

**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 2009-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: 14  
b) Broj konsultativnih sastanaka o praćenju pokazatelja kvaliteta:
  - Internih (unutar ustanove sa zaposlenima) 5
  - Eksternih (npr. sa ZJZ) 3
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: 9
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: 25
13. Procenat osoba koje su bar jednom o trošku ustanove pohađale kurs, seminar ili učestvovala na kongresu ili stručnom sastanku iz oblasti koja je relevantna za njihov stručni rad: 47,32%
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/:

1. Opremanje svih službi racunarima sa odgovarajucim programima, odnosno uvođenje elektronskog kartona u službama, što olaksava administrativne procedure i omogucava bolji i kvalitetniji rad sa pacijentima.

2. Zakazivanje pregleda u svim službama preko call-centra.

3. Dom zdravlja Valjevo je usvojio i primenjuje proceduru za prijavu i evaluaciju nezelenih događaja i nezelenih reakcija na lekove.

4. 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.

5. Kontrola vođenja medicinske dokumentacije, { zdravstveni karton}, u svim službama, formirana je komisija za unutrašnju proveru kvaliteta stručnog rada.

6.Kontrola svih bolovanja u Domu zdravlja Valjevo.

7.Aktivan rad Komisija za lekove ZC Valjevo, koji se ogleda i u kontroli potrošnje lekova, posebno rezervnih antibiotika.

8.Pravilno odvajanje medicinskog otpada.

9.Aktivan rad Komisije za intrahospitalne infekcije.

15.Da li je praćenjem pokazatelja utvrđeno poboljšanje kvaliteta rada? Ukoliko jeste, kakva su poboljšanja u radu zdravstvene ustanove primećena? DA NE

1.U Domu zdravlja u Vajevu registrovano je 84,86% pacijenata i po broju registrovanih pacijenata trenutno se nalazimo na šestom mestu u Srbiji prema evidenciji RZZO i očekujemo da u 2010-oj godini apsolutno bude ostvaren princip "Izabranog lekara", a samim tim olakšan rad i stvoreni bolji uslovi za pomoć pacijentu.

2. Ginekologija u odnosu na 2008-u godinu ima za 12,21 % veci obuhvat žena od 20-65godina starosti ciljanim pregledima na rano otkrivanje karcinoma grlića materice, 2008- 5,80 %, 2009-18,01 %, kao i manje propisanih recepata i uputa za ultrazvuk po lekaru na 100 poseta.

Rp.2008 – 20,17  
2009 – 11,82

UZ. 2008-8,16  
2009-5,01 .

3.Patronažna služba je ostvarila veći broj poseta trudnicama pod rizikom, 2008-e godine 50 poseta, 2009-e 152 posete.Bolja je saradnja ove službe sa dispanzerom za žene, uvedeno je obavezno nedeljno dostavljanje spiska trudnica sa adresama i brojevima telefona iz dispanzera za žene patronažnoj službi .

4.Centar za prevenciju je u 2009-oj godini imao 1485 preventivnih pregleda.U okviru centra za prevnciju rade se ciljani pregledi na karcinom dojke, grlića materice i debelog creva, a u okviru centra 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 centar radi u dve smene sa ucescem svih izabranih lekara.

5.U 2009-oj godini evidentirana je ukupno 4401 poseta Razvojnem savetovalištu.

6. Od ukupnog broja zaposlenih u Domu zdravlja Valjevo u 2009-oj godini edukovano je 47,32 % zaposlenih.

7. Bolja evidencija edukacija zaposlenih

16. Primedbe i predlozi za stalno unapredjenje kvaliteta rada:

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

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

**Direktor,  
Dr Danka Živanović**

**Komisija za kvalitet DZ Valjevo  
preds. Dr Vesna Radovanović**

**Datum  
26 I – i 2010. g.  
Valjevo**

# PRILOG