



ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs

Показатељи квалитета примарне здравствене заштите у Београду у 2012. години

др Катарина Војводић

Београд, септембар 2013. године





ПРАТЕ СЕ...

- Показатељи квалитета у области здравствене делатности коју обављају изабрани лекари
- Показатељи квалитета у области стоматолошке здравствене заштите
- Показатељи квалитета рада патронажне службе

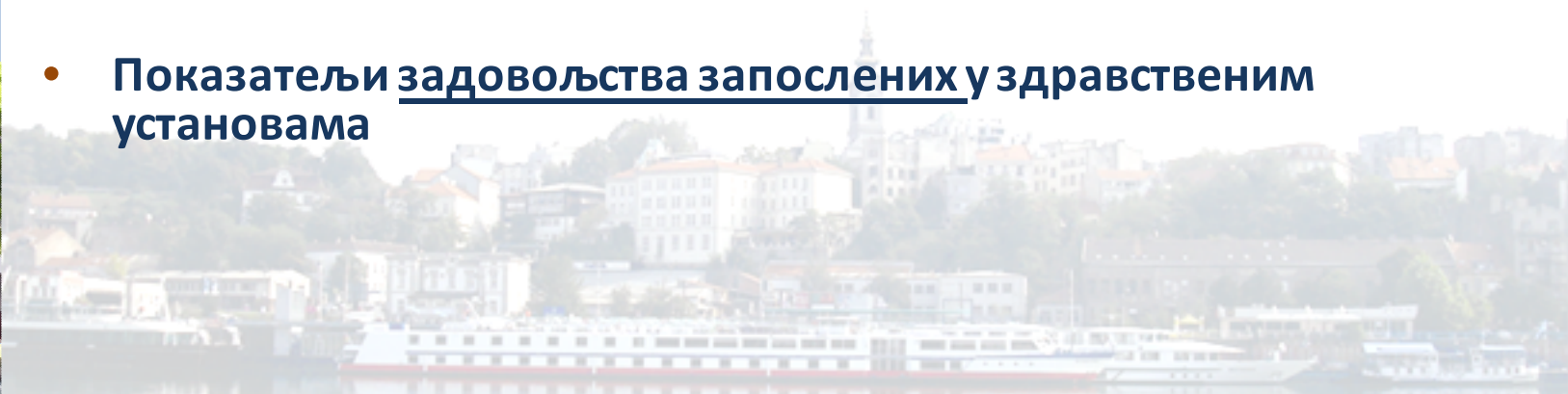




- Показатељи квалитета у области здравствене заштите радника
- Показатељи квалитета у области здравствене заштите старих лица
- Показатељи квалитета у области здравствене заштите оболелих од туберкулозе и других плућних болести
- Показатељи квалитета у области здравствене заштите оболелих од полно преносивих инфекција и болести коже
- Показатељи квалитета у области фармацеутске здравствене делатности



- Показатељи квалитета у области хитне медицинске помоћи
- Показатељи квалитета у области специјалистичко-консултативне службе
- Показатељи безбедности пацијента
- Показатељи квалитета који се односе на стицање, обнову знања и вештина запослених
- Показатељи квалитета рада Комисије за унапређење квалитета рада
- Показатељи задовољства корисника услугама здравствене службе
- Показатељи задовољства запослених у здравственим установама





ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА ИЗАБРАНОГ ЛЕКАРА

- У служби за здравствену заштиту одраслих грађана
- У служби за здравствену заштиту деце и омладине
- У служби за здравствену заштиту жена





ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

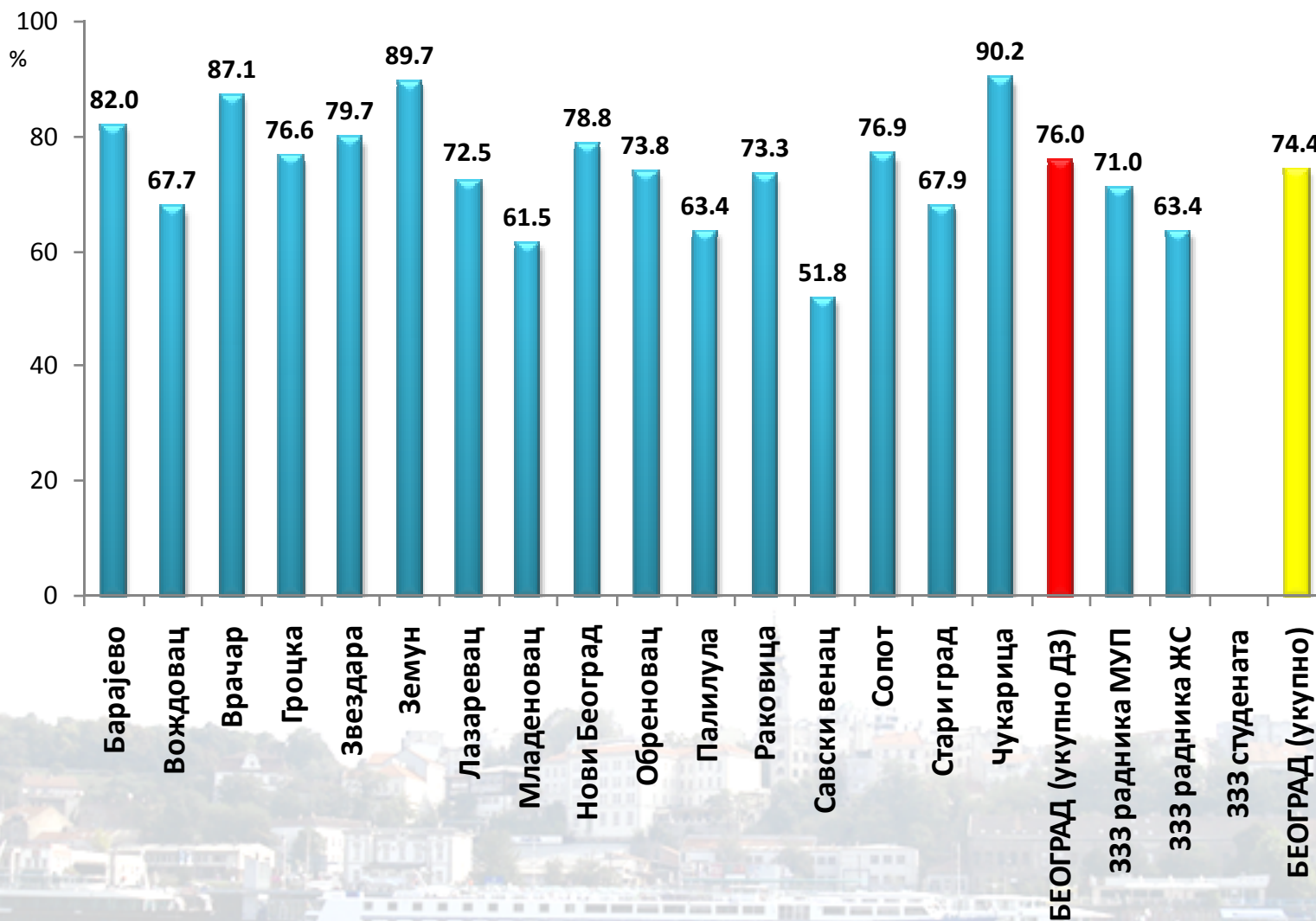
www.zdravlje.org.rs

ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА ИЗАБРАНОГ ЛЕКАРА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛИХ ГРАЂАНА



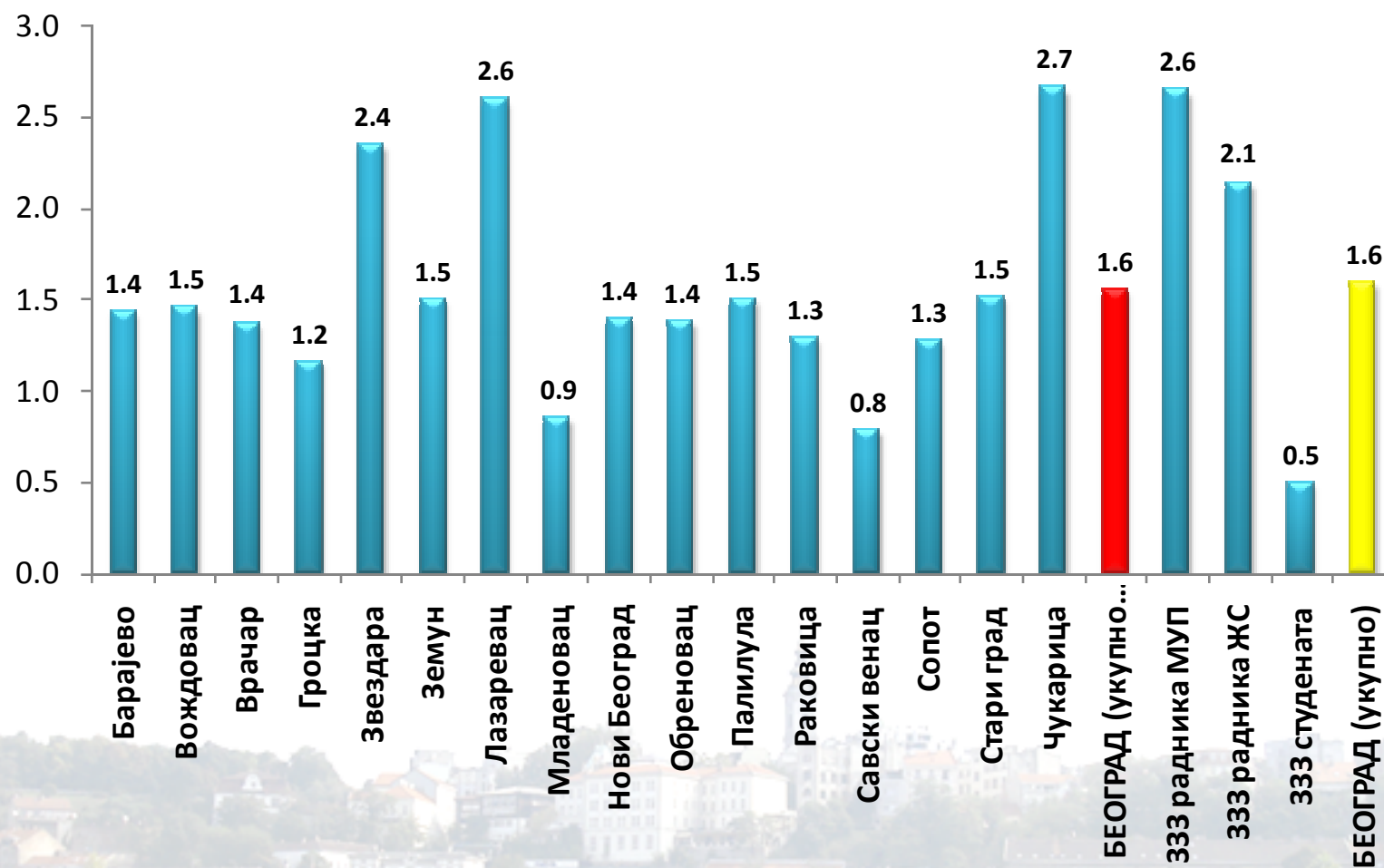


1. Проценат регистрованих корисника који су из било ког разлога посетили изабраног лекара





2. Однос првих и поновних прегледа ради лечења код изабраног лекара

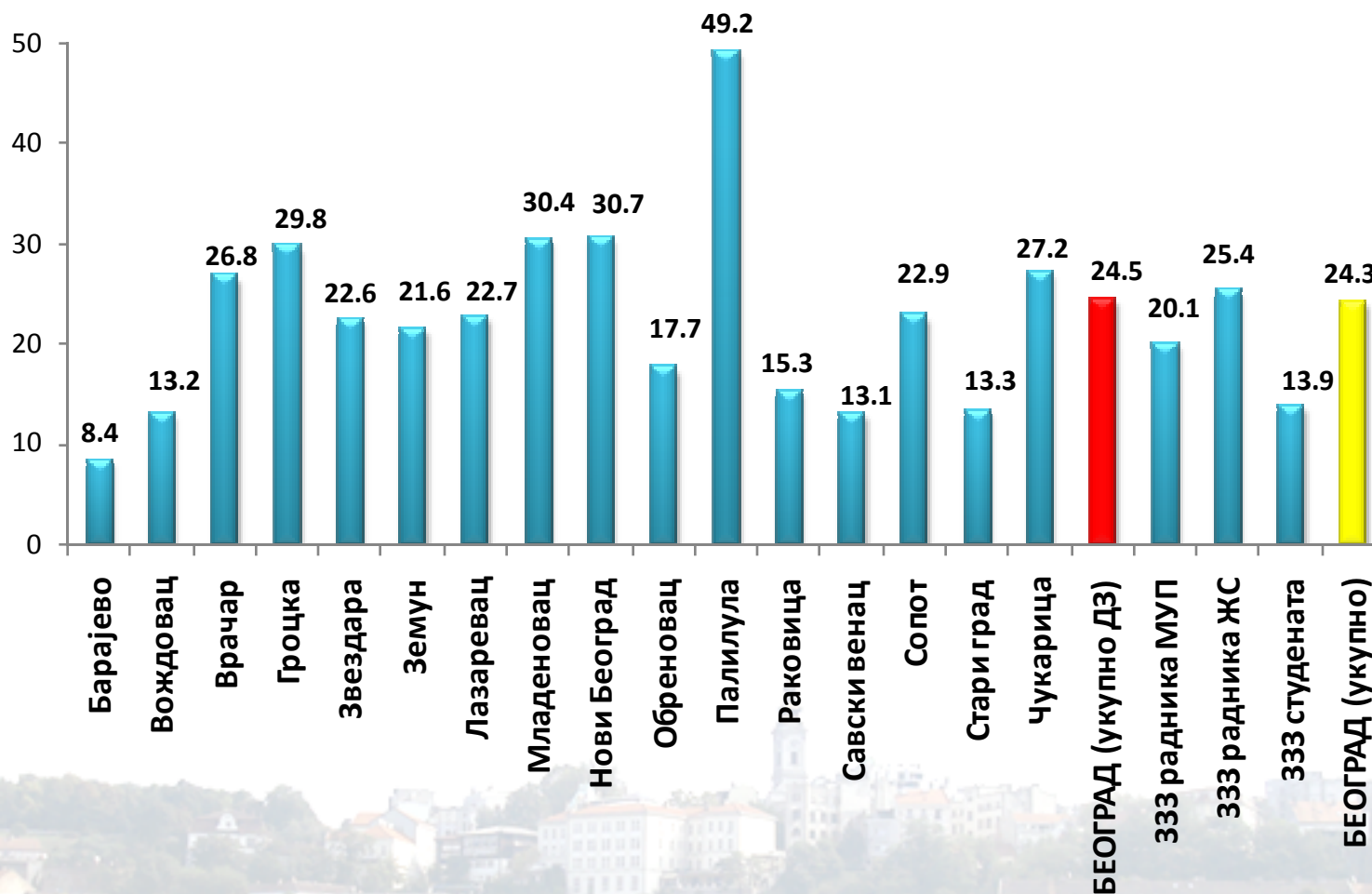




ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

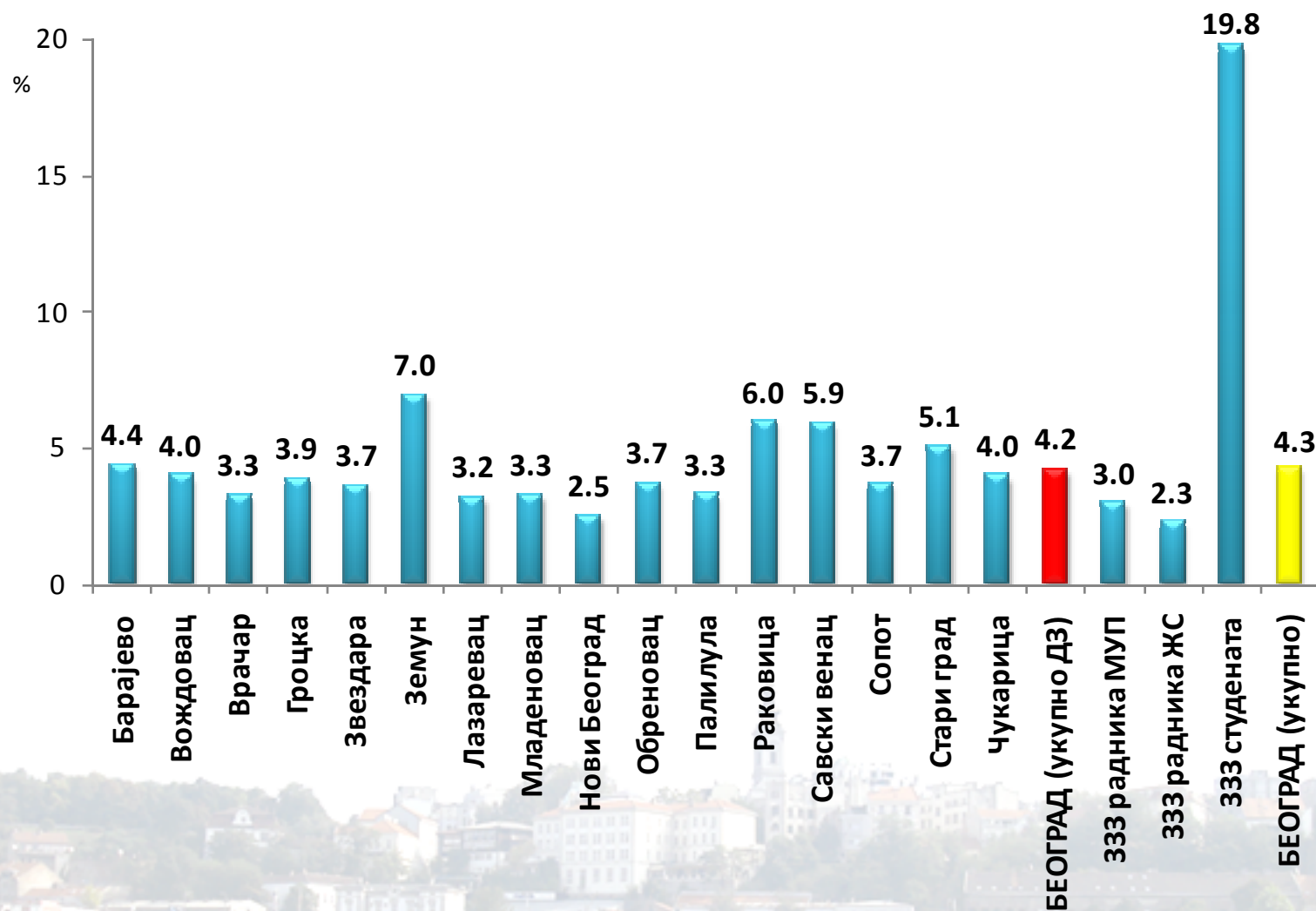
број упута на 100 посета
www.zdravje.org.rs

3. Однос броја упута издатих за специјалистичко-консултативне прегледе и укупног броја посета код лекара





4. Проценат превентивних прегледа у укупном броју прегледа и посета код лекара



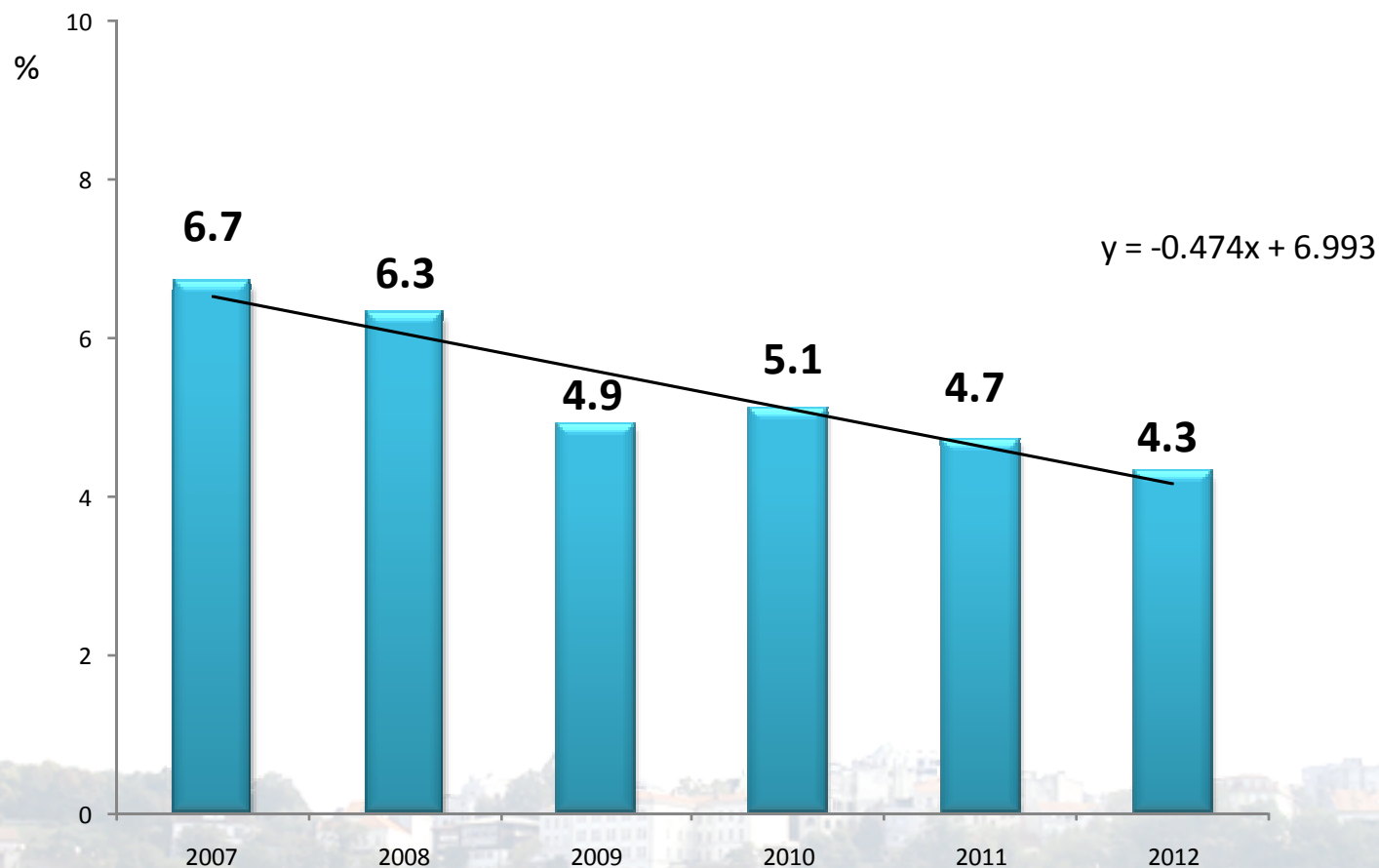


ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravije.org.rs

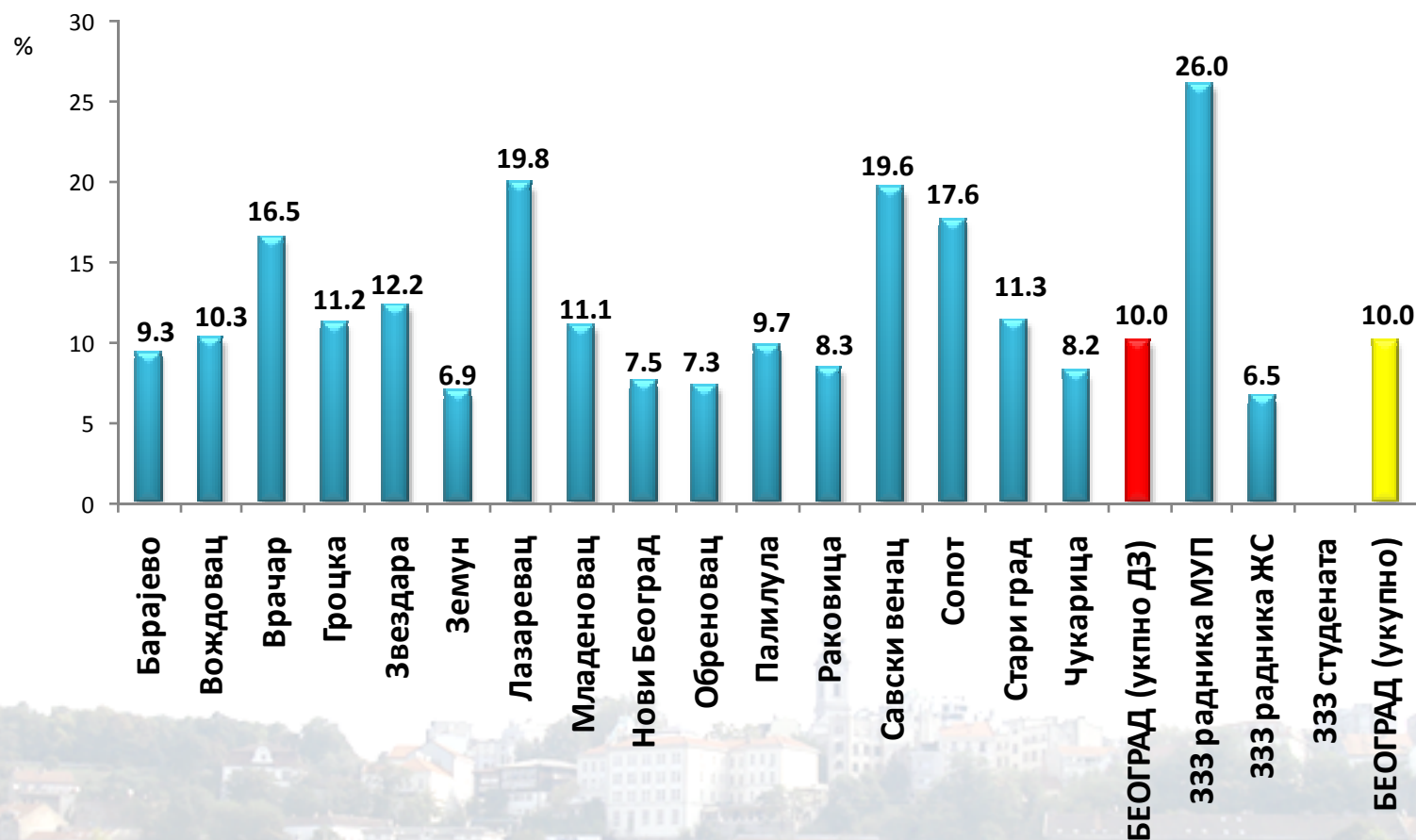


Тренд удела превентивних прегледа у укупном броју прегледа у периоду од 2007 - 2012. године





5. Обухват регистрованих корисника старијих од 65 година вакцинацијом против сезонског грипа

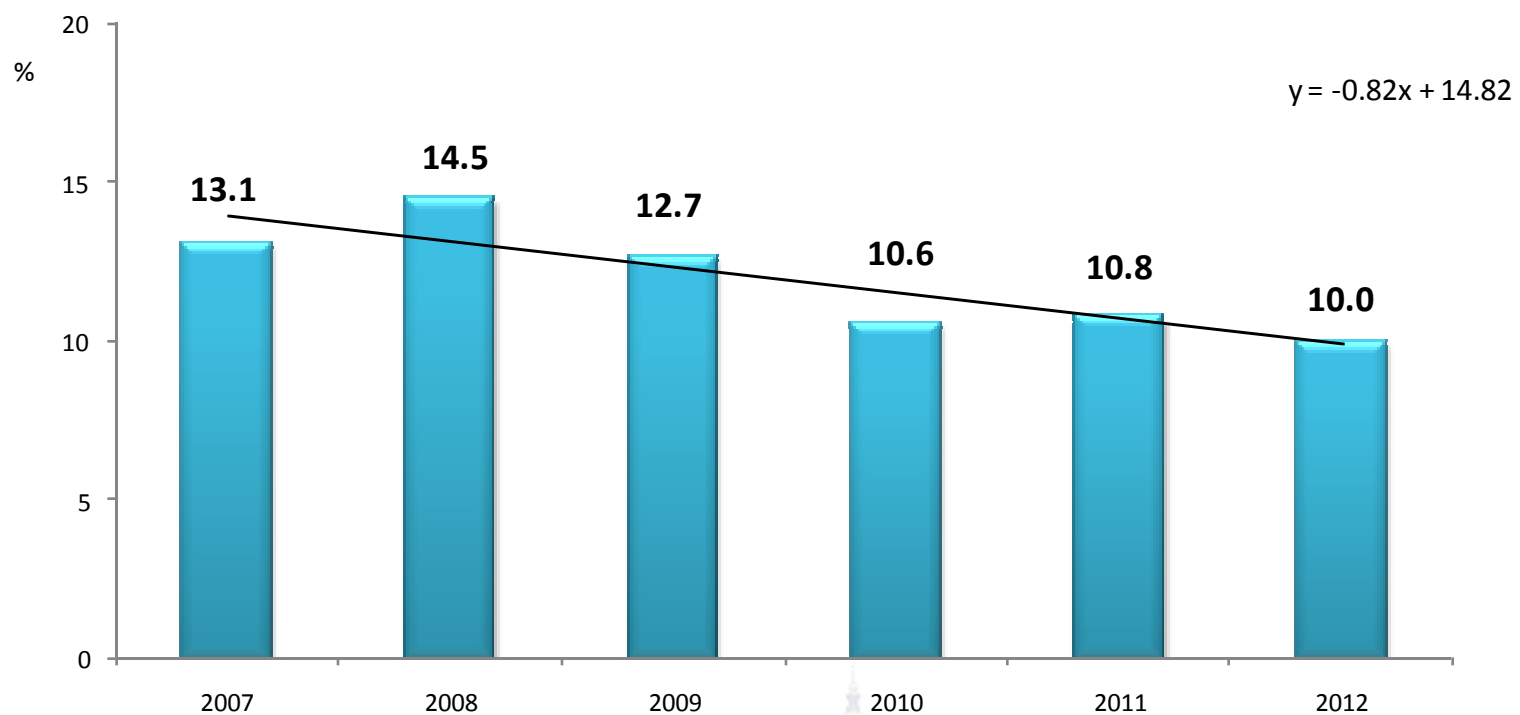




ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

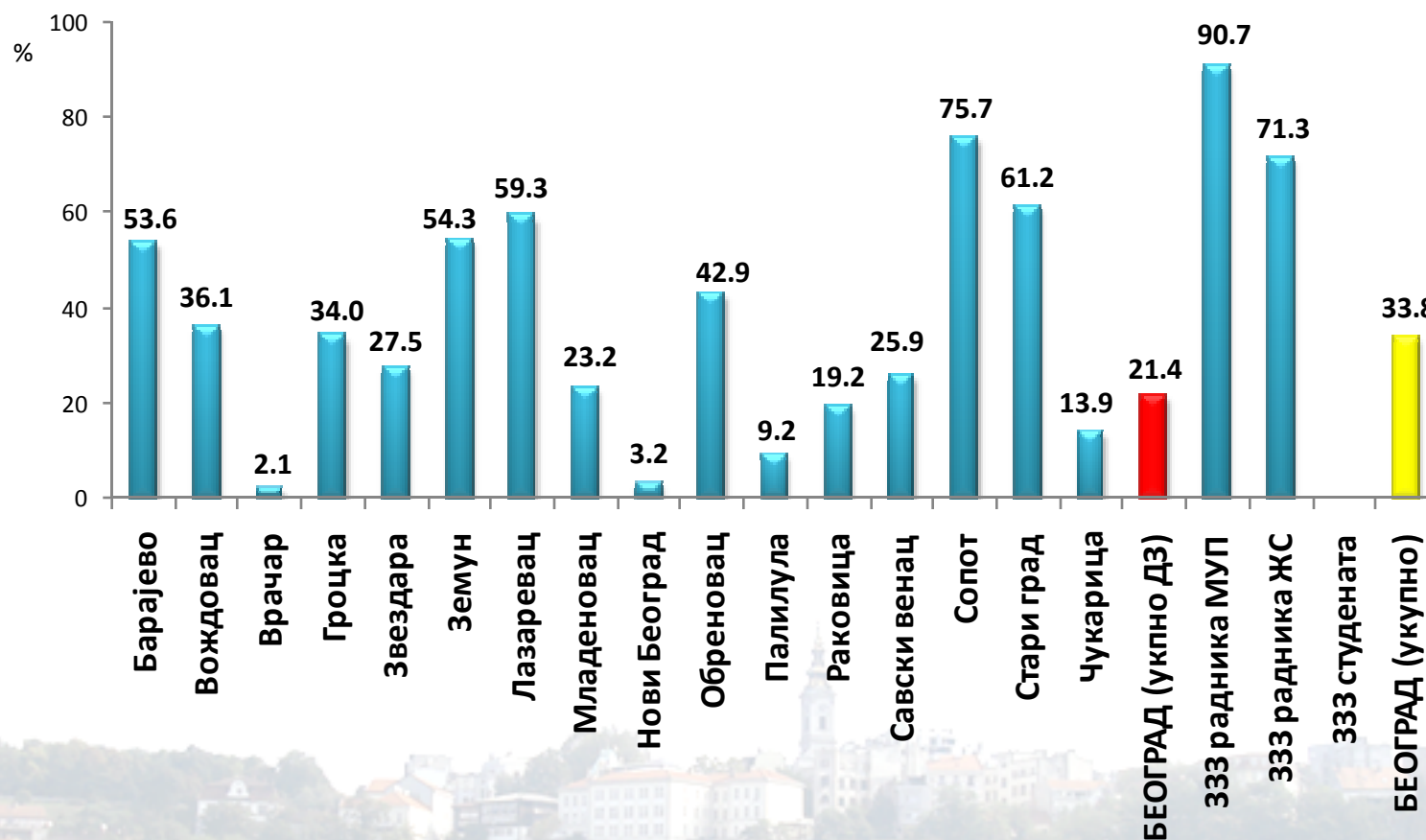
www.zdravije.org.rs

Тренд обухвата вакцинацијом корисника старијих од 65 година у периоду 2007- 2012.



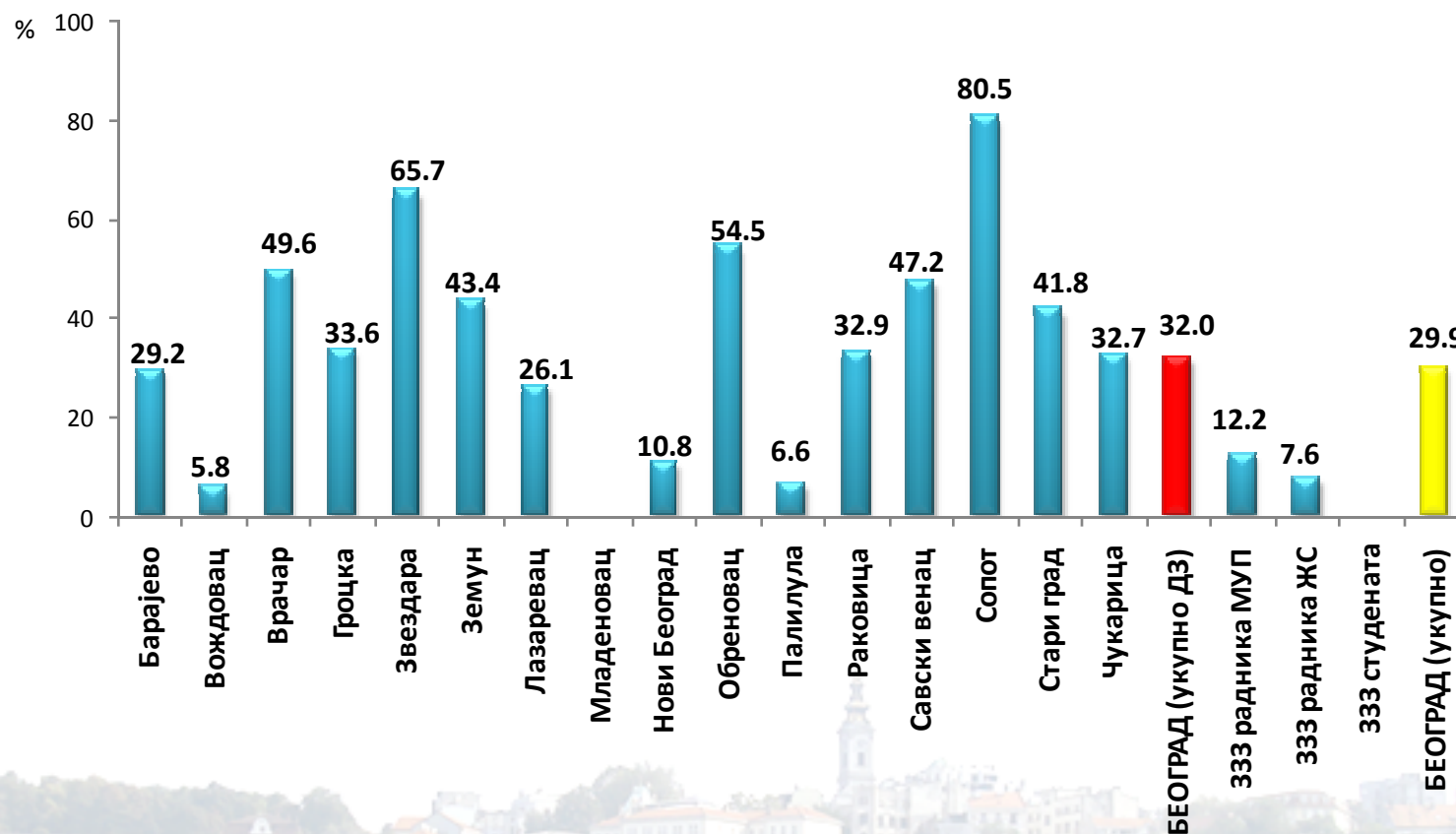


6. Проценат оболелих од повишеног крвног притиска код којих је на последњем контролном прегледу вредност крвног притиска била нижа од 140/90 mmHg





7. Проценат оболелих од шећерне болест који су упућени на преглед очног дна





8. Проценат оболелих од шећерне болести код којих је бар једном одређена вредност гликолизираног хемоглобина



Национални водич клиничке праксе
ДМ тип 1 на 2-4 месеца
ДМ тип 2 на 2-6 месеци



ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

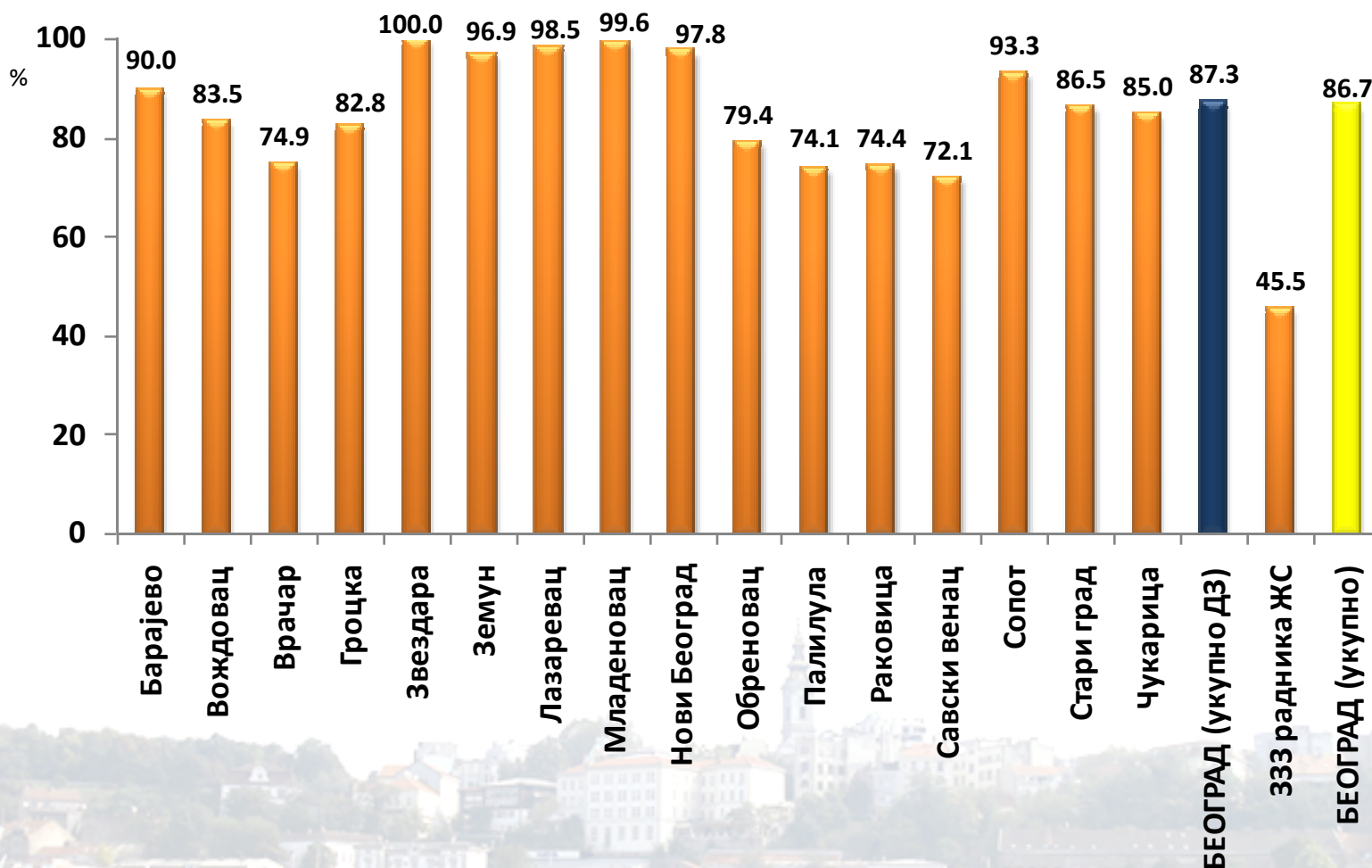
www.zdravlje.org.rs

ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА ИЗАБРАНОГ ЛЕКАРА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ И ОМЛАДИНЕ



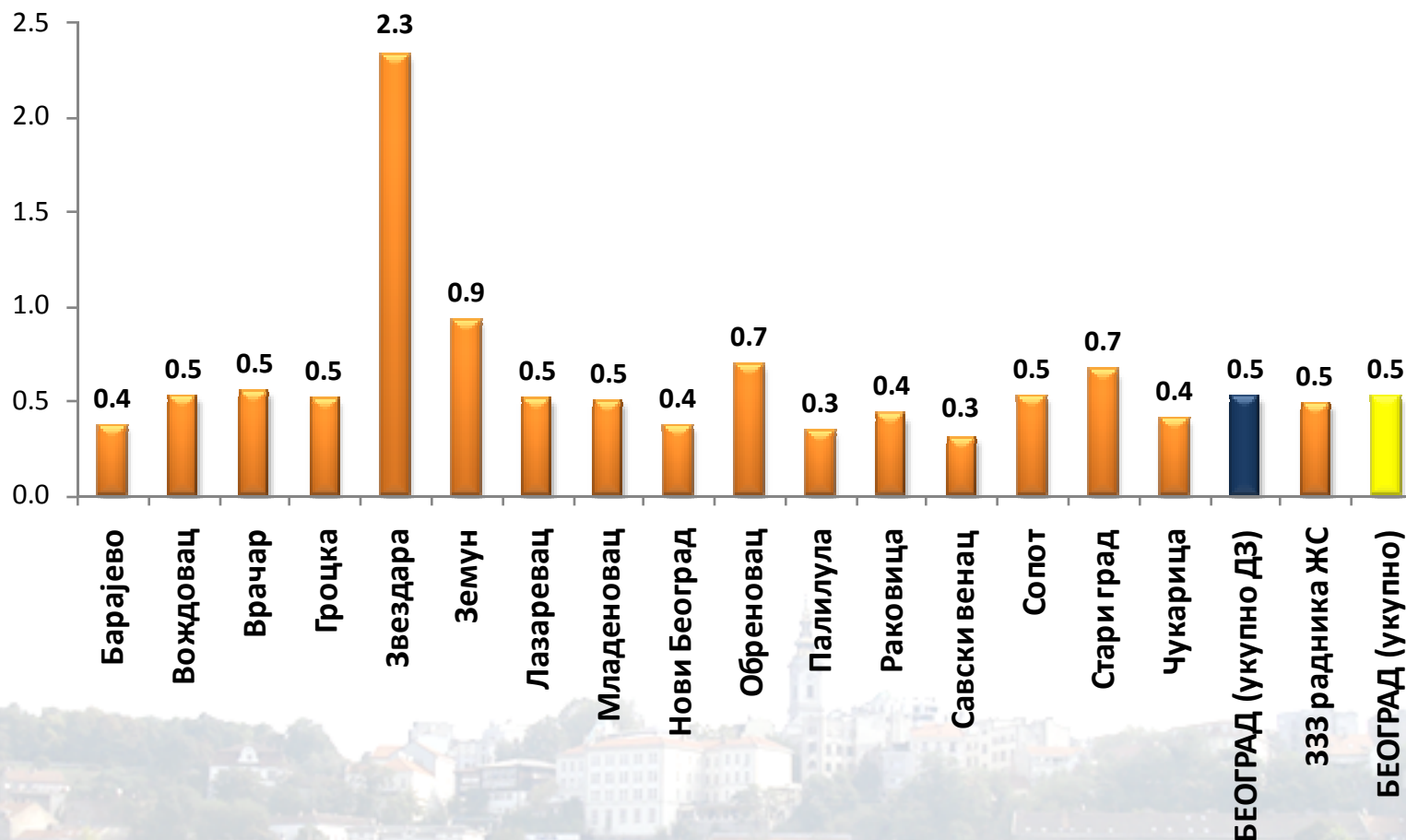


1. Проценат регистрованих корисника који су из било ког разлога посетили изабраног педијатра



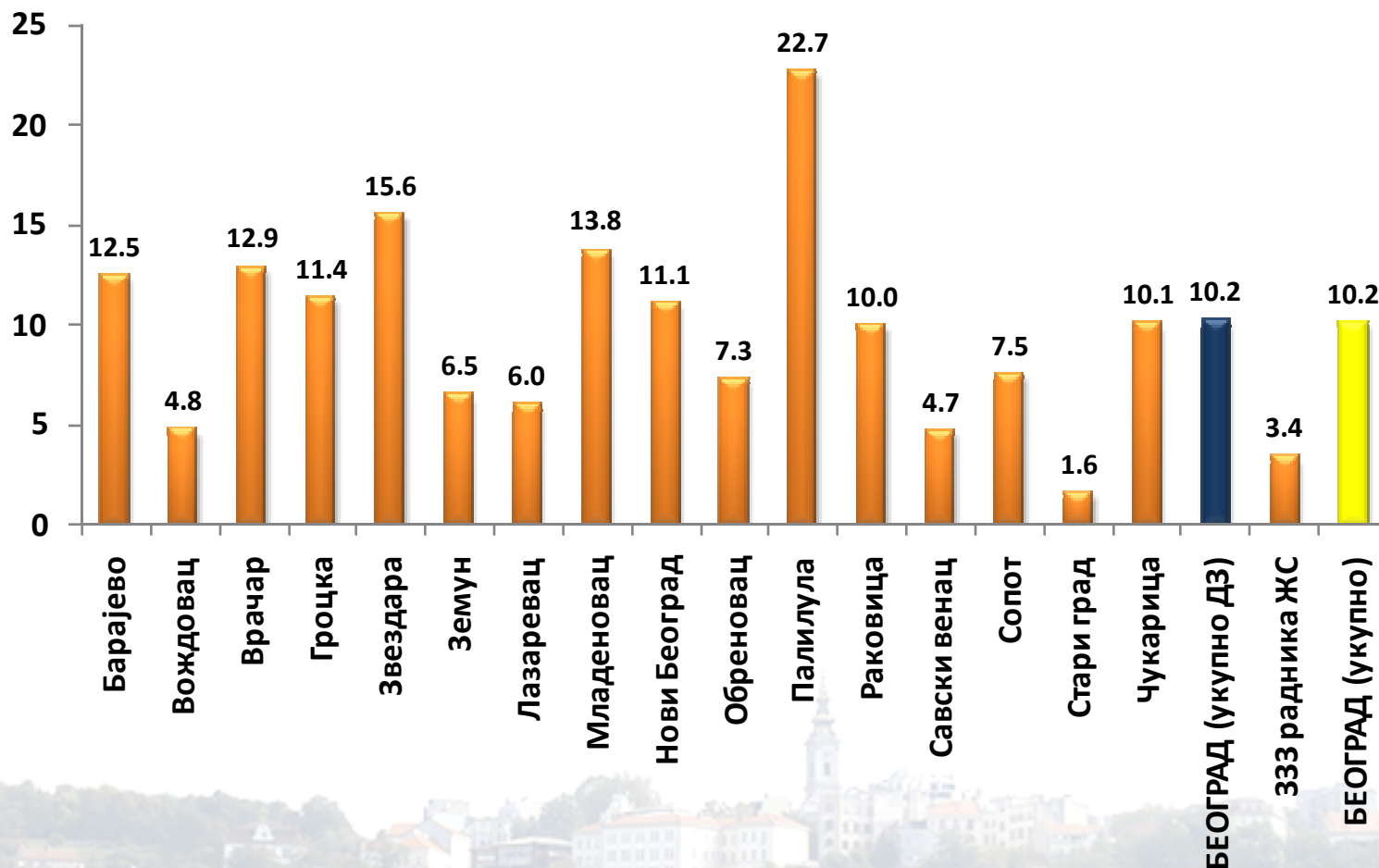


2. Однос првих и поновних прегледа ради лечења код изабраног педијатра



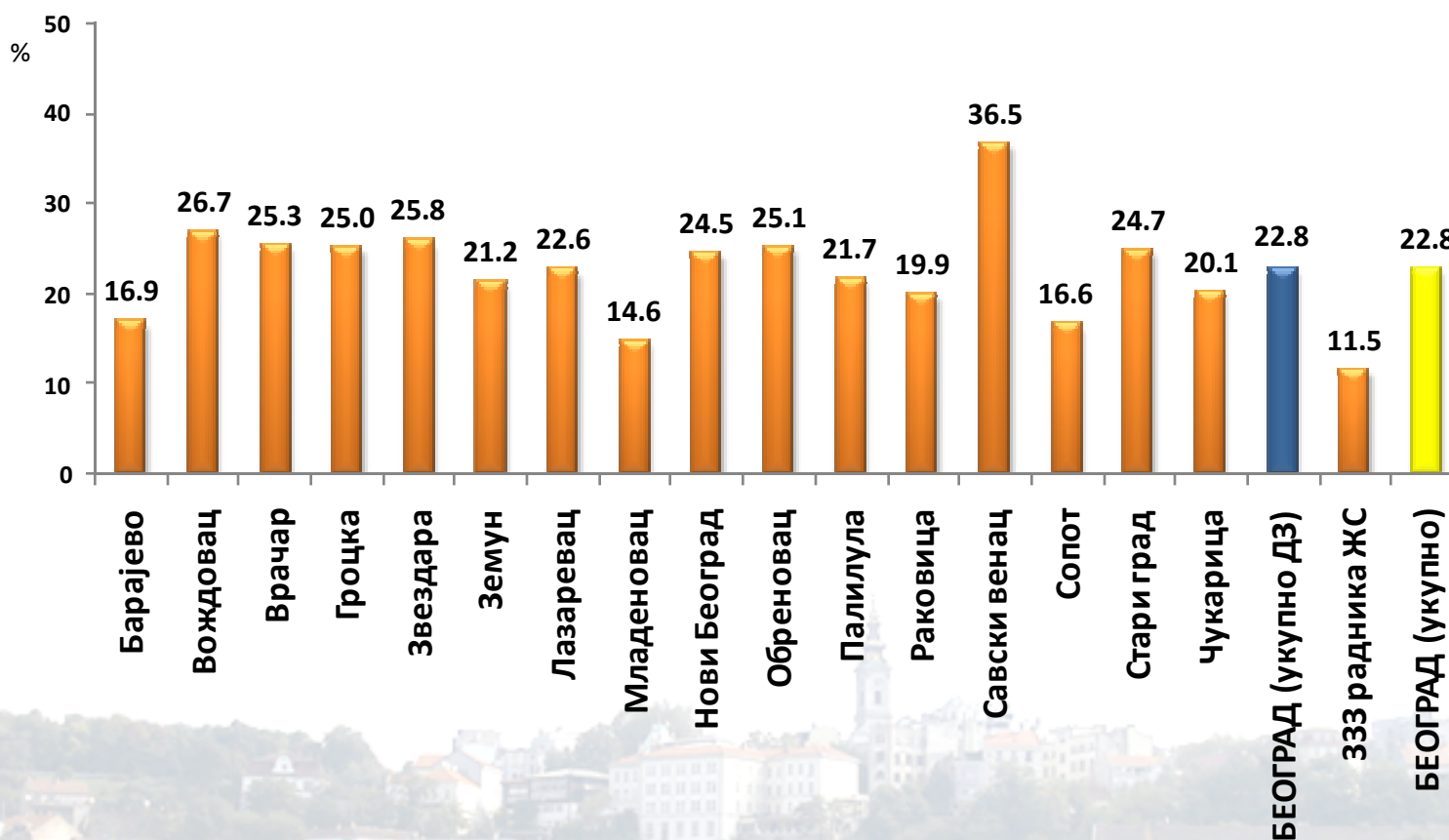


3. Однос броја упута издатих за специјалистичко-консултативни преглед и укупног броја посета код педијатра





4. Удео превентивних прегледа у укупном броју прегледа и посета код педијатра

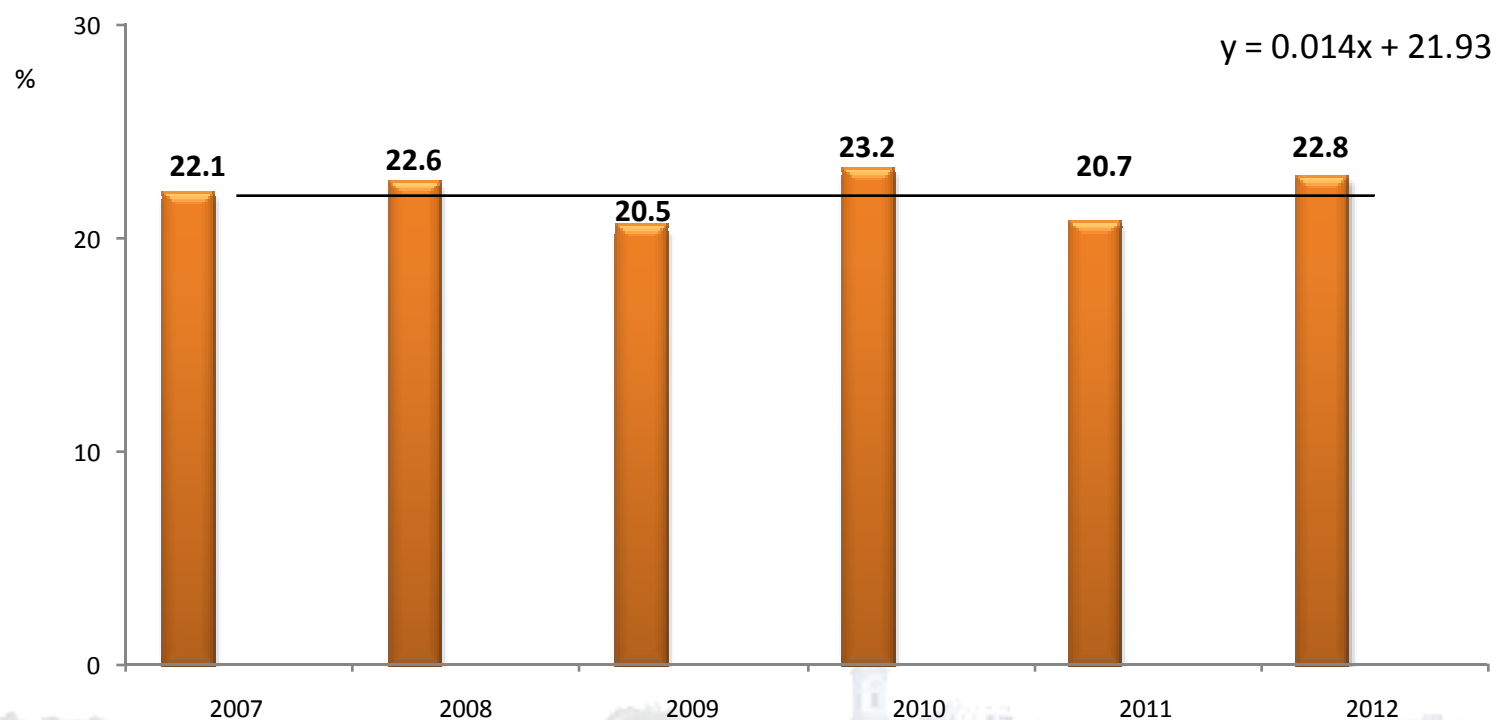




ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravije.org.rs

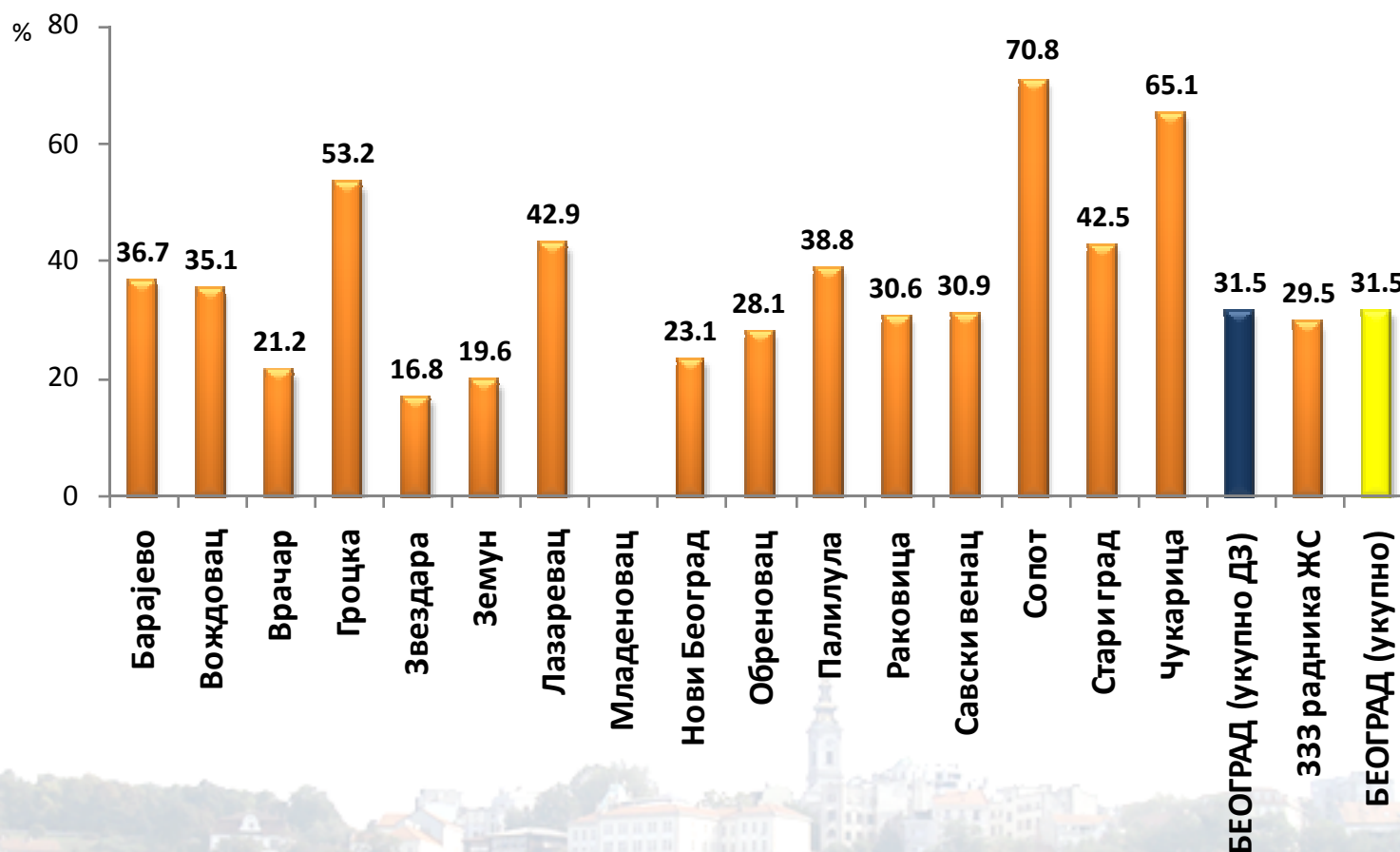
Удео превентивних прегледа у укупном броју прегледа у службама за здравствену заштиту деце у периоду 2007-2012. године



Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

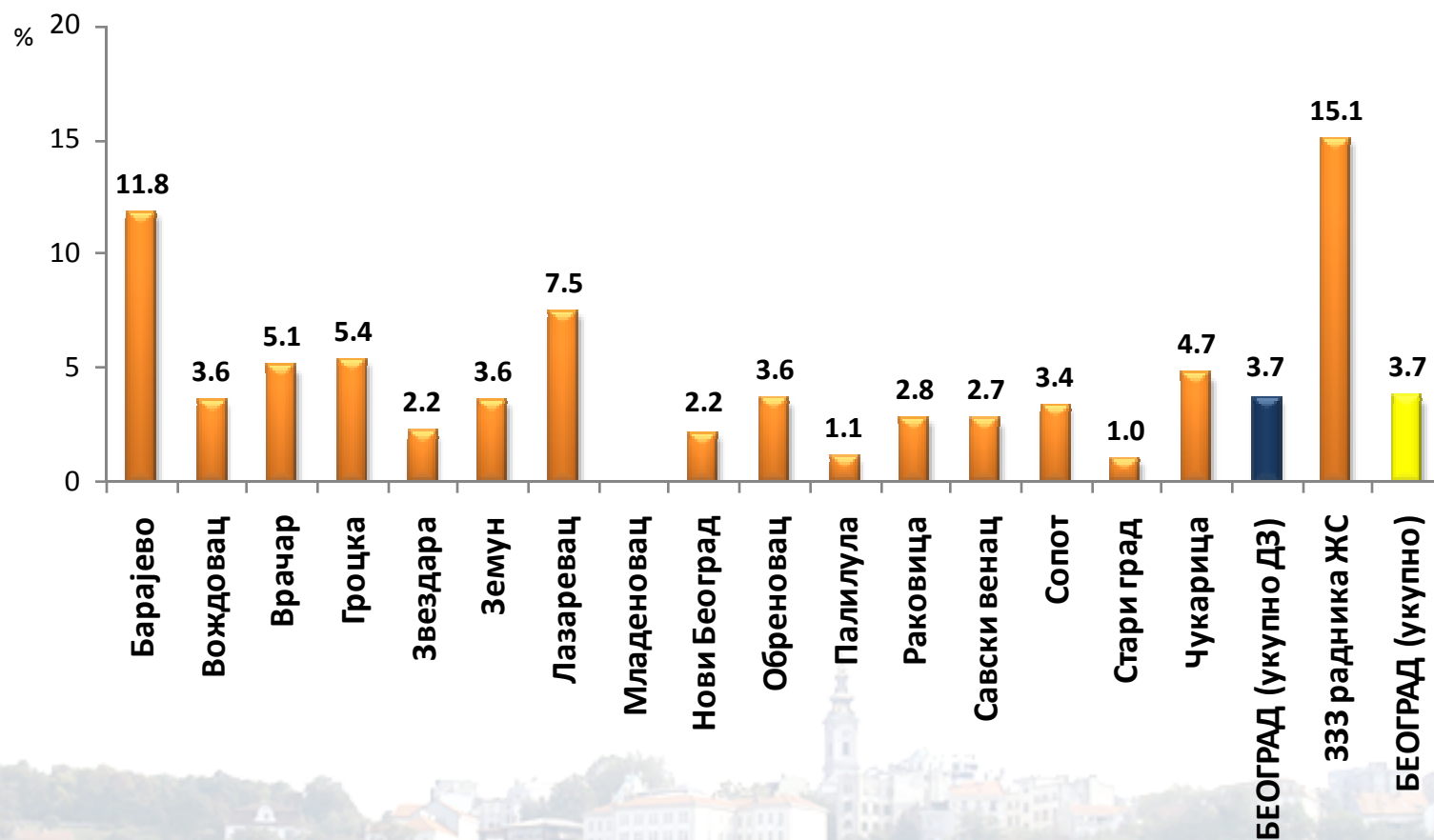


5. Проценат епизода са акутним инфекцијама горњих дисајних путева код којих је при првом прегледу преписан антибиотик



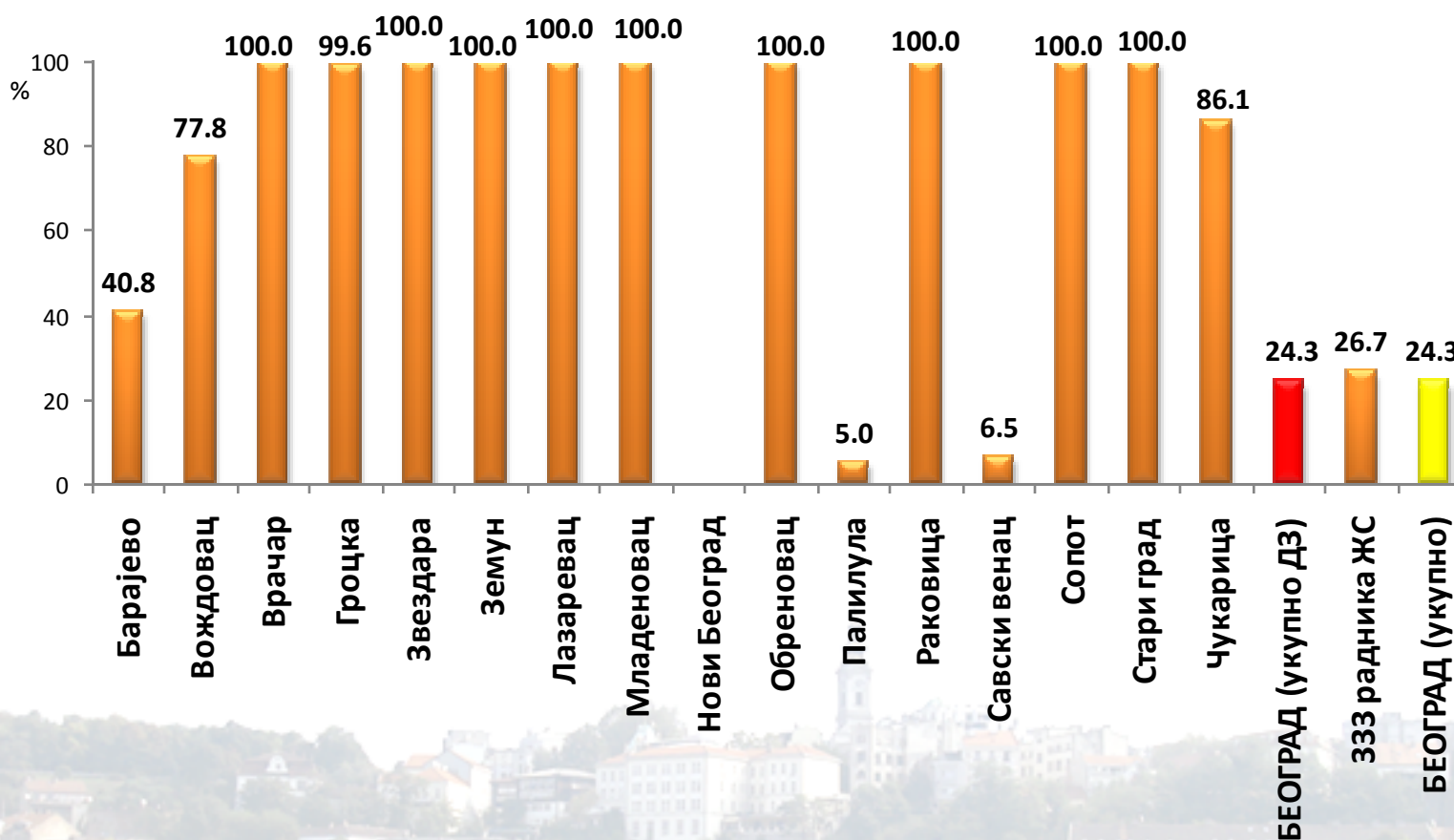


6. Проценат епизода свих обољења код деце лечених антибиотикима у којим је ординирана ампулирана терапија



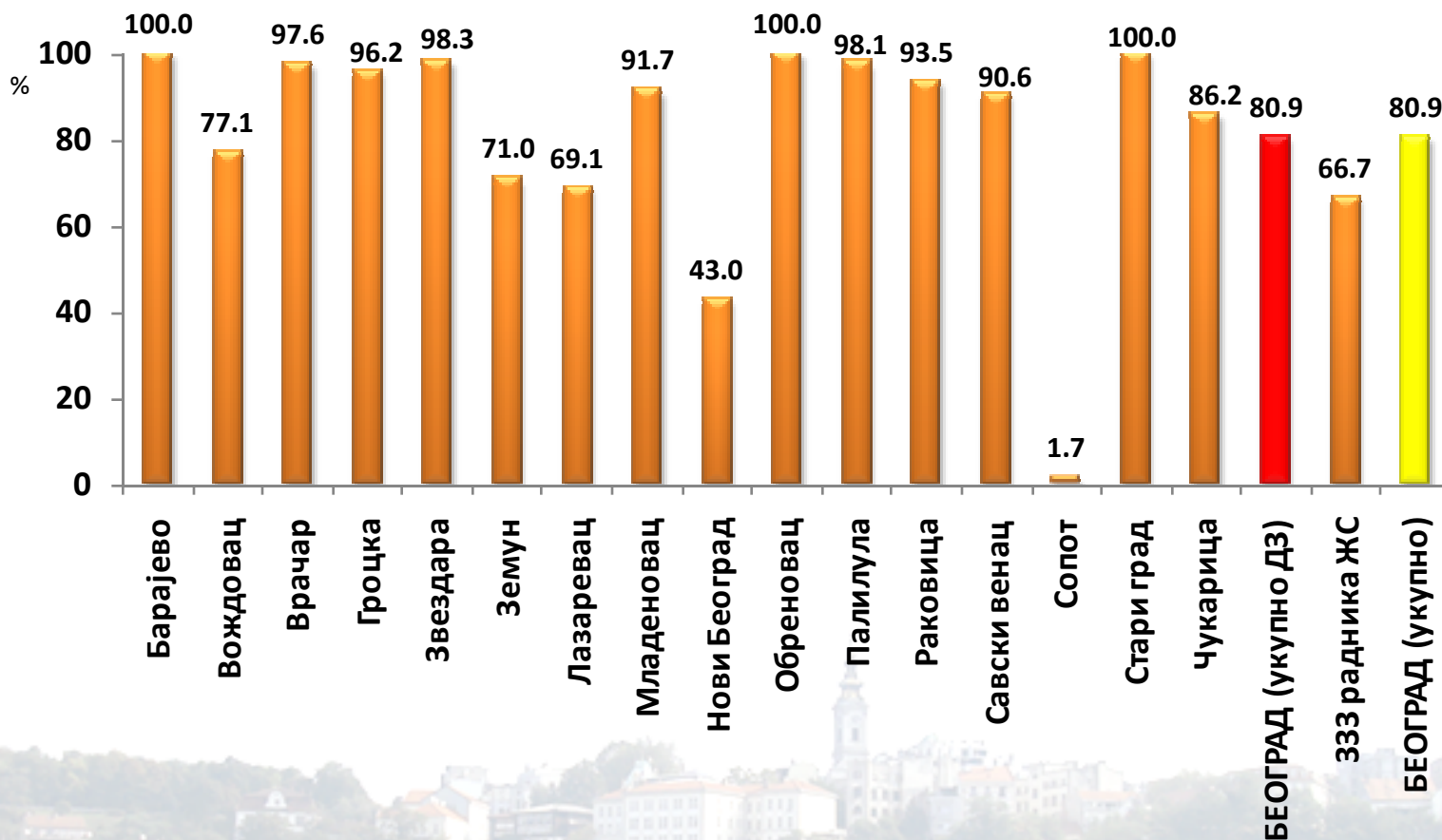


7. Проценат предгојазне/гојазне деце у чији је здравствени картон убележен статус ухрањености и дат савет о правилној исхрани





8. Обухват деце у 15. години живота комплетном имунизацијом

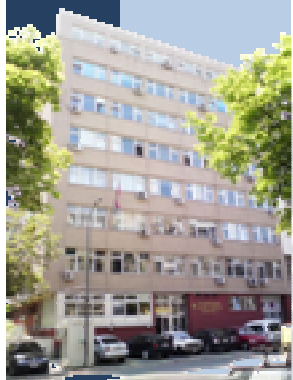




ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

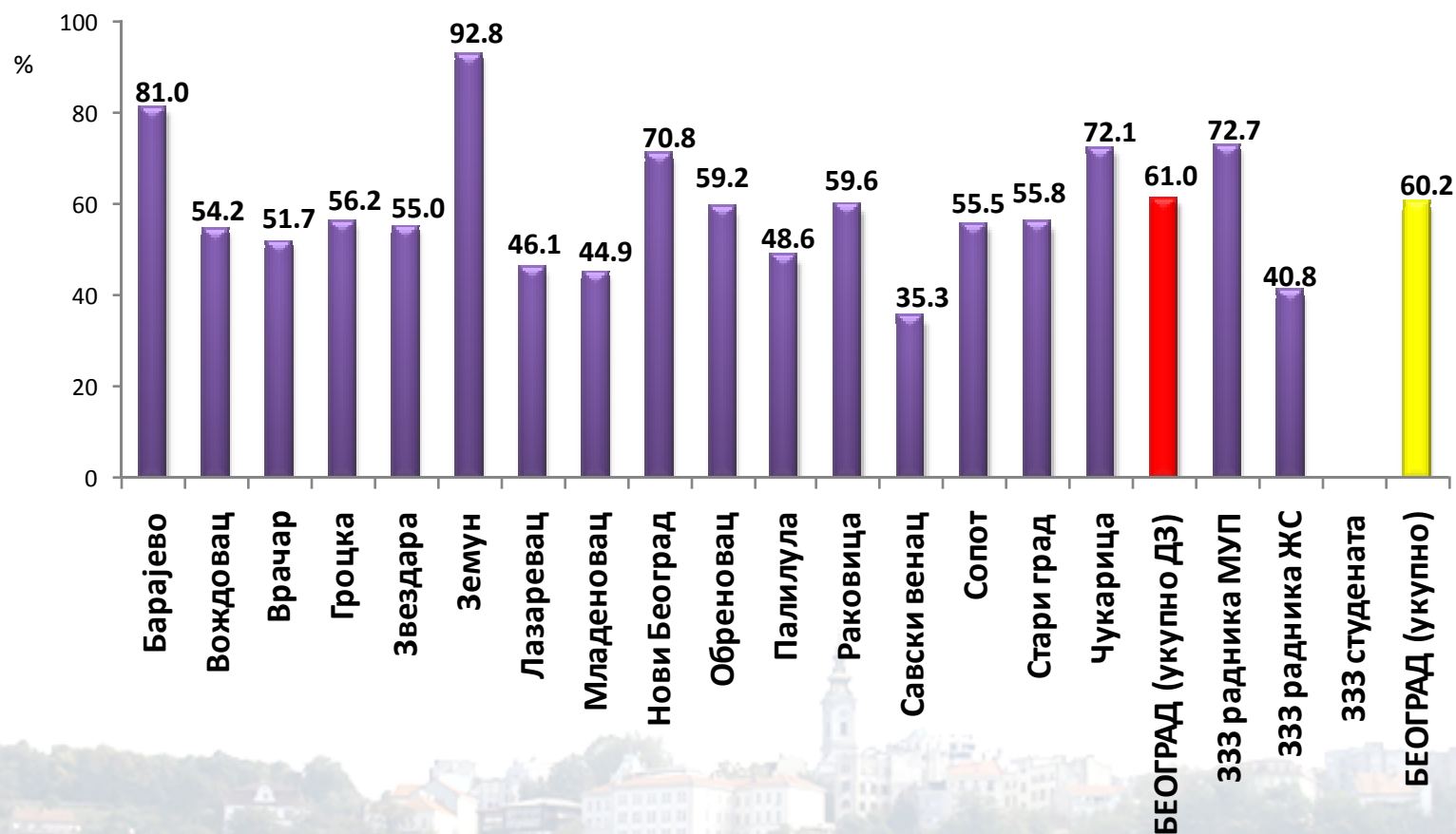
www.zdravlje.org.rs

ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА ИЗАБРАНОГ ЛЕКАРА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА



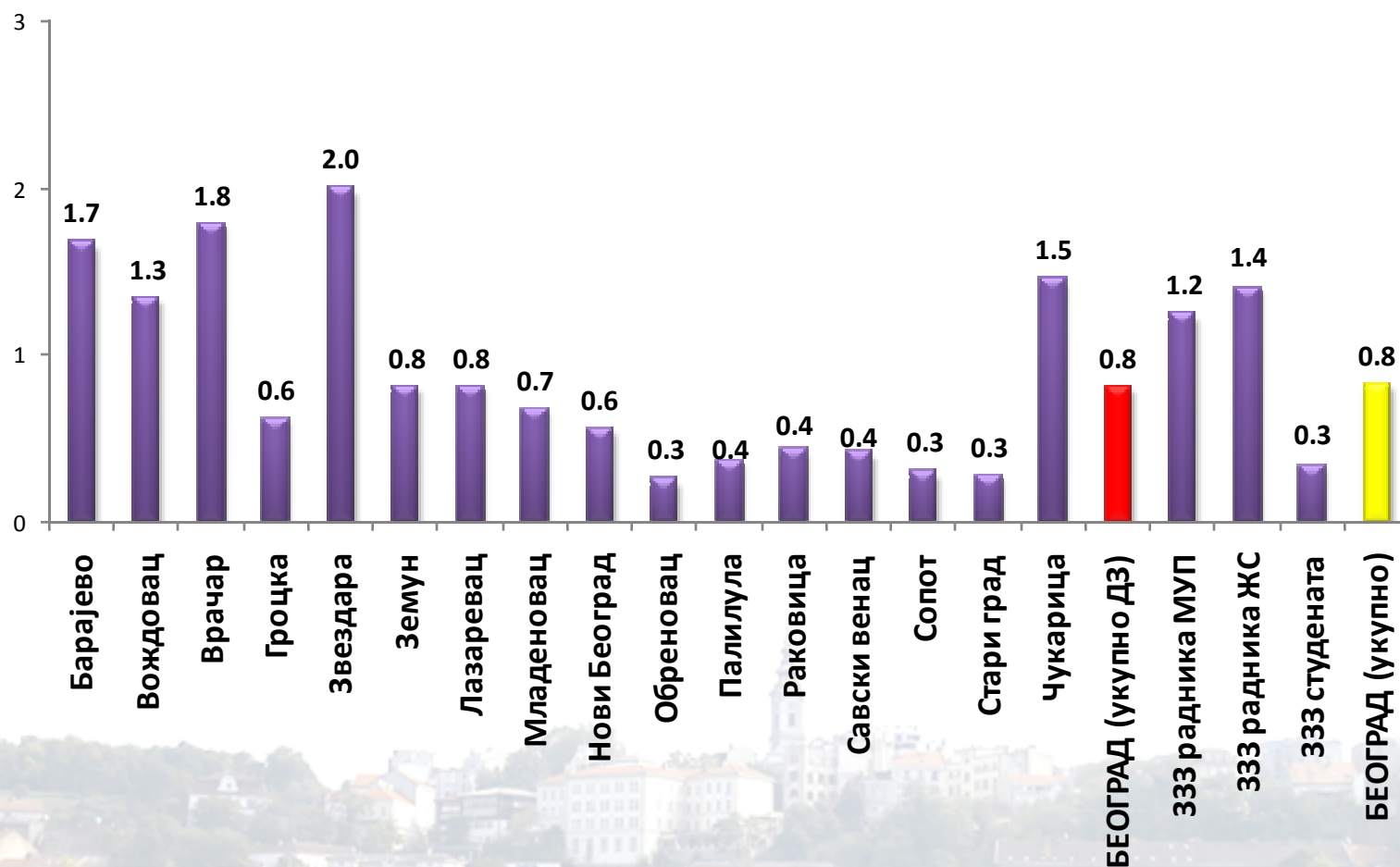


1. Проценат регистрованих корисница које су из било ког разлога посетиле изабраног гинеколога



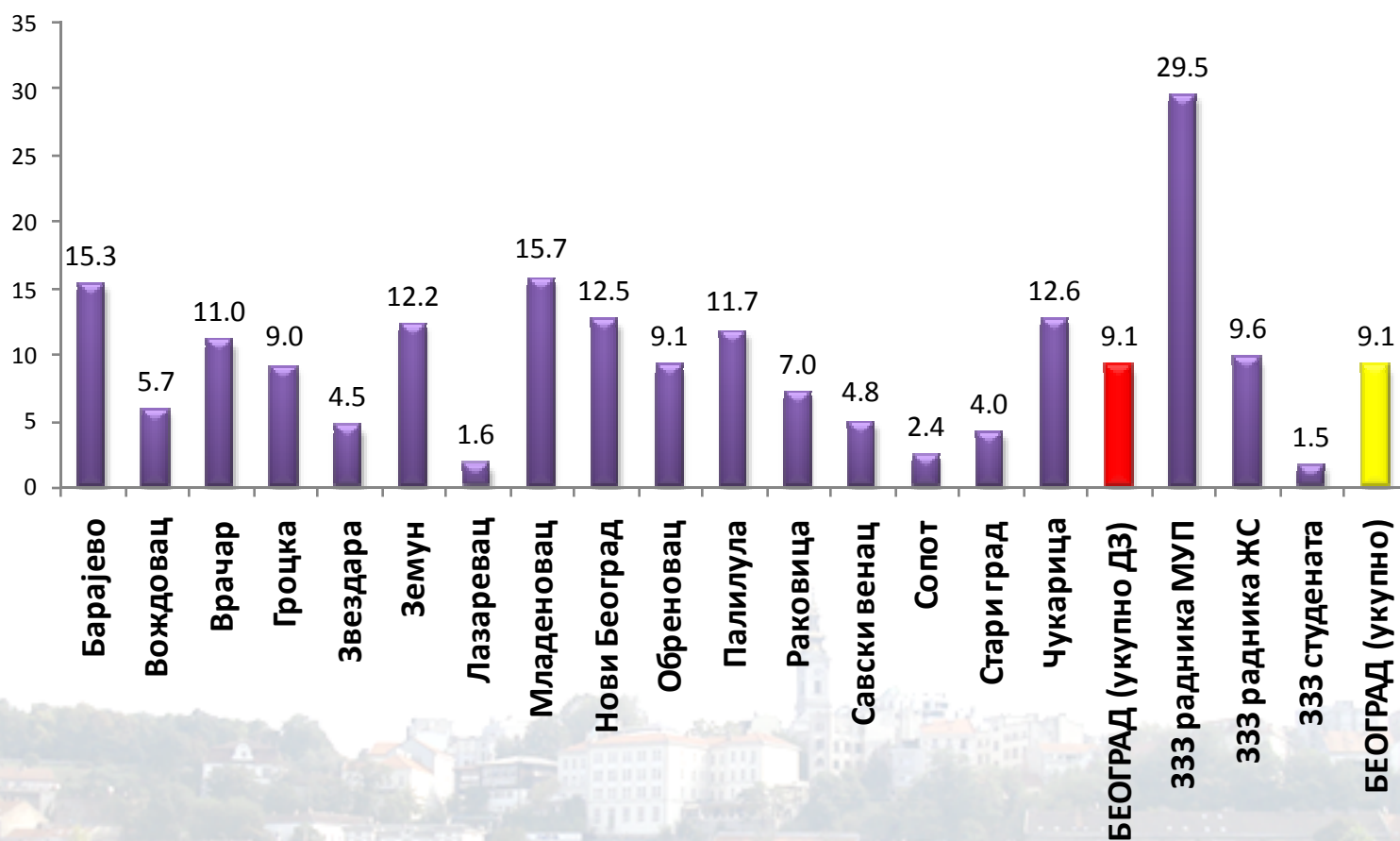


2. Однос првих и поновних прегледа ради лечења код изабраног гинеколога



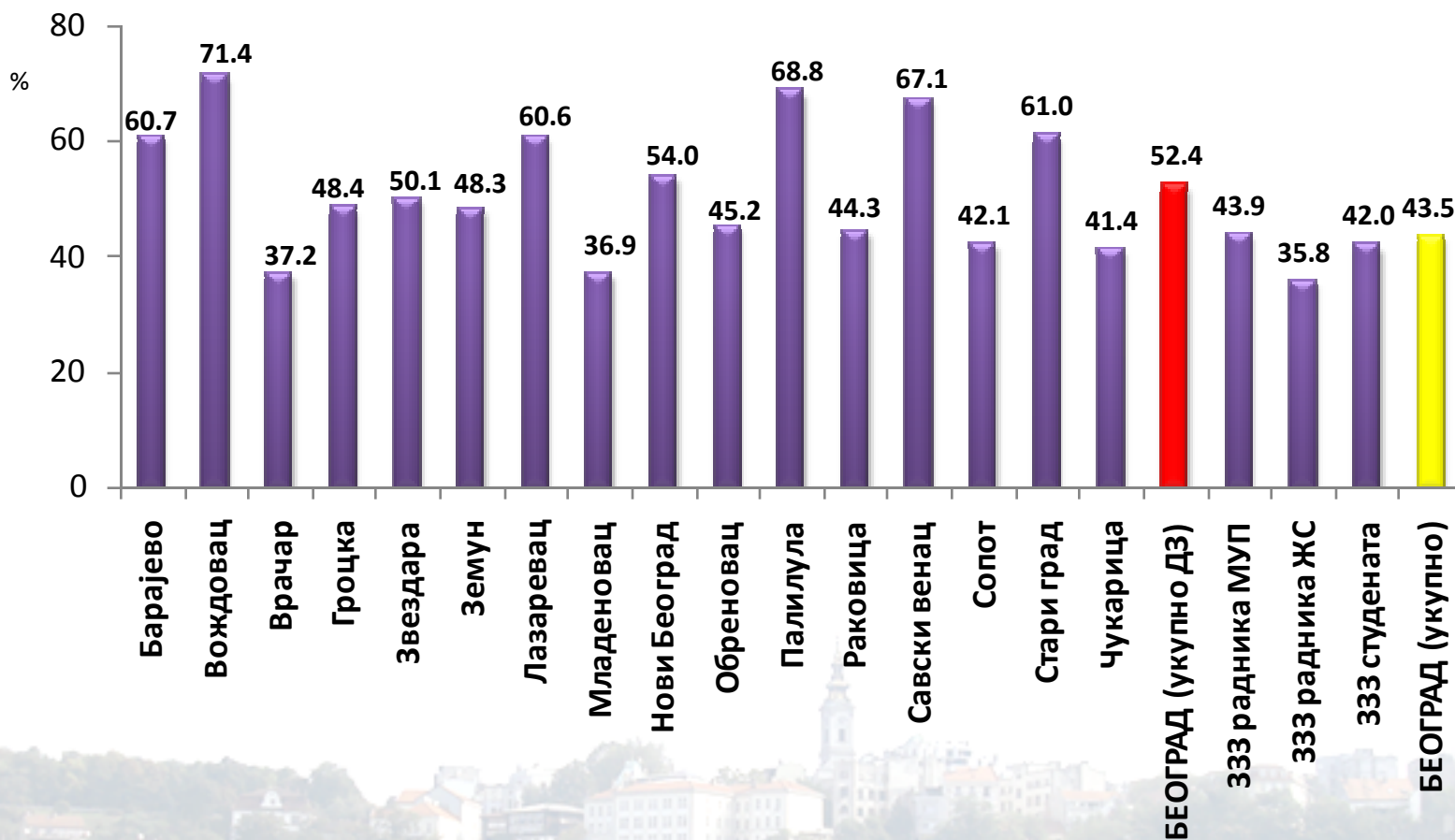


3. Однос броја упута издатих за специјалистичко-консултативне прегледе и укупног броја посета гинекологу



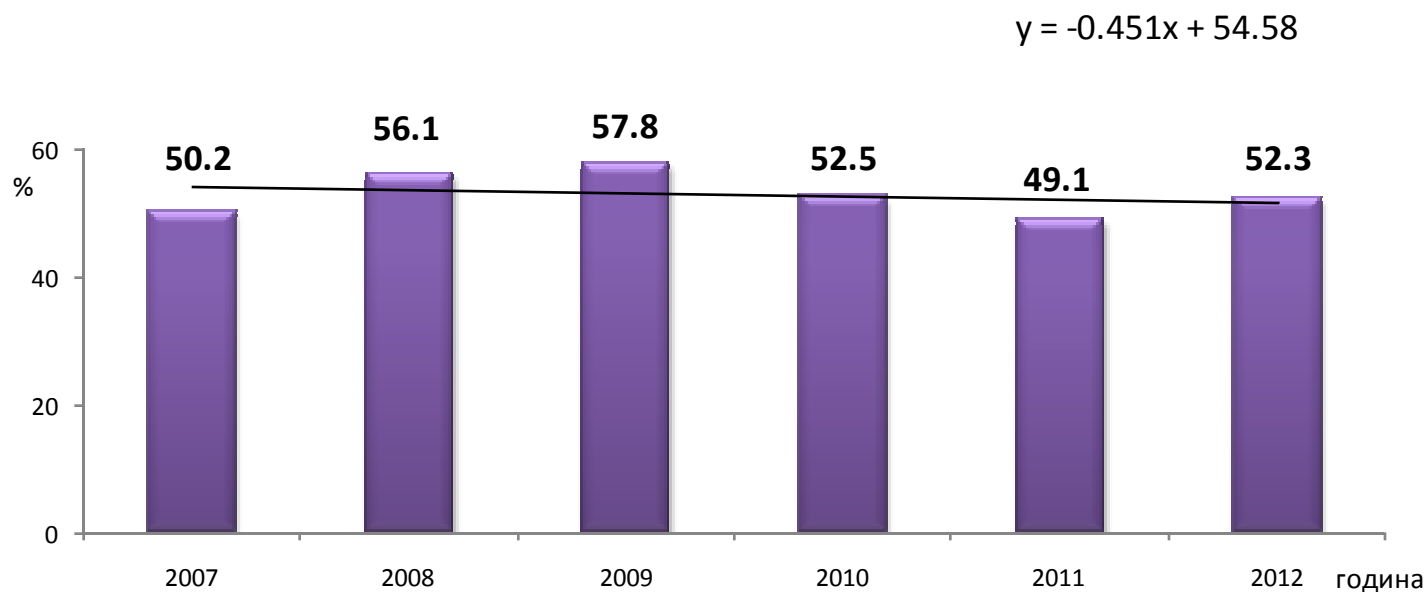


4. Проценат превентивних прегледа у укупном броју прегледа и посета код гинеколога

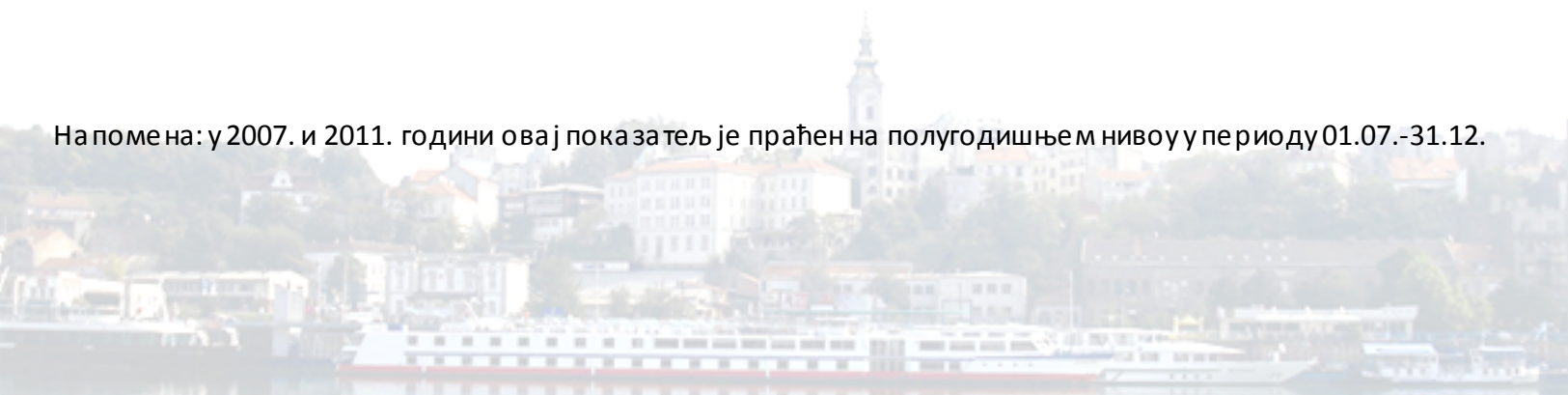




Проценат превентивних прегледа у укупном броју прегледа у служби за здравствену заштиту жена у периоду 2007-2012 године

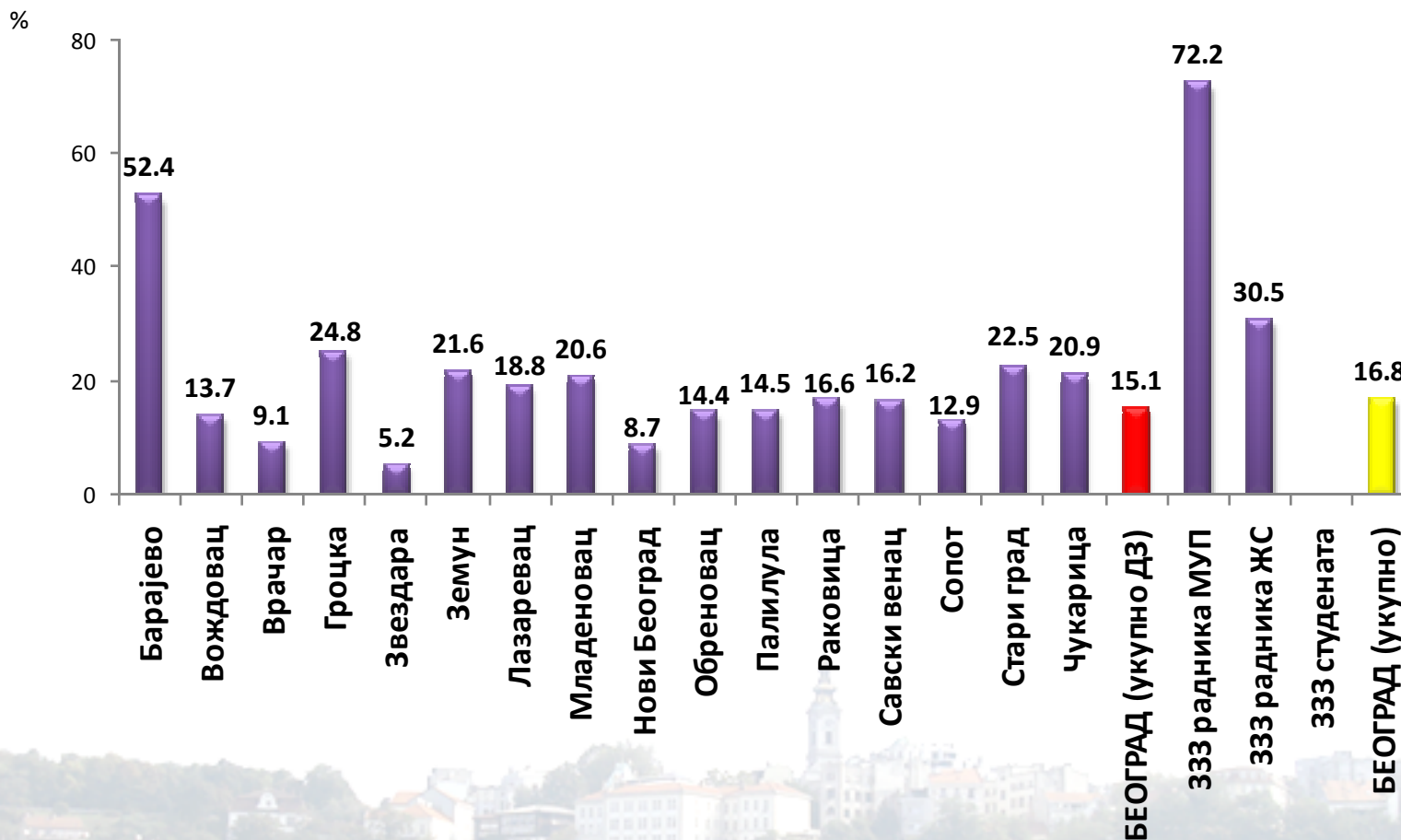


Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.





5. Проценат корисница од 25. до 69. године старости обухваћених циљаним прегледом ради раног откривања рака грлића материце





6. Проценат регистрованих корисница од 45. до 69. године старости које су упућене на мамографију од било ког изабраног гинеколога





ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

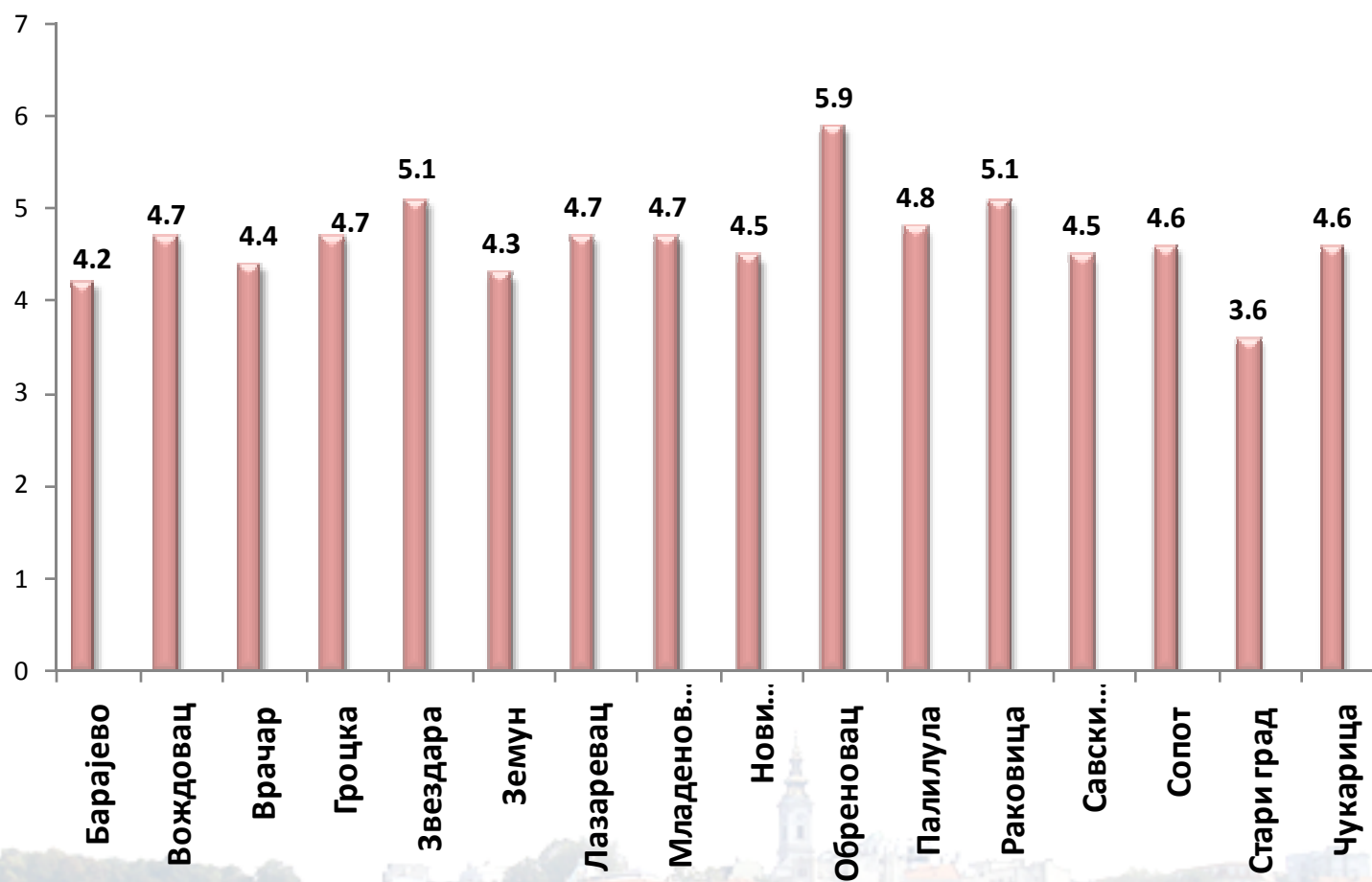
www.zdravlje.org.rs

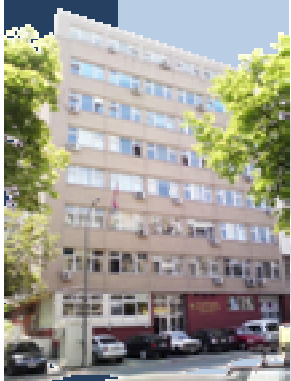
ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА ПАТРОНАЖНЕ СЛУЖБЕ



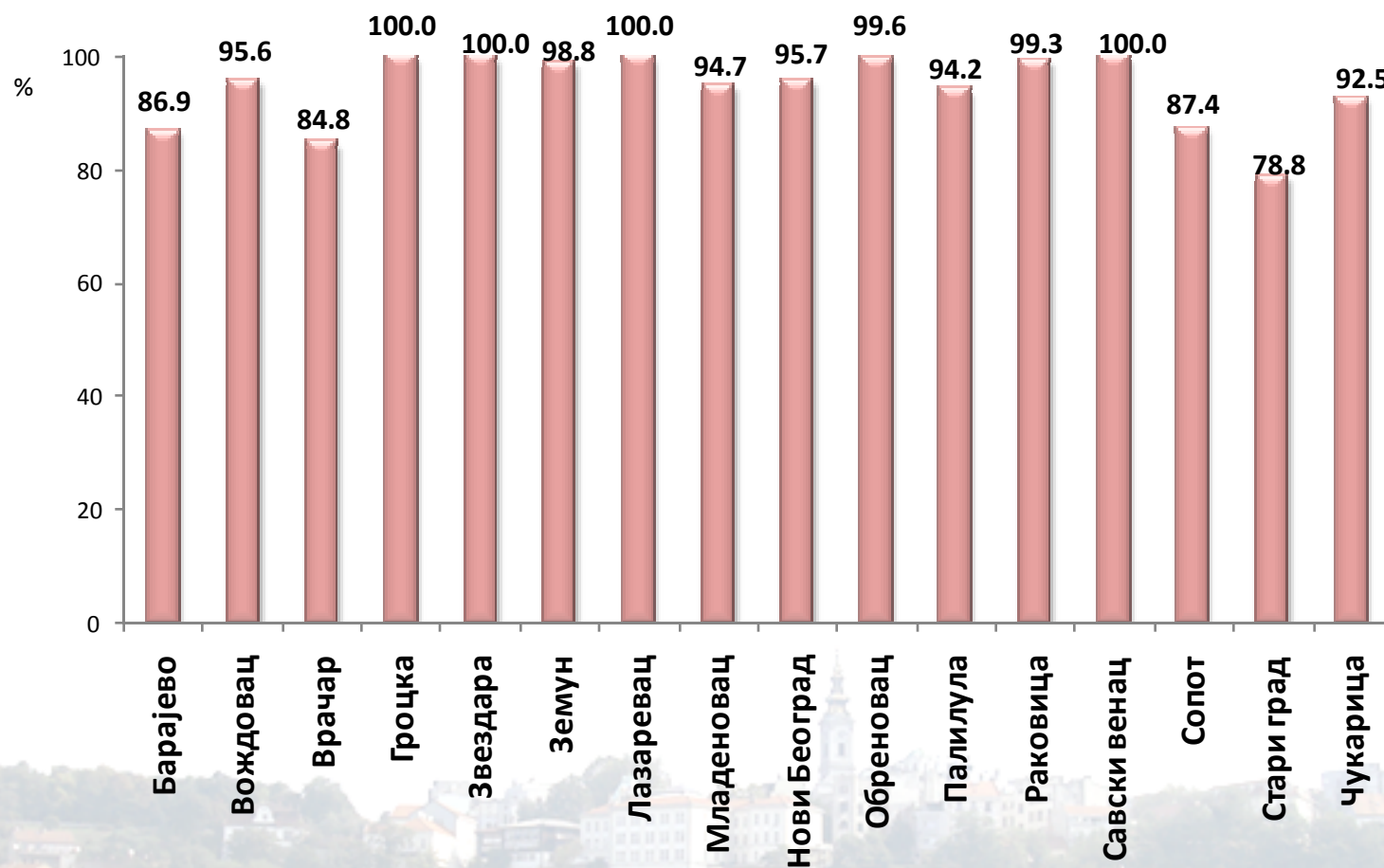


1. Просечан број патронажних посета по новорођеном детету



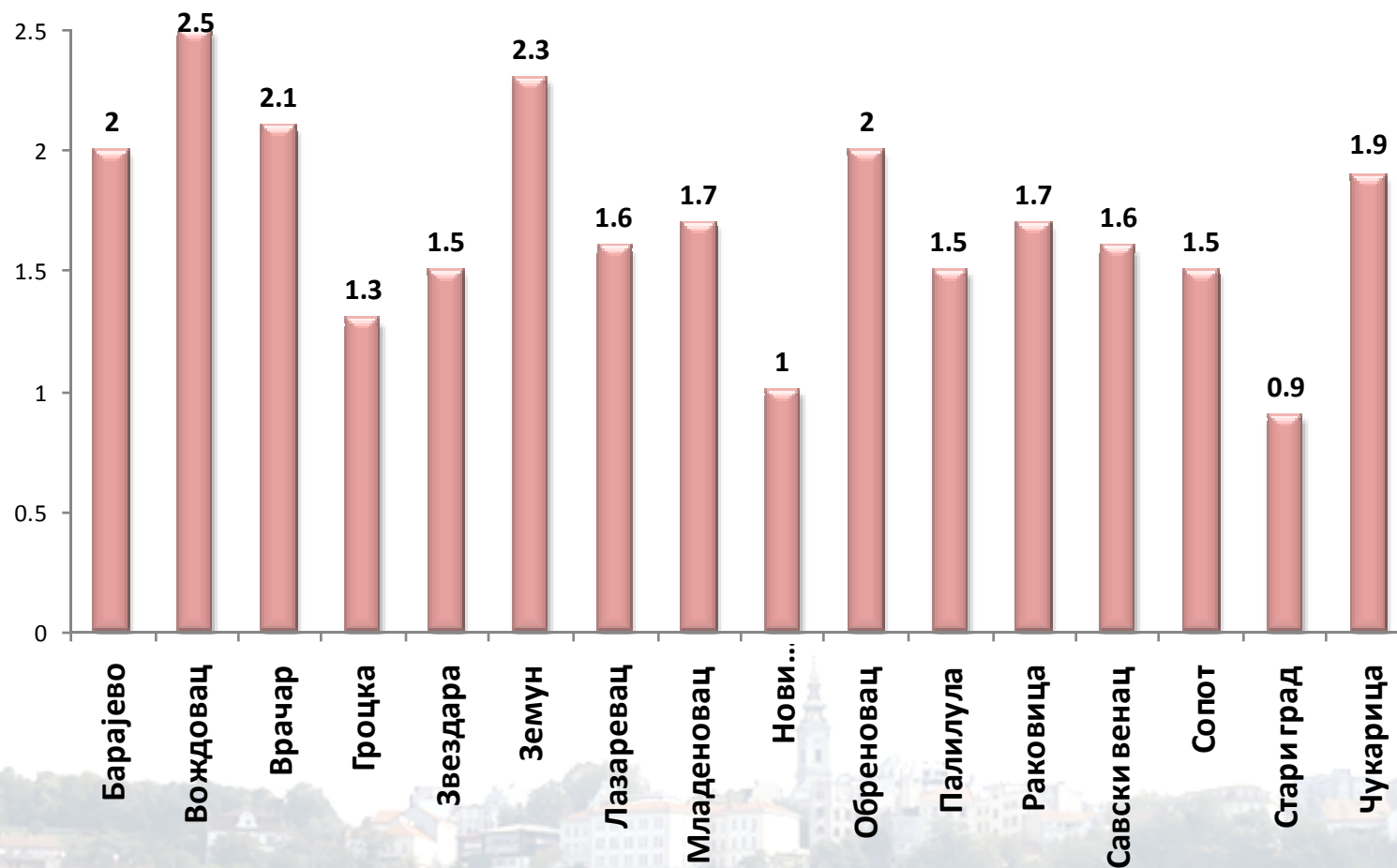


2. Обухват новорођенчади првом патронажном посетом



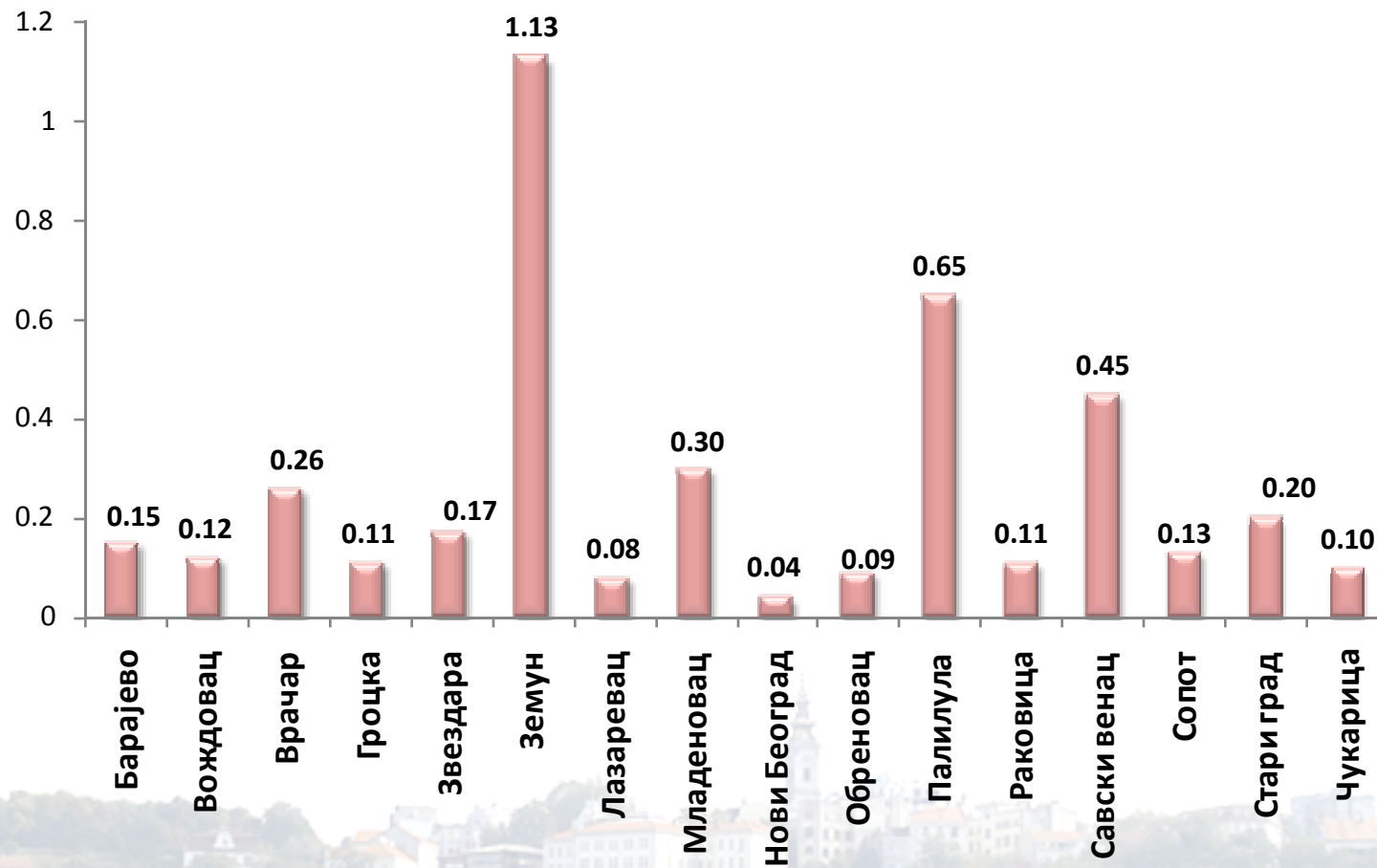


3. Просечан број патронажних посета по одојчету





4. Просечан број патронажних посета по особи старијој од 65 година





ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

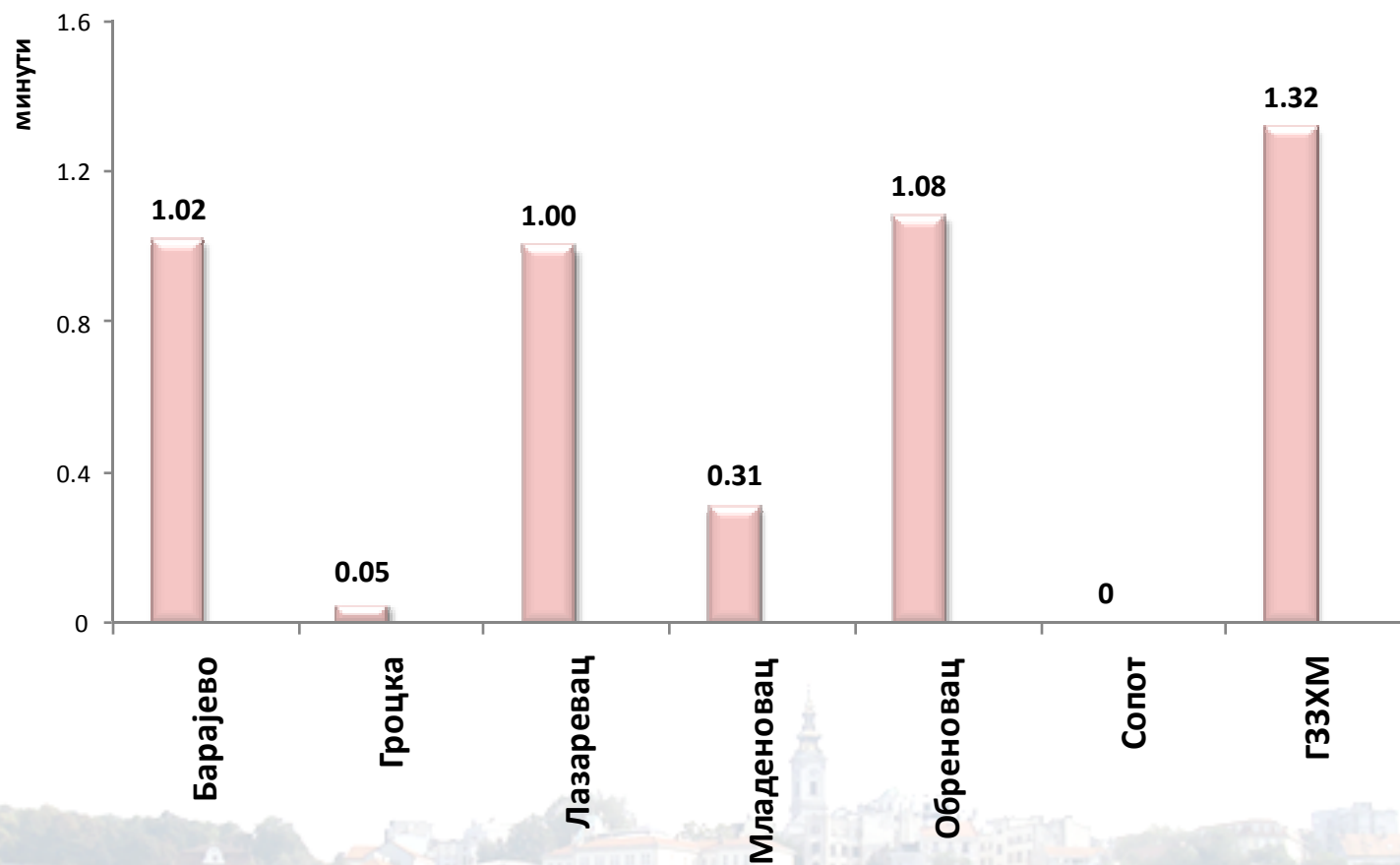
www.zdravlje.org.rs

ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА СЛУЖБЕ ХИТНЕ МЕДИЦИНСКЕ ПОМОЋИ



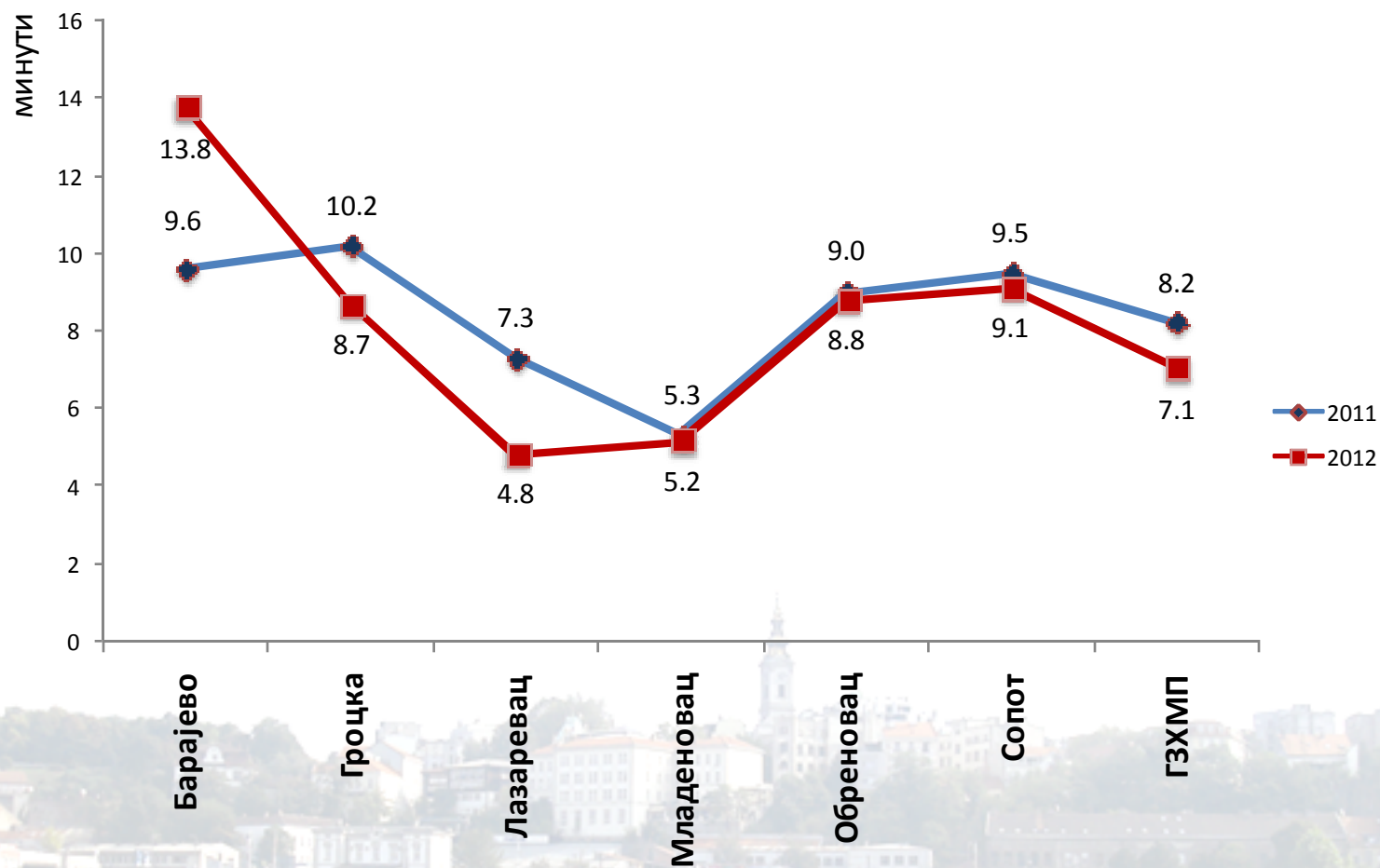


1. Активационо време (за први ред хитности) I интервал



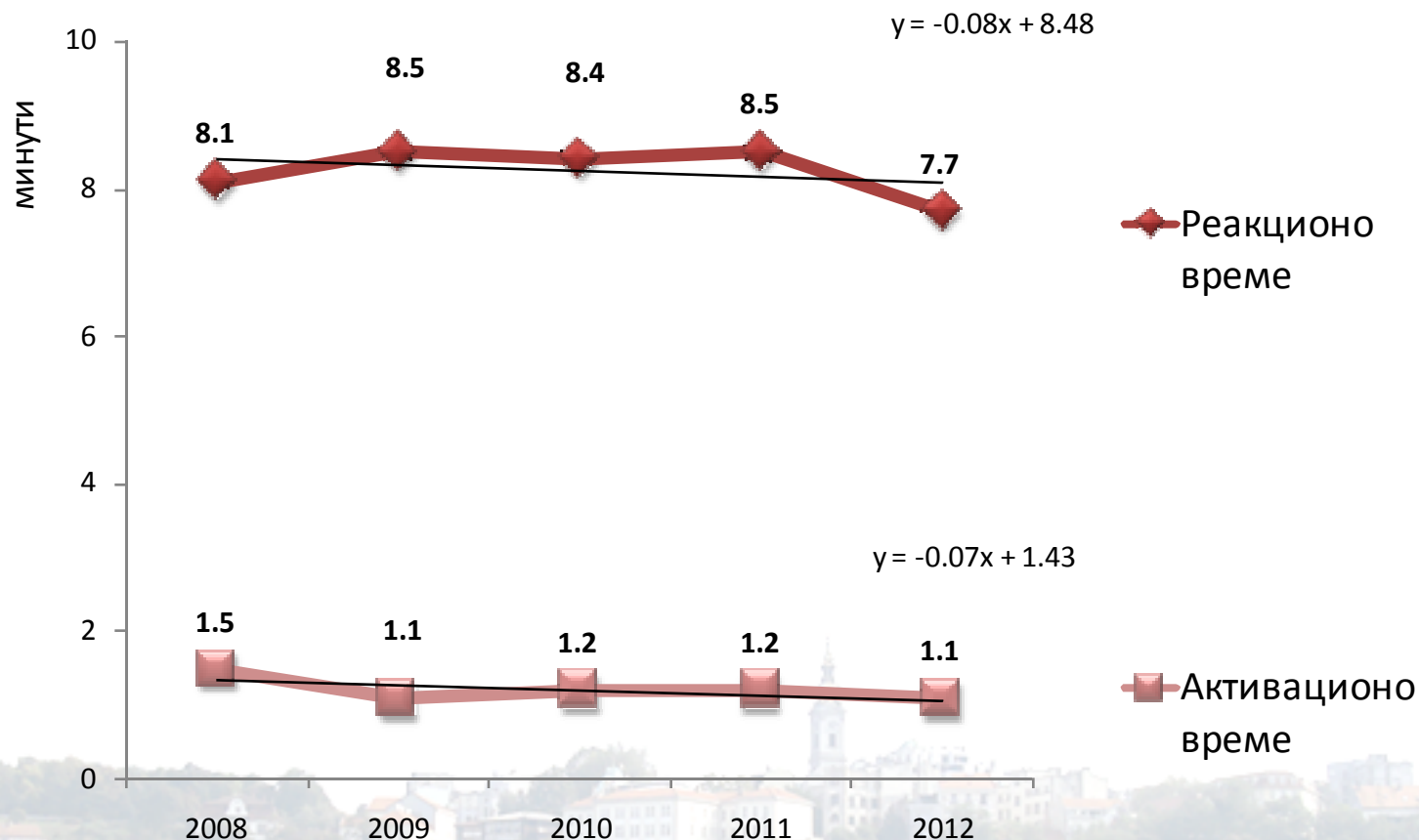


2. Реакционо време у 2011. и 2012. години II интервал



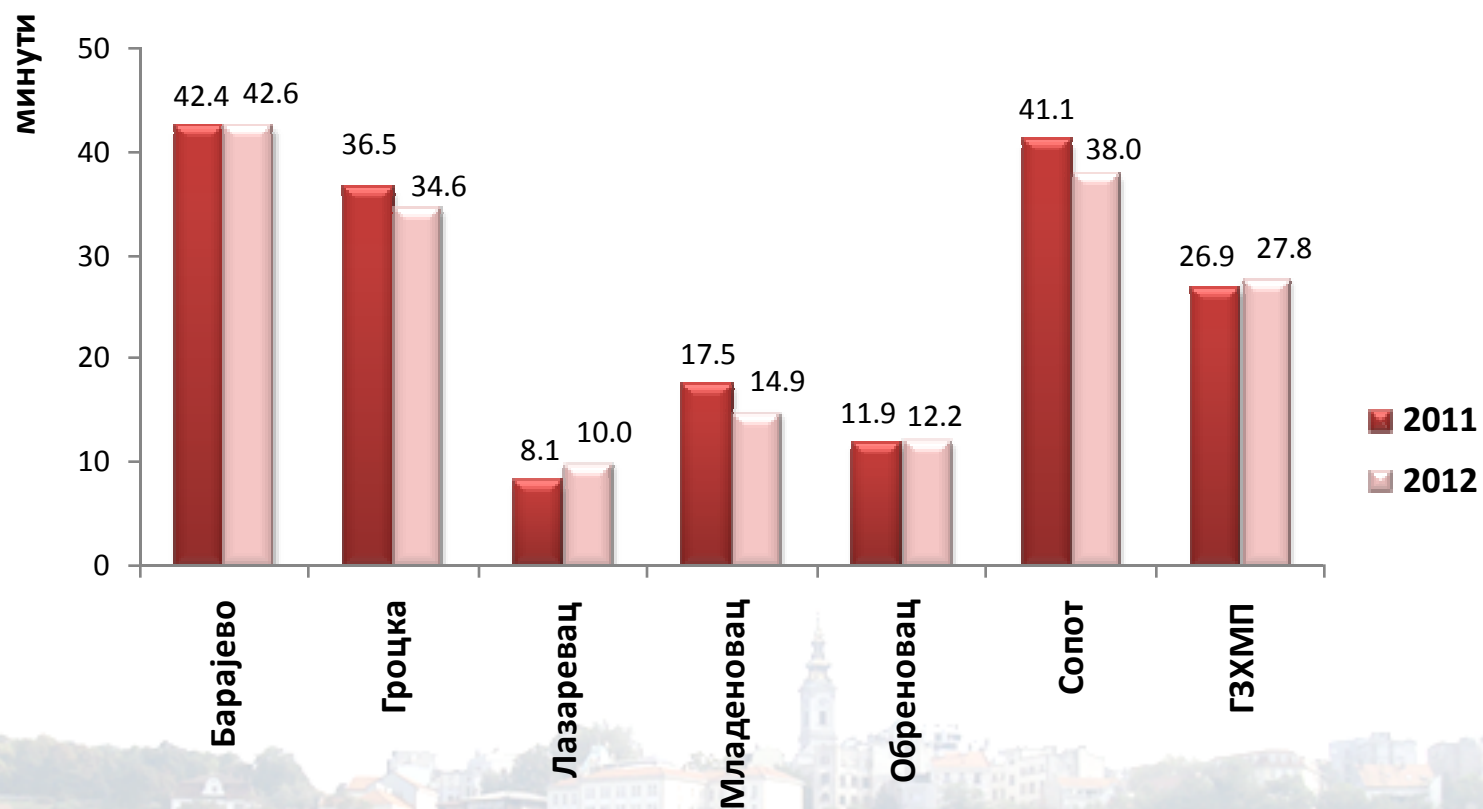


Тренд активационог и реакционог времена (за први ред хитности) у периоду 2008-2012. год у службама хитне медицинске помоћи у Београду



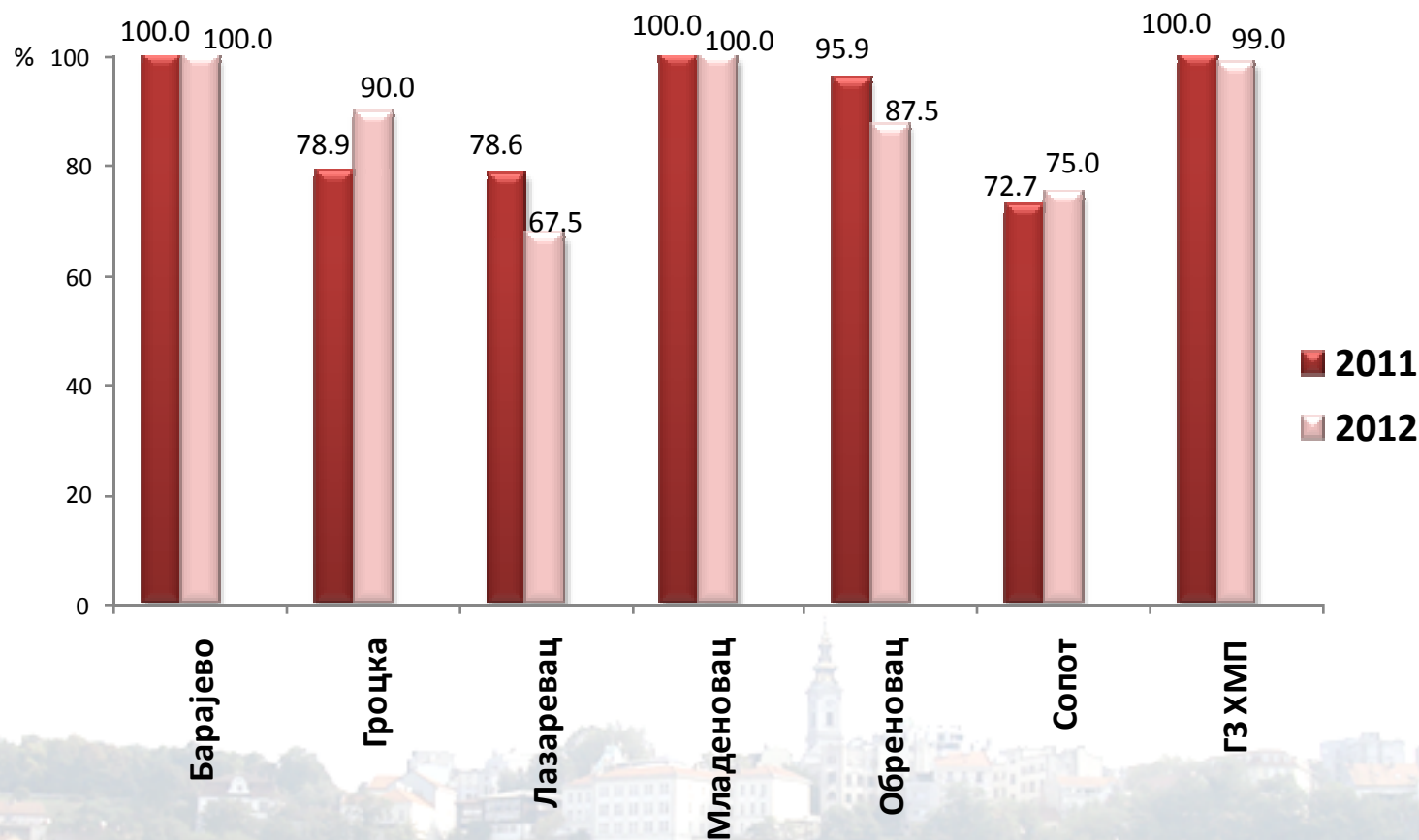


3. Време прехоспиталне интервенције III интервал



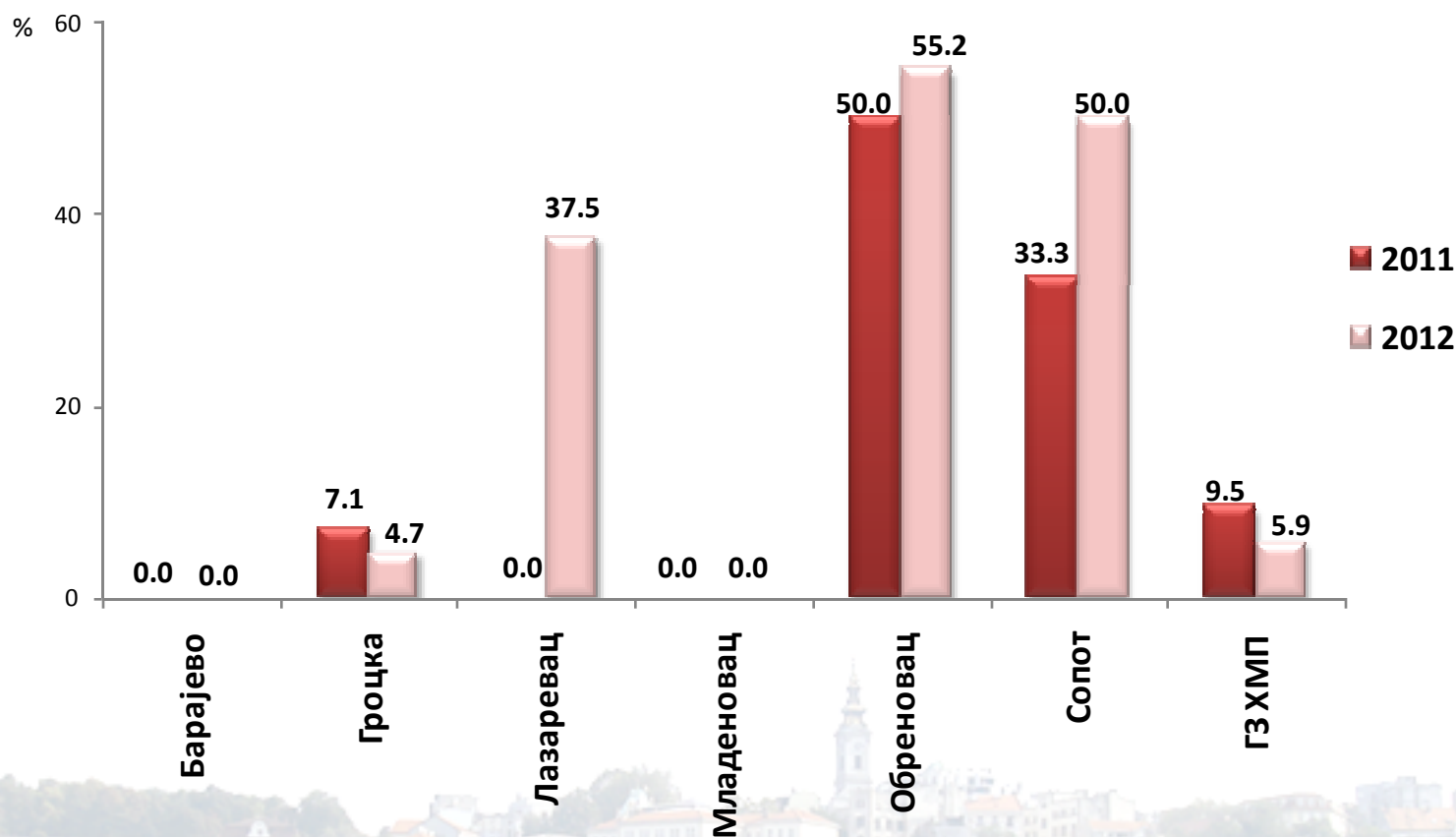


4. Проценат извршених кардио-пулмоналних реанимација у случају изненадног срчаног застоја



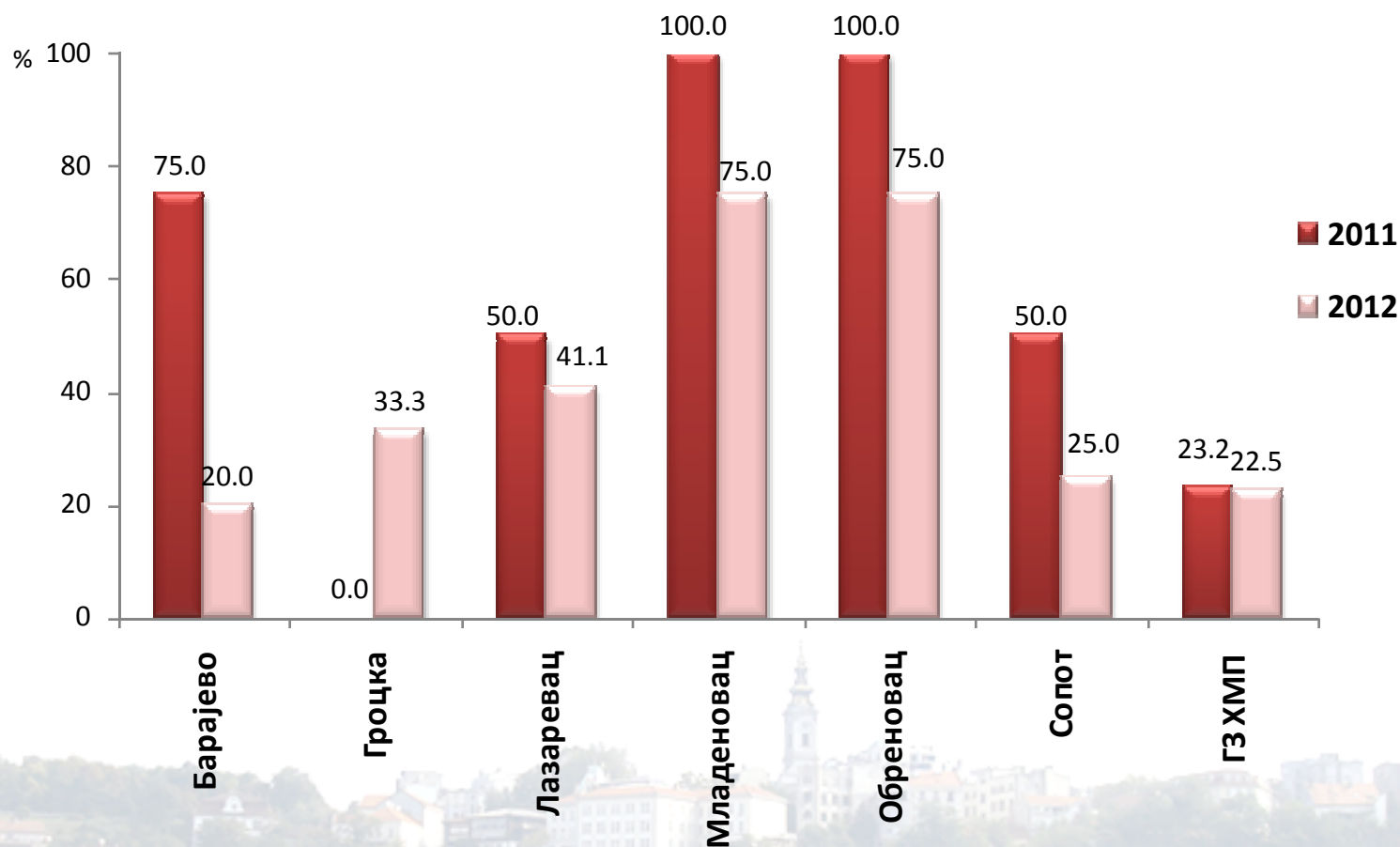


5. Проценат успешних кардио-пулмоналних реанимација у случају изненадног срчаног застоја без присуства екипе ХМП



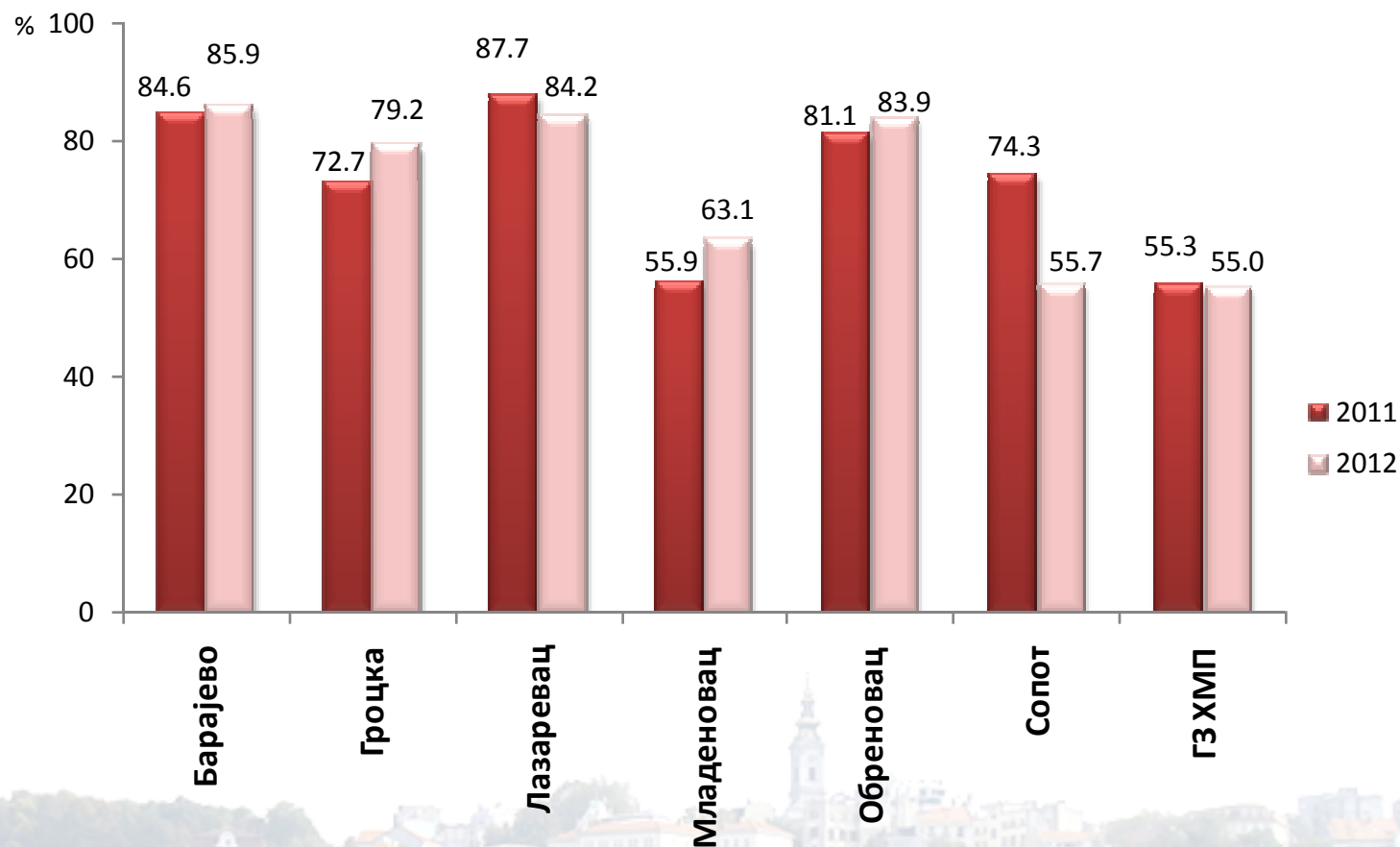


6. Проценат успешних кардио-пулмоналних реанимација у случају изненадног срчаног застоја у присуству екипе ХМП



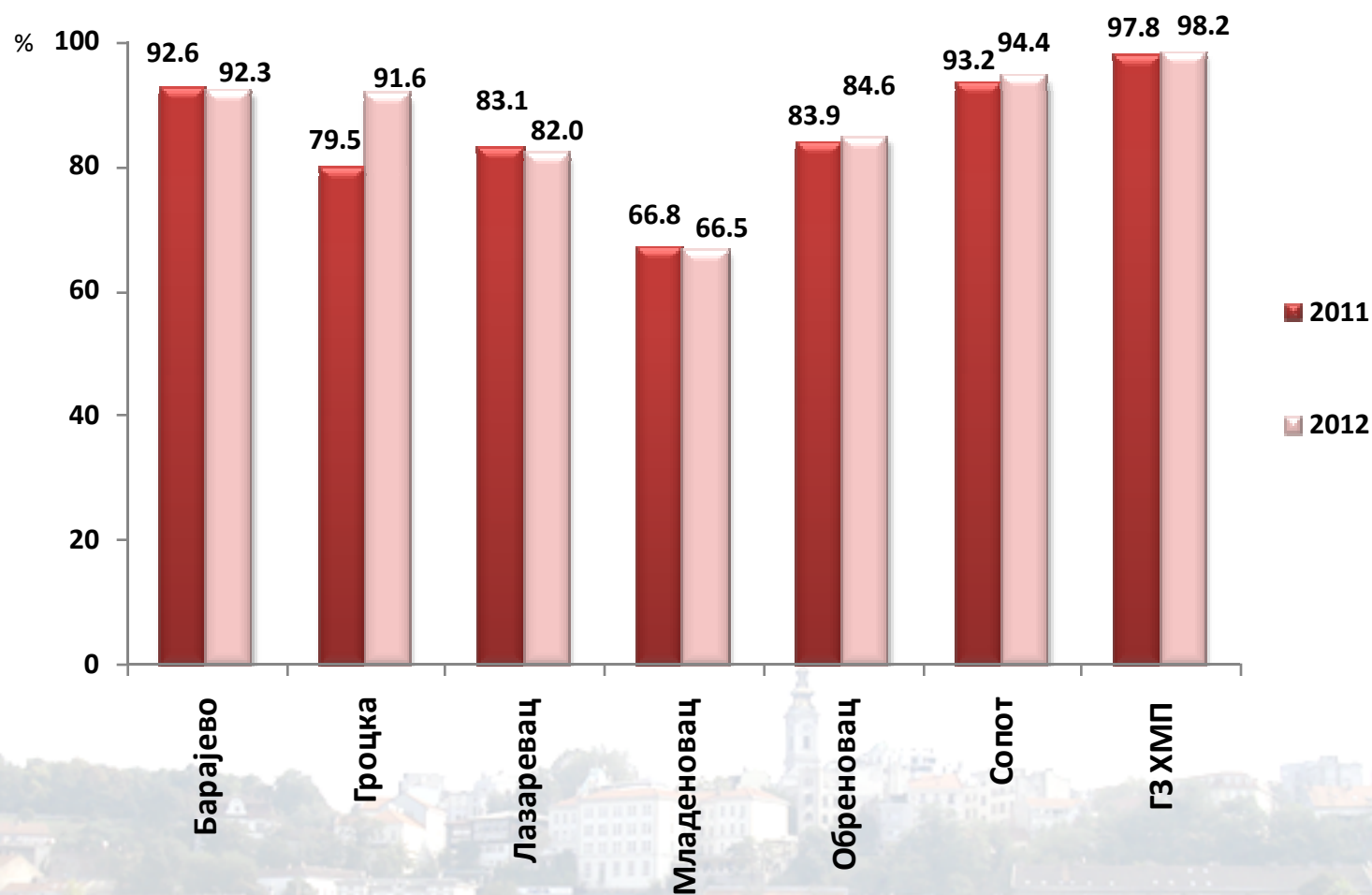


7. Проценат пацијената који су самостално решени на терену



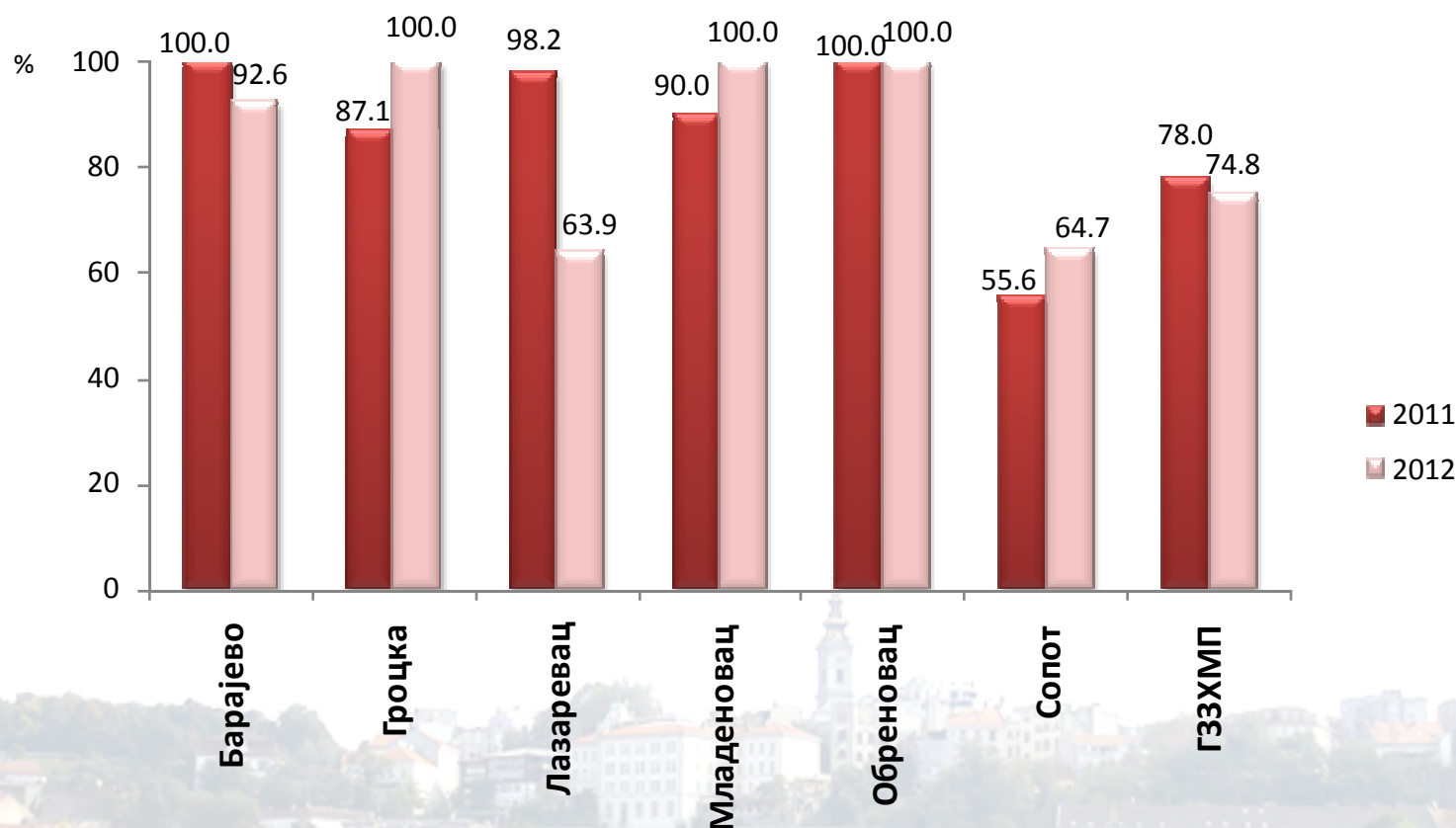


8. Проценат пацијената који су самостално решени у амбуланти хитне медицинске помоћи



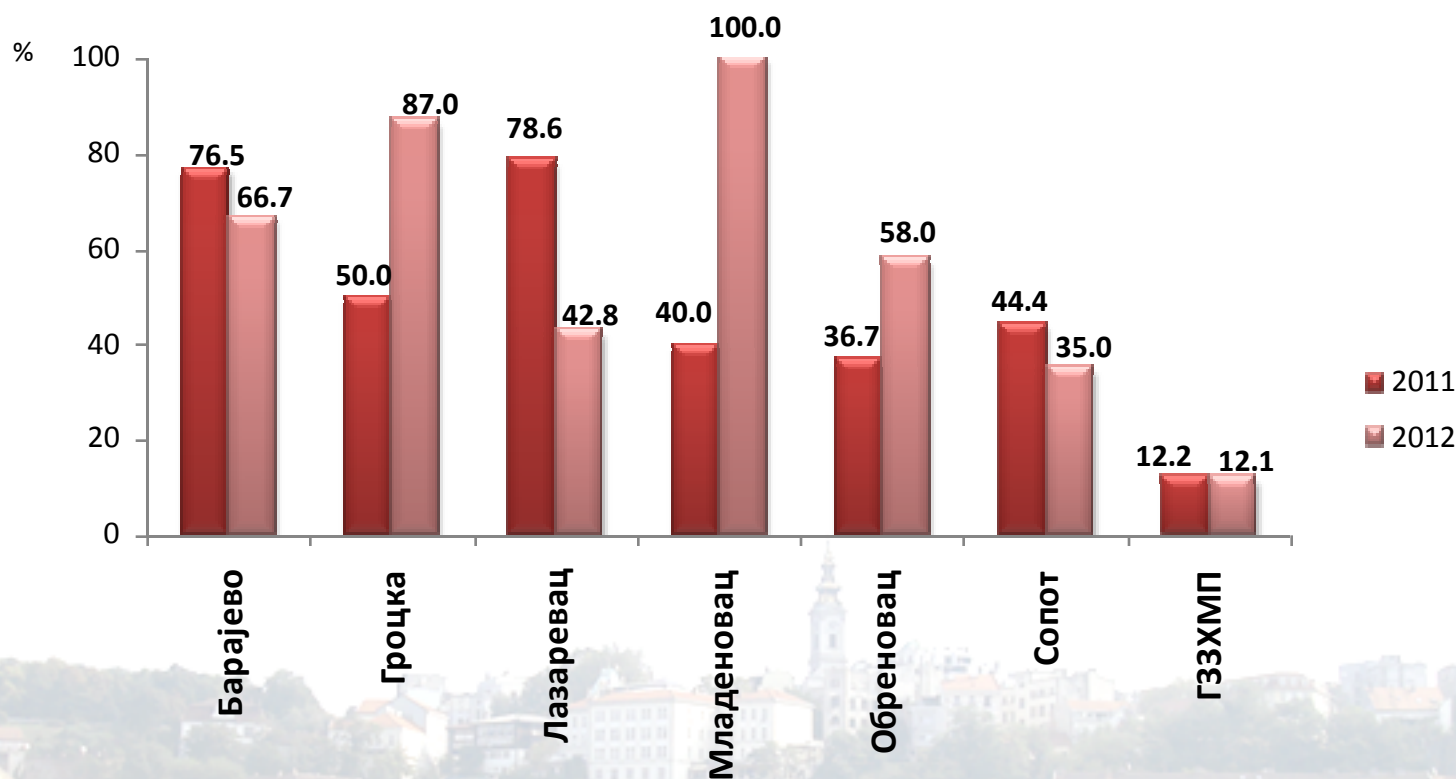


9. Проценат пацијената са акутним коронарним синдромом којима је отворен интравенски пут и којима је дат аналгетски еквивалент морфијуму, кисеоник, нитро препарат и ацетилсалицилна киселина



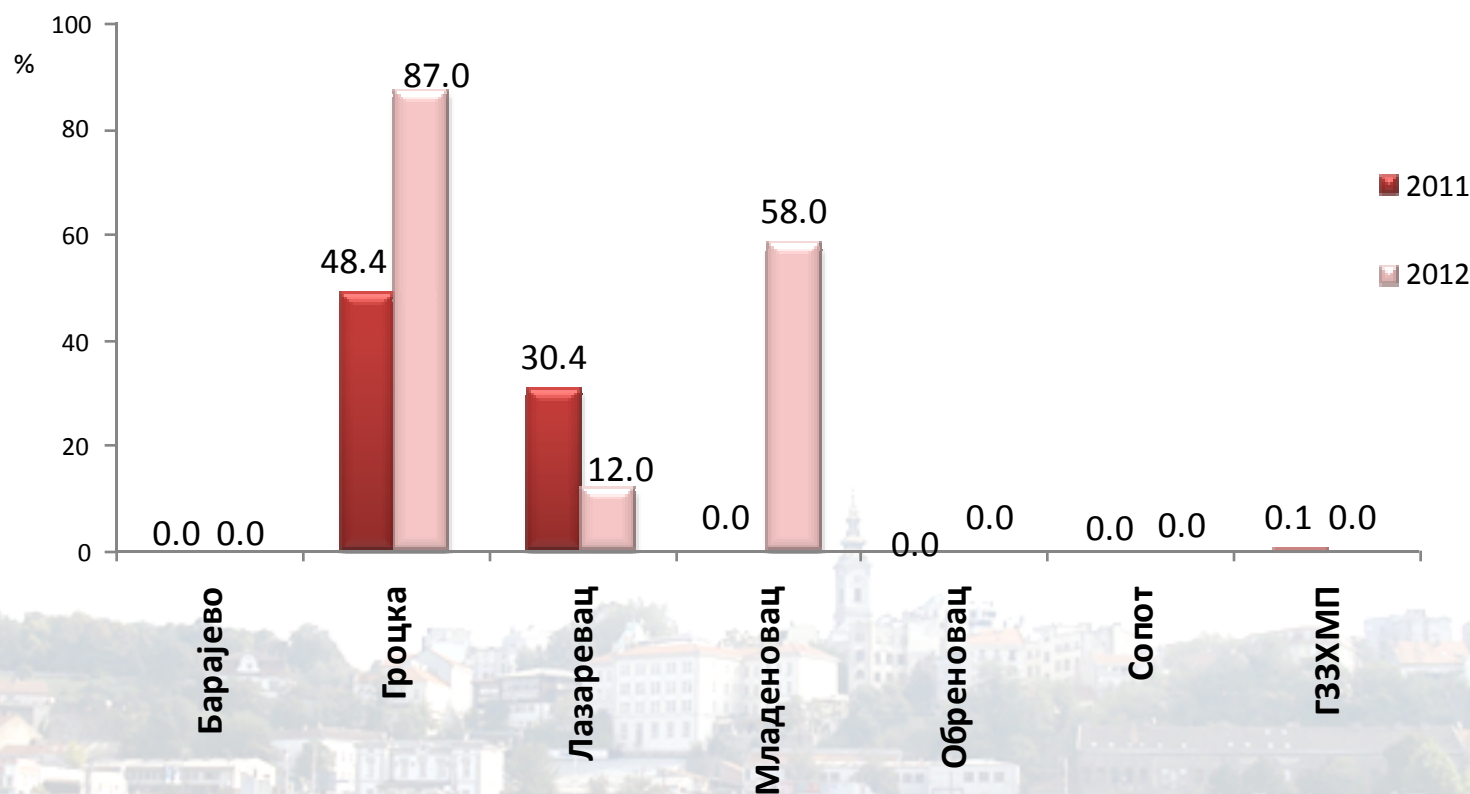


10.Проценат пацијената са акутним инфарктом миокарда којима је отворен интравенски пут и којима је дат аналгетски еквивалент морфијуму, кисеоник, нитро препарат и ацетилсалицина киселина, клопидогрел, клексан и транспортовани су у најближу установу за примарну коронарну интервенцију



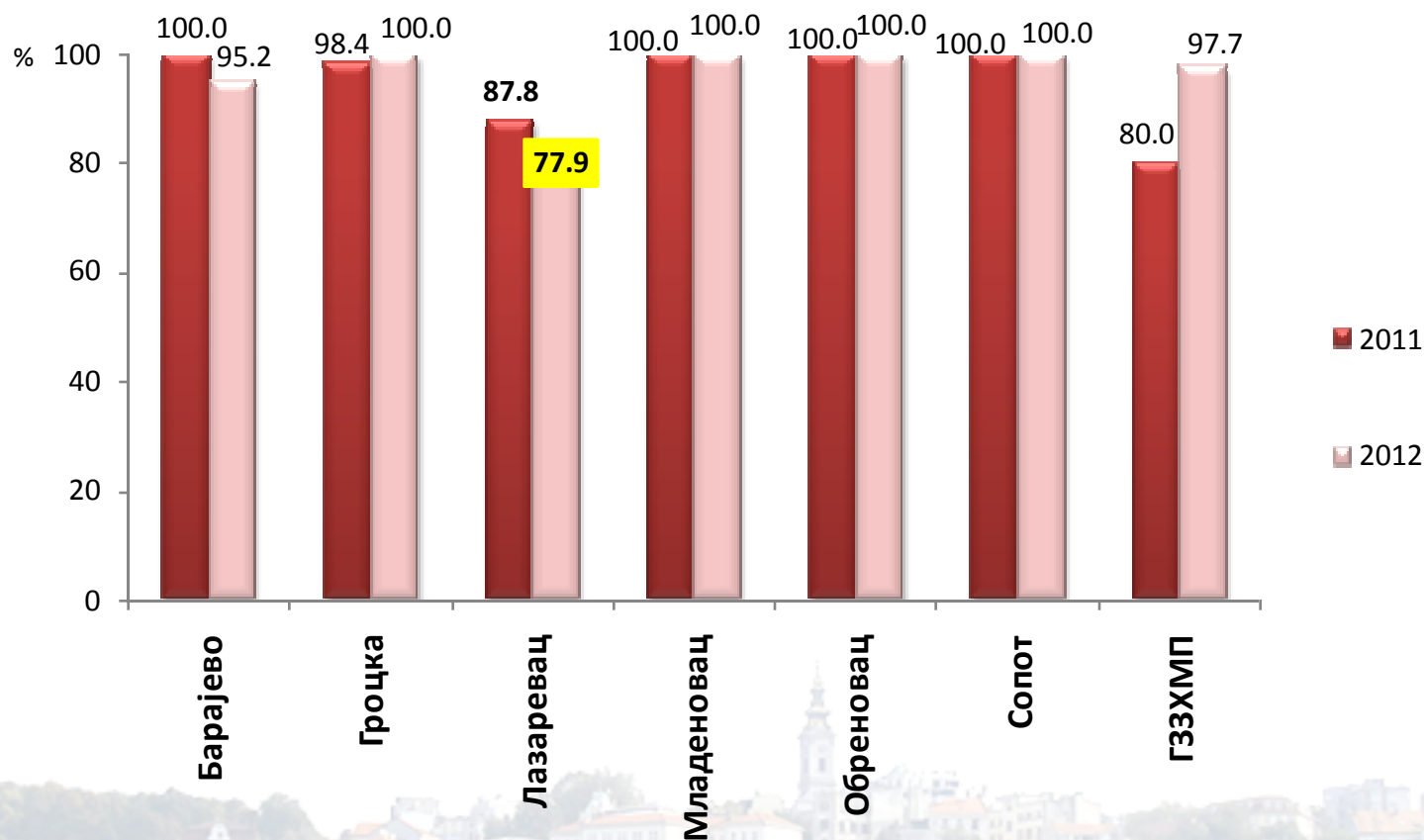


11. Проценат пацијената са АИМ са СТ елевацијом који су дијагностиковани у хитној медицинској помоћи (на терену или у амбуланти) којима је отворен интравенски пут, дат аналгетски еквивалент морфијуму, кисеоник, нитро препарат и ацетилсалицина киселина, клопидогрел, клексан- нискомолекуларни хепарин и започета или дата прехоспитална тромболиза





12. Проценат индикуваног медицинског третмана на терену код пацијената са тешком траумом





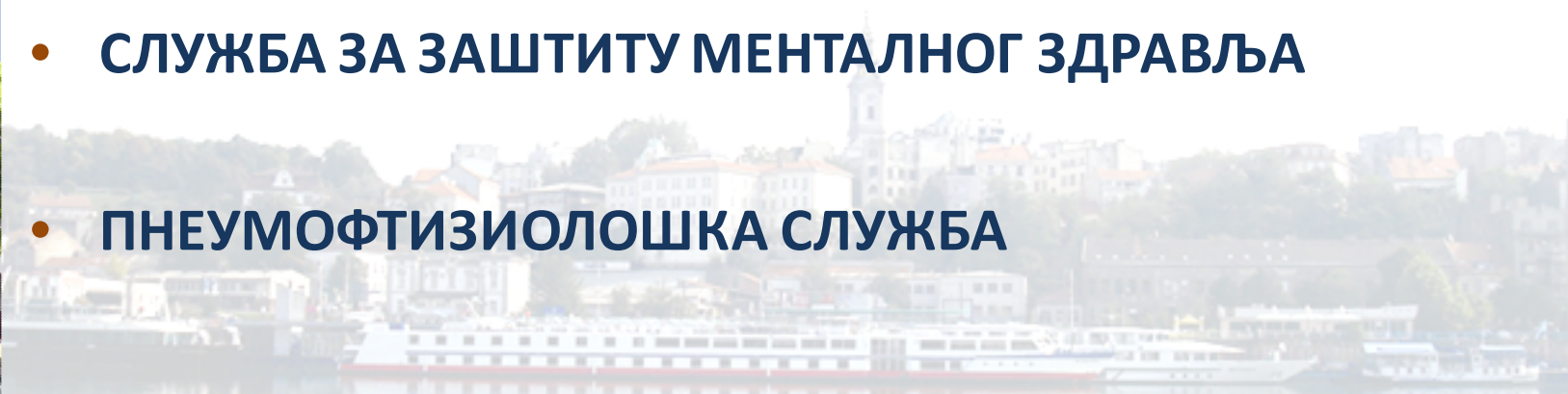
ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs



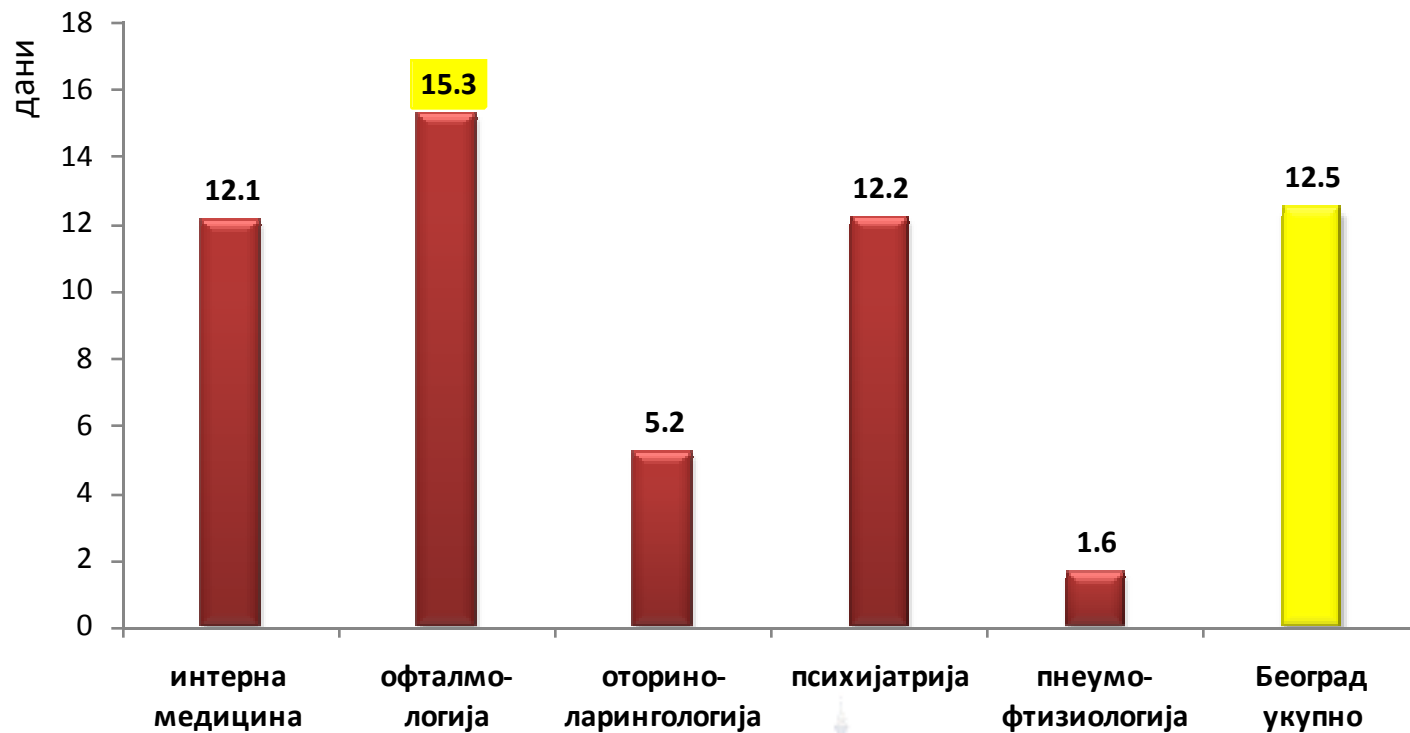
ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА **КОНСУЛТАТИВНО СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ** **СЛУЖБЕ**

- **СЛУЖБА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ**
- **ОФТАЛМОЛОШКА СЛУЖБА**
- **ОТОРИНОЛАРИНГОЛОШКА СЛУЖБА**
- **СЛУЖБА ЗА ЗАШТИТУ МЕНТАЛНОГ ЗДРАВЉА**
- **ПНЕУМОФТИЗИОЛОШКА СЛУЖБА**





1. Просечна дужина чекања на заказани први преглед у СК службама на нивоу Београда



Укупно 1.152.020 прегледа у 2012. г
40,5% заказаних
62,7% првих од тога 40,1% заказаних

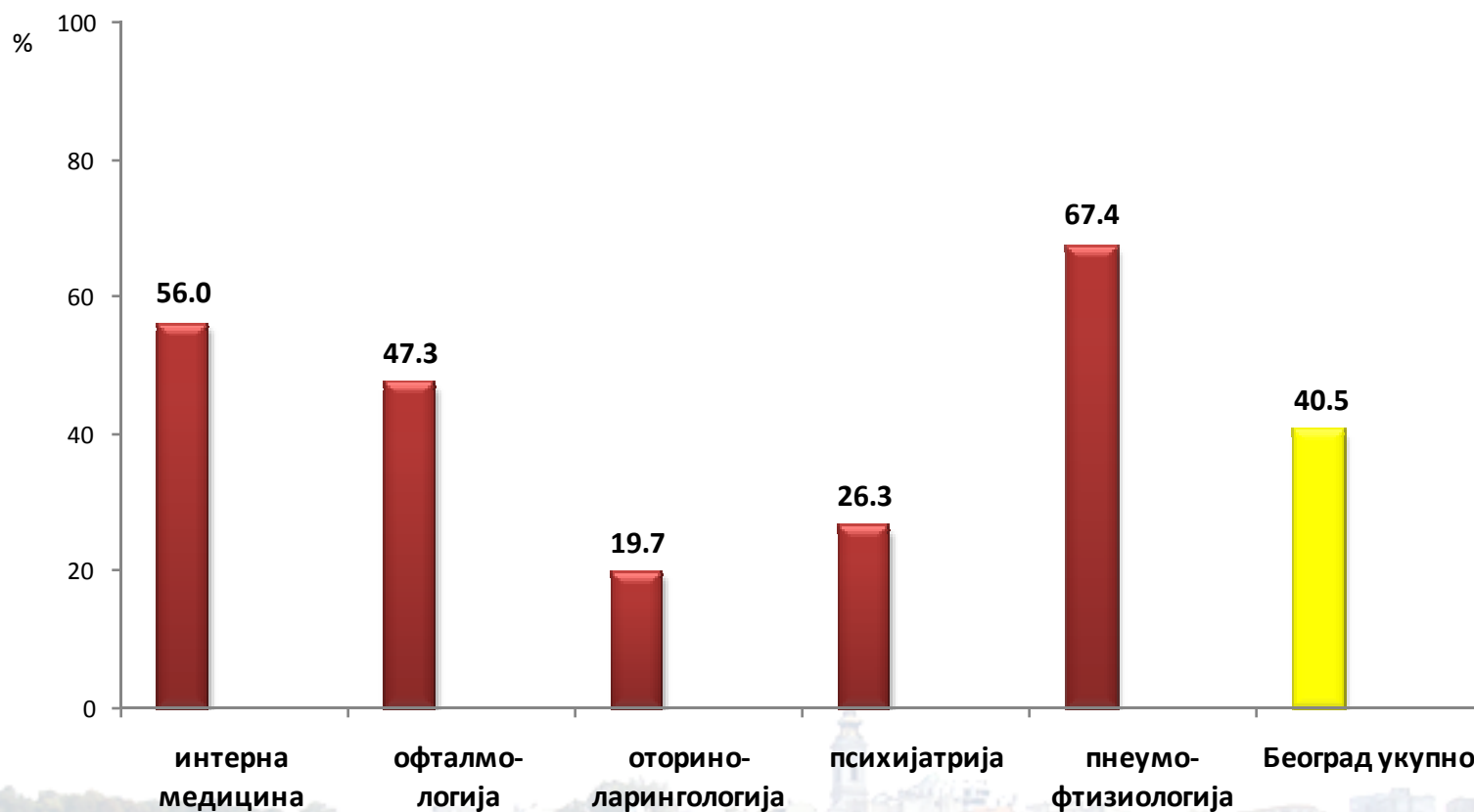


ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs



2. Проценат заказаних посета у односу на укупан број посета у специјалистичко – консултативној служби



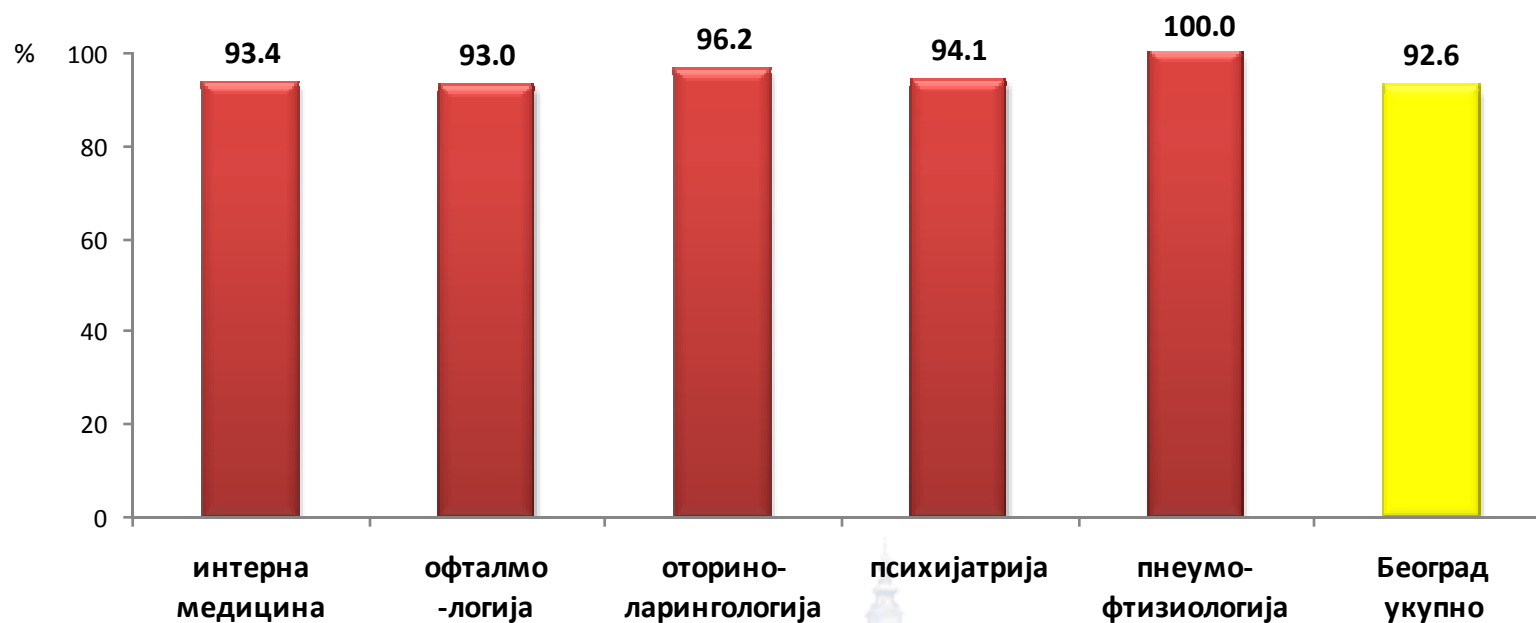


ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs



3. Проценат пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина



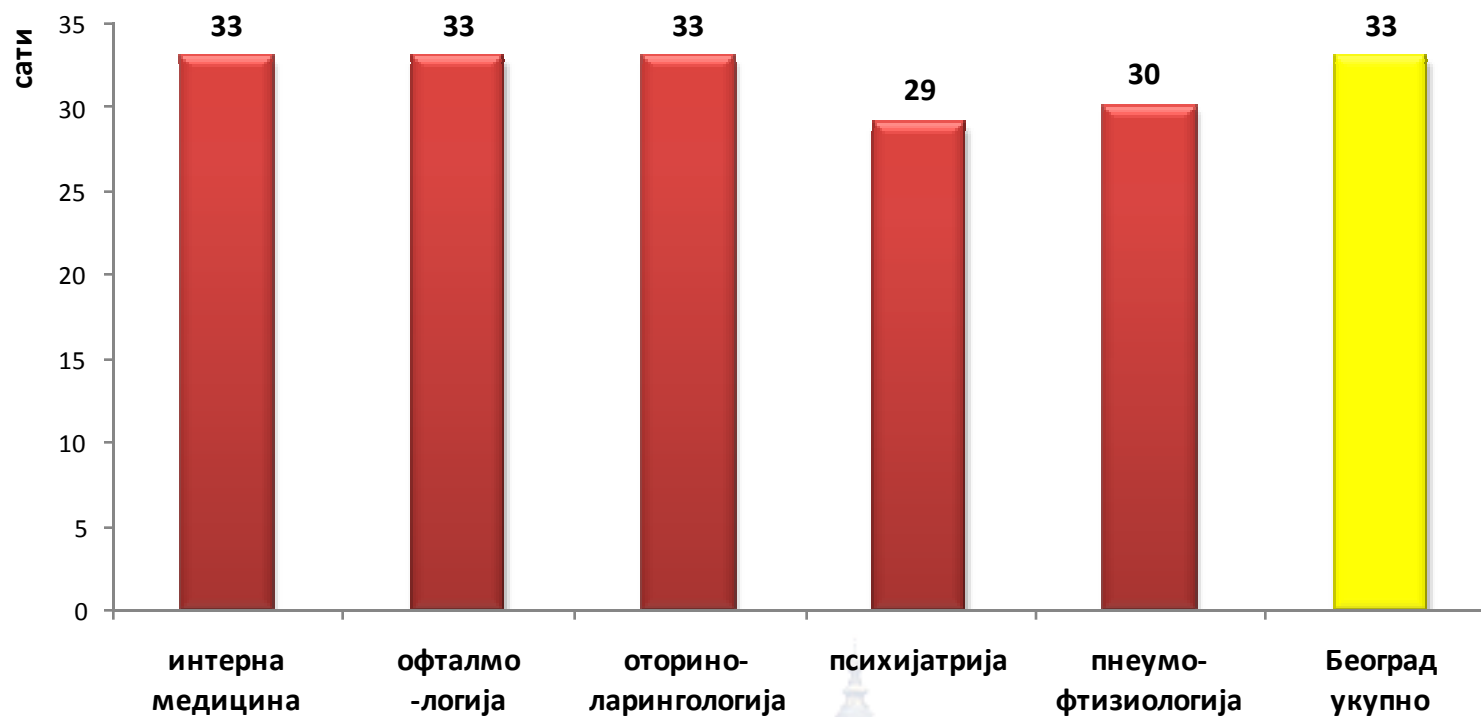


ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs



4. Укупан број сати у недељи када служба ради поподне





ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

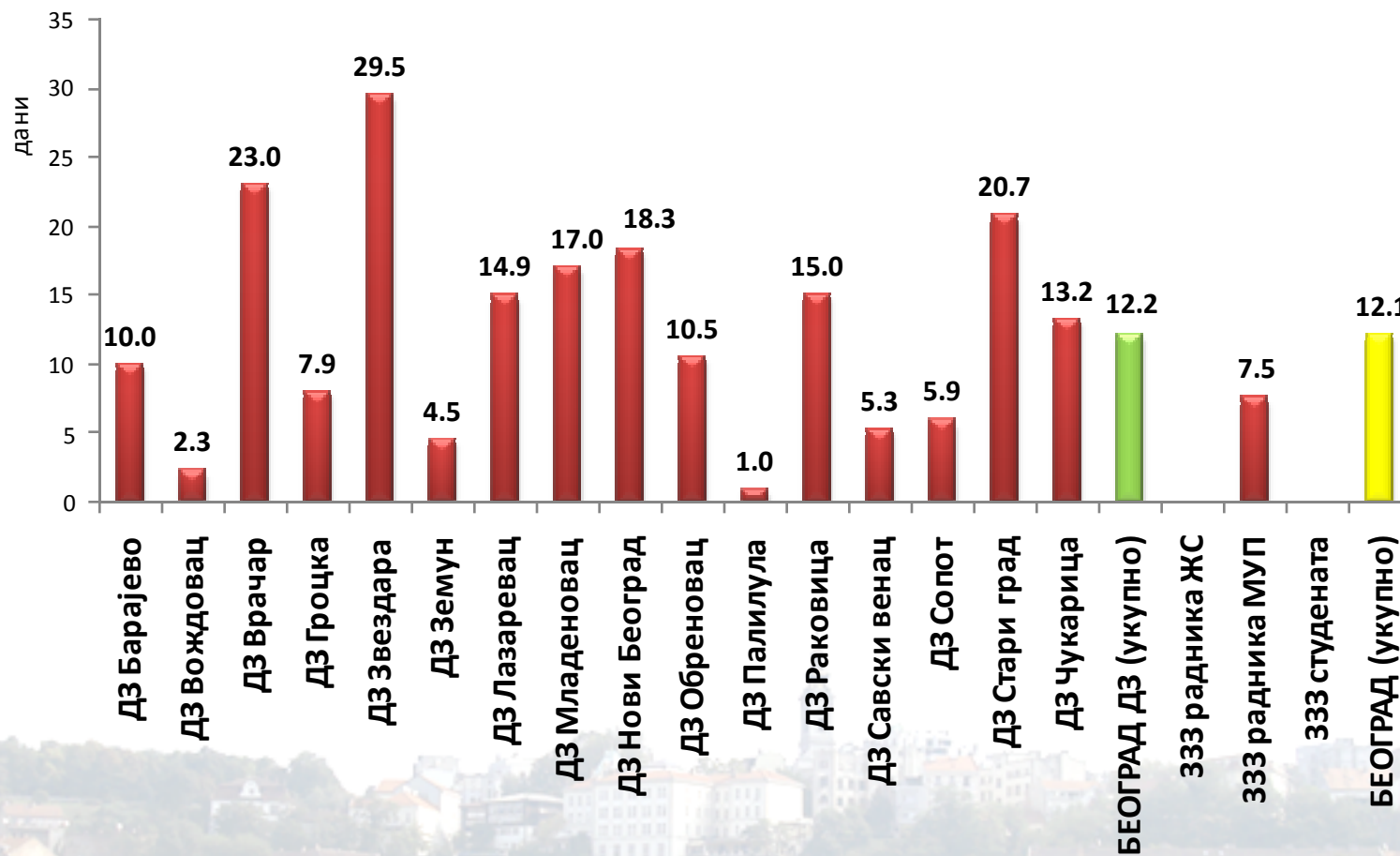
www.zdravlje.org.rs

СЛУЖБА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ





1. Просечна дужина чекања на заказани први интернистички преглед

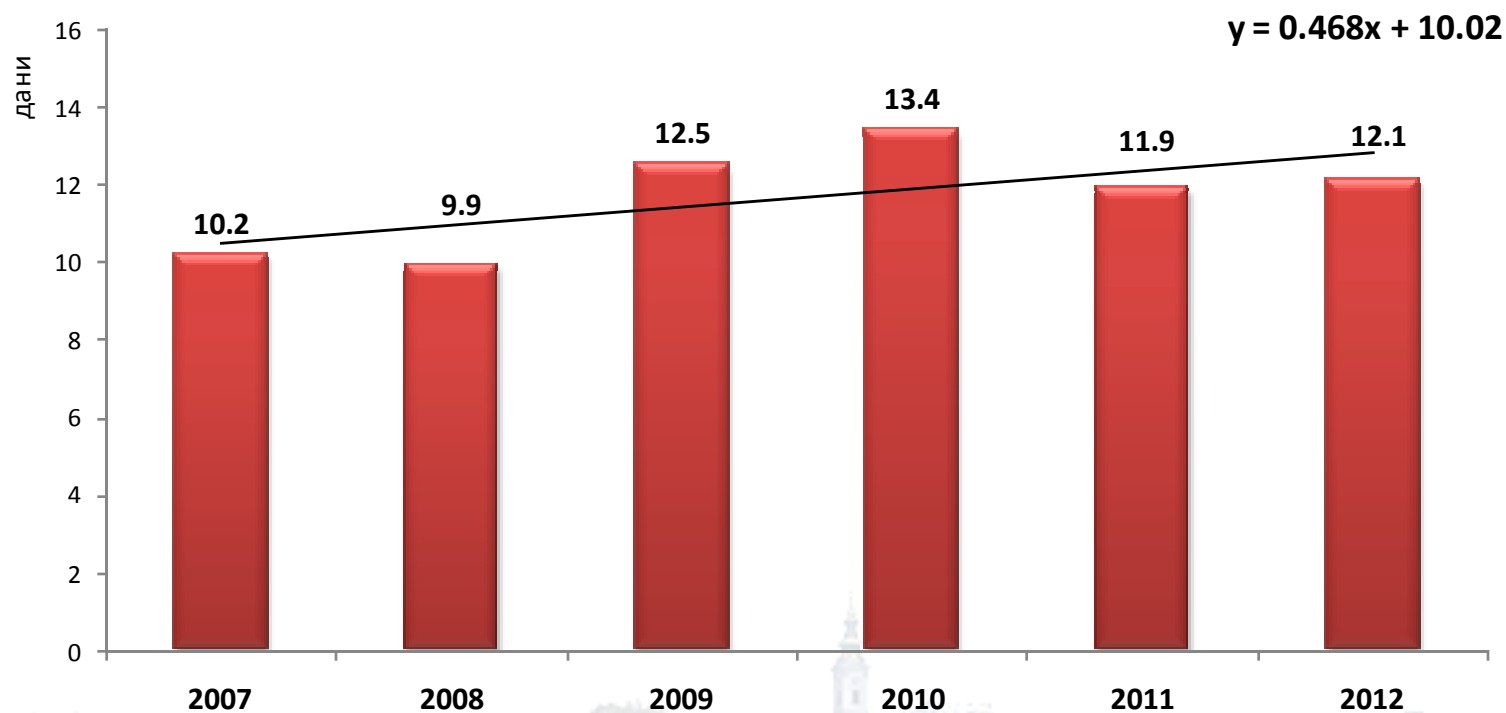




ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

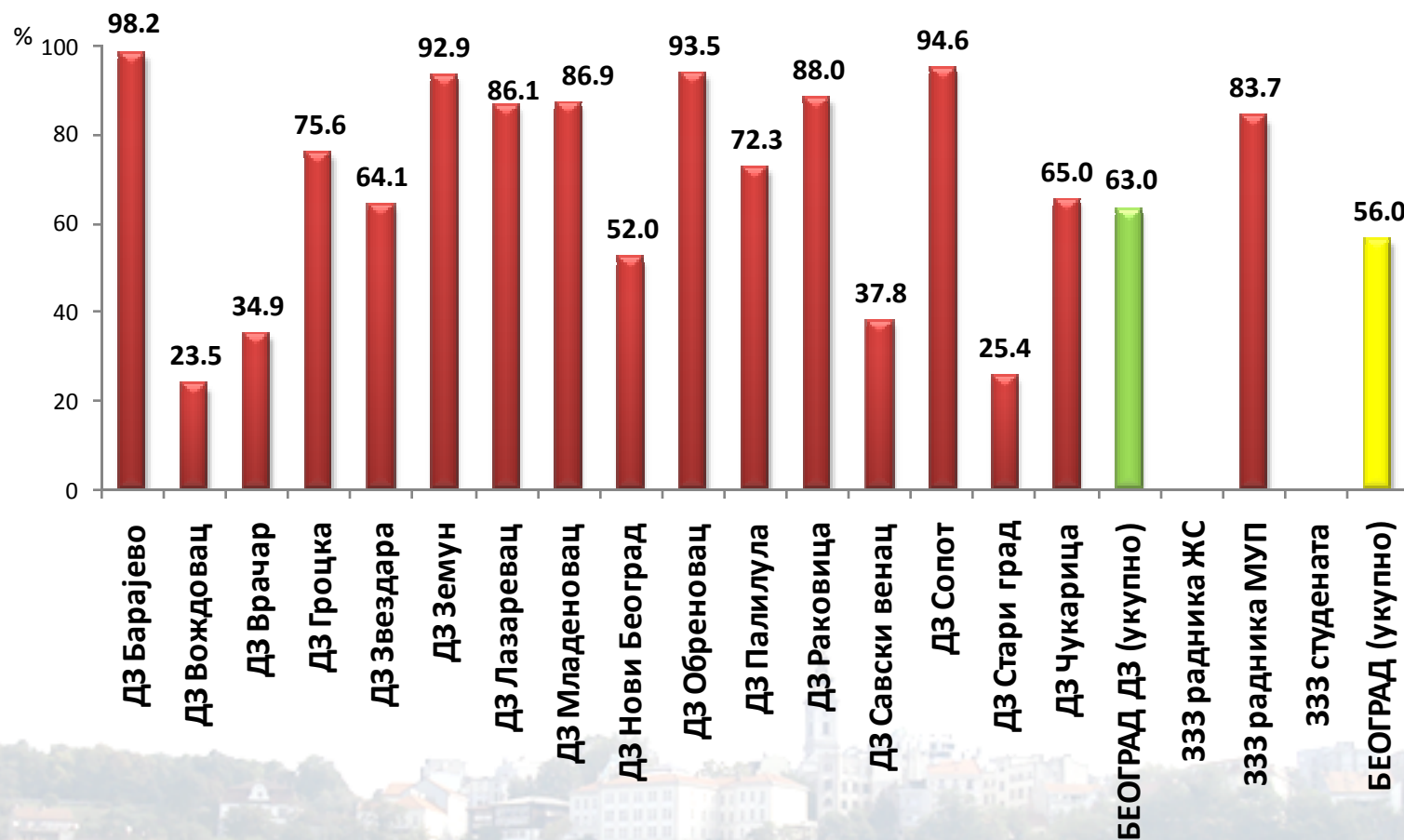
www.zdravije.org.rs

Дужина чекања на први интернистички преглед у периоду 2007-2011. године у установама примарне здравствене заштите у Београду





2. Проценат заказаних посета у односу на укупан број посета у интернистичкој служби

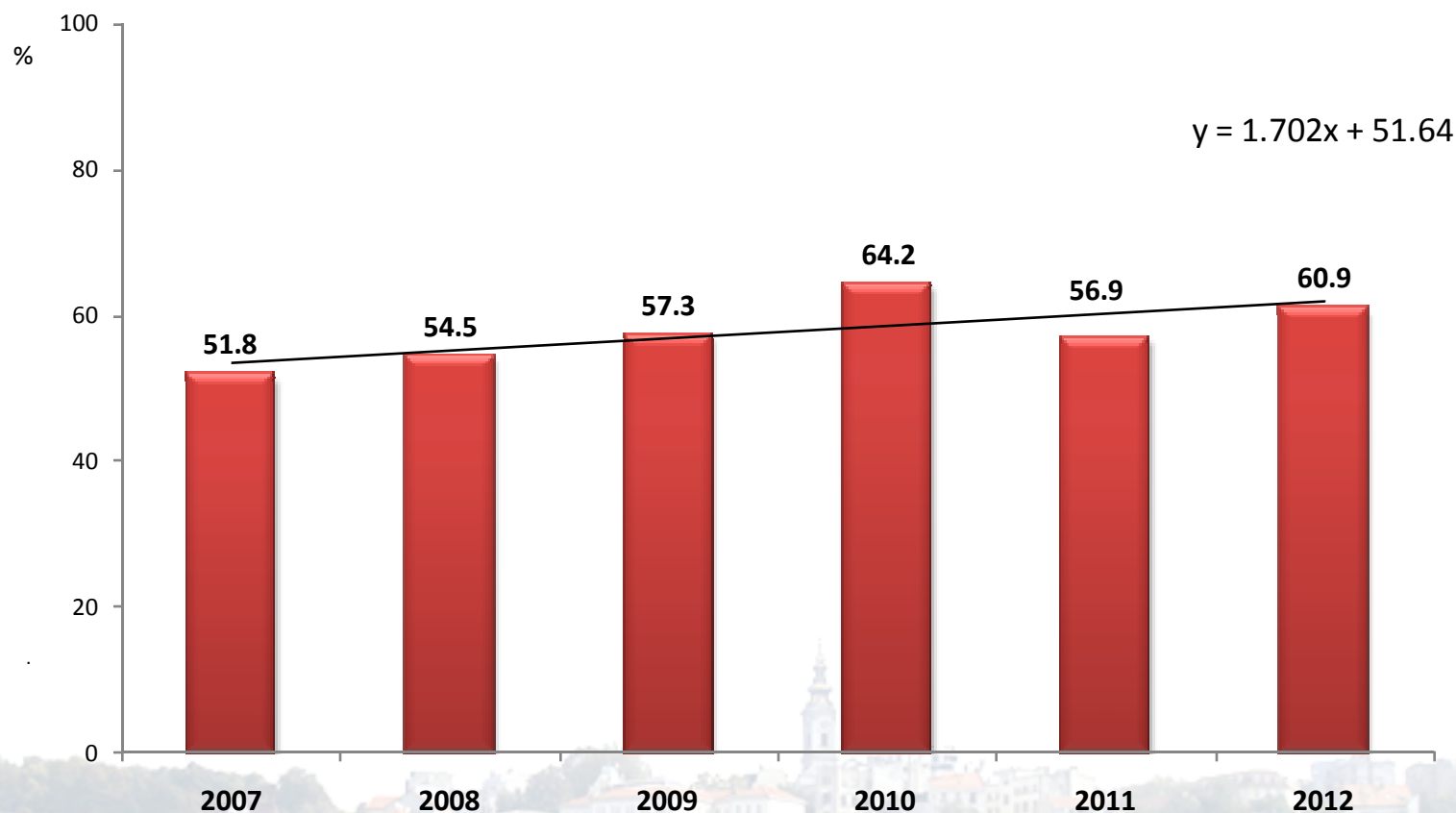




ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

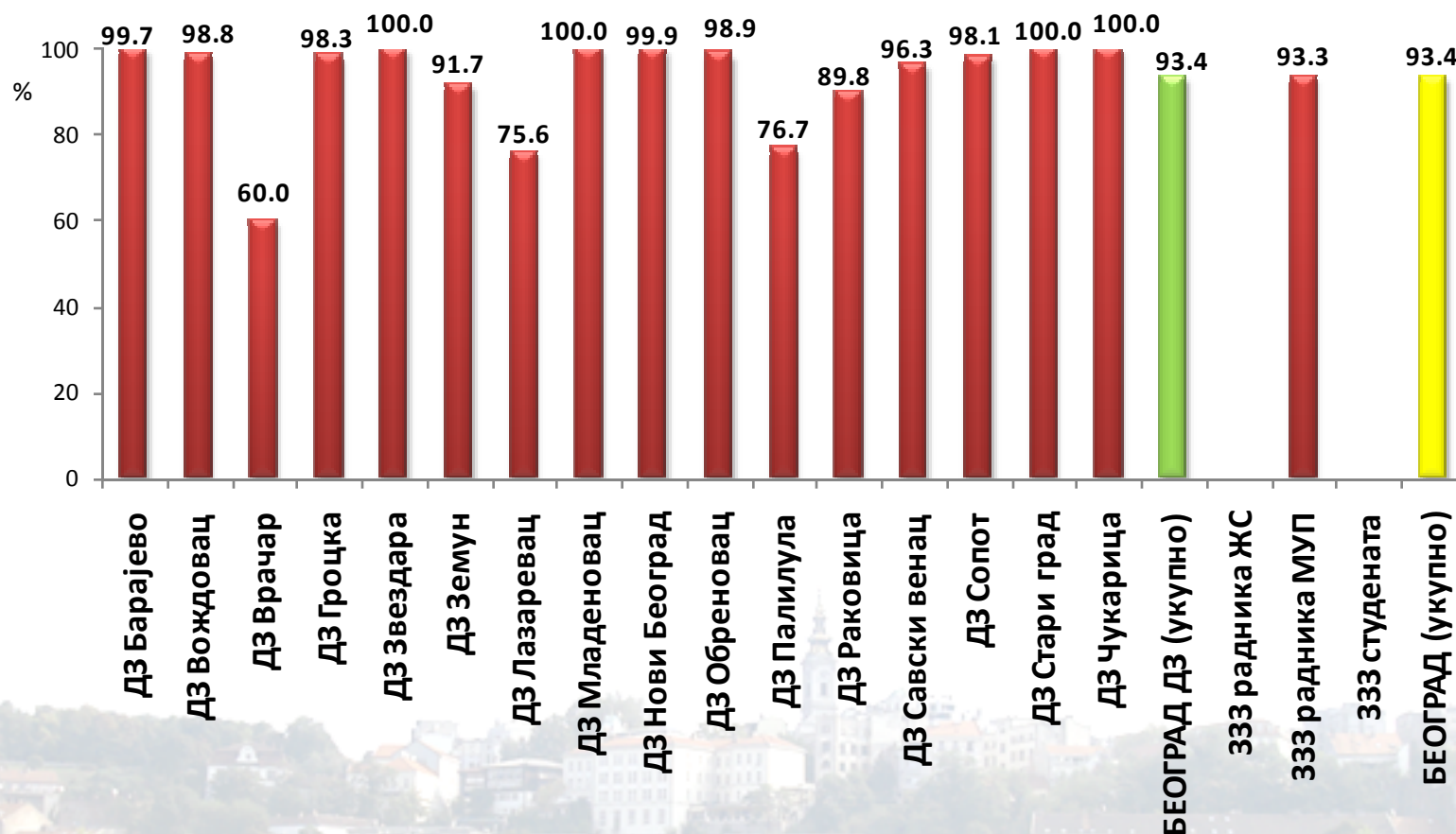
www.zdravije.org.rs

Проценат заказаних првих посета у односу на укупан број првих посета у интернистичкој служби у периоду 2007-2012. године у Београду



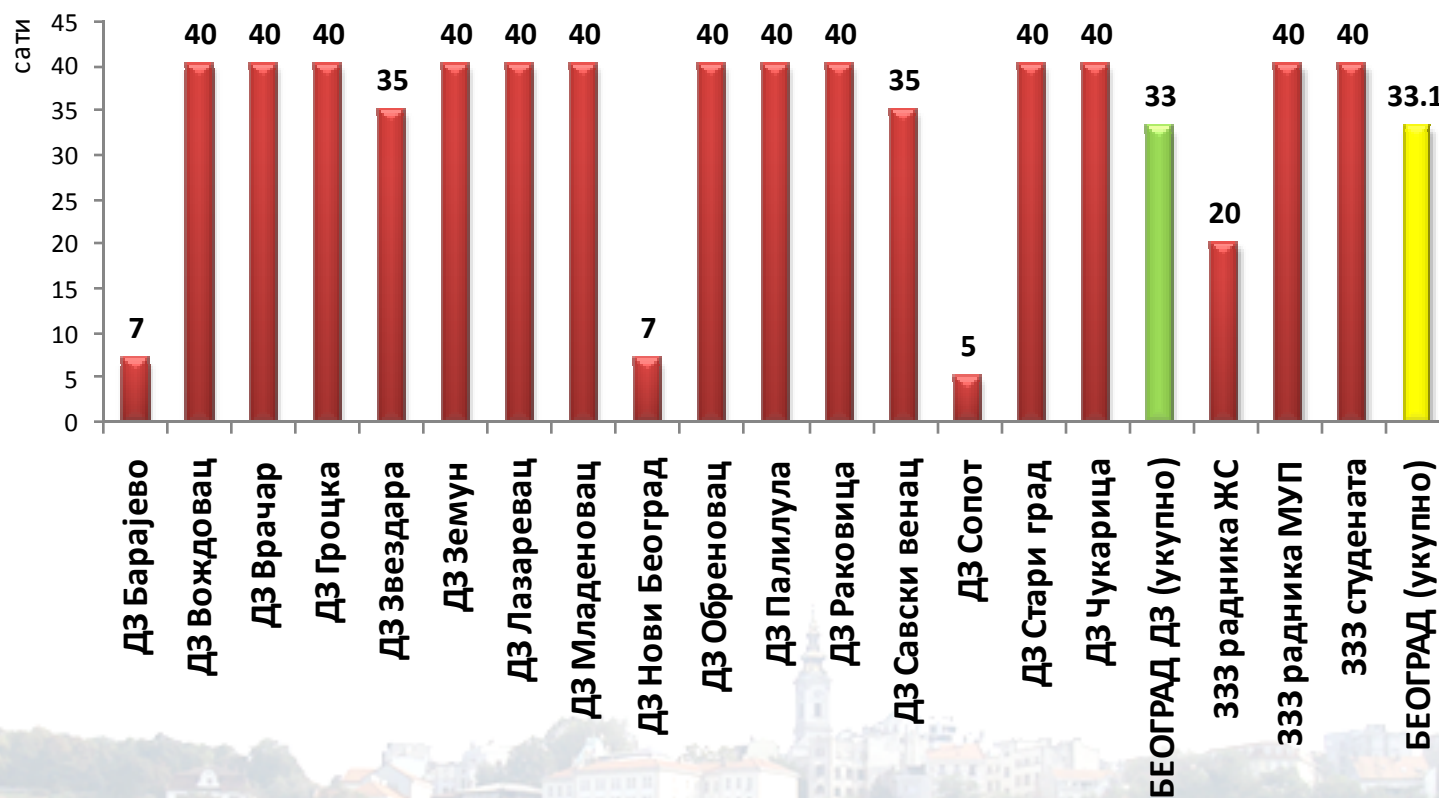


3. Проценат пацијената који су примљени код интернисте у року од 30 минута од времена заказаног термина





4. Укупан број сати у недељи када интернистичка служба ради поподне





ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

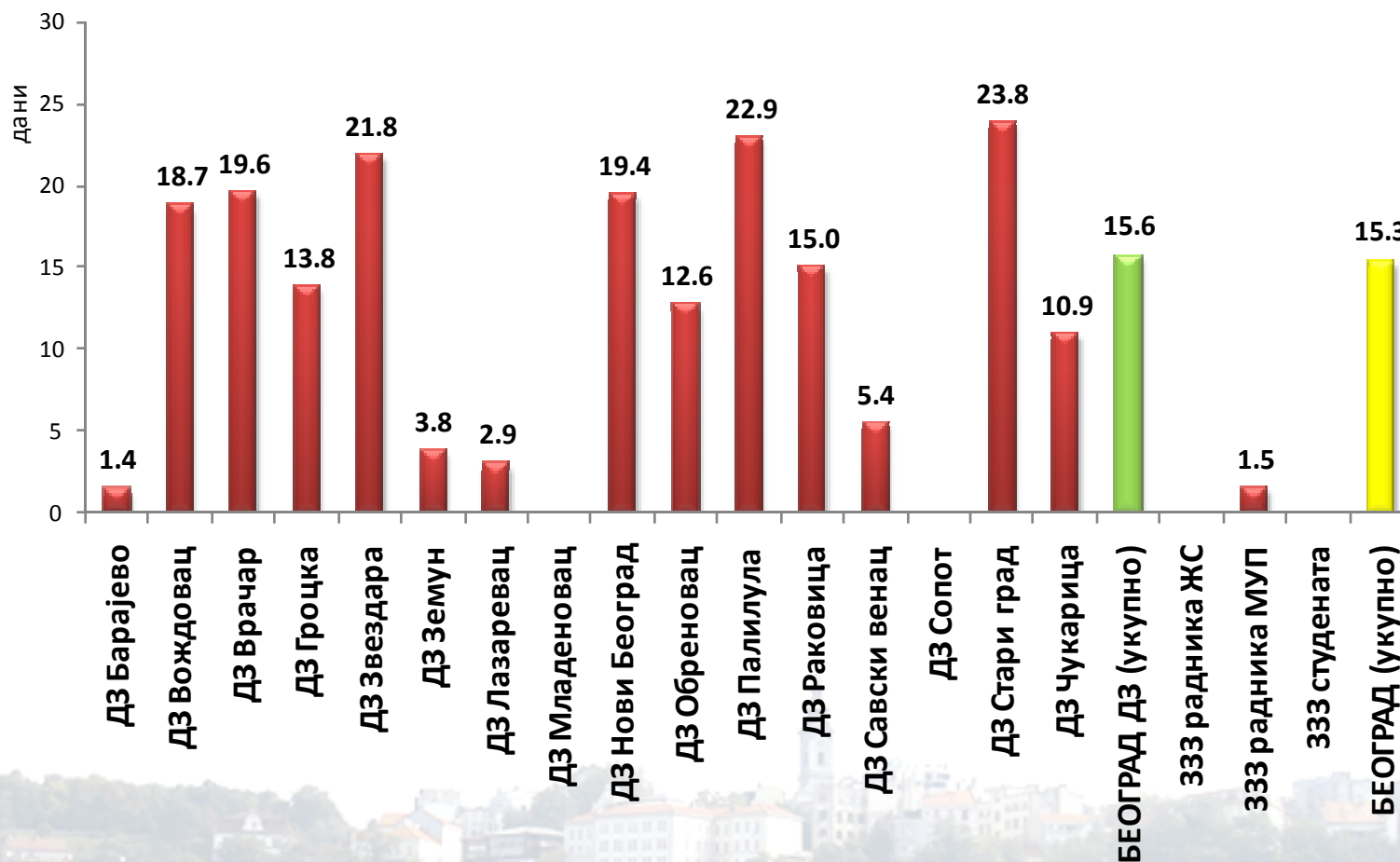
www.zdravlje.org.rs

ОФТАЛМОЛОШКА СЛУЖБА





1. Просечна дужина чекања на заказан први офталмолошки преглед

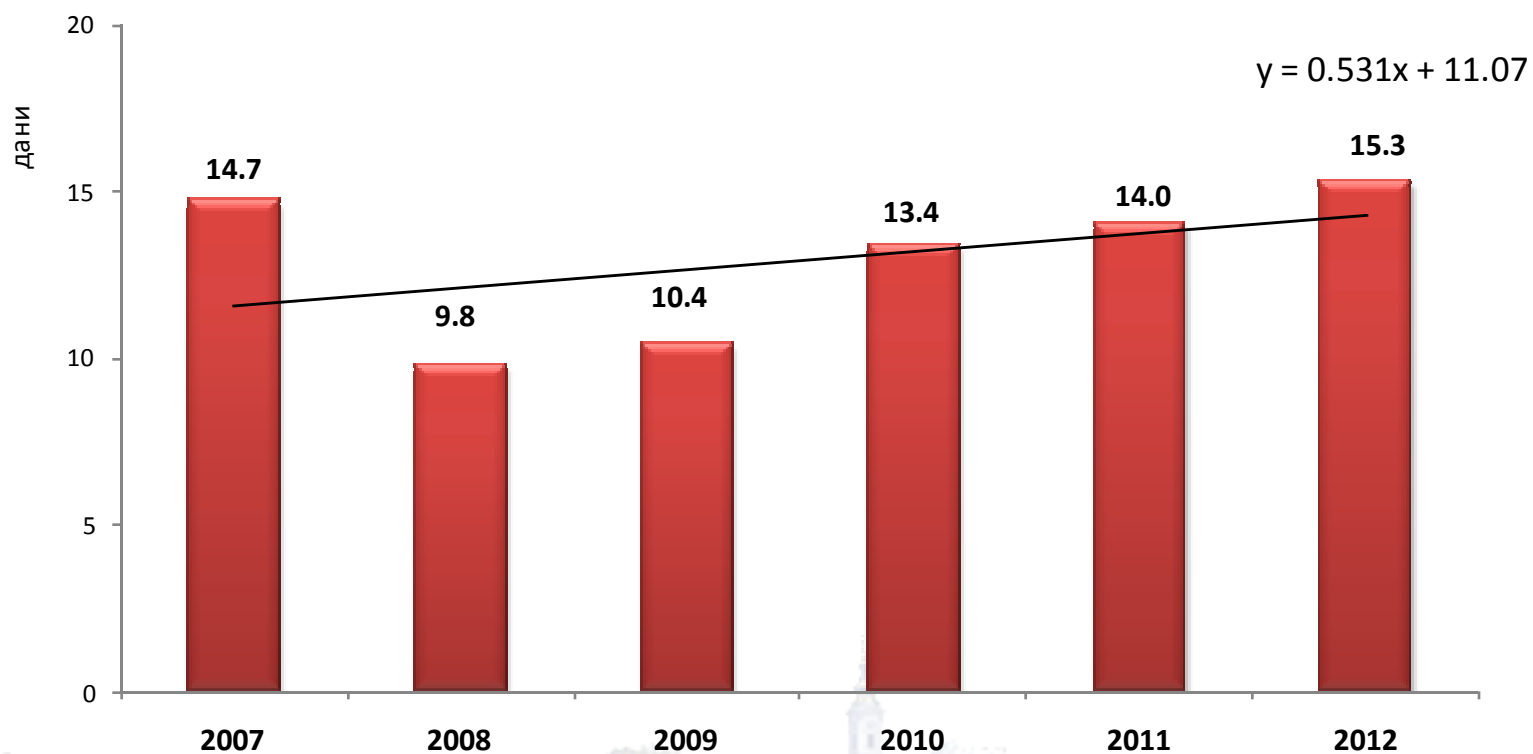




ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

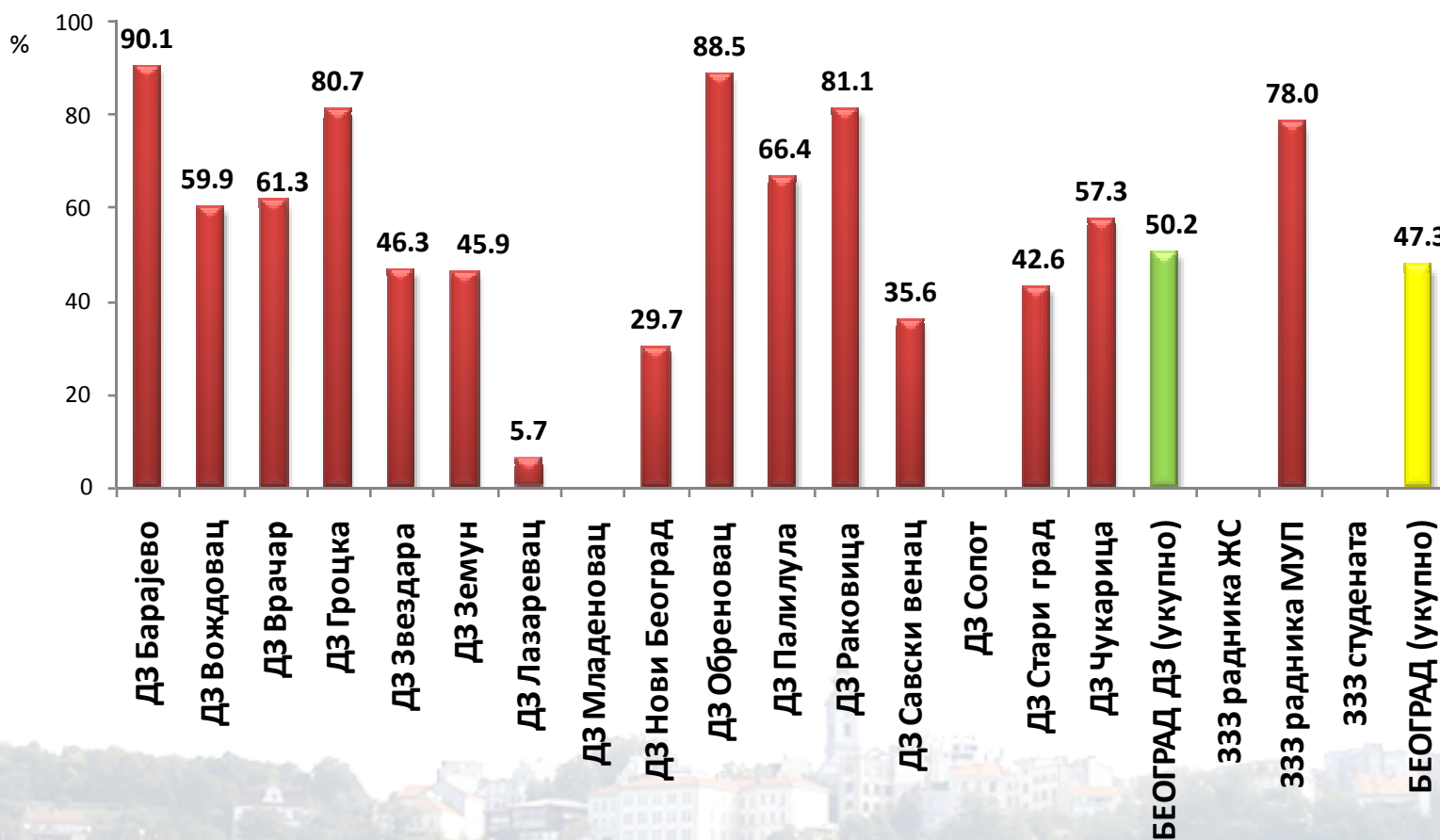
www.zdravije.org.rs

Просечна дужина чекања на заказан први офталмолошки преглед у периоду 2007 - 2012. године





2. Проценат заказаних посета у односу на укупан број посета у офталмолошкој служби

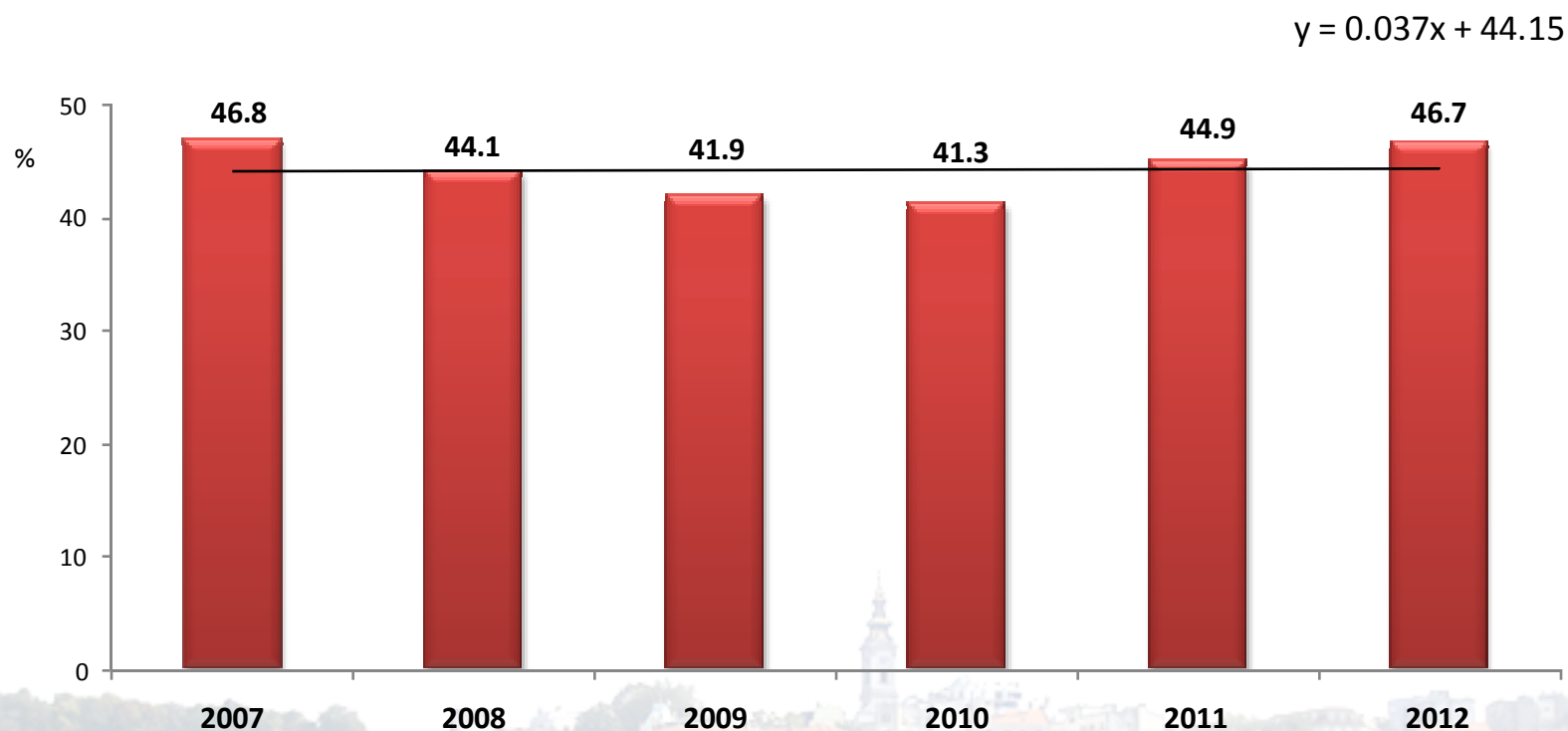




ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

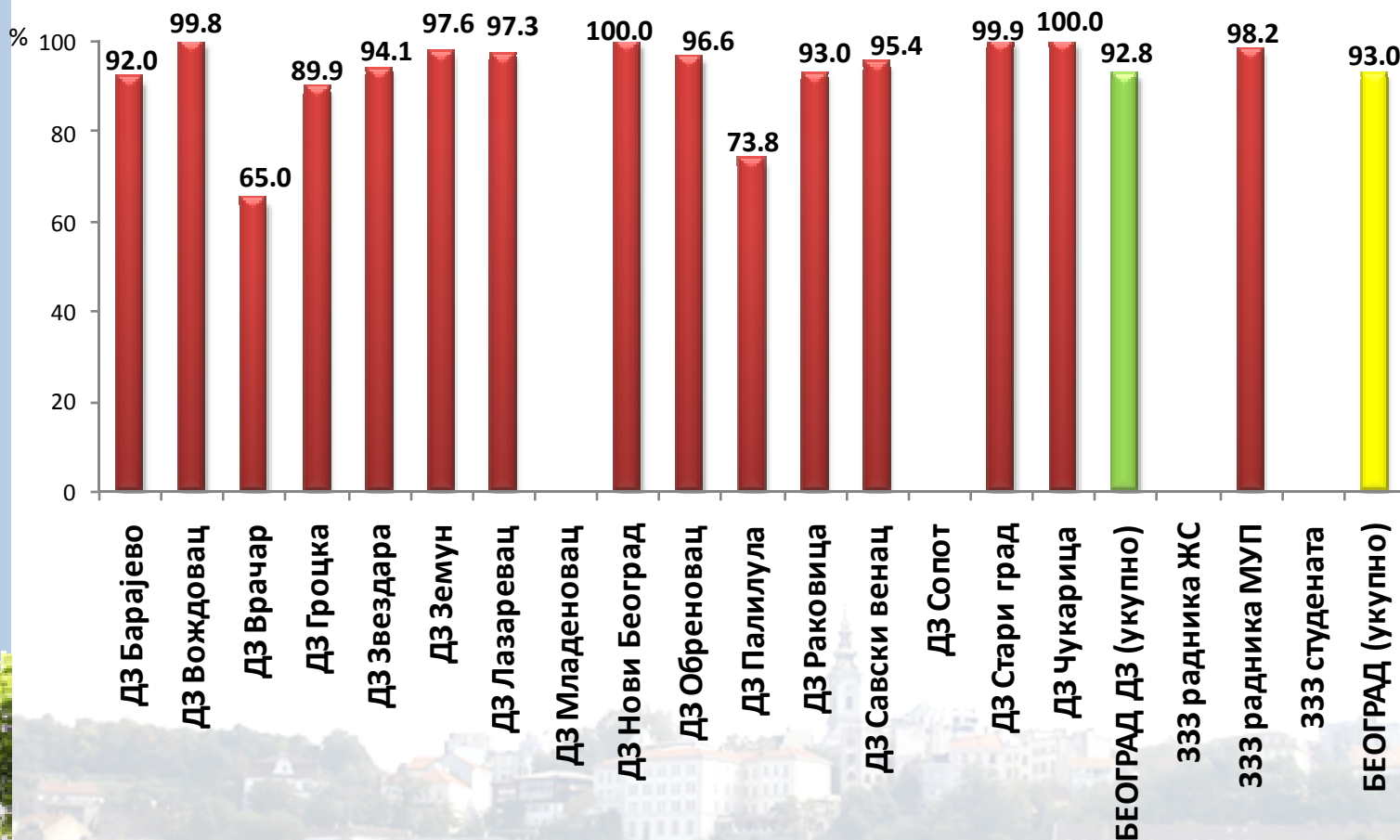
www.zdravije.org.rs

Проценат заказаних првих посета у односу на укупан број првих посета у офталмолошкој служби у периоду 2007-2012. године



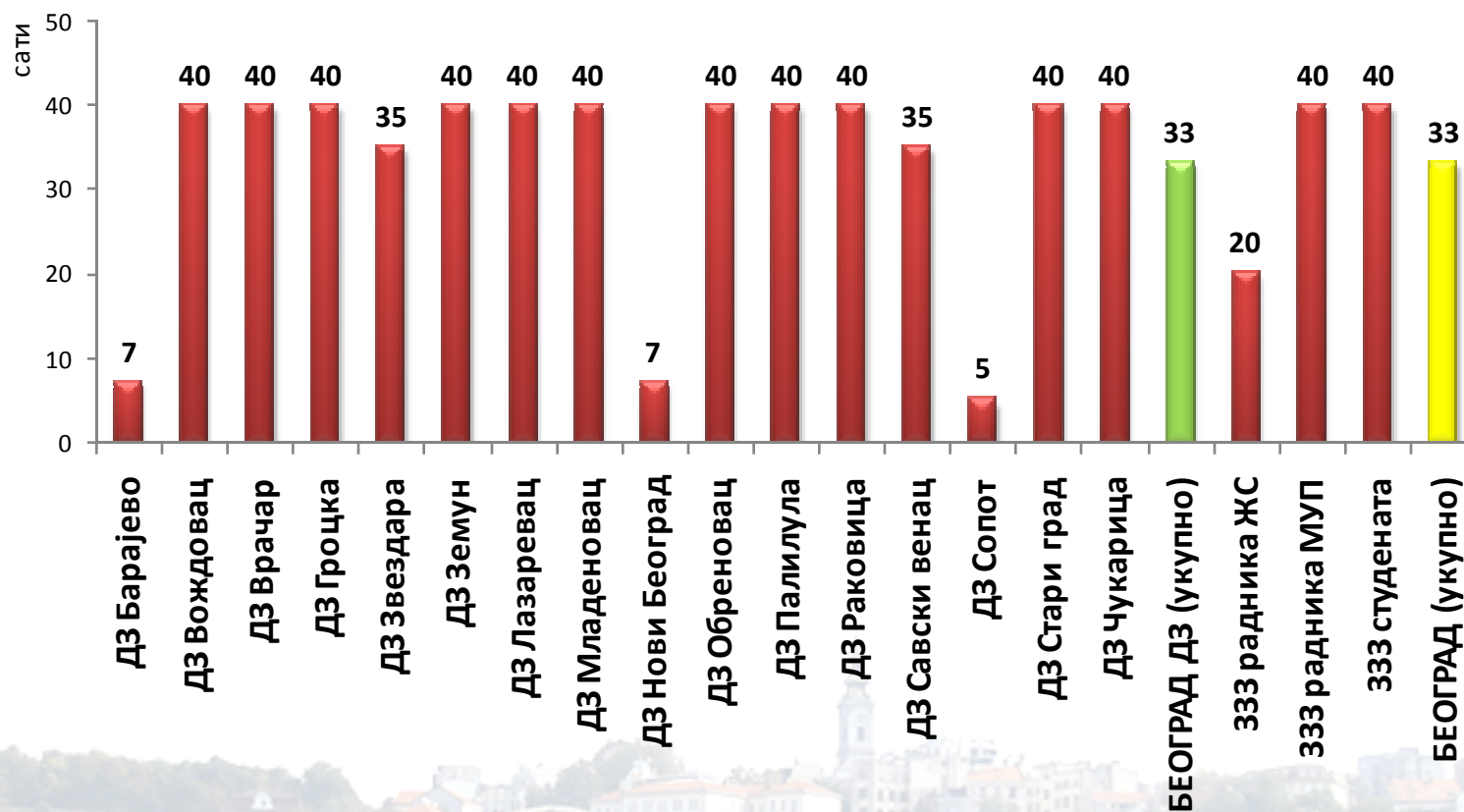


3. Проценат пацијената који су примљени код офталмолога у року од 30 минута од времена заказаног термина





4. Укупан број сати у недељи када офталмолошка служба ради поподне





ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs

ОТОРИНОЛАРИНГОЛОШКА СЛУЖБА

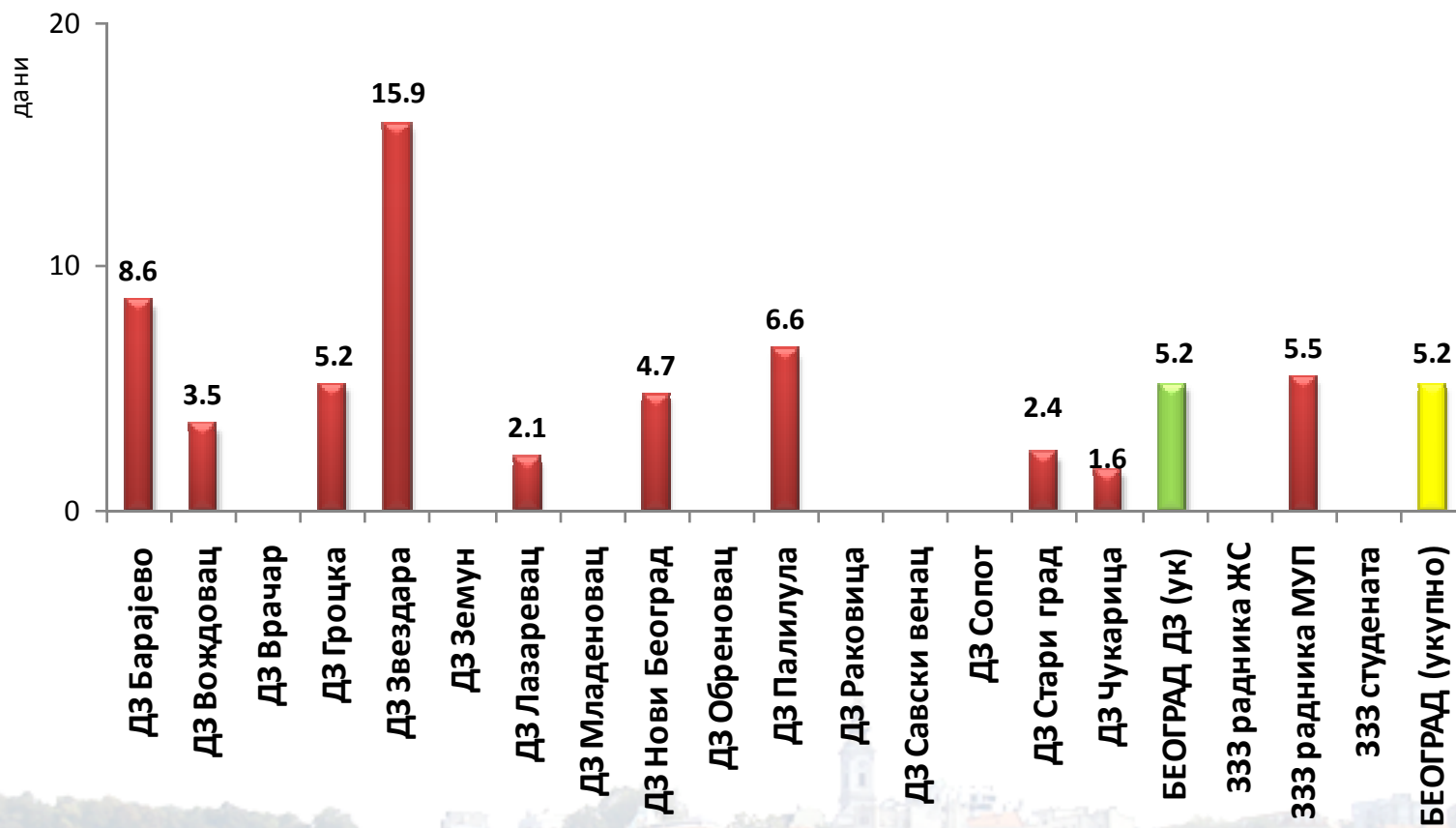




ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs

1. Просечна дужина чекања на заказан први оториноларинголошки преглед

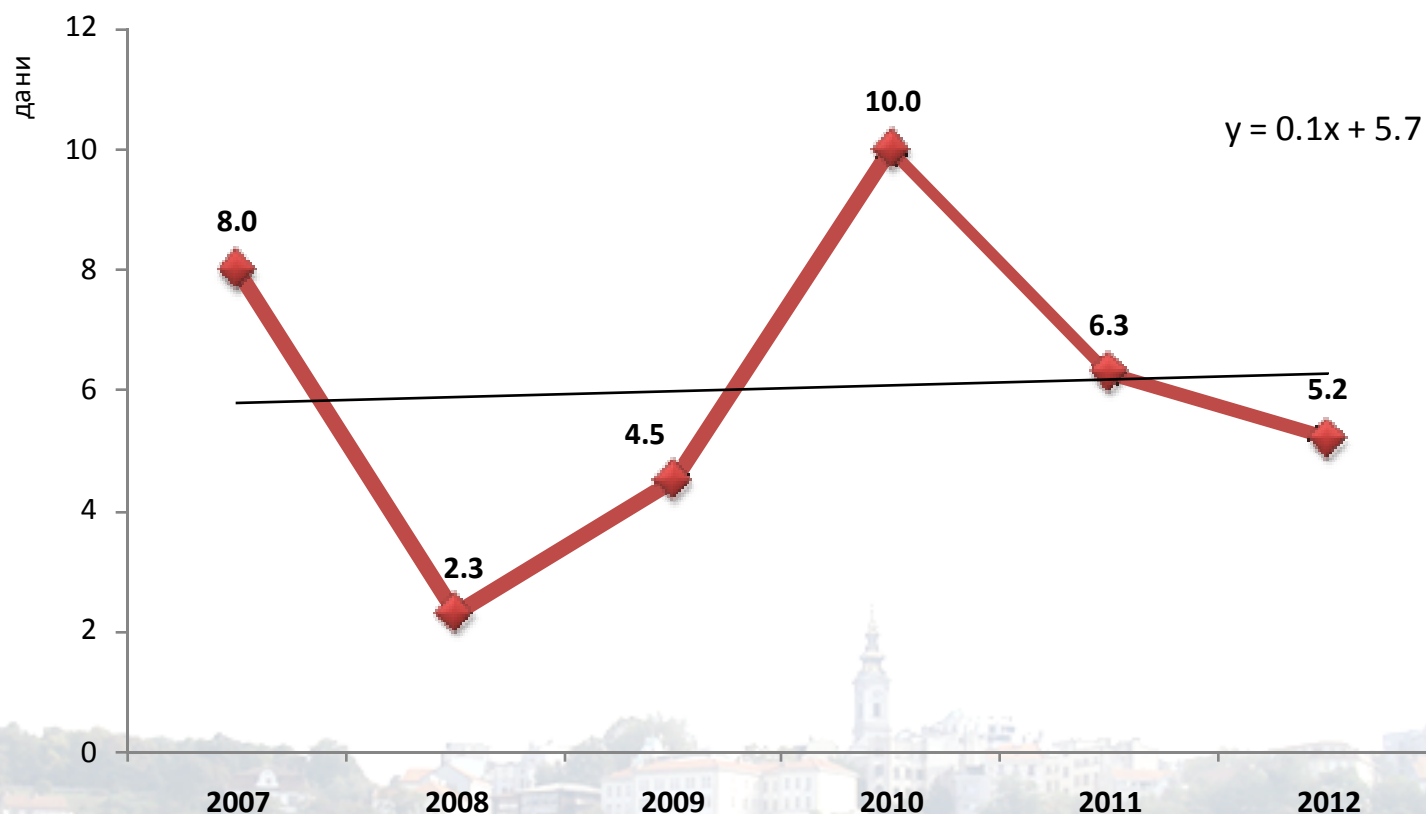


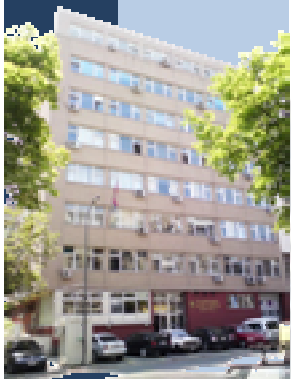


ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

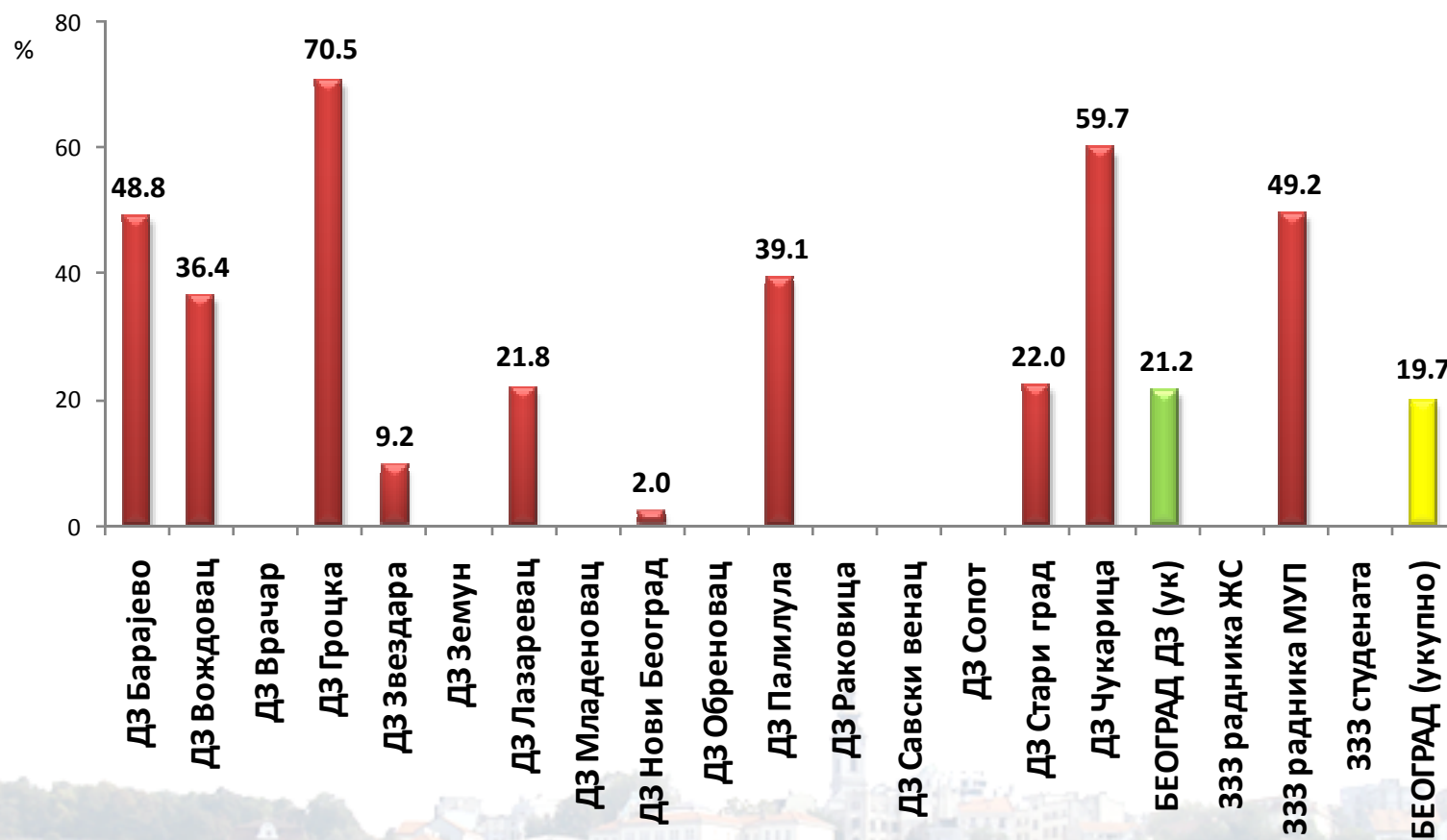
www.zdravlje.org.rs

Просечна дужина чекања на заказан први оториноларинголошки преглед у периоду 2007-2012. године





2. Проценат заказаних посета у односу на укупан број посета у оториноларинолошкој служби

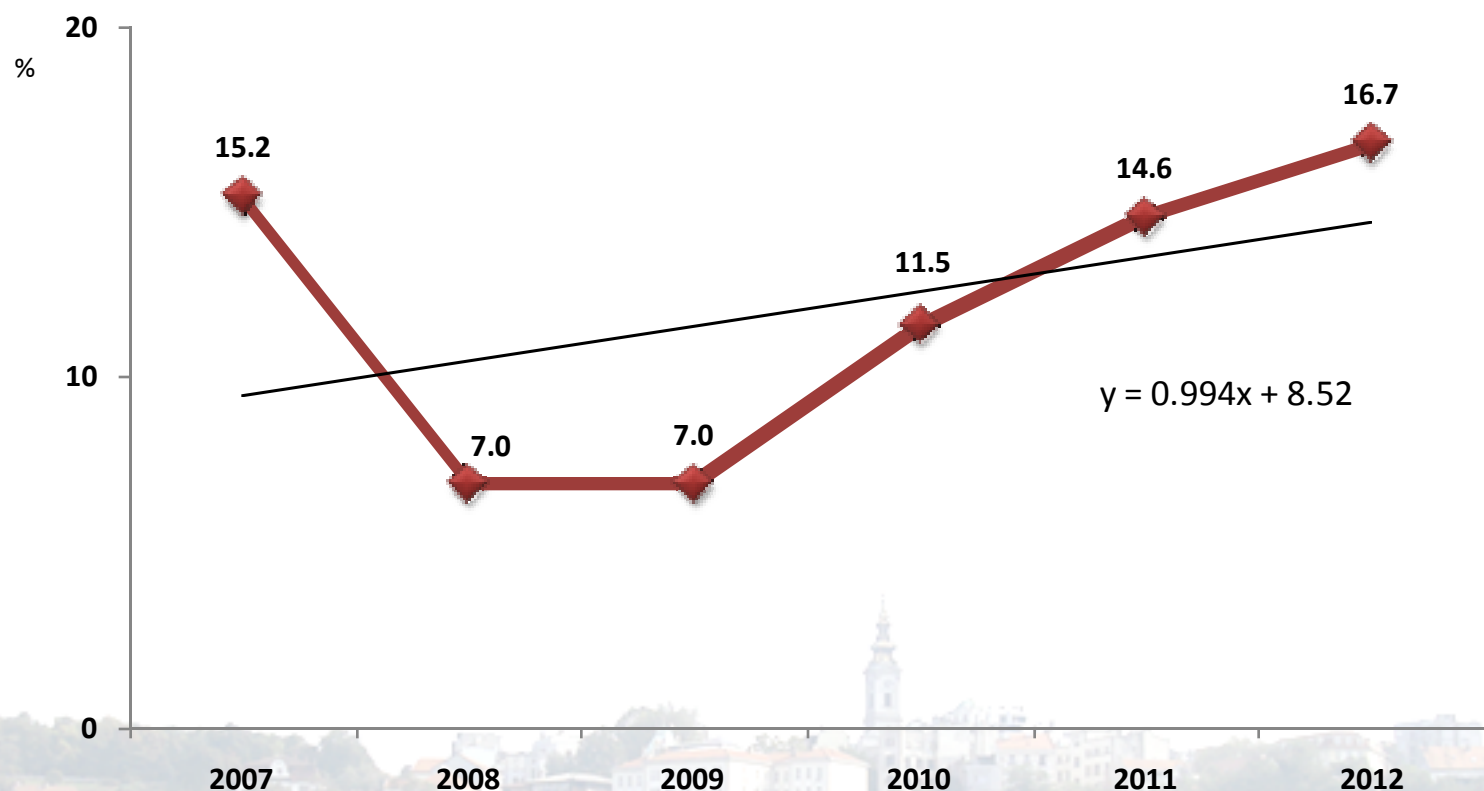




ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

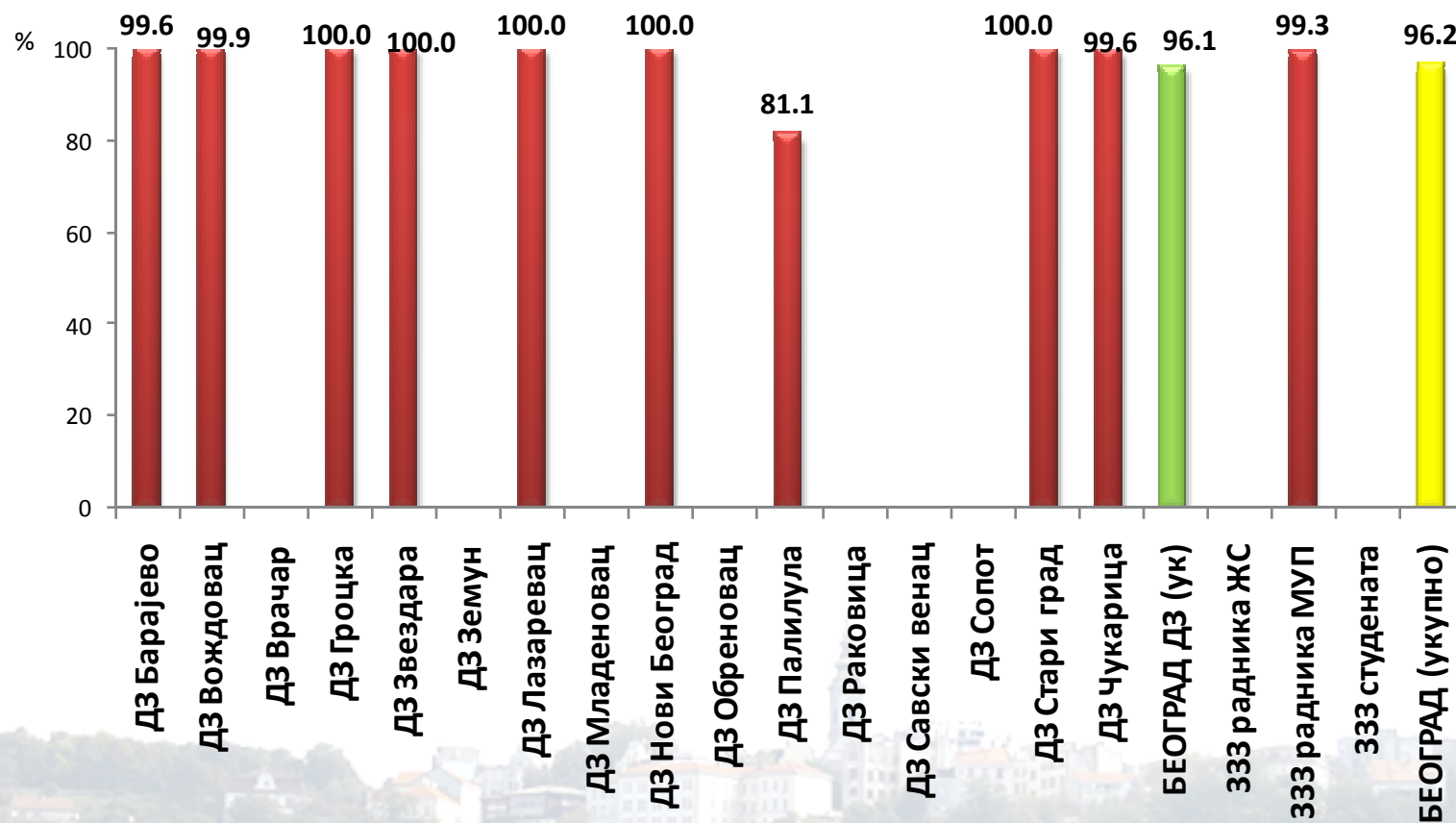
www.zdravije.org.rs

Проценат заказаних првих посета у односу на укупан број првих посета у оториноларинголошкој служби у периоду 2007 - 2012. године



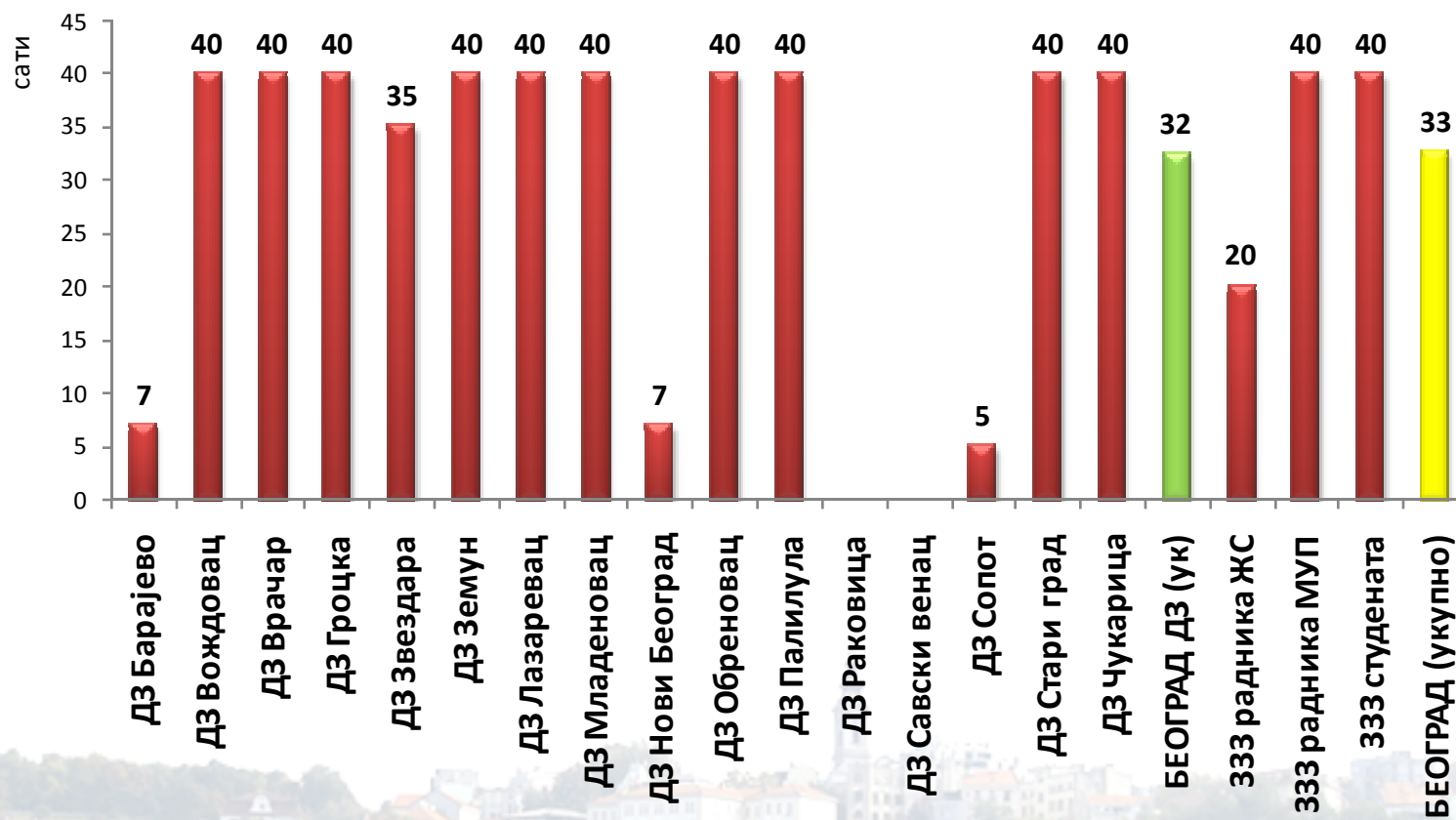


3. Проценат пацијената који су примљени код оториноларинголога у року од 30 минута од времена заказаног термина





4. Укупан број сати у недељи када оториноларинголошка служба ради поподне

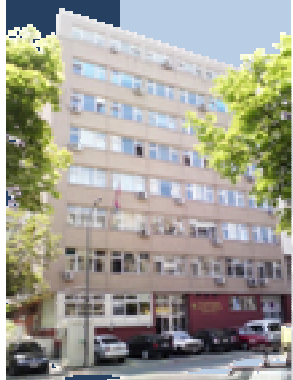




ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

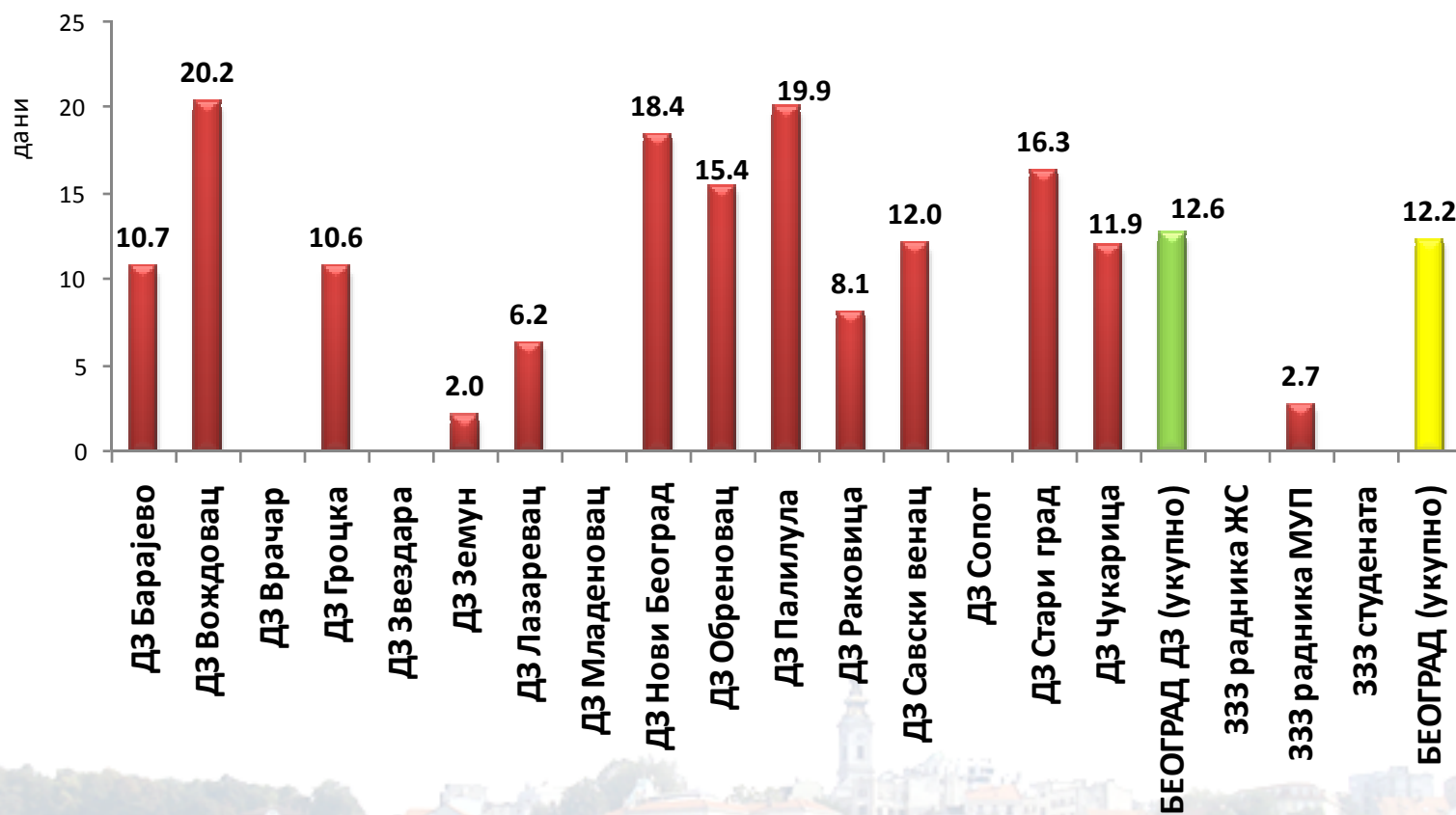
www.zdravlje.org.rs

СЛУЖБА ЗА ЗАШТИТУ МЕНТАЛНОГ ЗДРАВЉА





1. Просечна дужина чекања на заказан први психијатријски преглед

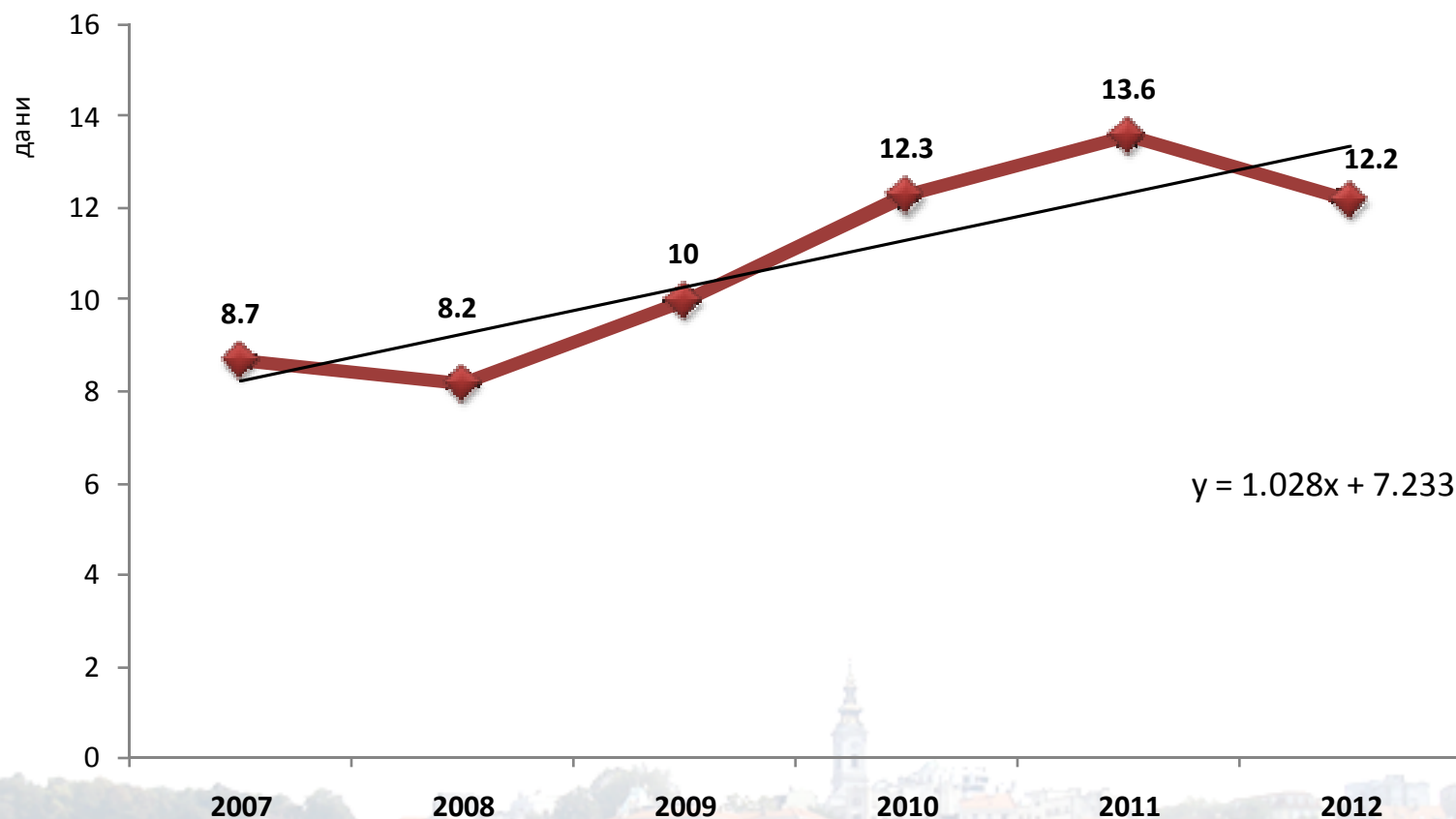




ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

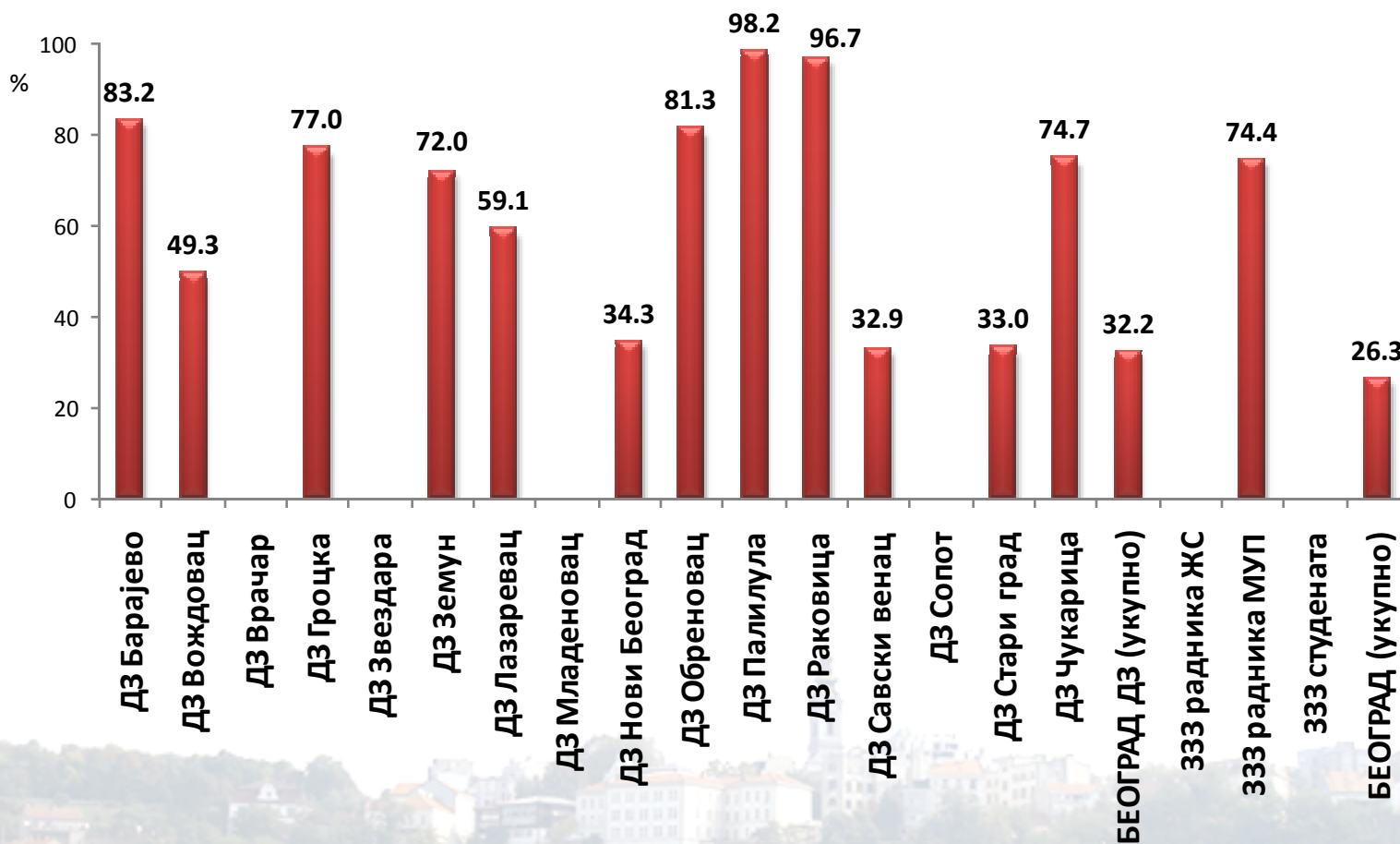
www.zdravlje.org.rs

Просечна дужина чекања на заказан први психијатријски преглед у периоду 2007-2012. године





2. Проценат заказаних посета у односу на укупан број посета у служби за заштиту менталног здравља

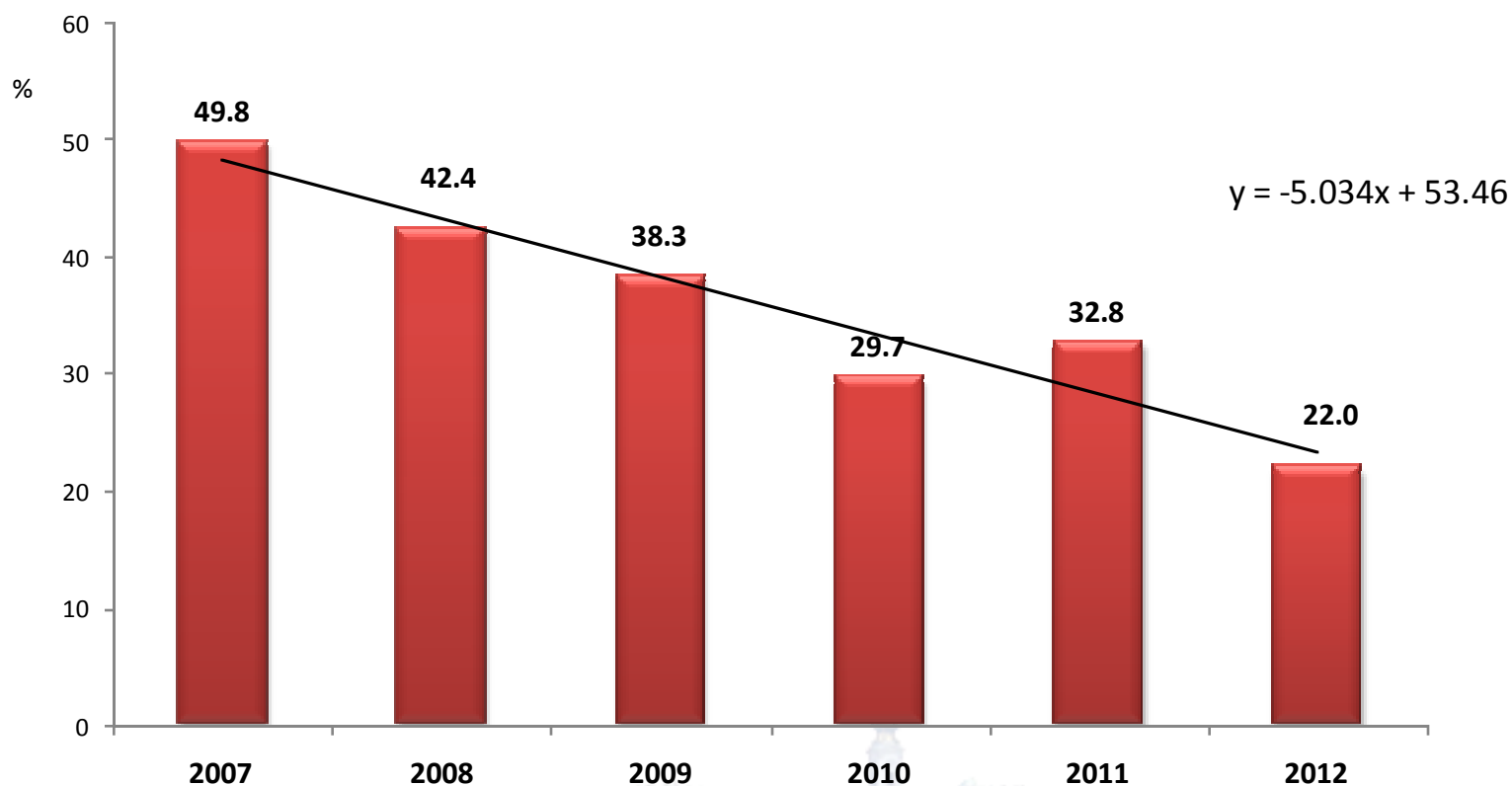




ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

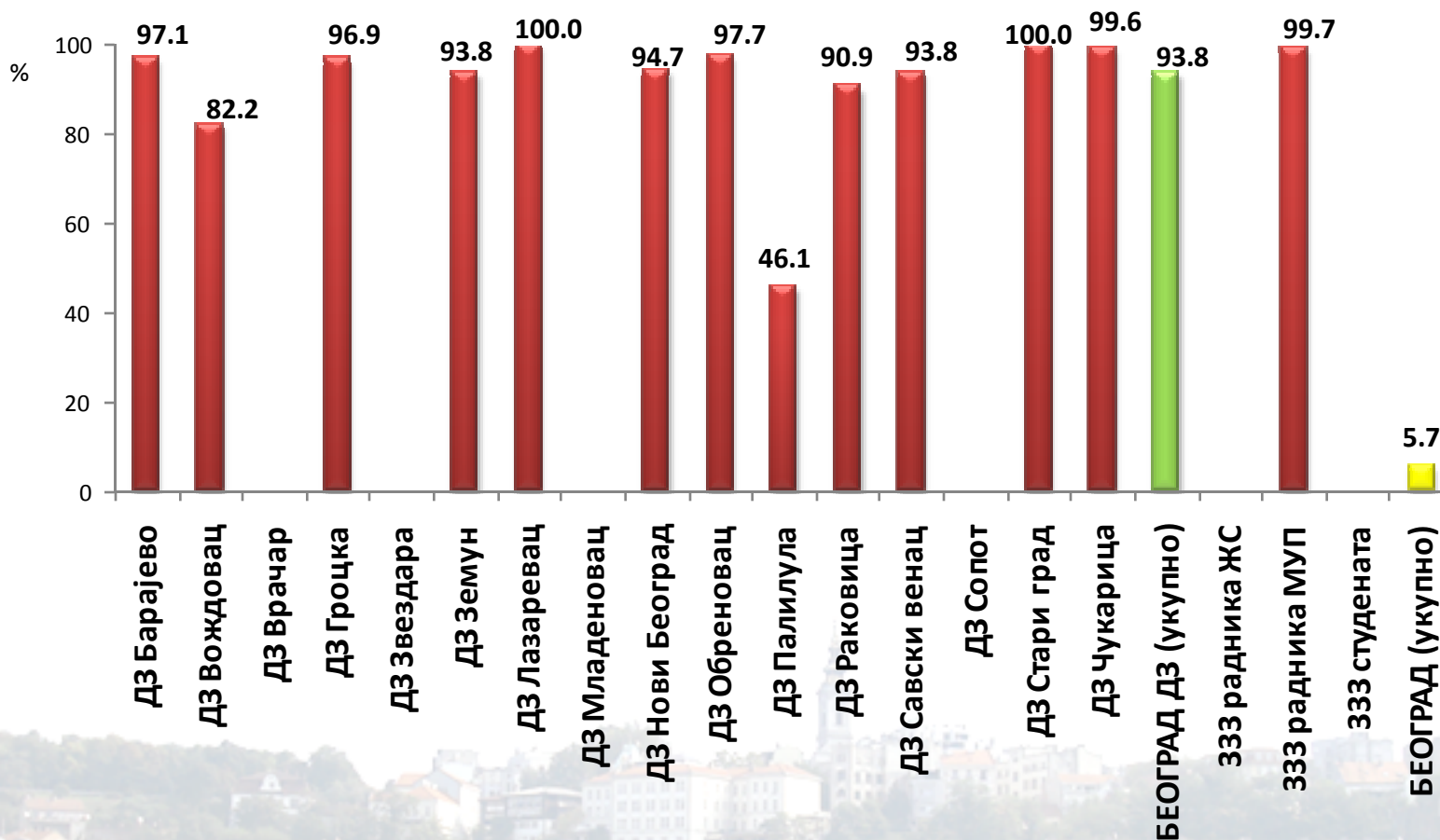
www.zdravlje.org.rs

Проценат заказаних првих посета у односу на укупан број првих посета у служби за заштиту менталног здравља у периоду 2007-2012. године



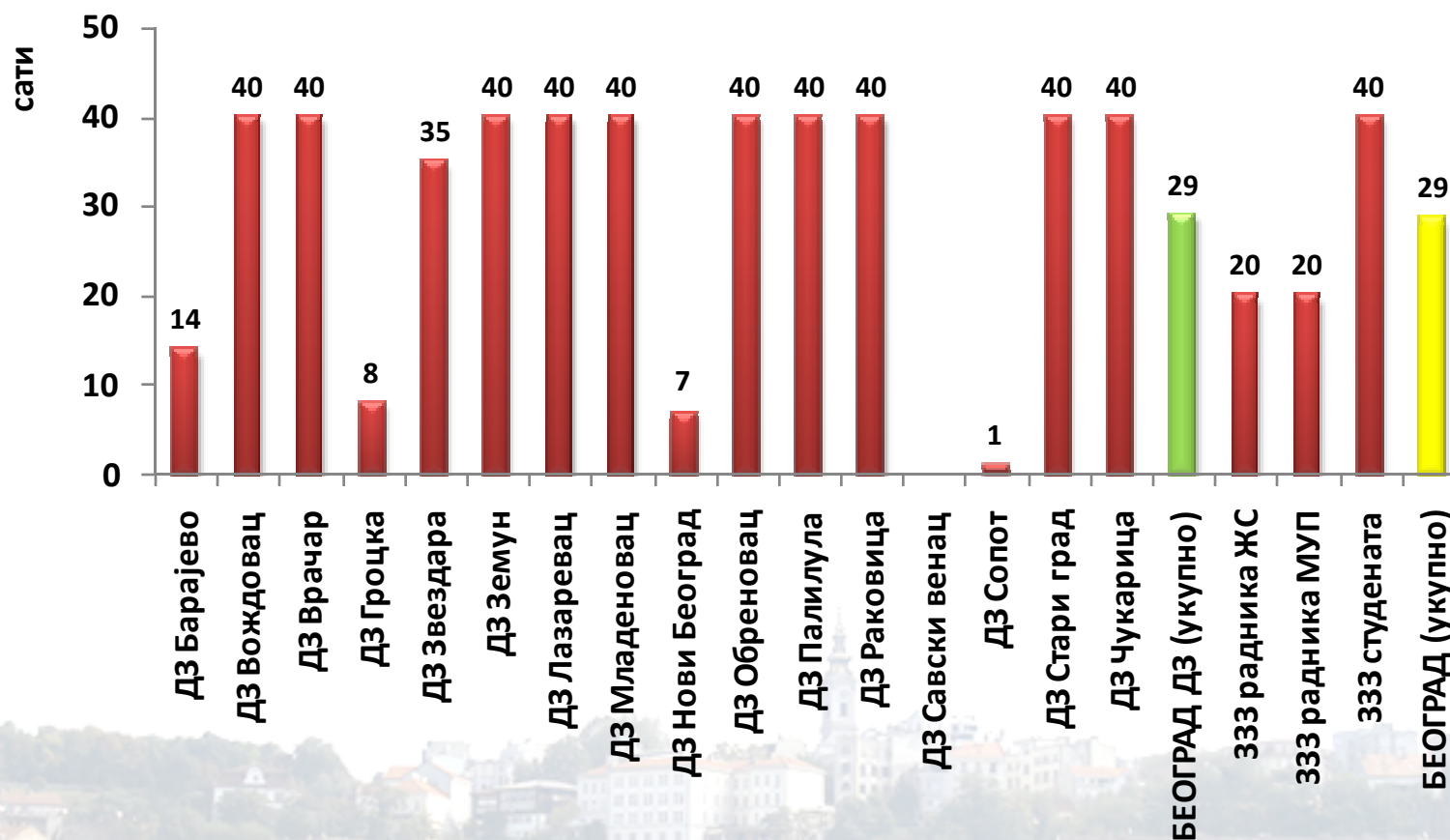


3. Проценат пацијената који су примљени код психијатра у року од 30 минута од времена заказаног термина





4. Укупан број сати у недељи када служба за заштиту менталног здравља ради по подне





ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs



ПНЕУМОФТИЗИОЛОШКА СЛУЖБА





1. Показатељи квалитета рада пнеумофтизиолошке службе на нивоу Дома здравља “Лазаревац”





ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs

КОМИСИЈА ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА РАДА





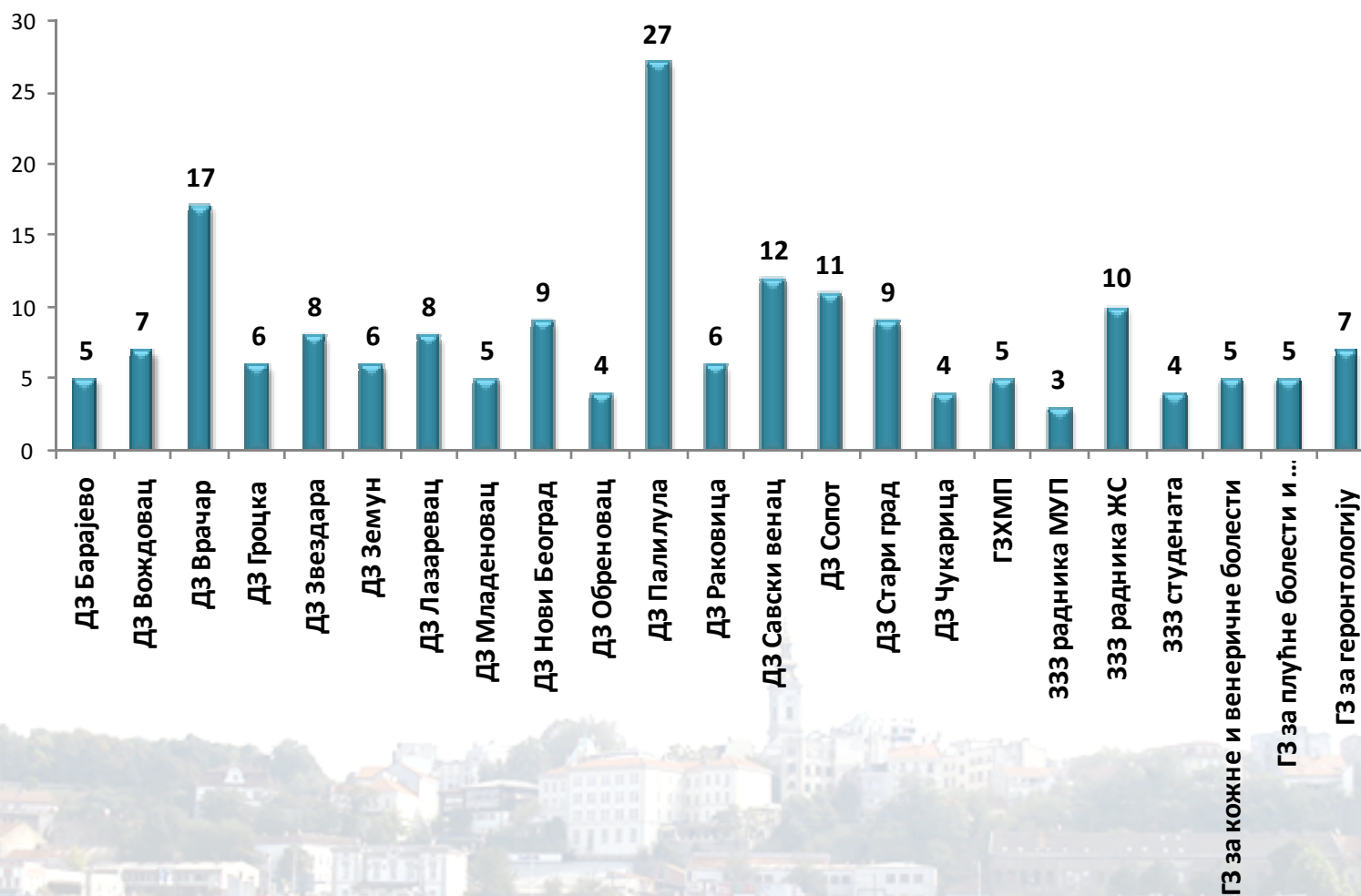
Показатељи

1. Да ли је комисија донела годишњи програм провере квалитета стручног рада у здравственој установи? **ДА**
2. Да ли постоје извештаји о раду Комисије? **ДА**
3. Да ли су извештаји о раду Комисије доступни осталим запосленима? **ДА**
4. Да ли комисија годишње подноси извештај о остваривању плана унапређења квалитета рада директору и управном одбору ЗУ? **ДА**



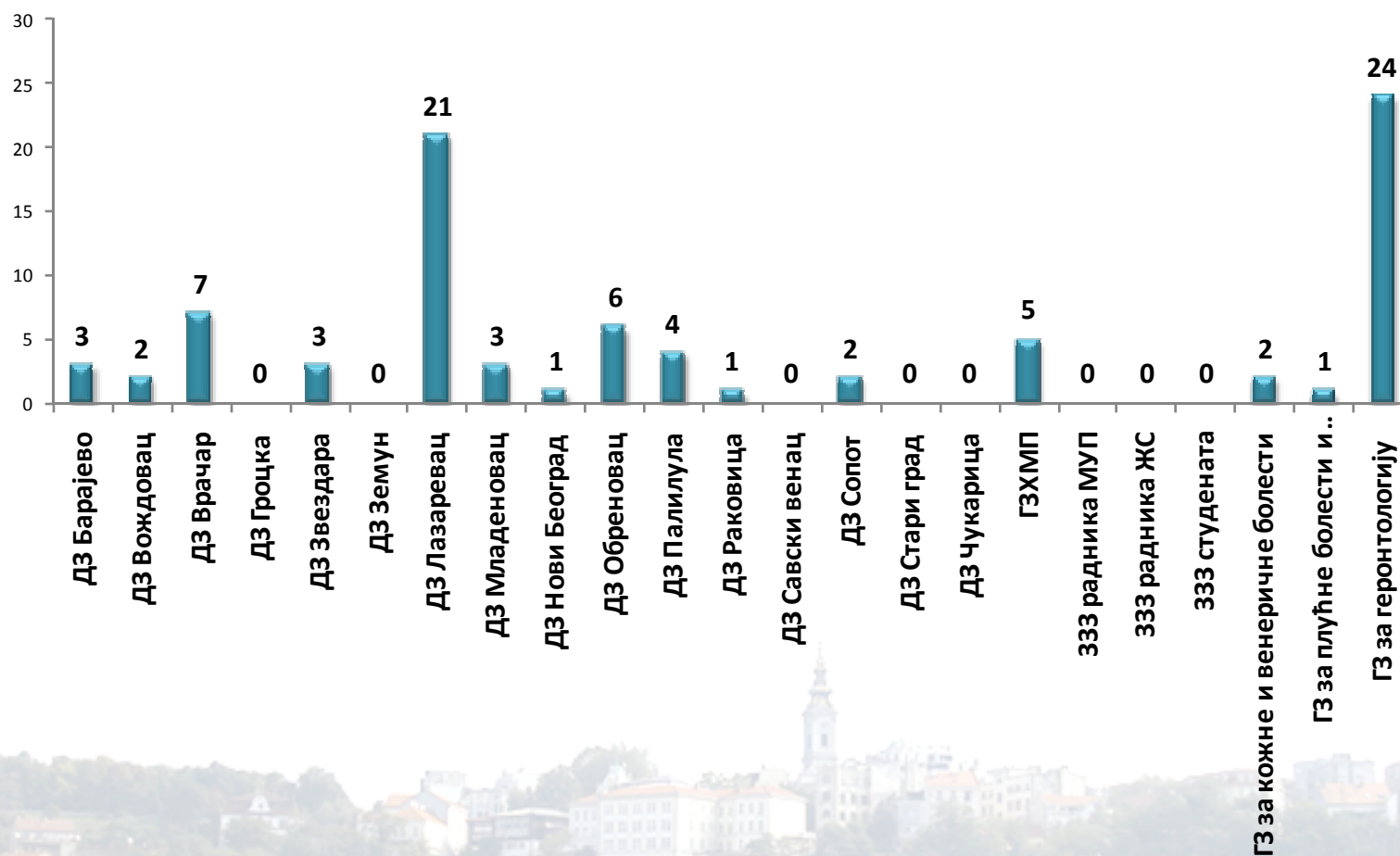


5. Број одржаних састанака Комисије за унапређење квалитета рада





6. Број спроведених ванредних провера квалитета стручног рада





7. Број мандатних казни наплаћених због непоштовања Закона о изложености становништва дуванском диму **0**
8. Да ли постоји ажурирана интернет презентација ЗУ **ДА**
9. Обавештење о врсти здравствених услуга које се пацијенту као осигуранику обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања **ДА, сем Апотеке Београд**
10. Обавештење о врсти здравствених услуга које се не обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања, а у складу са актом којим се уређује садржај и обим права **ДА, сем Апотеке Београд**
11. Обавештење о видовима, износу и ослобађању од учешћа осигураних лица у трошковима здр. заштите **ДА, сем Апотеке Београд**





13. Ценовник здравствених услуга које се не обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања, а које пацијенти плаћају из својих средстава **ДА, сем Апотеке Београд**
14. Постојање кутије/књиге за примедбе и жалбе **ДА**
15. Име и презиме, односно број канцеларије и радно време, особе задужене за вођење поступка притужби и жалби пацијената (заштитника пацијентових права) **ДА**
16. Истраживање задовољства корисника услугама здравствене службе **ДА, сем ГЗХМП, ГЗ за плућне болести и ТБЦ, ГЗ за Геронтологију**
17. Истраживање задовољства запослених у ЗУ **ДА, сем ГЗ за плућне болести и ТБЦ**



18. Постојање интегрисаног плана сталног унапређења квалитета рада здравствене установе (ИПУК).

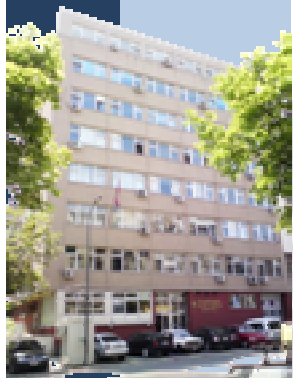
Активности:

- унапређење информационог система и увођење истог у рад служби
- увођење водича добре клиничке праксе,
- започињање или окончање процеса акредитације установе,
- примена европских препорука у протоколима лечења,
- скрининг колоректалног карцинома, карцинома грлића материце и дојке,
- примена мамографа у дијагностици,
- предузимање бољег унутрашњег надзора,
- едуковање запослених на конгресима и семинарима,
- обучавање за рад на новим дијагностичким и терапијским апаратима,
- поједностављење административних процедура,
- примена писмених упутстава за вођење медицинске документације,
- спровођење акредитационих стандарда,
- увођење у рад Комисије за рационализацију,
- смањење трошкова материјала,
- информисање запослених о активностима и контактима са РФЗО,
- унапређење евидентирања боловања, прегледа, упута,
- контрола шифара,
- изградња новог и реконструкција постојећег простора.



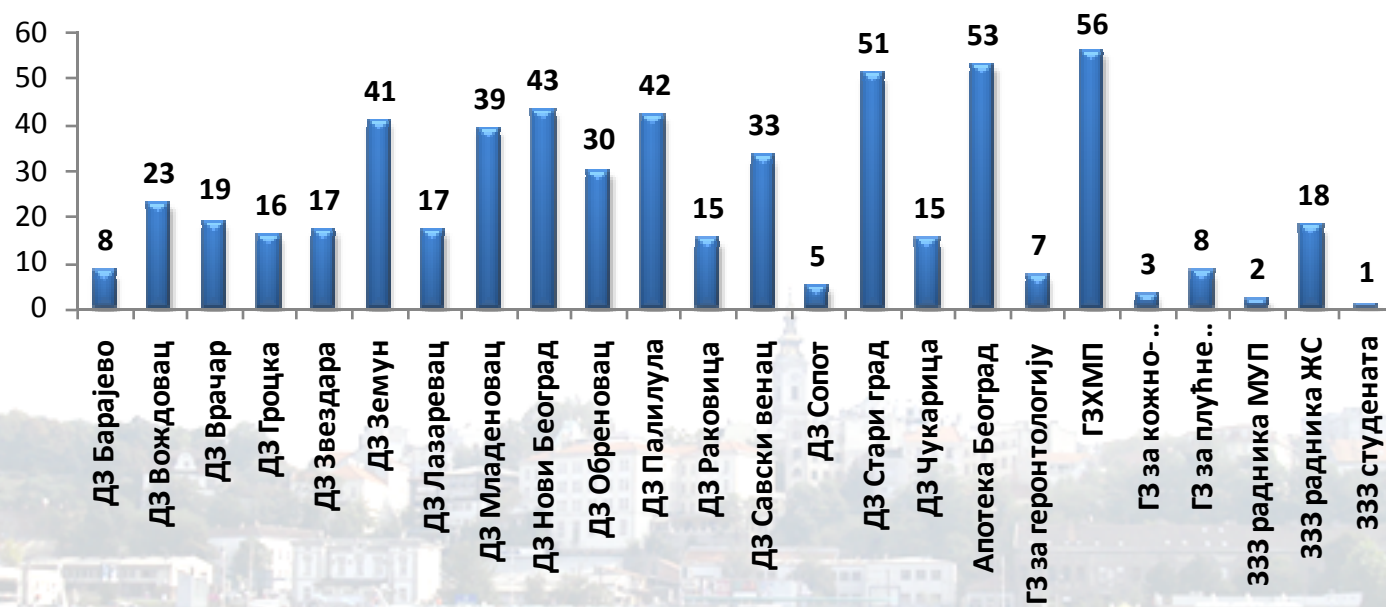
19. Постојање интегрисаног извештаја о раду Комисије за унапређење квалитета рада (Сумарни извештај и Извештај о оствареним резултетима из ИПУКа)

- Број унапређених показатеља **безбедности** пацијената у ДЗ Земун (3), 333 радника МУП (2), ДЗ Раковица (1) и ДЗ Обреновац (1). У осталим здравственим установама није ни планиран.
- Број унапређених аспеката **задовољства корисника** у 333 радника МУП (14), ДЗ Барајево (3), ДЗ Вождовац (5), ДЗ Гроцка (3), ДЗ Земун (3).
- Број унапређених аспеката **задовољства запослених** највише је остварен у домовима здравља: Барајево (3), Гроцка (3), Земун (3) и ГЗ за геронтологију (3).
- Број спроведених препорука и мера из последњег **извештаја о редовној спољној провери квалитета стручног рада**, највише је остварен у домовима здравља: Земун (4) и Чукарица (4), затим, Барајево (3), Гроцка (3), Палилула (3), Сопот (3) у ГЗ за плућне болести и туберкулозу (2).
- Број спроведених препорука и мера из **последњег извештаја о унутрашњој провери квалитета стручног рада**, највише је остварен у домовима здравља: Савски венац (5), Барајево (4), Звездара (4), Стари град (4), ГЗ за плућне болести и туберкулозу (3) и ГЗ за геронтологију (2).
- Број спроведених препорука из **Завршног извештаја Агенције за акредитацију здравствених установа Србије**, највише и једино је остварен што се тиче Београда, у домовима здравља: Земун (6), Вождовац (4) и Савски венац (4).



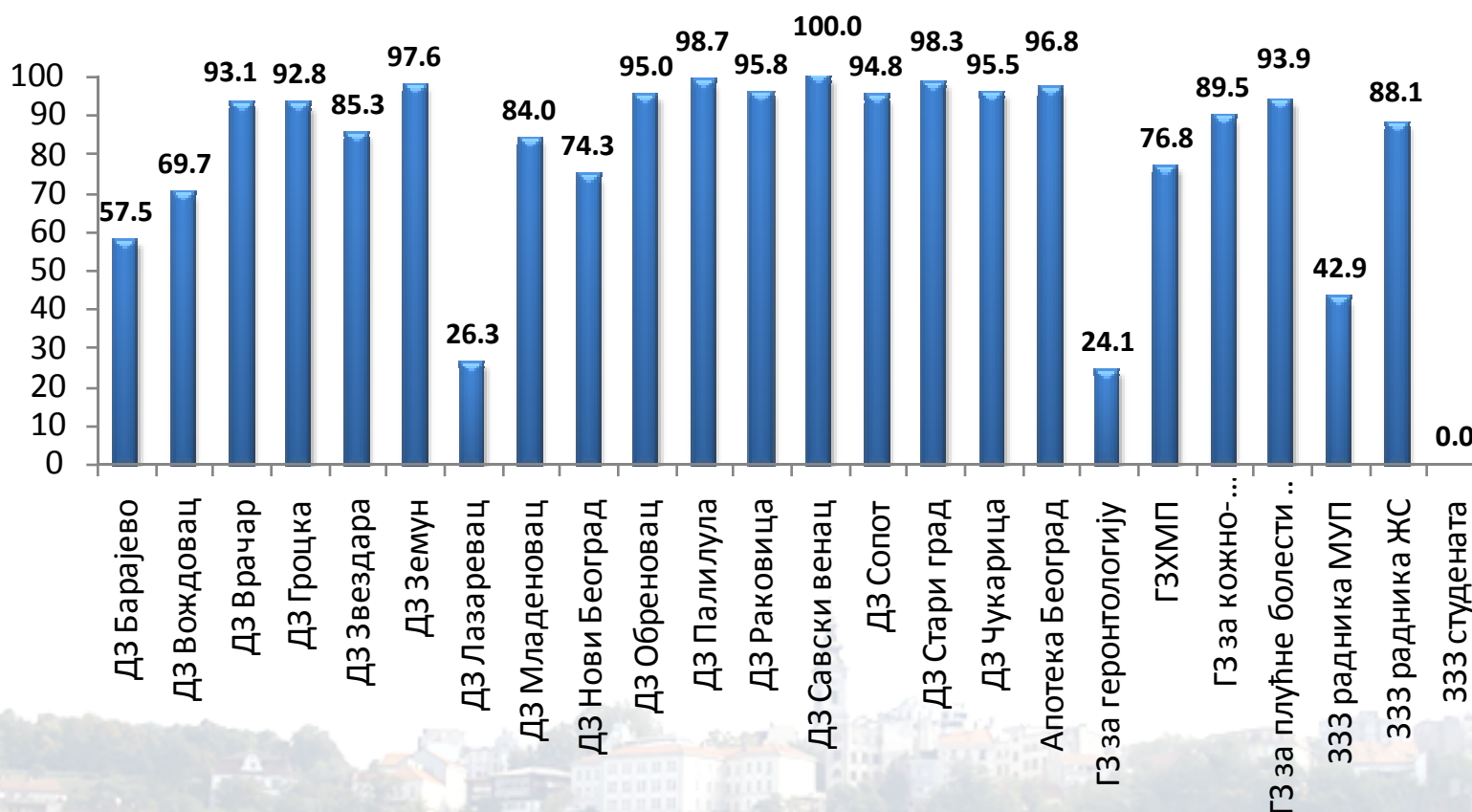
СТИЦАЊЕ И ОБНОВА ЗНАЊА И ВЕШТИНА ЗАПОСЛЕНИХ

1. Постојање плана едукације за све запослене у здравственој установи **ДА, сем 33 радника МУП**
2. Број радионица, едукативних скупова и семинара одржаних у здравственој установи **(1-56)**



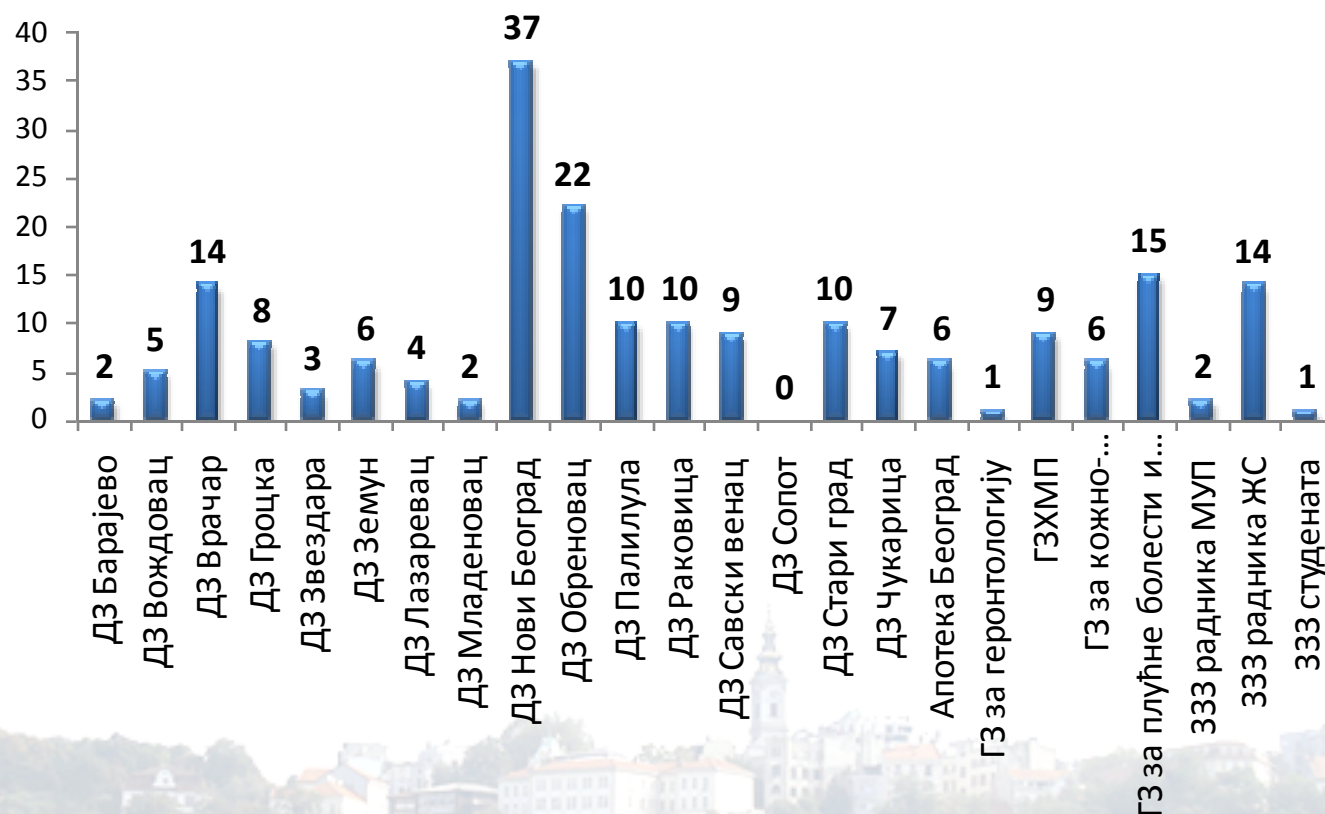


3. Проценат особа које су бар једном о трошку установе похађале курс, семинар или учествовале на конгресу или стручном састанку из области која је релевантна за њихов стручни рад





4. Број акредитованих програма КМЕ од стране Здравственог савета Србије, а чији је носилац (предавач) запослен у здравственој установи





ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs

ХВАЛА НА ПАЖЊИ!

<http://www.zdravlje.org.rs>

