

PROGRAM ZA UNAPREĐENJE KVALITETA RADA

U DZ VALJEVO U 2007. GODINI

Program za unapređenje kvaliteta rada utvrđuju se aktivnosti koje će se u Domu zdravlja Valjevo preduzimati u cilju poboljšanja i unapređenja rada u ustanovi tokom 2007. godine, a saglasno objašnjenju Ministarstva zdravlja Republike Srbije od aprila 2004. godine.

Unapređenje kvaliteta rada podrazumeva sledeće:

1. Mere unapređenja kvaliteta rada - opšte i posebne;
2. Pokazatelje - kriterijume za praćenje i ocenu kvaliteta zdravstvenih usluga;
3. Evidenciju pokazatelja u cilju praćenja realizacije Programa;
4. Radna tela i lica zadužena za realizaciju Programa.

I

Mere za unapređenje kvaliteta rada preventivne zdravstvene zaštite

1. Opšte mere

1.1. Unapređenje rada Hitne službe

- Najmanje 90% pacijenata koji se javljaju kao hitni slučajevi biće pregledani i zbrinuti u roku od jednog sata od momenta prijema u ustanovu (tzv. Zlatni sat),
- Najmanje 30% zaposlenih koji rade hitnu urgentnu pomoć, imaće u toku kalendarske godine obuku iz oblasti urgentne medicine kojom se bave.

1.2. Procena zadovoljstva korisnika uslugama zdravstvene službe

1.2.1. Postavljanje na vidnom mestu kutija za primedbe i žalbe pacijenata, kao i ime i prezime i naznaku kancelarije osobe zadužene za vođenje postupka po pritužbi i žalbi pacijenta (zaštitnika pacijentovih prava);

1.2.2. Jednom godišnje istraživanje o zadovoljstvu pacijenata radom ustanove, koje se obavlja na osnovu upitnika, po uputstvima i u saradnji sa nadležnim Zavodom za javno zdravlje.

1.3. Sticanje i obnova znanja i veština zaposlenih.

1.3.1. U toku godine ustanova će omogućiti da najmanje 30% zaposlenih učestvuje u bazičnoj obuci za unapređenje kvaliteta stručnog rada i to najviše 5 radnih dana o trošku ustanove;

1.4. Praćenje i evaluacija kvaliteta rada ustanove

1.4.1. Ustanova će prikupljati i izračunavati pokazatelje kvaliteta rada prema objašnjenjima Ministarstva zdravlja RS i Metodološkom uputstvu Repubičkog zavoda za javno zdravlje "Dr Milan Jovanović Batut". Obradene podatke ustanova će šestomesečno dostavljati Zavodu za javno zdravlje Srbije preko regionalnog Zavoda za javno zdravlje.

1.4.2. Ustanova će voditi evidenciju svih neočekivanih incidenata nastalih kao nesavesno obavljanje medicinske prakse i nege i neželjenih efekata lečenja.

1.5. Poboljšanje informisanosti pacijenata.

1.5.1. Ustanova će putem medija, internet sajta i drugih odgovarajućih načina (štampanih brošura, informatora i sl.) poboljšati informisanost pacijenata o uslugama koje se pružaju u ustanovi, radnom vremenu službi i ostalom od interesa za pacijente.

1.5.2. Putem medija i na druge odgovarajuće načine, kao i neposredan kontakt zaposlenih zdravstvenih radnika sa pacijentima, ustanova će organizovati i sprovoditi edukaciju stanovništva i informisati ga o značaju higijene namirnica, životnog prostora, lične higijene i dejstvu štetnih agenasa na zdravlje.

2. Posebne mere

2.1. Isticanje na vidnom mestu u Domovima zdravlja spiska lekara koji mogu biti izabrani lekari u skladu sa Zakonom o zdravstvenom osiguranju, a koje pacijenti mogu izabrati, kao i njihovo radno vreme.

2.2. Obezbediti informisanost pacijenata koji se iz primarne upućuju u sekundarnu zdravstvenu zaštitu, naznakom kontakt telefona za zakazivanje specijalističkog pregleda i sl.

2.3. Poboljšanje uslova rada u previjalištima u RZZ.

2.4. Uvođenje zakazivanja kontrolnih pregleda hroničnih bolesnika u PZZ.

II

Pokazatelji kvaliteta rada koji se prate u Primarnoj zdravstvenoj zaštiti;

- 1.1. Broj propisanih recepata po izabranom lekaru;
- 1.2. Broj uputa za laboratoriju po izabranom lekaru;
- 1.3. Broj izdatih naloga za ampulirane lekove po izabranom lekaru;
- 1.4. Broj specijalističko-konsultativnih uputa po izabranom lekaru;
- 1.5. Broj uputa za rentgen (RTG) po izabranom lekaru;
- 1.6. Broj uputa za ultrazvuk po izabranom lekaru.

Izabrani lekar: lekar opšte, pedijatar, ginekolog, stomatolog i izabrani lekar u medicini rada.

2. Pokazatelji koji se prate u stomatološkoj zdravstvenoj zaštiti su:

- 2.1. Procenat dece bez karijesa;
- 2.2. KER-12 - Zbir kartoznih, ekstrahovanih i plombiranih zuba dece starosti do 12 godina;
- 2.3. Prosečan broj izvađenih zuba u populaciji starosti od 35-44 godine.

III

1. U Domu zdravlja Valjevo vodiće se evidencija pokazatelja kvaliteta rada utvrđenih ovim Programom.
2. Evidencija se vodi na obrascima koji su propisani od strane Ministarstva zdravlja RS.
3. Za pravilno vođenje evidencija neposredno su zaduženi i odgovorni načelnici i glavne sestre službi u Domu zdravlja Valjevo.
4. Svaka evidencija mora imati potpis glavne sestre i načelnika.

IV

Realizacija programa:

- 1.1. Za praćenje realizacije ovog Programa u Domu zdravlja Valjevo zadužena je komisija za unapređenje kvaliteta rada.
- 1.2. Rukovodioci službi u Domu zdravlja Valjevo u obavezi su da nadgledaju i pismeno izveštavaju rukovodstvo ustanove kao i komisiju za kvalitet o sprovođenju aktivnosti na unapređenju kvaliteta rada Doma zdravlja Valjevo.

Komisija za unapređenje kvaliteta DZ Valjevo

PLAN ZA UNAPREĐENJE KVALITETA RADA
DOMA ZDRAVLJA VALJEVO ZA 2007. GODINU

U Primarnoj zdravstvenoj zaštiti pratiće se kao i do sada određeni indikatori ustanovljeni od Ministarstva zdravlja. I dalje na odredjenim obrascima vodimo evidenciju o broju pregleda, broju propisanih recepata i uputa.

U Domu zdravlja u Valjevu je u okviru Opšte službe izvršena prostorna reorganizacija prostorija, i nadamo se da će timski rad i humaniji pristup bliži i neposredan kontakt lekar- sestra - pacijent, uroditi plodom. Samim tim što je opremljen prostor u kome radimo, a i ostvarena lakša komunikacija sa kartotekom, sestrom i ostalim službama, (makar telefonski), radićemo na poboljšanju i stvaranju maksimalno korektnih odnosa. Takođe, radi se na sve bržoj i intenzivnijoj registraciji pacijenata, da bi apsolutno bio ostvaren pristup "Izabranog lekara", a samim tim olakšan rad i stvoreni bolji uslovi za pomoć pacijentu.

U martu 2006-te godine nezvanično, a 5. jula 2006. godine zvanično je počeo sa radom Centar za prevenciju na predlog i inicijativu Ministarstva zdravlja i Evropske agencije za razvoj. Centar je formiran po novom organizacionom konceptu obezbeđenja preventivnih usluga, intervencija i zdravstveno-promotivnih aktivnosti na primarnom nivou zdravstvene zaštite. Osnovna misija centra jeste okupljanje svih koji sprovode preventivne aktivnosti, u Domu zdravlja, usmerene na odraslo stanovništvo u cilju koordinacije rada, saradnje i podrške. Ciljana grupa Centra je zdravo odraslo stanovništvo, kao i zdravstveni radnici i saradnici. U Centru su formirane 4 osnovne jedinice:

- Resursna - Edukativna - koordinativna jedinica,
- Preventivno savetovališna jedinica,
- Mobilna jedinica i
- Telefonsko savetovalište.

U Službi pedijatrije već radi Savetovalište za mlade, a u 2007-oj godini planirano je da sa radom počne i Razvojno savetovalište.

U okviru Patronažne službe uspešno radi škola za trudnice.

Nadamo se da će Centar za prevenciju doprineti popularizaciji zdravog načina života i pomoći našim sugrađanima da dobiju neophodne savete i pomoć vezane za sva njihova interesovanja za zdravlje, svoje lično i svoje porodice. Mada je savetovališni rad oduvek živeo u ordinacijama lekara opšte prakse, skučenost vremena i prostora ne dozvoljava uvek da se posvetimo na pravi način pacijentu. Ovaj način rada će verovatno omogućiti još bolji rad lekara u primarnoj zdravstvenoj zaštiti, a samim tim i veću pomoć zdravim i po potrebi obolelim osobama.

Stručno osposobljavanje ljudi koji rade u primarnoj zdravstvenoj zaštiti je uvek bilo na zadovoljavajućem nivou, ali se nadamo da će i tu biti značajnih pomaka, kao i u odnosima primarne i sekundarne zdravstvene zaštite.

Komisija za unapređenje kvaliteta DZ Valjevo

ZDRAVSTVENI CENTAR VALJEVO
DOM ZDRAVLJA VALJEVO
Broj: DZ-01-695
07.12.2008.god.
Valjevo

PLAN ZA UNAPREĐENJE KVALITETA RADA
U 2008. GODINI ZA DOM ZDRAVLJA VALJEVO

I - Planirane aktivnosti

U narednoj 2008. godini planira se sledeće:

1. U Primarnoj zdravstvenoj zaštiti u 2008. godini pratiće se i analizirati svi obavezni i preporučeni pokazatelji kvaliteta rada ustanovljeni od Ministarstva zdravlja Republike Srbije, a objavljeni u Službenom glasniku broj 57, 22. juna 2007. godine. Izveštaje ćemo i dalje redovno dostavljati Centralnoj komisiji za kvalitet Zdravstvenog centra i Zavodu za javno zdravlje u Valjevu.

2. U Domu zdravlja u Vajevu pri kraju je registracija pacijenata i očekujemo da u 2008. godini apsolutno bude ostvaren princip "Izabranog lekara", a samim tim olakšan rad i stvoreni bolji uslovi za pomoć pacijentu.

3. U službi Opšte medicine u 2008. godini planiran je još veći obuhvat zaoslenih edukacijama, redovno praćenje rada Sekcije opšte medicine i organizacija službe sa usmerenjem lekara za rad u preventivnom centru. Takođe se planira preduzimanje aktivnosti vezanih za edukaciju zaposlenih u skladu sa zahtevima obnove licenciranja zaposlenih (lekara i medicinskih tehničara) nadležnih Komora. S obzirom da Komore predviđaju da se 50% edukacija zaposlenih može sprovesti u Zdravstvenoj ustanovi, predviđa se striktna saradnja sa Edukativnim centrom ZC Valjevo.

4. Svaki lekar jedan dan u nedelji radi na preventivnim aktivnostima. Preporuka je da u toku 2008. godine u okviru rada Centra za prevenciju počne sa radom savetovalište za pravilnu ishranu i savetovalište za odvikavanje od pušenja, jer upravo faktori rizika kod najvećeg broja korisnika do sada obrađenih, (gojaznost, fizička neaktivnost, pušenje...), idu u prilog osnivanju ovih savetovališta.

5. U okviru edukativno-resursne jedinice planira se povećanje grupnih oblika zdravstveno-vaspitanog rada sa ciljnim grupama, na prevenciji dijabeta, prevenciji kardio vaskularnih bolesti i prevenciji malignih oboljenja.

6. U Službi pedijatrije u 2007. godini počelo je sa radom Razvojno savetovalište i u 2008. godini planiramo veći broj poseta ovom savetovalištu. U Službi stomatološke zaštite bilo bi dobro u saradnji sa kolegama zaduženim za marketing uputiti dopis svim zainteresovanim za pružanje zdravstvenih usluga Stomatološke službe Doma zdravlja Valjevo i u saradnji sa finansijskim službama omogućiti zainteresovanim firmama najpogodniji način plaćanja.

7. Takođe planiramo uspostavljanje još bolje saradnje sa službom ginekologije na zdravstveno-vaspitanom radu sa trudnicama, s obzirom da nisu sve obuhvaćene radom škole roditeljstva.

8. U svim službama sprovodiće se aktivnosti vezane za primenu Nacionalnih vodiča dobre kliničke prakse, kao i aktivnosti za primenu saznanja dobre kliničke prakse evropskih i drugih relevantnih vodiča, a u onim oblastima gde nacionalni vodiči još nisu usvojeni.

9. U skladu sa finalnom verzijom Nacrta Nacionalne strategije za unapređenje kvaliteta rada zdravstvene zaštite Republike Srbije, a koja predviđa širenje aktivnosti vezanih za planiranje, praćenje i sprovođenje unapređenja kvaliteta, po sistemu »odozgo-na dole«, planira se da se u rad unapređenja kvaliteta, pored nadležnih komisija i menadžmenta, uključe obavezno svi načelnici službi koji će biti u obavezi da periodično prave svoje planove i izveštaje vezane za unapređenje kvaliteta.

10. Planira se intezivna saradnja sa Centralnom komisijom za unapređenje kvaliteta ZC Valjevo i realizacija zajedničkih procedura kao što je uvođenje Procedure za prijavu neželjenih događaja i incidenata. U DZ Valjevo za sada postoje Protokoli i podeljeni su obrasci za prijavu i evidenciju istih.

11. Nakon dobijanja rezultata ankete o zadovoljstvu korisnika, dobijenih analizom istih, implementiraće se dobijena saznanja u svakodnevni rad lekara i tehničara. Takođe će se vršiti periodična provera efekata preduzetih aktivnosti.

12. Na osnovu rezultata ankete o zadovoljstvu zaposlenih, planira se rad na povećanju zadovoljstva zaposlenih.

13. U narednoj godini sprovedeće se sve potrebne aktivnosti za dobijanje akreditacije DZ Valjevo, a izvršiće se i prilagođavanja i korekcije postojećeg Plana unapređenja kvaliteta u skladu sa eventualnim primedbama i ocenama Komisije za akreditaciju.

14. Planira se sprovođenje niza aktivnosti na promovisanju prava pacijenta kroz medije, a u saradnji sa PR službom ZC Valjevo.

II - Dodatne planirane aktivnosti

U 2008. godini u Tehničkoj službi održavanja, planirano je sledeće:

1. Poboljšanje preventivnog održavanja - češće kontrole opreme sa ciljem što boljeg funkcionisanja;

2. Veća kontrola i uticaj Tehničke službe pri nabavci tehničkog materijala, zbog česte pojave nabavke materijala neadekvatnog kvaliteta;

3. Poboljšanje u organizaciji posla;

4. Kontrola alata kojim raspolažu majstori;

5. Planira se održavanje sastanaka predstavnika Tehničke službe sa glavnom sestrom Doma zdravlja i odgovornim sestrama svih službi u vezi unapređenja funkcionisanja pri prijavljivanju i realizaciji radnih naloga;

6. Planirana je i češća analiza stanja voznog parka, kontrola potrošnje goriva i bolje održavanje higijene vozila.

Kvalitet rada Doma zdravlja ogleda se i u tome ako se pacijenti voze bezbedno i u čistim vozilima.

III - Planirane aktivnosti sistematizovane prema Finalnoj verziji nacrtu Nacionalne strategije za unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite Republike Srbije

U izradi ovog Plana zastupljene su sve dimenzije kvaliteta iz finalne verzije Nacrta, odnosno sve navedene planirane aktivnosti se prema svome uticaju na unapređenje kvaliteta mogu sistematizovati kako je to prikazano u tabeli 1.

Tabela 1. Tabela prikaz dimenzija kvaliteta po rednom broju aktivnosti aktivnostima iz Poglavlja I

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Bezbednost	+		+	+	+	+	+			+			+	
Usredsređenost na pacijenta	+	+		+	+	+	+			+	+		+	+
Delotvornost		+	+	+	+	+	+	+					+	
Pravovremenost	+			+	+	+	+		+	+			+	
Efikasnost	+	+	+	+	+	+	+					+	+	
Pravičnost	+			+	+	+	+	+		+	+		+	+

Komisija za unapređenje kvaliteta DZ Valjevo

ZDRAVSTVENI CENTAR VALJEVO
DOM ZDRAVLJA VALJEVO
Broj: DZ-01-696
07.12.2007.god.
Valjevo

**PROGRAM ZA UNAPREĐENJE KVALITETA RADA
U DZ VALJEVO U 2008. GODINI**

Program za unapređenje kvaliteta rada utvrđuju se aktivnosti koje će se u Domu zdravlja Valjevo preduzimati u cilju poboljšanja i unapređenja rada u ustanovi tokom 2008. godine, a saglasno objašnjenju Ministarstva zdravlja RS od aprila 2004. godine.

Unapređenje kvaliteta rada podrazumeva sledeće:

1. Mere unapređenja kvaliteta rada - opšte i posebne;
2. Pokazatelje - kriterijume za praćenje i ocenu kvaliteta zdravstvenih usluga;
3. Evidenciju pokazatelja u cilju praćenja realizacije Programa;
4. Radna tela i lica zadužena za realizaciju Programa.

I

Mere za unapređenje kvaliteta rada primarne zdravstvene zaštite

1. Opšte mere

1.1. Procena zadovoljstva korisnika uslugama zdravstvene službe

1.2.1. Isticanje na vidnom mestu sledećih obaveštenja:

- vrste zdravstvenih usluga koje se pacijentu kao osiguraniku obezbeđuju iz sredstava obaveznog zdravstvenog osiguranja, a koje se pružaju u okviru delatnosti ustanove;

- zdravstvene usluge koje se ne obezbeđuju na teret zdravstvenog osiguranja, a u skladu sa aktom kojim se uređuje sadržaj, obim i standard prava na zdravstvenu zaštitu iz obaveznog zdravstvenog osiguranja;

- obaveštenje o vidovima i iznosu učešća osiguranih lica u troškovima zdravstvene zaštite, kao i oslobađanje od plaćanja učešća;

- cenovnik zdravstvenih usluga koje se ne obezbeđuju iz sredstava osiguranja, a koje pacijenti plaćaju iz svojih sredstava.

1.2.2. Jednom godišnje - anketiranje o zadovoljstvu pacijenata radom ustanove.

1.3. Sticanje i obnova znanja i veština zaposlenih.

1.3.1. U toku godine ustanova će omogućiti da najmanje 30% zaposlenih učestvuje u bazičnoj obuci za unapređenje kvaliteta stručnog rada i to najviše 5 radnih dana o trošku ustanove.

1.4. Praćenje i evaluacija kvaliteta rada ustanove

1.4.1. Ustanova će prikupljati i izračunavati pokazatelje kvaliteta rada prema objašnjenjima Ministarstva zdravlja RS u Metodološkom uputstvu Republičkog zavoda za javno zdravlje "Dr Milan Jovanović Batut". Obrađene podatke ustanova će šestomesečno dostavljati Zavodu za javno zdravlja Srbije preko regionalnog Zavoda za javno zdravlje.

1.4.2. Ustanova će voditi evidenciju svih neočekivanih incidenata nastalih kao nesavesno obavljanje medicinske prakse i nege i neželjenih efekata lečenja.

1.5. Poboljšanje informisanosti pacijenata

1.5.1. Ustanova će putem medija, internet sajta i drugih odgovarajućih načina (štampanih brošura, inforatora i sl.), poboljšati informisanost pacijenata o uslugama koje se pružaju u ustanovi, radnom vremenu službi i ostalom od interesa za pacijente.

1.5.2. Putem medija i na druge odgovarajuće načine, kao i neposredan kontakt zaposlenih zdravstvenih radnika sa pacijentima, ustanova će organizovati i sprovoditi edukaciju stanovništva i informisati ga o značaju higijene namirnica, životnog prostora, lične higijene i dejstvu štetnih agenasa na zdravlje.

2. Posebne mere:

2.1. Isticanje na vidnom mestu u domovima zdravlja spiska lekara koji mogu biti izabrani lekari u skladu sa Zakonom o zdravstvenom osiguranju, a koje pacijenti mogu izabrati, kao i njihovo radno vreme.

2.2. Obezbediti informisanost pacijenata koji se iz primarne upućuju u sekundarnu zdravstvenu zaštitu, naznakom kontakt telefona za zakazivanje specijalističkog pregleda i sl.

2.3. Poboljšanje uslova rada u previjalištima u preventivnoj zdravstvenoj zaštiti.

2.4. Uvođenje zakazivanja kontrolnih pregleda hroničnih bolesnika u primarnoj zdravstvenoj zaštiti.

II

Pokazatelji kvaliteta rada:

U 2008. godini pratiće se svi obavezni i preporučeni pokazatelji kvaliteta utvrđeni Pravilnikom o pokazateljima kvaliteta zdravstvene zaštite, (Službenom glasniku broj 57, od 22.06.2007. godine") a na osnovu člana 203. stav 3. Zakona o zdravstvenoj zaštiti ("Službeni glasnik RS, broj 107/05").

Obavezni pokazatelji kvaliteta koji se prate u oblasti zdravstvene delatnosti, koju obavljaju izabrani lekari su:

- 1) Prosečan broj poseta po lekaru;
- 2) Prosečan broj receptata po lekaru na 100 poseta;
- 3) Prosečan broj uputa za laboratoriju po lekaru na 100 poseta;
- 4) Prosečan broj uputa za rendgen po lekaru na 100 poseta;
- 5) Prosečan broj uputa za ultrazvuk po lekaru na 100 poseta;
- 6) Prosečan broj uputa za specijalističko - konsultativne preglede po lekaru, na 100 poseta;
- 7) Procenat preventivnih poseta u ukupnom broju poseta kod lekara;
- 8) Obuhvat vakcinacijom protiv gripa osoba starijih od 65 godina.

Preporučeni pokazatelji koji se prate u oblasti zdravstvene delatnosti koju obavljaju izabrani lekari su:

- 1) Obuhvat vakcinacijom protiv gripa osoba obolelih od hroničnih nezaraznih bolesti;
- 2) Procenat pacijenata sa KBS koji puše, u čijim zdravstvenim kartonima je ubeležen savet o prekidu pušenja u poslednjih 12 meseci;
- 3) Procenat pacijenata sa KBS kojima je u zdravstveni karton upisana vrednost ukupnog holesterola u poslednjih 12 meseci;
- 4) Procenat pacijenata sa povišenim krvnim pritiskom kod kojih je u zdravstveni karton upisana vrednost krvnog pritiska izmerenog u poslednjih 12 meseci;
- 5) Procenat pacijenata sa povišenim krvnim pritiskom kod kojih je u poslednjih 12 meseci, kod poslednjeg merenja, vrednost krvnog pritiska iznosila 140/90 ili niže;
- 6) Procenat žena od 20-65 godina starosti obuhvaćenih ciljanim pregledom na rano otkrivanje raka grlića materice;
- 7) Procenat dece do 18 godina života sa akutnim infekcijama gornjih disajnih puteva, kojima su pri prvoj poseti propisani antibiotici;
- 8) Procenat prvih poseta sa nedefinisanom dijagnozom u odnosu na ukupan broj prvih poseta;
- 9) Procenat podudarnosti uputne dijagnoze i dijagnoze koju je postavio specijalista.

Obavezni pokazatelji koji se prate u stomatološkoj zdravstvenoj zaštiti su:

- 1) Prosečan broj poseta po stomatologu;
- 2) Procenat dece u sedmoj godini života obuhvaćenih lokalnom aplikacijom koncentrovanih fluorida;
- 3) Procenat dece u dvanaestoj godini života obuhvaćenih lokalnom aplikacijom koncentrovanih fluorida;
- 4) Procenat dece u sedmoj godini života sa zalivenim fisurama na prvom stalnom molaru;
- 5) Procenat dece u sedmoj godini života sa svim zdravim zubima;
- 6) KEP kod dece u dvanaestoj godini života;
- 7) Procenat pacijenata koji su dobili najmanje jednu plombu;
- 8) Procenat pacijenata stariji od 18 godina, kod kojih je konzervativno tretirana parodontopacija.

Preporučeni pokazatelj u stomatologiji:

- 1) Prosečan broj izvađenih zuba u populaciji starosti 35 - 44 godine.

Zdravstvena zaštita radnika

a) Obavezni pokazatelji:

1. Prosečan broj zaposlenih kod poslodavca koji je ugovorio poslove zaštite zdravlja na radu sa službom medicine rada, o specijalisti medicine rada;
2. Prosečan broj preventivnih lekarskih pregleda zaposlenih koji rade na radnim mestima sa povećanim rizikom po specijalisti medicine rada;
3. Procenat zaposlenih koji su obuhvaćeni edukacijom o rizicima po zdravlje na radnom mestu;
4. Procenat povreda na radu;
5. Broj profesionalnih bolesti utvrđenih od strane fonda PIO.

v) Preporučeni pokazatelji:

- 1) Procenat zaposlenih obuhvaćenih programima promocije zdravlja na radnom mestu;
- 2) Procenat zaposlenih koje Služba medicine rada osposobljava za pružanje prve pomoći na radnom mestu;

Hitna pomoć

a) Obavezni pokazatelji

- 1) Reakciono vreme I ;
- 2) Reakciono vreme II,
- 3) Procenat uspešnih kardio - pulmonalnih reanimacija;
- 4) Procenat naprasnih smrti u odnosu na broj izvršenih kardio-pulmonalnih reanimacija;
- 5) Procenat samostalno rešenih slučajeva na terenu.

b) Preporučeni pokazatelji:

1. Reakciono vreme II, (za prvi red hitnosti);
2. Reakciono vreme IV, (za prvi red hitnosti);
3. Senzitivnost na prijemu poziva;
4. Specifičnost na prijemu poziva;
5. Procenat medicinskog tretmana na terenu kod pacijenata sa teškom traumom;
6. Procenat pacijenata na terenu sa akutnim koronarnim sindromom kojima je otvoren intravenski put i kojima je dat morfijum, kiseonik, nitrati i acetilsalicilna kiselina;
7. Procenat pacijenata zbrinutih u ambulanti;
8. Procenat samostalno rešenih slučajeva u ambulanti;
9. Procenat pacijenata zbrinutih na terenu;
10. Postojanje plana reagovanja u vanrednim situacijama u pismenoj formi;
11. Postojanje protokola za transport pacijenata u pismenoj formi.

Specijalističko-konsultativne službe (interna medicina u Domu zdravlja Valjevo)

a) obavezni pokazatelji su:

1. Prosečna dužina lečenja na zakazani pregled, od prvog javljanja pacijenta službi do vremena zakazivanja;
2. Ukupan broj sati u nedelji kad služba radi popodne;
3. Broj dana u mesecu kad je omogućeno zakazivanje pregleda;
4. Procenat zakazanih poseta u odnosu na ukupan broj poseta specijalističko-konsultativnoj službi.

b) preporučeni pokazatelji su:

1. Procenat pacijenata pregledanih u roku od 30 min. od vremena zakazanog termina;
2. Procenat pacijenata koji su otkazali zakazan specijalističko-konsultativni pregled.

Bezbednost pacijenta (evidencija neočekivanih incidenata)

v) Obavezni pokazatelji su:

1. uspostavljanje formalne procedure za registrovanje neželjenih događaja i opis procedure;
2. Uspostavljanje formalne procedure za registrovanje neželjenih dejstava lekova i opis procedure.

III

1. U Domu zdravlja Valjevo vodiće se evidencija pokazatelja kvaliteta rada utvrdjenih ovim Programom.
2. Evidencija se vodi na obrascima koji su propisani od strane Ministarstva zdravlja RS.
3. Za pravilno vođenje evidencija neposredno su zaduženi i odgovorni načelnici i glavne sestre službi u Domu zdravlja Valjevo.
4. Svaka evidencija mora imati potpis glavne sestre i načelnika.

IV

Realizacija programa:

- 1.1. Za praćenje realizacije ovog Programa u Domu zdravlja Valjevo zadužena je Komisija za unapredjenje kvaliteta rada.
- 1.2. Rukovodioci službi u Domu zdravlja Valjevo u obavezi su da nadgledaju i pismeno izveštavaju rukovodstvo ustanove kao i Komisiju za kvalitet o sprovođenju aktivnosti na unapređenju kvaliteta rada Doma zdravlja Valjevo.

Komisija za unapređenje kvaliteta DZ Valjevo