2019. годину, када је било највише контролних излазака (Графикон 2).

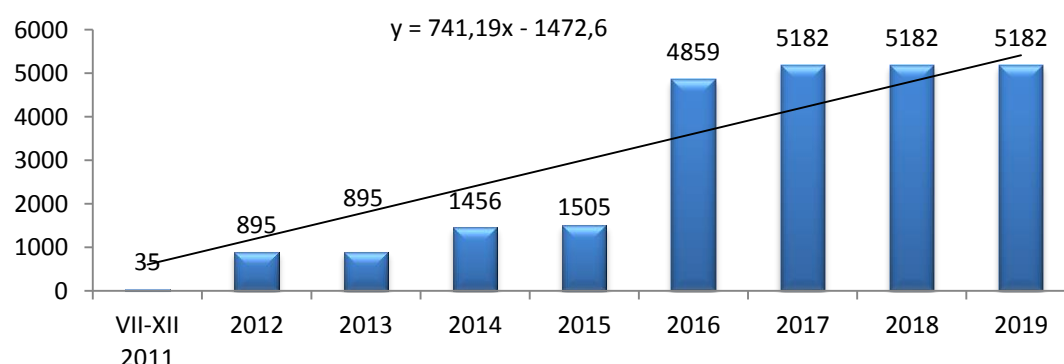
Графикон 2. Проценат контролних излазака, 2011-2020. године



У 2020. години биле су 5.182 контроле бројности популације комараца, што је једнако као и у 2017. и 2018. години, а овај број контрола је највећи у периоду од када се овај податак прати (Графикон 3).

Пораст у броју обављених контрола о бројности популације одраслих форми комараца на терену 2012. године настао је као последица промене методологије по налогу Министарства за заштиту животне средине, јер Институт поред контроле врши и надзор и мониторинг, па су сви ти поступци ушли у овај број. И према новој методологији, од 2012. до 2019. године бележи се тренд пораста броја обављених контрола о бројности популације одраслих форми комараца на терену, па је број обављених контрола у претходне две године највећи у посматраном периоду (Графикон 3). У 2020. години није достављен овај податак.

Графикон 3. Број обављених контрола о бројности популације одраслих форми комараца на терену, 2011-2019. године



У Заводу за биоциде и медицинску екологију развијени су: Протокол за излазак екипа на терен, Протокол за сузбијање ларви комараца, Протокол за стерилизацију у комори.

Према извештају о раду Комисије за унапређење квалитета, констатује се да у Заводу постоји план сталног унапређења квалитета рада, годишњи програм провере квалитета стручног рада и план едукације за запослене. Комисија за унапређење квалитета рада је одржала 4 састанка у току 2020. године. Комисија годишње подноси извештај о остваривању плана унапређења квалитета рада директору и управном одбору.

У 2020. години је урађено истраживање задовољства корисника услугама здравствене службе, као и истраживање задовољства запослених и анализа добијених резултата.

Одржана су 2 едукативна скупа у здравственој установи. Од 70 здравствених радника и здравствених сарадника запослених у Институту, њих 10 (14,3%) је бар једном о трошку установе похађало курс, семинар или учествовало на конгресу или стручном састанку из области која је релевантна за њихов стручни рад. Било је 14 акредитованих програма континуиране медицинске едукације од стране Здравственог савета Србије, чији су носиоци били запослени у овој здравственој установи, као и претходне године.

Комисија за унапређење квалитета рада Завода је планирала да у 2020. години унапреди 10 показатеља квалитета рада и сви планирани показатељи су унапређени. Спроведене су две предложене препоруке из последњег Извештаја о унутрашњој провери квалитета стручног рада.

Закључак

На основу анализе показатеља квалитета рада Завода за биоциде и медицинску екологију у последњих десет година, може се констатовати да проценат корективних мера предузетих након оперативних излазака у здравственим и другим установама од посебног значаја има опадајући тренд у посматраном деветогодишњем периоду.

Повећава се проценат контролних излазака (након извршеног третмана) ради процене биолошке ефикасности извршеног третмана, а у 2020. години износи 69,2%, што је незнатно мање у односу на 2019. годину, када је било највише контролних излазака (70,3%).

6. Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“

Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“ прати показатеље квалитета предвиђене у члану 9. тач. 1) до 5) и тач. 9), члану 17. тач. 1) до 5) и члану 19. тач. 3) и 4) Правилника о показатељима квалитета здравствене заштите.

Ти показатељи су:

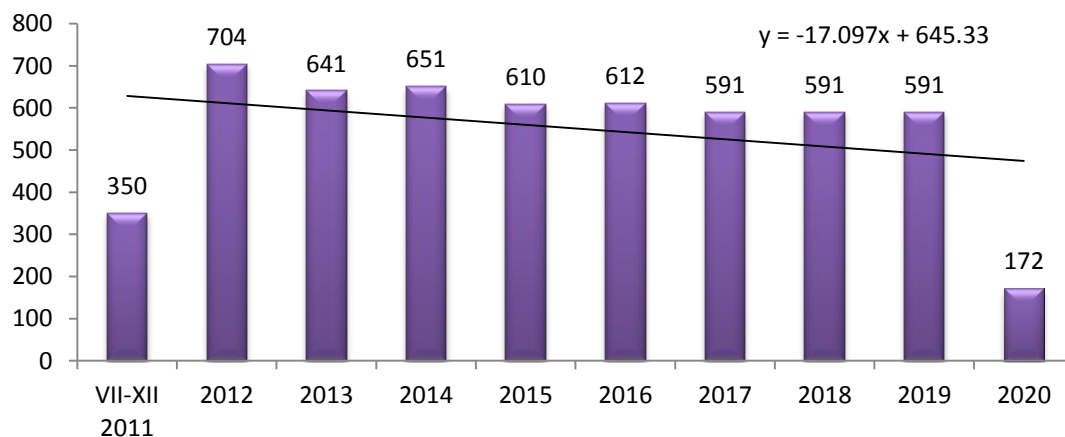
1. Проценат деце у седмој години живота обухваћене локалном апликацијом концентрованих флуорида
2. Проценат деце у дванаестој години живота обухваћене локалном апликацијом концентрованих флуорида
3. Проценат деце у седмој години живота са свим здравим зубима
4. Проценат деце у дванаестој години живота са свим здравим зубима
5. КЕП код деце у дванаестој години живота
6. Проценат пацијената старијих од осамнаест година живота код којих је конзервативно третирана пародонтопатија (није обавезно праћење овог показатеља квалитета)
7. Просечна дужина чекања на заказани први преглед
8. Укупан број сати у недељи када служба ради поподне
9. Број дана у месецу када је омогућено заказивање специјалистичко-консултативних прегледа

10. Проценат заказаних посета у односу на укупан број посета у специјалистичко-консултативној служби
11. Проценат пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина
12. Просечна дужина болничког лечења
13. Просечан број медицинских сестара по заузетој болничкој постељи

Од 01.07.2011. године, због промене Правилника о показатељима квалитета здравствене заштите, више се не прате показатељи: просечан број упута по лекару, просечан број упута за лабораторију по лекару на 100 посета, просечан број упута за рентген по лекару на 100 посета, просечан број упута за ултразвук по лекару на 100 посета, просечан број упута за специјалистичко-консултативни преглед по лекару на 100 посета, просечан број посета по стоматологу, проценат деце у седмој години живота са заливеним фисурама на првом сталном молару, проценат пацијената који су добили најмање једну пломбу и проценат заказаних посета у односу на укупан број посета у специјалистичко-консултативној служби. Додати су следећи показатељи: проценат деце у седмој години живота са свим здравим зубима, проценат деце у дванаестој години живота са свим здравим зубима и проценат пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина.

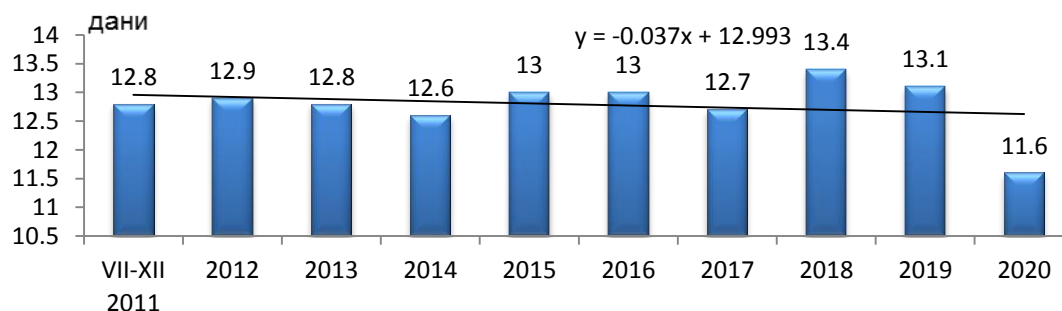
Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“ располаже са 30 постеља у стационару. У стационару се хоспитализују оболела деца, као и њихови родитељи који се едукују за наставак терапије у кућним условима. У 2020. години била су хоспитализована 172 пацијента. Услед епидемије COVID-19, рад стационара је прекинут 18.03.2020. године, а од 02.09.2020. се обављао у режиму дневне болнице, што објашњава овако мали број хоспитализованих лица (Графикон 1).

Графикон 1. Број хоспитализованих болесника у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију, 2011-2020. године



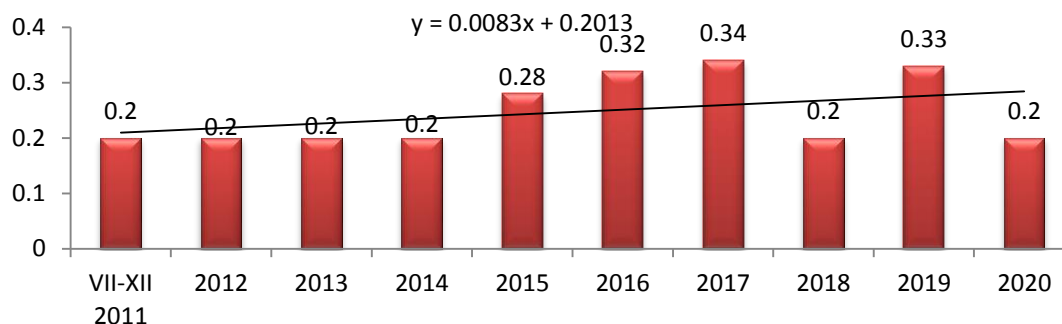
У таквој организација рада, у складу са бројем примљених лица, остварено је и значајно мање дана болничког лечења у 2020. години (1.999), у односу на на 2019. (7.741). Просечна дужина болничког лечења била је 11,6 дана, што је најкраће у односу на претходне године (Графикон 2).

Графикон 2. Просечна дужина болничког лечења у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију, 2011-2020. године



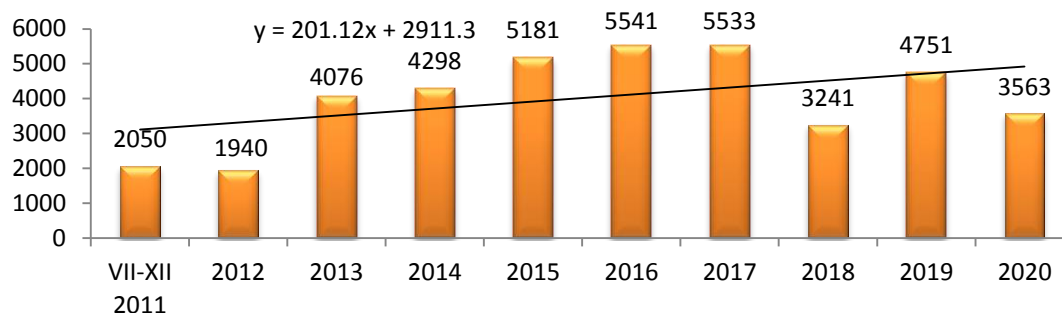
У стационару је било ефективно ангажовано 7 медицинских сестара, што је исти број као и претходне године. Број медицинских сестара по заузетој болничкој постељи један је од показатеља квалитета и у 2020. години у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију износио је 0,2. Ово није директан показатељ квалитета, већ указује на обим рада и коришћења капацитета болница, односно указује на аспекте који утичу на квалитет(Графикон 3).

Графикон 3. Просечан број медицинских сестара по заузетој постељи у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију, 2011-2020. године



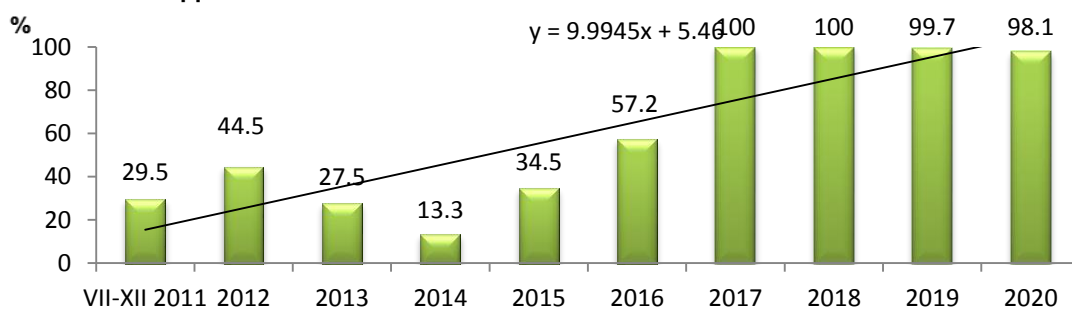
У Заводу је у 2020. години обављено укупно 5.392 специјалистичко-консултативна прегледа, што је за 23% мање у односу на претходну годину (када је било 7.007 специјалистичких прегледа). Од овог броја, било је 957 педијатријских, 436 неуролошких, 1.017 психијатријских прегледа и 1.153 прегледа физијатра. Укупан број првих амбулантних специјалистичких прегледа је износио 3.563, што је мање у односу на претходну годину (Графикон 4). Број амбулантних специјалистичких прегледа у посматраном деветогодишњем периоду има тренд пораста.

Графикон 4. Број првих амбулантних специјалистичких прегледа у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију, 2011-2020. године



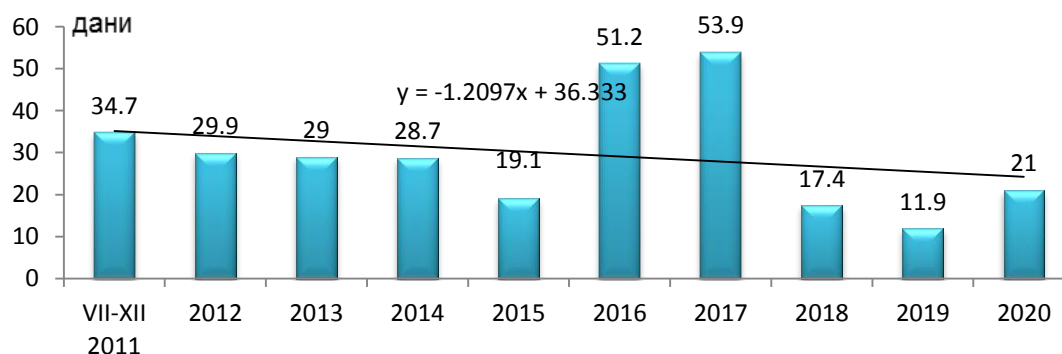
Заказан први амбулантни специјалистички преглед имали су скоро сви прегледани пацијенти (98,1%) (Графикон 5). Ово се може објаснити имплементацијом система заказивања прегледа путем јединственог здравственог информационог система (ИЗИС), који се примењује у свим здравственим установама и подразумева обавезу заказивања прегледа.

Графикон 5. Проценат заказаних првих амбулантних специјалистичких прегледа у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију, 2011-2020. године



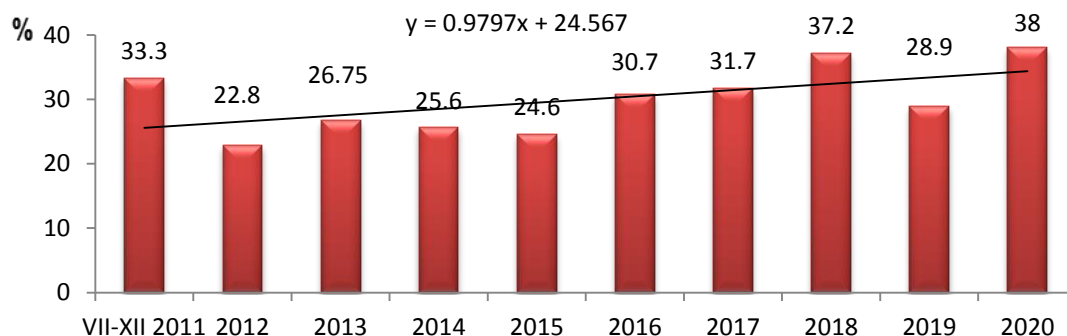
Просечна дужина чекања на заказани први преглед била је 21 дан, што представља дуже чекање у односу на претходне две године (Графикон 6). На заказани преглед педијатра, у просеку се чекало месец дана (у 2019. години 12,5 дана), док се на психијатријски први преглед чекало 7 дана, краће него у 2019. години (10,4 дана).

Графикон 6. Просечна дужина чекања на заказани први амбулантни специјалистички преглед у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију, 2011-2020. године



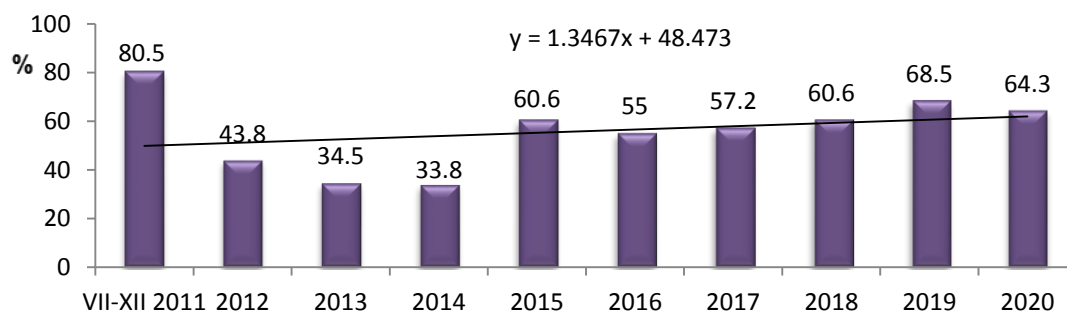
Стоматолошку здравствену заштиту у Заводу у 2020. години су пружају 3 стоматолога. Од укупно 148 деце у 7. години живота, систематским стоматолошким прегледом је обухваћено 129 или 87,2%, што је нешто мањи проценат обухваћене деце у односу на претходну годину (када је стоматолошким прегледом било обухваћено 88,2%, деце). Од укупног броја прегледане деце код стоматолога, 49 деце је било са свим здравим зубима (38%), што је највећи проценат у посматраном временском периоду (Графикон 7).

Графикон 7. Проценат деце у седмој години живота са свим здравим зубима



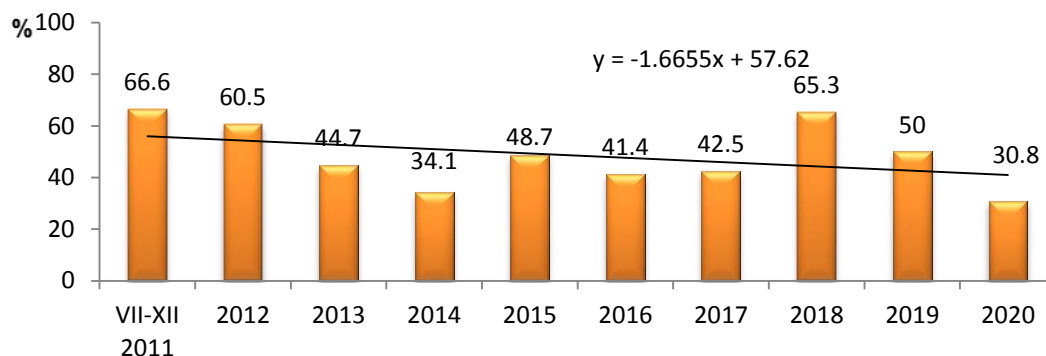
У 2020. години било је 83 деце у 7. години живота обухваћене локалном апликацијом флуорида (64,3%), нешто мање у односу на претходну годину, а више у односу на остале посматране године (Графикон 8).

Графикон 8. Проценат деце у 7. години живота обухваћених локалном апликацијом флуорида



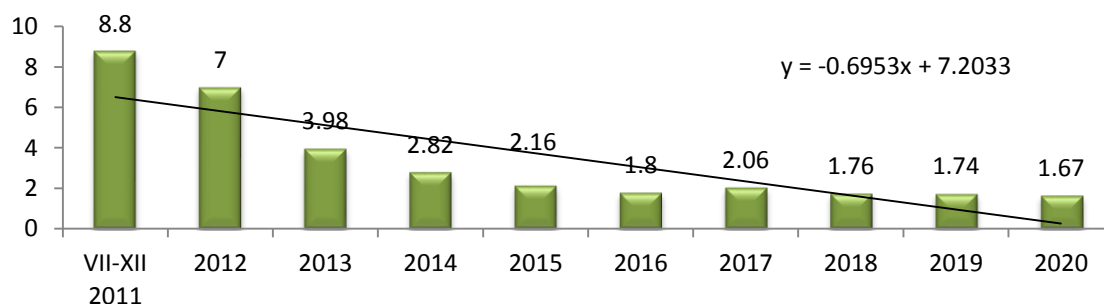
Од 92 детета у 12. години живота, систематским стоматолошким прегледом је обухваћено 78 или 84,8%. Са свим здравим сталним зубима било је 27 деце (34,6%). Број деце старости 12 година обухваћене локалном апликацијом флуорида је износио 24, односно 30,8%, што је најмања вредност у посматраном периоду (Графикон 9).

Графикон 9. Проценат деце у 12. години живота обухваћене локалном апликацијом флуорида



КЕП представља индекс кариозних, екстрахираних и пломбираних зуба и важан је показатељ квалитета, који се прати код дванаестогодишњака. Код деце у 12. години живота у 2020. години било је 66 каријесних зуба, 22 извађена и 42 пломбирана зуба. КЕП код деце у 12. години у 2020. години износи 1,67 и има најмању вредност у периоду мерења, а приметан је и изразит тренд смањења током периода праћења (Графикон 10).

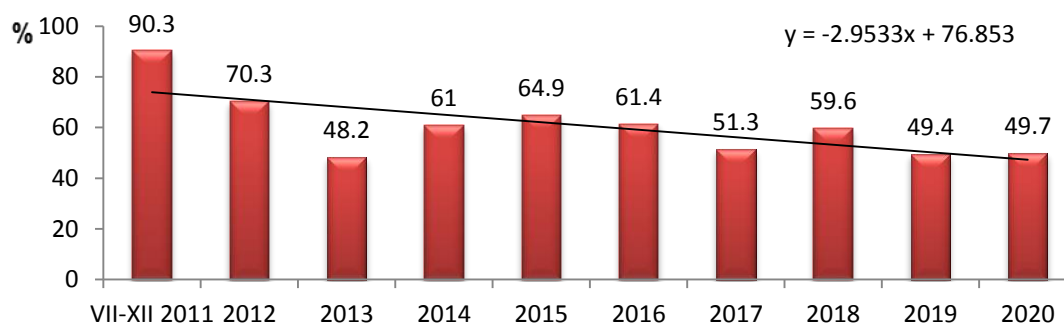
Графикон 10. КЕП у 12. години



Према извештају стоматолошке здравствене заштите од 73 детета у 7. разреду основне школе, њих 55 (75,3%) је обухваћено систематским стоматолошким прегледом, при чему је у 18 случајева утврђено присуство ортодонтских аномалија, а 5 деце нису на ортодонтској терапији. У 2020. години код 27,8% прегледане деце у 7. разреду основне школе, утврђено је присуство нелечених ортодонтских аномалија.

Пацијенти старији од 18 година остварили су 173 стоматолошка прегледа, а проценат пацијената којима је конзервативно третирана пародонтопатија износио је 49,7%, као и претходне године. Запажа се тренд смањења вредности овог показатеља (Графикон 11).

Графикон 11. Проценат корисника код којих је конзервативно третирана пародонтопатија



Према Извештају Комисије за унапређење квалитета рада, у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“ постоји план унапређења квалитета, програм провере квалитета стручног рада и план едукације за запослене. Комисија за унапређење квалитета рада је одржала 12 састанака у 2020. години, а о раду Комисије постоје записници који су доступни осталим запосленима у Заводу. У Заводу су истакнута обавештења за пацијенте о врсти здравствених услуга које се обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања, ценовник услуга које се не обезбеђују из средстава обавезног осигурања, обавештење о заштитнику пацијентових права, а постоји и кутија/књига за примедбе и жалбе пацијената.

У Заводу није било поднетих приговора пацијената на поступак здравствених радника, ванредних провера квалитета стручног рада, као ни мандатних казни наплаћених због непоштовања Закона о изложености становништва дуванском диму. Постоји ажурирана интернет презентација установе.

Током 2020. године урађено је истраживање задовољства запослених, као и анализа добијених резултата. Запослени у току 2020. године, према достављеним подацима, нису похађали едукативне семинаре. Није било акредитованих програма континуиране медицинске едукације од стране Здравственог савета Србије, чији су носиоци (предавачи) запослени у здравственој установи. У Заводу је током 2020. године планирано унапређење једног показатеља квалитета рада, али то није остварено.

Закључак

На основу анализе показатеља квалитета рада Завода за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“ у последњих десет година, може се констатовати да је у оквиру стационарне делатности просечна дужина болничког лечења око 12 дана током целог посматраног периода, док је број хоспитализованих пацијената око 600. Услед епидемије COVID-19, рад стационара у Заводу је прекинут у марту 2020. године, што се одразило на мањи број хоспитализованих лица (172). Број ефективно ангажованих медицинских сестара по заузетој постељи у 2020. години износио је 0,2, што је мање у односу на 2019. годину (0,3).

У оквиру амбулантно-поликлиничке делатности, број првих прегледа има растући тренд у посматраном периоду. Расте и проценат заказаних првих прегледа, који је у последњој години износио 98,1%, што је последица увођења

система обавезног електронског заказивања прегледа. Просечна дужина чекања на заказани први преглед била је 21 дан, што представља дуже чекање у односу на претходне две године. На заказани преглед педијатра, у просеку се чекало месец дана (у 2019. години 12,5 дана), док се на психијатријски први преглед чекало 7 дана, краће него у 2019. години (10,4 дана).

У области стоматолошке здравствене заштите систематским прегледом је обухваћено 87,2% деце у 7. години живота, са свим здравим зубима било је 38% деце, а локалном апликацијом флуорида обухваћено је 64,3% деце.

Стоматолошким прегледом је обухваћено 84,8% деце у 12. години живота, са свим здравим зубима је било 34,6% деце, а локалном апликацијом флуорида је обухваћено 30,8% деце. КЕП индекс у 12. години износи 1,67, што је нижа вредност у односу на претходне годину, а током целог посматраног периода КЕП индекс има тренд смањења.

7. Градски завод за јавно здравље, Београд

У заводима/институтима за јавно здравље од 2012. године прате се следећи показатељи квалитета рада:

1. Просечан број едукација одржаних од стране здравствених радника и здравствених сарадника по запосленом;
2. Проценат обележених датума по календару здравља;
3. Број обележених осталих датума;
4. Постојање ажуриране интернет презентације установе;
5. Доступност анализа здравственог стања становништва на интернет презентацији установе;
6. Доступност анализа показатеља квалитета рада на интернет презентацији установе;
7. Број месеци спровођења епидемиолошког надзора над болничким инфекцијама праћењем инциденције;
8. Број одељења на којима је извршен епидемиолошки надзор над болничким инфекцијама путем преваленције;
9. Проценат броја вакциналних пунктова на којима је спроведена ревизија вакциналних картотека;
10. Учешће потврда о смрти у регистру за рак;
11. Национална екстерна контрола квалитета рада микробиолошких лабораторија;
12. Успешност у међулабораторијским испитивањима и поређењима у лабораторијама за физичка и физичко-хемијска испитивања;
13. Успешност у међулабораторијским испитивањима и поређењима у лабораторијама за санитарну микробиологију;
14. Проценат стручних мишљења са предлогом мера за неисправне узорке у центру за хигијену и хуману екологију;
15. Постојање плана реаговања у ванредним ситуацијама у писаној форми;
16. Омогућена интерактивна комуникација запослених са корисницима на интернет презентацији здравствене установе;
17. Постојање саветовалишта за добровољно и поверљиво тестирање (ДПСТ).

Треба имати у виду да се рад Градског завода за јавно здравље Београд од 15. марта до 6. маја 2020. године одвијао у условима ванредног стања због проглашења епидемије заразне болести COVID -19. Предузимање мера и активности на сузбијању епидемије утицало је на реализацију редовних активности Градског завода за јавно здравље Београд током целе 2020. године.

У Градском заводу за јавно здравље, Београд у 2020. години одржано је 146 едукација, од тога 50 акредитованих (1 интерна и 49 екстерних) и 96 осталих (18 едукација едукатора и 78 других едукација), (Графикон 1).

Графикон 1. Број одржаних едукација (акредитованих и осталих едукација) у периоду од 2012. до 2020. године



Укупан број одржаних едукација мањи је у односу на све претходне године. Међутим, треба имати у виду да Центар за контролу и превенцију болести, због актуелне епидемиолошке ситуације и повећаног обима посла током 2020. године, није доставио податке о броју одржаних едукација (у 2019. години број одржаних едукација у овом центру био је 38 што је око 11% од укупног броја одржаних едукација). Из истог разлога у Центру за микробиологију у 2020. години није одржана ниједна едукација (у 2019. години број одржаних едукација у овом центру био је 56 што је око 17% од укупног броја одржаних едукација). Највећи број акредитованих едукација, као и предходне године, организован је у Центру за промоцију здравља 29, а затим у Центру за информатику и биостатистику (17). Највећи просечан број едукација по запосленом био је у промоцији здравља (12), а најмањи у Центру за анализу, планирање и организацију здравствене заштите (0,06), (Табела 1).

Табела 1. Извештај о броју одржаних едукација у Градском заводу за јавно здравље, Београд у 2020. години

Организационе јединице	Акредитоване едукације			Остале едукације		Укупан број едукација	Број здравствених радника/ сарадника	Просечан број едукација по запосленом
	Интерна едукација	Екстерна едукација	Укупно	Едукација едукатора	Друге едукације			
Промоција здравља	0	29	29	17	62	108	9	12
Анал., план. и орг. здр. заштите	1	0	1	0	0	1	16	0.06
Информатика и статистика	0	17	17	0	0	17	7	2.4
Контрола и превенција болести	н/а	н/а	н/а	н/а	н/а	н/а	н/а	н/а
Хигијена и хумана екологија	0	3	3	1	16	20	139	0.14
Микробиологија	0	0	0	0	0	0	63	0.0
УКУПНО	1	49	50	18	78	146	234	1.6

н/а: Центар за контролу и превенцију болести због актуелне епидемиолошке ситуације није доставио податке за 2020. годину

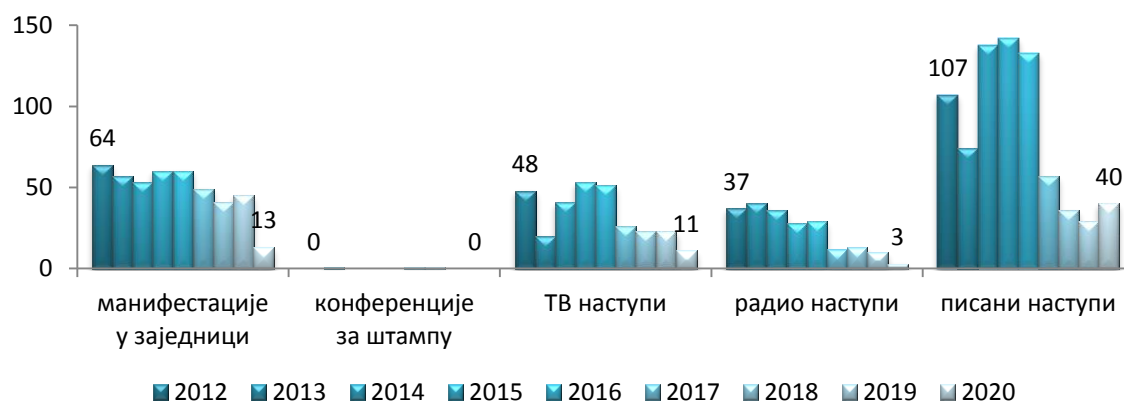
Градски завод за јавно здравље, Београд је обележио свих 10 предвиђених датума из Календара здравља: Национални дан без дуванског дима, Месец борбе против малигних болести, Светски дан вода, Светски дан здравља, Недеља здравља уста и зуба, Светски дан без дуванског дима, Светска недеља дојења, Светски дан срца, Месец правилне исхране и Светски дан борбе против ХИВ/АИДС. Укупно је одржано 13 манифестација у заједници, знатно мање него предходних година (у 2019. години их је било 45, у 2018. 41, у 2017. 49, у 2016. и 2015- 60, у 2014- 53, а у 2013 - 57), 54 медијска наступа и то: на ТВ 11, на радију 3 и у писаним медијима 40. У току 2020. године није одржана ниједна конференција за штампу.

У односу на претходну годину, остварено је мање манифестација у заједници, ТВ и радио наступа, а објављено је више текстова у штампи и агенцијским вестима (Графикон 2).

Табела 2. Број обележених датума по календару здравља, за 2020. годину

Календар здравља	Манифестација у заједници	Конференција за штампу	Медијски наступи			Број обележених датума по Календару здравља
			ТВ	радио	писани	
Национални дан без дуванског дима	4	0	2	0	6	1
Месец борбе против малигних болести	1	0	0	0	5	1
Светски дан вода	1	0	0	0	1	1
Светски дан здравља	1	0	1	0	4	1
Недеља здравља уста и зуба	1	0	0	0	1	1
Светски дан без дуванског дима	1	0	0	0	5	1
Светска недеља дојења	1	0	8	3	10	1
Светски дан срца	1	0	0	0	4	1
Месец правилне исхране	1	0	0	0	4	1
Светски дан борбе против HIV/AIDS	1	0	0	0	0	1
Укупно	13	0	11	3	40	10

Графикон 2. Обележени датуми по календару здравља према начину обележавања у периоду од 2012. до 2020. године



Градски завод за јавно здравље, Београд, обележио је укупно 16 датума ван календара здравља у 2020. години, што је за 12 мање него претходне године и то: Европска недеља превенције рака грлића материце, Светски дан бубрега, Међународни дан деце оболеле од рака, Међународни дан физичке активности, Национална недеља дојења, Међународни дан детета, Међународни дан старијих особа, Светски дан против злоупотребе дрога, Национални дан борбе против рака дојке, Светски дан борбе против дијабетеса, Недеља превенције повреда у саобраћају, Светски дан сећања на жртве саобраћајних незгода, Дан здравих градова, Светски дан контрацепције, Светски дан менталног здравља и Међународни дан особа са инвалидитетом (Табела 3).

Укупно је одржано 18 манифестација у заједници и 49 медијских наступа, од тога: 7 ТВ наступа и 42 наступа у писаним медијима (Графикон 3).

Треба имати у виду да Центар за контролу и превенцију болести, због актуелне епидемиолошке ситуације и повећаног обима посла током 2020. године, није доставио податке о обележеним даумима по календару здравља и ван календара здравља за 2020. годину, као и да је Центар за промоцију здравља вршио координацију, припрему и организацију медијских активности у вези са COVID-19 (7.688 медијских наступа, од чега 1.895 ТВ наступа, 735 радио наступа и 5.058 писаних).

Графикон 3. Обележени остали датуми (ван и из календара здравља), према начину обележавања у периоду од 2012. до 2020. године



Табела 3. Обележени остали датуми, према начину обележавања, за 2020. годину

Календар здравља	Манифестација у заједници	Конференција за штампу	Медијски наступи			Број обележених датума
			ТВ	радио	писани	
Европска недеља превенције рака грлића материце	2	0	0	0	4	1
Међународни дан деце оболеле од рака	1	0	0	0	2	1
Светски дан бубрега	1	0	0	0	3	1
Национални дан борбе против рака дојке	1	0	0	0	2	1
Недеља превенције повреда у саобраћају	1	0	0	0	4	1
Дан здравих градова	1	0	0	0	3	1
Светски дан против злоупотребе дрога	1	0	0	0	3	1

Међународни дан физичке активности	1	0	0	0	2	1
Национална недеља дојења	1	0	5	0	5	1
Светски дан борбе против дијабетеса	1	0	2	0	1	1
Међународни дан старијих особа	1	0	0	0	1	1
Међународни дан детета	1	0	0	0	1	1
Светски дан сећања на жртве саобраћајних незгода	1	0	0	0	2	1
Светски дан контрацепције	1	0	0	0	3	1
Светски дан менталног здравља	1	0	0	0	4	1
Међународни дан особа са инвалидитетом	1	0	0	0	2	1
Укупно	18	0	7	0	42	16
COVID-19	1	0	1895	735	5058	

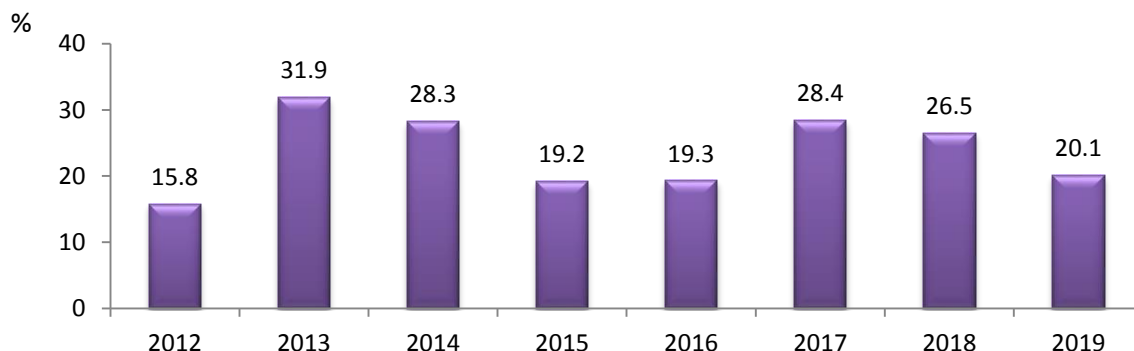
Интернет презентација је ажурирана 12 пута у 2020. години. Омогућена је интерактивна комуникација са корисницима сајта. Доступна је анализа здравственог стања становништва, као и анализа показатеља квалитета здравствене заштите на интернет презентацији. У ГЗЈЗ постоји саветовалиште за добровољно и поверљиво тестирање на ХИВ.

Надзор над болничким инфекцијама се врши најкраће један месец, на бар једном од 4 одељења са високим ризиком за настанак болничких инфекција (клиника/одељење хируршких грана – урологија, ортопедија, одељење жена порођених царским резом, ОРЛ, офталмологија, неонатологија, јединица интензивне неге). У 2020. години у надзору над болничким инфекцијама учествовао је по 1 лекар специјалиста епидемиологије и остварено је 96 месеци спровођења надзора, мање него у 2019. години када је било остварено 120 месеци. Надзор над болничким инфекцијама праћењем преваленције у 2020. години (као и у претходним годинама) није био организован у ГЗЈЗ због тога што се Студија преваленције обавља у оквиру Националне студије преваленције која се спроводи на пет година, у складу са Правилником о спречавању, раном откривању и сузбијању болничких инфекција (Сл. гласник РС број 1/20).

У 16 домова здравља у Београду постоји 66 вакциналних пунктова. Градски завод за јавно здравље, Београд најмање једном годишње врши ревизију картотеке на подручју сваке општине у Београду. У 2020. години, ревизија вакциналних картотека је извршена у свим пунктовима, исто као и претходних година.

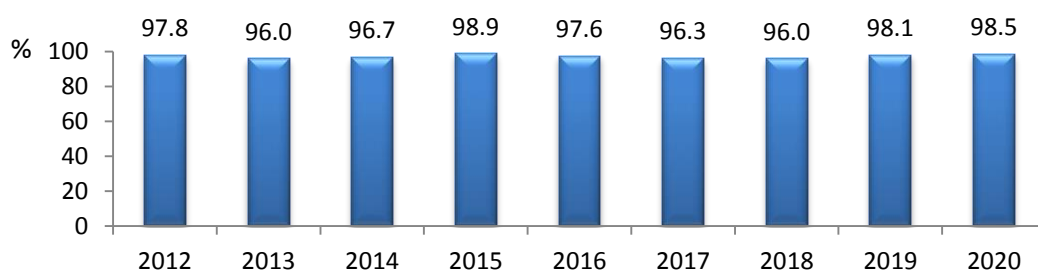
У току 2019. године пријављено је 7.945 случајева новооболелих/умрлих од рака (у 2012. години - 5.935, у 2013. години - 8.457, у 2014. години- 8.892, у 2015. години- 11.635, у 2016. години- 7.634, у 2017. години- 6.655 и у 2018. години- 7.345), а 1.595 или 20,1% пријављених Регистру само преко потврде о смрти, што је мање од вредности овог показатеља у претходној години. Као и претходних година, проблем представља то што установе не достављају благовремено извештаје већ често и након истека календарске године тј. након прикупљања овог показатеља, што је у 2020. години онемогућило представљање овог показатеља (Графикон 4).

Графикон 4. Учешће потврда о смрти у регистру за рак, 2012-2019. године



У оквиру извештаја о успешности у међулабораторијским испитивањима и поређењима у лабораторијама за физичка и физичко-хемијска испитивања за 2020. годину, био је 131 проверавани параметар (мање него претходне године када их је било 159), а 129 параметара је био у границама дозвољених одступања (98,5%) (Графикон 5).

Графикон 5. Проценат успешности у међулабораторијским испитивањима и поређењима у лабораторијама за физичка и физичко-хемијска испитивања, 2012-2020. године



У међулабораторијским испитивањима и поређењима у лабораторијама за санитарну микробиологију за 2020. годину, проверавано је 28 параметара (за 8 више него 2019. године) и сви су били у границама дозвољених одступања (100%), као и претходне године.

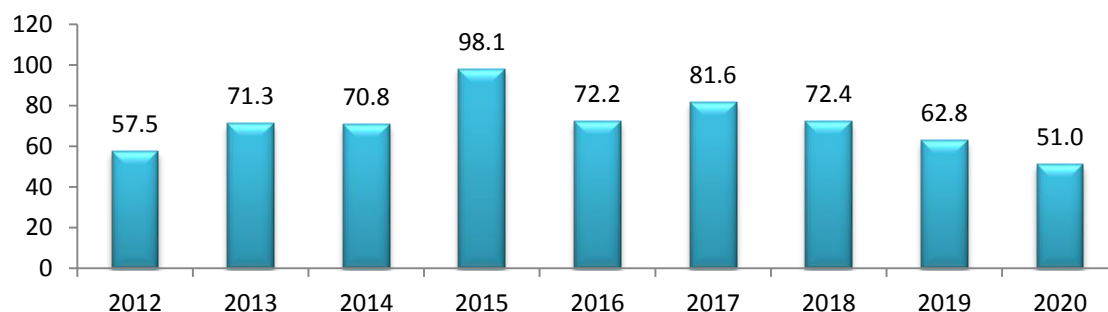
Извештај о контроли квалитета рада микробиолошких лабораторија у 2020. години није сачињен јер, због нерешеног статуса Референтне лабораторије за међулабораторијска испитивања, планирана активност није остварена.

У Центру за хигијену и хуману екологију дато је 3.845 стручних мишљења за неисправне узорке, и уз сва стручна мишљења за неисправне узорке предложене су и мере. То је више у односу на претходну годину, када је дато 3.523 стручних мишљења. Проценат стручних мишљења са предлогом мера, као и претходне године, износио је 100%.

ГЗЗЈЗ има план реаговања у ванредним ситуацијама у писаној форми. Три мобилна тима су укључена у План реаговања у ванредним ситуацијама. Две мобилне епидемиолошке екипе обављају епидемиолошки надзор одмах по утврђивању настанка ванредне ситуације, као што су елементарне несреће и катастрофе у којима постоји опасност од појаве епидемија заразних болести, за време веће епидемије заразне болести, у случају појаве нове или недовољно познате заразне болести и у случају сумње на употребу биолошког агенса. План реаговања ажуриран је једном у 2020. години.

У Градском заводу за јавно здравље у току 2020. године је 51% запослених бар једном о трошку установе похађало курс, семинар или учествовало на конгресу или стручном састанку из области која је релевантна за њихов стручни рад (Графикон 6). Постоји план едукације за све запослене у здравственој установи. Одржано је 38 радионица, едукативних скупова и семинара, као и 16 програма континуиране медицинске едукације акредитоване од стране Здравственог савета Србије, а чији су носиоци (предавачи) запослени у Градском заводу за јавно здравље, Београд.

Графикон 6. Проценат запослених здравствених радника који су учествовали у стицању знања, 2012- 2020. године



На основу Сумарног Извештаја Комисије за унапређење квалитета рада Градског завода за јавно здравље, Београд за 2020. годину, констатује се да је Комисија донела годишњи Програм провере квалитета стручног рада као и Интегрисани план сталног унапређења квалитета рада. Постоје извештаји (записници) о раду Комисије, који су доступни осталим запосленима. Комисија је поднела годишњи Извештај о остваривању плана унапређења квалитета рада директору и Управном одбору Завода. Комисија је одржала 3 састанка у 2020. години. Сва три састанка Комисије, због актуелне епидемиолошке ситуације, одржана су електронским путем. У овом периоду није било ванредних провера квалитета стручног рада. Приговора пацијената и мандатних казни наплаћених због непоштовања Закона о изложености дуванском диму није било.

У Заводу је на видном месту истакнуто обавештење о врсти здравствених услуга које се пацијенту као осигуранику обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања, као и услуге које се не обезбеђују на терет обавезног здравственог осигурања, обавештење о видовима и износу учешћа осигураних лица у трошковима здравствене заштите, као и ослобађања од плаћања учешћа. Ценовник здравствених услуга које се не обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања, а које пацијент плаћа из сопствених средстава, истакнут је на видном месту. Крајем 2013. године заштитник права пацијената је измештен из здравствених установа и корисници су обавештени (на видном месту) о адреси Канцеларије за заштиту права пацијената. У ГЗЗЈЗ постоји кутија/књига за примедбе и жалбе пацијената.

Обављено је истраживање задовољства запослених и резултати су доступни свим запосленима на серверу Завода.

Комисија је за 2020. годину планирала да у сарадњи са Центрима унапреди два показатеља квалитета рада, и то задовољство корисника на пријемном одељењу Завода и број запослених који су бар једном о трошку установе похађали курс, семинар или учествовали на конгресу или стручном састанку из области која је релевантна за њихов стручни рад. Испитивање

задовољство корисника у области епидемиологије и микробиологије у 2020. години због актуелне епидемиолошке ситуације није спроведено. Проценат запослених који су бар једном о трошку установе похађали курс, семинар или учествовали на конгресу или стручном састанку из области која је релевантна за њихов стручни рад био је 51% (очекивани резултат био је 65% и исти није достигнут због мера и активности које су предузимане на спречавању ширења инфекције COVID-19).

Део Интегрисаног плана сталног унапређења квалитета рада који се односи на унутрашњу проверу стручног рада реализован је у сарадњи са Центрима у све 3 области рада ГЗЗЈЗ, прикупљани су извештаји и спроведене мере од стране руководиоца.

Закључак

На основу анализе показатеља квалитета рада Градског завода за јавно здравље, може се констатовати да је у односу на претходну годину унапређен исти број показатеља квалитета, што говори у прилог континуираног унапређења квалитета рада установе.

У Градском заводу за јавно здравље се обележавају сви датуми из календара здравља, а обележено је и још 28 датума ван Календара здравља. У односу на претходну годину, одржано је више манифестација у заједници, а мање конференција за штампу, радио и писаних медијских наступа. Повећан је број едукација у односу на претходне године, па су тако одржане 333 едукације, од тога 79 акредитованих (3 интерне и 76 екстерних) и 254 остале (63 едукације едукатора и 191 друга едукација).

Надзор над болничким инфекцијама је радио 1 лекар специјалиста епидемиологије и остварено је 120 месеци спровођења епидемиолошког надзора над болничким инфекцијама праћењем инциденције, више него у 2018. години када су била остварена 108 месеца. Ревизија вакциналних картотека је спроведена на свим пунктовима, као и претходних година.

У односу на претходне године, нешто је повећан проценат успешности у међулабораторијским испитивањима и поређењима у лабораторијама за физичка и физичко-хемијска испитивања (проценат успешности је 98,1%). Извештај о контроли квалитета рада микробиолошких лабораторија у 2019. години није сачињен јер, због нерешеног статуса Референтне лабораторије за међулабораторијска испитивања, планирана активност није остварена.

У Центру за хигијену и хуману екологију, проценат стручних мишљења са предлогом мера на неисправне узорке је износио 100%, као и претходне године, док је број датих стручних мишљења за неисправне узорке за 414 (10,5%) мање него претходне године.

ЗАКЉУЧАК АНАЛИЗЕ СА ПРЕДЛОГОМ МЕРА

У овој анализи је извршено поређење показатеља квалитета у последњих 10 година, за шест здравствених установа које обављају здравствену делатност на више нивоа у Београду - Институт за трансфузију крви Србије, Институт за вирусологију, вакцине и серуме „Торлак“, Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“, Институт за судску медицину Медицинског факултета Универзитета у Београду, Завод за биоциде и

медицинску екологију, Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“, док је поређење показатеља квалитета за Градски завод за јавно здравље, Београд вршено за последњих 9 година (односно у периоду од 2012. до 2020. године). Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“, због пандемије Covid-19 није био у могућности да достави податке везано за показатеље квалитета за 2020. годину, па анализа за ову здравствену установу обухвата период од 2010. до 2019. године.

На основу анализе показатеља квалитета рада здравствених установа које обављају здравствену делатност на више нивоа здравствене заштите у посматраном периоду, може се констатовати да је унапређен највећи број показатеља квалитета и да су здравствене установе током година усвојиле културу сталног унапређења квалитета.

Организовано праћење и унапређење квалитета у овим здравственим установама обавља се од 2007. године, у складу са Правилником о показатељима квалитета здравствене заштите, а показатељи квалитета су дефинисани посебно за сваку од здравствених установа које обављају здравствену делатност на више нивоа у Београду. У складу са изменама Правилника о показатељима квалитета здравствене заштите, 2011. године, измењени су и неки показатељи квалитета рада ових установа. Узимајући у обзир да је од ових последњих промена показатеља квалитета прошло 10 година, као и да су показатељи квалитета специфични и различити за сваку од 7 установа, потребно је да се на основу досадашњег искуства у праћењу и унапређењу показатеља квалитета, а у сарадњи са сваком од установа појединачно, ревидирају постојећи показатељи и дефинише који су то показатељи који би, у актуелном контексту и на најбољи начин били у функцији сталног унапређења квалитета у свакој од установа које обављају здравствену делатност на више нивоа здравствене заштите.

Здравствене установе које обављају здравствену делатност на више нивоа у Београду специфичне су како по својој делатности, структури и организацији рада, тако и по конкретним показатељима квалитета рада. Специфични показатељи квалитета представљају неопходан инструмент за праћење, оцену и стално унапређење квалитета, а основни циљ је да се на основу ових индикатора на објективан начин доносе закључци о квалитету и обезбеди процес сталног унапређења квалитета у здравственој установи. Због тога је важно да показатељи буду адекватно одабрани и да овај процес укључи њихову прецизну дефиницију, објашњења основних појмова, основа за увођење и разлога због којих је показатељ важан за процену квалитета, а онда и објашњење врсте показатеља (процесни, исходни), начина израчунавања, извора података (медицинска документација и евиденција) и димензија квалитета на које се показатељ односи. Такође, у свакој од установа треба инсистирати на тачној и потпуној евиденцији свих параметара неопходних за праћење дефинисаних показатеља.

Стално унапређење квалитета представља континуирани процес, чији је крајњи циљ достизање вишег нивоа ефикасности и успешности у раду и задовољства корисника и давалаца здравствених услуга и због тога је посебно важно да се показатељи квалитета за све здравствене установе континуирано прикупљају, прате, анализирају и периодично редифинишу.