

АНАЛИЗА РАДА
КОМИСИЈА ЗА
УНАПРЕЂЕЊЕ
КВАЛИТЕТА РАДА
УСТАНОВА
ПРИМАРНЕ
ЗДРАВСТВЕНЕ
ЗАШТИТЕ У
БЕОГРАДУ

ЗА ПЕРИОД 01.01. - 31.12.2022. ГОДИНЕ

Мр сц. мед. Верица Почуча

ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

БЕОГРАД, ДЕЦЕМБАР 2023. ГОДИНЕ

Садржај	страна
Комисија за унапређење квалитета рада	1
1. Постојање интегрисаног плана сталног унапређења квалитета рада здравствене установе	1
2. Постојање интегрисаног извештаја о раду Комисије за унапређење квалитета рада	3
3. Остварени резултати у односу на Интегрисани план сталног унапређења квалитета рада здравствене установе	6
Закључак	8

КОМИСИЈА ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА РАДА

Комисија за унапређење квалитета рада је стручно тело које се стара о сталном унапређењу квалитета здравствене заштите које се спроводи у здравственој установи. Са циљем праћења унапређења квалитета рада здравствене установе, комисије за унапређење квалитета су према Правилнику о показатељима квалитета здравствене заштите и о провери квалитета стручног рада („Службени гласник РС”, број 123/2021) у обавези да:

1. донесу годишњи план праћења показатеља квалитета здравствене заштите у здравственој установи за наредну годину;
2. прати показатеље квалитета здравствене заштите у здравственој установи;
3. сачини годишњи извештај о показатељима квалитета здравствене заштите, који се доставља директору и надлежном заводу за јавно здравље за претходну годину;
4. предложи мере за унапређење квалитета пружања здравствене заштите у здравственој установи и унапређење квалитета рада здравствене установе;
5. донесе годишњи план унапређења квалитета здравствене заштите у здравственој установи, на основу годишњег извештаја о показатељима квалитета здравствене заштите и годишњег плана унапређења квалитета стручног рада, који се доставља директору здравствене установе.

Годишњи план праћења показатеља квалитета здравствене заштите у здравственој установи доноси Комисија за унапређење квалитета рада до 31. децембра текуће године за наредну годину.

Свака здравствена установа, најкасније до 15. фебруара доставља директору и надлежном заводу за јавно здравље извештај о раду Комисије за унапређење квалитета рада за извештајну (претходну) годину и доноси годишњи План унапређења квалитета здравствене заштите у здравственој установи за текућу годину до 1. марта текуће године.

О својим активностима, комисије за унапређење квалитета рада установа примарне здравствене заштите у Београду, извештавају Градски завод за јавно здравље Београд доставом:

1. Интегрисаног плана сталног унапређења квалитета рада здравствене установе;
2. Извештаја о оствареним резултатима у односу на Интегрисани план сталног унапређења квалитета рада здравствене установе;
3. Интегрисаног извештаја о раду Комисије за унапређење квалитета рада (заведена у архиви здравствене установе).

1. Постојање интегрисаног плана сталног унапређења квалитета рада здравствене установе

Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут” у складу са својом функцијом, сачинио је Стручно методолошко упутство (у даљем тексту Упутство) за сачињавање збирних извештаја о показатељима квалитета здравствене заштите. Овим

Стручно методолошким упутством се одређује начин прикупљања, праћења, израчунавања и извештавања о показатељима квалитета рада здравствених установа.

Интегрисани план сталног унапређења квалитета рада здравствене установе (у даљем тексту Интегрисани план) представља показатељ квалитета рада Комисије за унапређење квалитета рада здравствене установе, који збирно и свеобухватно приказује све планиране активности на унапређењу квалитета рада здравствене установе у периоду од једне године.

Интегрисани план у свом саставу садржи пет целина:

1. Планиране активности ради побољшања показатеља квалитета здравствене заштите и квалитета рада које здравствена установа прикупља и прати;
2. Планиране активности ради унапређења задовољства корисника;
3. Планиране активности ради унапређења задовољства запослених;
4. Препоруке и предлози мера утврђених током последње спољне (редовне) провере квалитета стручног рада коју спроводе стручни надзорници Министарства здравља и унутрашње провере квалитета стручног рада;
5. Препоруке Агенције за акредитацију здравствених установа Србије, уколико је здравствена установа акредитована од стране Агенције за акредитацију здравствених установа Србије.

Стручно - методолошким упутством дефинисан је начин прикупљања и уписивања активности, примедби и предлога мера, али у Сервису јавног здравља није био омогућен унос. Међутим, поједине здравствене установе су доставиле Интегрисани план (папирним путем) и то следећи домови здравља: „Гроцка“, „Раковица“, „Др Милутин Ивковић“ Палилула, „Др Милорад Влајковић“ Барајево, Др „Симо Милошевић“ Чукарица, „Вождовац“ и заводи: Завод за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова, Завод за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ и Завод за геријатрију и палијативно збрињавање.

Најзаступљеније активности које су наведене здравствене установе планирале са циљем сталног унапређења квалитета су следеће: даља имплементација ИЗИС-а, усклађивање броја отворених термина на месечном нивоу са мерама извршења по лекару у складу са Правилником о ближим условима за спровођење здравствене делатности, увођење радиолошког информационог система, праћење и повећање степена безбедности пацијената и смањење ризичних догађаја, иновирање садржаја појединих процедура и упутстава за лекаре и медицинске сестре у складу са најновијим достигнућима медицине, прилагођавање радног простора, изградња и проширење простора, допуна опреме за рад, едуковање запослених на конгресима и семинарима, обука за рад на новим дијагностичким и терапијским апаратима, интензивирање обављања превентивних активности, започињање или окончање процеса акредитације установе, израда и примена нових

процедура и упутстава, истицање обавештења на видна места корисницима здравствених услуга, падоградња постојећих процедура, увођење клиничких путева, рационална потрошња лекова, санитетског и другог потрошног материјала.

Најзаступљеније **примедбе и предлози за стално унапређење квалитета** су следећи: унапређење квалитета и свеобухватности медицинске документације, умрежавање одељења лабораторије кроз информациони систем Хелиант, пријем пацијената у заказано време, унапређење информационог система, набавка мамографског апарата и радиолошке станице, едукација пацијената путем памфлета и агитки у циљу смањења обољевања од ХНО, континуиран рад на повећању задовољства корисника и запослених, фокусирање рада здравствене установе на принципима превентивне медицине, повећање промотивних активности како би се утицало на одзив становника на превентивне прегледе, побољшање кадровске структуре, омогућавање бољих услова за рад, развијање међуљудских односа у колективу и колегијалне сарадње.

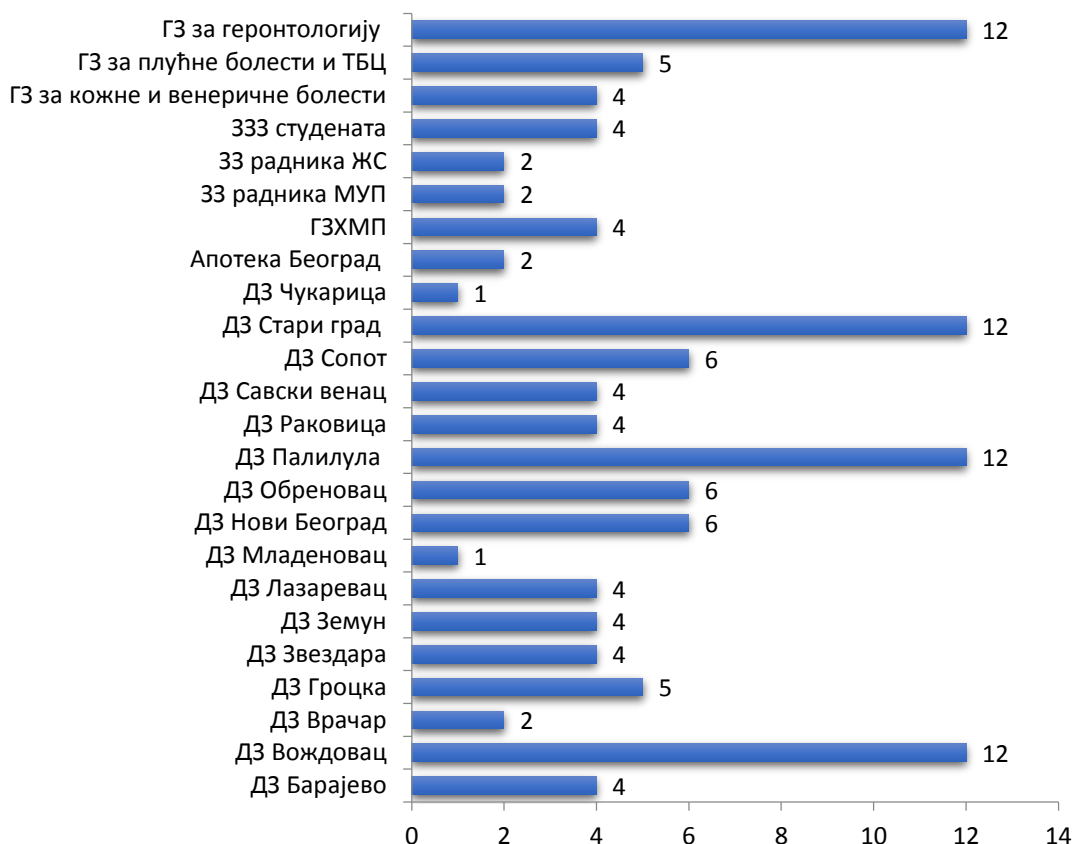
2. Постојање интегрисаног извештаја о раду Комисије за унапређење квалитета рада

Према Правилнику о показатељима квалитета здравствене заштите и о провери квалитета стручног рада („Сл. гласник бр. 123/2021), Комисије су у обавези да достављају извештај о свом раду који се састоји од два дела. Први део садржи сумарни извештај о активностима Комисије за унапређење квалитета, а други део извештаја остварене резултате у односу на Интегрисани план сталног унапређења квалитета рада здравствених установа.

У свим установама на примарном нивоу здравствене заштите, Комисије за унапређење квалитета за 2022. годину су донеле годишњи План праћења квалитета здравствене заштите и прате показатеље квалитета. Такође, у свим установама, постоје извештаји (записници) о раду Комисије.

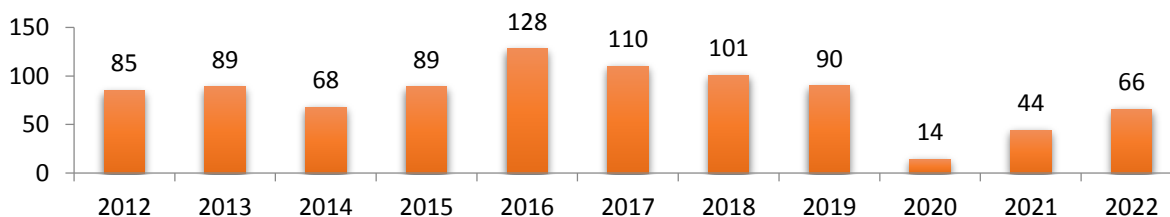
У оквиру Сумарног извештаја Комисије достављају и податке о броју одржаних састанака. Број састанака које је одржала Комисија за унапређење квалитета рада у току 2023. године, креће се од 1 до 12 у зависности од установе. Највећи број одржаних састанака Комисије је имао ДЗ „Вождовац“, ДЗ „Палилула“, „Стари град“ и Завод за геријатрију и палијативно збрињавање (12) а најмање, по један састанак је одржан у домовима здравља „Чукарица“ и „Младеновац“ (Графикон 1).

Графикон 1. Број одржаних састанака Комисије за унапређење квалитета рада



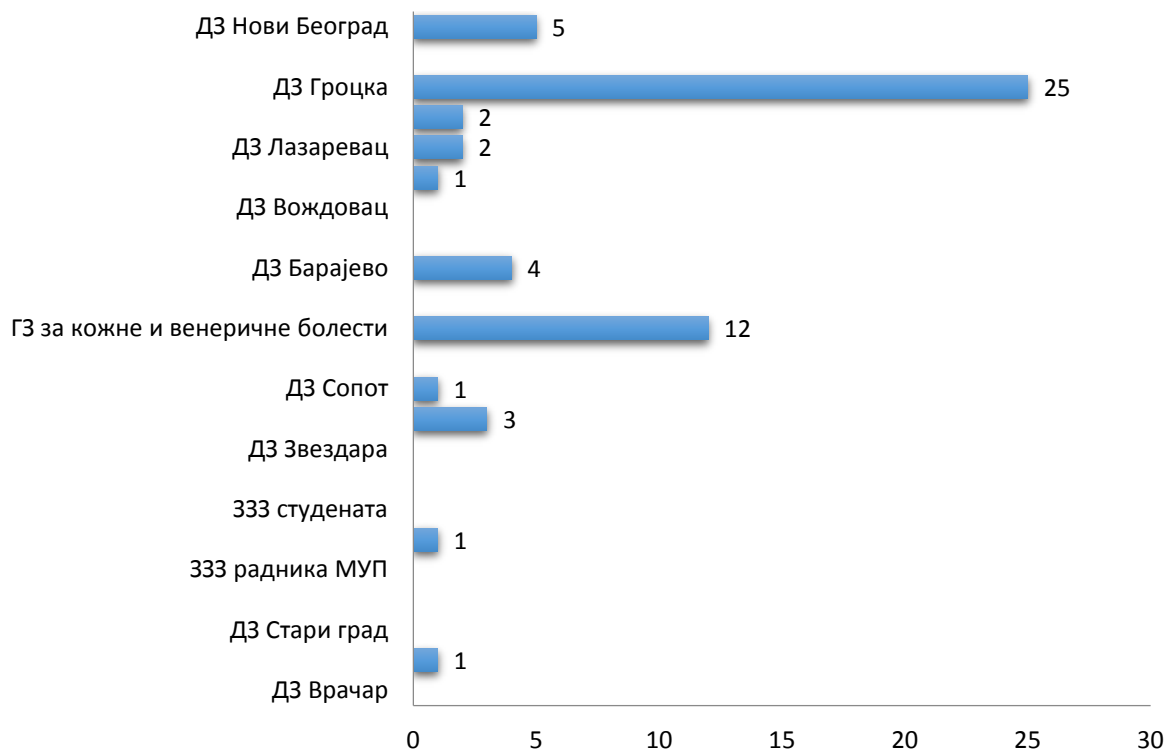
Према добијеним извештајима, ванредне провере квалитета стручног рада обављене су у 12 установа примарне здравствене заштите у Београду и то укупно 66 провера, што је више у односу на претходну годину (Графикон 2).

Графикон 2. Број спроведених ванредних провера квалитета стручног рада у установама примарне здравствене заштите у Београду



Број спроведених ванредних провера квалитета стручног рада је највећи у ДЗ „Гроцка“ и Градском заводу за кожне и венеричне болести. У домовима здравља „Младеновац“, „Земун“, „Сопот“ и Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ спроведена је једна, а у домовима здравља „Лазаревац“ и „Обреновац“ две провере, у Дому здравља „Раковица“ три, у Дому здравља Барајево четири, у Дому здравља „Нови Београд“ пет и у Дому здравља „Палилула“ 9 провера, а у осталим здравственим установама ниједна (Графикон 3).

Графикон 3. Број спроведених ванредних провера квалитета стручног рада у 2022. години



Наплаћених мандатних казни због пушења није било ни у једној здравственој установи. Све здравствене установе које пружају здравствене услуге из средстава обавезног здравственог осигурања имају на видном месту истакнуто обавештење о врсти тих здравствених услуга. Такође, на видном месту истакнуто обавештење о здравственим услугама које се не обезбеђују на терет обавезног здравственог осигурања има већина здравствених установа, осим домова здравља „Нови Београд“ и „Звездара“ и Завода за геријатрију и палијативно збрињавање.

Све здравствене установе имају на видном месту обавештење о видовима и износу учешћа осигураних лица у трошковима здравствене заштите, као и ослобађање од плаћања учешћа.

Већина здравствених установа, осим домова здравља „Нови Београд“ и „Звездара“ и Завода за геријатрију и палијативно збрињавање имају на видном месту ценовник здравствених услуга које се не обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања, а које пацијенти плаћају из својих средстава.

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

У свим установама је обављено истраживање задовољства корисника услугама здравствене службе и задовољство запослених. Анализу резултата истраживања је обавила већина здравствених установа, осим домовова здравља „Земун“ и „Раковица“, „Лазаревац“, „Звездара“ и „Чукарица“ и Завода за здравствену заштиту радника МУП-а.

У оквиру Интегрисаног извештаја, комисије за унапређење квалитета рада и о постојању ажуриране интернет презентације установе. Све установе на нивоу примарне здравствене заштите Београда у 2022. години, осим Дома здравља „Лазаревац“ су имале ажурирану интернет презентацију установе.

3. Остварени резултати у односу на Интегрисани план сталног унапређења квалитета рада здравствене установе

Комисије за унапређење квалитета рада у установама примарне здравствене заштите у Београду су планирале да ће током 2022. године унапредити укупно 478 различитих показатеља, што је више него у 2021. години (309).

Комисије су у највећој мери планирале да спроведу унапређење показатеља квалитета здравствене заштите (без показатеља безбедности пацијента) – 141, затим препоруке и мере из извештаја о унутрашњој провери квалитета стручног рада (80) и аспекте задовољства корисника (70) и запослених (62) (Табела 1).

У 2022. години реализовано је укупно 319 планираних активности (67%), што је више него у 2021. години (65%). Посматрајући појединачно показатеље, спроведене су све препоруке из завршног извештаја Агенције за акредитацију здравствених установа. Следе их показатељи препорука и мера о редовној унутрашњој провери квалитета стручног рада (82,5%), затим аспекти задовољства корисника (78,6%) и запослених (64,5%). У најмањој мери су унапређени показатељи квалитета здравствене заштите (47,5%) (Табела 1).

Табела 1. Сумарни извештај о активностима Комисија за унапређење квалитета рада у установама примарне здравствене заштите у Београду у 2022. години

АКТИВНОСТИ КОМИСИЈЕ	План за 2022.годину	Извршено у 2022. години	% извршења
Број унапређених показатеља квалитета здравствене заштите (без показатеља безбедности пацијента)	141	67	47.5
Број унапређених показатеља безбедности пацијента	39	21	53.8
Број унапређених аспеката задовољства корисника	70	55	78.6
Број унапређених аспеката задовољства запослених	62	40	64.5
Број спроведених препорука и мера из последњег извештаја о редовној спољној провери квалитета	40	24	60
Број спроведених препорука и мера из последњег извештаја о редовној унутрашњој провери квалитета	80	66	82.5
Број спроведених препорука из завршног извештаја Агенције за акредитацију здравствених установа	46	46	100
УКУПНО	478	319	66.7

Највећи број унапређених показатеља квалитета здравствене заштите (без показатеља квалитета безбедности пацијената) се уочава у ДЗ „Вождовац“ (14 од 17 планираних) и ДЗ „Лазаревац“ (12 од 15 планираних). У домовима здравља „Младеновац“, „Барајево“, Апотеци Београд и ГЗ за плућне болести и ТБЦ није ни планирано унапређење наведених показатеља.

Број унапређених показатеља безбедности пацијената је реализован у обиму од 100% у домовима здравља „Лазаревац“ (4), „Раковица“ и „Нови Београд“ (3) „Савски венац“ и „Земун“ (1), Заводу за геријатрију и палијативно збрињавање (2) и Градском заводу за кожне и венеричне болести (1).

Највећи број унапређених аспеката задовољства корисника је остварен у 333 студената (9 од 9 планираних) и у домовима здравља „Раковица“ (6 од 6 планираних), „Савски венац“, „Земун“ (5 од 5 планираних) и „Стари град“ (5 од 6 планираних). У домовима здравља „Нови Београд“, „Лазаревац“, „Вождовац“ и Заводу за здравствену заштиту радника МУП-а остварена су по 3 показатеља, по 2 показатеља у Заводу за здравствену заштиту радника ЖТП-а, Градском заводу за кожне и венеричне болести и домовима здравља „Сопот“, „Обреновац“ и „Гроцка“, а по 1 у Дому здравља „Врачар“, „Барајево“ и „Палилула“. У осталим здравственим установама ниједан аспект задовољства корисника није остварен.

Број унапређених аспеката задовољства запослених је реализован у обиму од 100% у домовима здравља „Раковица“ (7 од 7 планираних) и „Земун“ (5 од 5 планираних) и Заводу за здравствену заштиту студената (4 од 4 планирана). У домовима здравља „Лазаревац“ и „Обреновац“ остварена су по 2 показатеља, а у Градском заводу за хитну медицинску помоћ, Апотеци „Београд“ и домовима здравља „Сопот“, „Барајево“, „Вождовац“ и „Гроцка“ остварен је по 1 показатељ. Ниједан аспект задовољства запослених није остварен у осталим здравственим установама.

Све препоруке и мере из последњег извештаја о редовној спољној провери квалитета стручног рада су реализоване у домовима здравља „Чукарица“ и „Нови Београд“ (4), „Палилула“ (3), „Сопот“, „Лазаревац“ и „Земун“ (2) и Заводу за здравствену заштиту студената (1). Заводу за здравствену заштиту радника ЖТП-а и домовима здравља „Савски венац“ и „Барајево“ реализоване су 2 препоруке, а у осталим здравственим установама ниједна препорука.

Све препоруке и мере из последњег извештаја о унутрашњој провери квалитета стручног рада су остварене у Заводу за здравствену заштиту студената (10), и домовима здравља „Раковица“ и „Савски венац“ (6), „Лазаревац“ и „Обреновац“ (4).

Све препоруке из Завршног извештаја Агенције за акредитацију здравствених установа Србије, остварене су у ДЗ „Раковица“ и ДЗ „Обреновац“ (10), ДЗ „Нови Београд“ (7), ДЗ „Земун“ (4), ДЗ „Вождовац“ (3), ДЗ „Чукарица“ и Градском заводу за плућне болести и ТБЦ (2) и домовима здравља „Савски венац“ и „Палилула“ (1). У ДЗ „Стари град“ оставрене су 3 од 5 планираних препорука, а у осталим установама није планирано спровођење мера и препорука Агенције за акредитацију здравствених установа Србије.

ЗАКЉУЧАК

У свим установама на примарном нивоу здравствене заштите, Комисије за унапређење квалитета за 2022. годину су донеле годишњи План праћења квалитета здравствене заштите и прате показатеље квалитета. Такође, у свим установама, постоје извештаји (записници) о раду Комисије.

Од укупно 478 показатеља, које су Комисије планирале да ће унапредити током 2022. године у свим установама примарне здравствене заштите у Београду унапређено је 319 показатеља, односно 67%.

Постоје разлике у раду Комисија између установа, како у броју одржаних састанака Комисије у току године, тако и у спроведеним активностима, односно у броју унапређених показатеља квалитета рада у току године.

У наредном периоду, Комисије би требало да своје активности више усмере на области квалитета које су ове године биле заступљене у мањој мери, као што су унапређење показатеља квалитета рада установе и безбедности пацијената.