

Filijala RZZO: Valjevo
Zavod/institut za javno zdravlje: Valjevo
Naziv zdravstvene ustanove: Zdravstveni centar Valjevo – DZ Valjevo

**IZVEŠTAJ KOMISIJE ZA UNAPREĐENJE
KVALITETA RADA ZDRAVSTVENE USTANOVE
ZA 2008-u GODINU**

1. Da li je Komisija donela plan stalnog unapređenja kvaliteta rada zdravstvene ustanove? Da Ne
2. Da li je Komisija donela godišnji program provere kvaliteta stručnog rada u zdravstvenoj ustanovi? Da Ne
3. a) Broj sastanaka Komisije održanih u toku perioda izveštavanja: 17
b) Broj konsultativnih sastanaka o praćenju pokazatelja kvaliteta:
 - Internih (unutar ustanove sa zaposlenima) 11
 - Eksternih (npr. sa ZJZ) 4
4. a) Da li postoje izveštaji (zapisnici) o radu Komisije? Da Ne
b) Da li su izveštaji (zapisnici) o radu Komisije dostupni ostalim zaposlenima? Da Ne
v) Da li Komisija godišnje podnosi izveštaj o ostvarivanju plana unapređenja kvaliteta rada direktoru i upravnom odboru zdravstvene ustanove? Da Ne
5. Broj aktivnosti na nivou zdravstvene ustanove, koje su preduzete u cilju stalnog unapređenja kvaliteta rada: 14
6. Broj internih provera kvaliteta stručnog rada u izveštajnom periodu: 12
7. Zdravstvena ustanova je na vidna mesta u svim radnim objektima istakla:
 - a) Obaveštenje o vrsti zdravstvenih usluga koje se pacijentu kao osiguravniku obezbeđuju iz sredstava obaveznog zdravstvenog osiguranja, a koje su delatnost zdravstvene ustanove Da Ne
 - b) Obaveštenje o zdravstvenim uslugama koje se ne obezbeđuju na teret obaveznog zdravstvenog osiguranja, a u skladu sa aktom kojim se uređuju sadržaj, obim i standard prava na zdravstvenu zaštitu iz obaveznog zdravstvenog osiguranja Da Ne
 - v) Obaveštenje o vidovima i iznosu učešća osiguranih lica u troškovima zdravstvene zaštite, kao i oslobađanje od plaćanja učešća Da Ne
 - g) Cenovnik zdravstvenih usluga koje se ne obezbeđuju iz sredstava obaveznog zdravstvenog osiguranja, a koje pacijenti plaćaju iz svojih sredstava Da Ne
 - d) Kutiju /knjigu za primedbe i žalbe pacijenata Da Ne
 - dj) Ime i prezime, odnosno broj kancelarije i radno vreme, osobe zadužene za vođenje postupka pritužbi i žalbi pacijenata (zaštitnika pacijentovih prava) Da Ne
8. Procenat rešenih žalbi i pritužbi pacijenata od ukupnog broja svih žalbi i pritužbi: 100%

9. Istraživanje zadovoljstva korisnika uslugama zdravstvene službe:
- a) Obavljeno istraživanje zadovoljstva korisnika uslugama zdravstvene službe Da Ne
- b) Urađena analiza rezultata istraživanja o zadovoljstvu korisnika uslugama zdravstvene službe Da Ne
10. Istraživanje zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi:
- a) Obavljeno istraživanje zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi Da Ne
- b) urađena analiza rezultata istraživanja o zadovoljstvu zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi Da Ne
11. Definisan Plan edukacije za sve zaposlene u zdravstvenoj ustanovi Da Ne
12. Broj radionica, edukativnih skupova i seminara održanih u zdravstvenoj ustanovi: 21
13. Procenat osoba koje su bar jednom o trošku ustanove pohađale kurs, seminar ili učestvovalе na kongresu ili stručnom sastanku iz oblasti koja je relevantna za njihov stručni rad: 67,40%
14. Koje su aktivnosti preduzete na poboljšanju kvaliteta rada, a na osnovu praćenja pokazatelja?
- a) Redovno praćenje i analiza predloženih pokazatelja na nivou ustanove Da Ne
- b) Detaljna provera podataka pre slanja ZJZ/IJZ Da Ne
- v) Uvođenje i praćenje drugih pokazatelja (preporučenih) relevantnih za ustanovu Da Ne
- g) Redovni interni sastanci (npr. kolegijalna provera/revizija, odeljenjski stručni sastanci) na kojima je osoblju data povratna informacija o kvalitetu rada Da Ne
- d) Interna standardizacija radnih procedura Da Ne
- đ) Ostalo /molimo opišite/: Da Ne
1. Pored svih obaveznih pokazatelja kvaliteta u Domu zdravlja Valjevo od oktobra 2007-e godine prate se i uglavnom svi preporučeni pokazatelji, izuzev procenta prvih poseta sa nerefinisanom dijagnozom u odnosu na ukupan broj prvih poseta i procenta podudarnosti uputne dijagnoze i dijagnoze koju je postavio specijalista, a od 01.01.2008-e godine pratimo i ova dva pokazatelja.
2. Od 17-og II-og 2008-e. godine u Domu zdravlja Valjevo je počelo sa radom Razvojno savetovalište za ceo Kolubarski okrug, a čiji je cilj blagovremeno otkrivanje dece sa faktorima rizika po razvoj, intenzivna kontrola i praćenje razvoja te dece i obezbeđivanje stimulativnog tretmana. Stručni tim u radu savetovališta čine lekar pedijatar, klinički psiholog, defektolog, logoped, medicinska sestra i socijalni radnik .
3. Opremanje svih službi računarima sa odgovarajućim programima, odnosno uvođenje elektronskog kartona u službama, što će olakšati administrativne procedure i omogućiti bolji i kvalitetniji rad sa pacijentima.

4. U periodu novembar - decembar 2008. godine uspešno sprovedena anketa zadovoljstvu korisnika usluga i zaposlenih u zdravstvu, (rezultati i analiza u prilogu ovog izveštaja).
5. Dom zdravlja Valjevo je usvojio proceduru za prijavu i evaluaciju neželjenih događaja i neželjenih reakcija na lekove, (u prilogu ovog izveštaja).
6. Održavanje sastanaka upravnika i članova komisije za kvalitet sa lekarima svake službe ponaosob, davanje pojašnjenja oko praćenja pojedinih pokazatelja, ukazivanje na nepravilnosti u evidentiranju podataka.
7. Kontrola vođenja medicinske dokumentacije, { zdravstveni karton }, u svim službama .
8. Kontrola svih bolovanja u Domu zdravlja Valjevo.
9. Aktivan rad Komisija za lekove ZC Valjevo, koji se ogleda i u kontroli potrošnje lekova, posebno rezervnih antibiotika.
10. Provera postovanja „zlatnog sata.“ u Hitnoj službi, uvedena evidencija o vremenu javljanja hitnog slucaja i vremenu obavljenog pregleda u ambulanti, „zlatni sat“. Svi pacijenti koji su se javljali kao hitni pregledani su i zbrinuti u toku „zlatnog sata“. Postovanje „zlatnog sata“ je 100 % .
11. Kontrola broja predjenih kilometara u Hitnoj službi i GPS praćenje svih vozila Službe za transport.
12. Odvajanje medicinskog otpada.
13. Aktivan rad Komisije za intrahospitalne infekcije.
14. Sprovedena kampanja za izabranog lekara koja je povećala broj registrovanih pacijenata (u januaru 2008. god ceo ZC Valjevo- 4 Doma zdravlja su imala 32,67% registrovanih, a u decembru 2008. godine broj registrovanih pacijenata samo za DZ Valjevo je 65%). Ocekujemo da broj registrovanih u 2009-oj predje 80%, sto ce omoguciti prelazak na kapitaciju kao nacin finansiranja, za sta se DZ Valjevo i priprema.
15. Da li je praćenjem pokazatelja utvrđeno poboljšanje kvaliteta rada? Ukoliko jeste, kakva su poboljšanja u radu zdravstvene ustanove primećena? DA NE

1. U 2008-oj godini Dom zdravlja Valjevo je uspesno prosao kroz proces akreditacije sa veoma visokom ocenom, dobijena je akreditacija II-og stepena. Zadovoljili smo ocekivane standarde i planiramo da ih odrzimo i unapredimo u toku 2009-e godine.

2. Od ukupnog broja zaposlenih u Domu zdravlja Valjevo u 2008-oj. godini edukovano je 67,4 %, 23,4 % više u odnosu na 2007-u godinu, kad je bilo 44 % edukovanih.

3. Bolja evidencija edukacija zaposlenih

4. Centar za prevenciju je u odnosu na 2007- u godinu imao oko 10 % vise usluga ,u okviru centra za prevnciju pored toga što se rade ciljani pregledi na karcinom dojke, grlića materice i debelog creva, od decembra 2007. godine rade i savetovališta za odvikavanje od pušenja, (svake druge srede) i pravilnu ishranu (svakog petka u mesecu). Mobilna jedinica je u saradnji sa patronaznom sluzbom obelezila sve datume iz kalendara javnog zdravlja i u 2009-oj godini centar ce raditi u dve smene sa ucescem svih izabranih lekara.

5. U toku 2009-e godine evidentirano je ukupno 4500 poseta Razvojnomo savetovalištu.

6. Pobljsanje zadovoljstva zaposlenih, srednja ocena zadovoljstva zaposlenih za 2008-u godinu je 3,30, a za 2007-u 2,98 .

7. U Domu zdravlja u Vajevu pri kraju je registracija pacijenata i ocekujemo da u 2009-oj godini apsolutno bude ostvaren princip "Izabranog lekara", a samim tim olakšan rad i stvoreni bolji uslovi za pomoć pacijentu.

16. Primedbe i predlozi za stalno unapredjenje kvaliteta rada:

1. Neophodno i stručno metodološko uputstvo za pravilno praćenje i svih preporučenih pokazatelja kvaliteta.

2. Nagrađivanje zaposlenih koji su u programu za praćenje kvaliteta rada prema ostvarenim rezultatima.

Direktor

Dr Danka Zivanovic

Komisija za unapredjenjekvaliteta:

predsednik Dr Vesna Radovanovic

Datum

27. I 2009. g.

PRILOG