



INSTITUT ZA JAVNO ZDRAVLJE NIŠ

**ANALIZA KVALITETA ZDRAVSTVENIH USLUGA
PRUŽENIH U USTANOVAMA NIŠAVSKOG I TOPLIČKOG
OKRUGA U 2007. GODINI**

Niš, juli 2007.

ANALIZA KVALITETA ZDRAVSTVENIH USLUGA PRUŽENIH U USTANOVAMA NIŠAVSKOG I TOPLIČKOG OKRUGA U 2007. GODINI

Primeri brojnih zemalja širom sveta ukazuju na širenje pokreta za stalno unapređenje kvaliteta u zdravstvenim ustanovama, a mnogi autori ovo nazivaju "revolucijom kvaliteta" (Counte MA, Meurer S, 2001.). Aktivnosti na obezbeđenju kvaliteta su i nezaobilazni deo reformi sistema zdravstvene zaštite, koje imaju za cilj da uvećaju efektivnost i efikasnost uz održavanje određenog nivoa pravičnosti u pružanju zdravstvenih usluga. Razvijeni su različiti mehanizmi za procenjivanje, praćenje i obezbeđenje kvaliteta zdravstvene zaštite. Nisu svi mehanizmi podjednako uspešni: neki dijagnostikuju loš kvalitet, ali ga ne unapređuju, neki su samo doprineli razvoju nove administracije i birokratije uz veliku cenu i male rezultate. Ipak, samim tim što su ukazali na to da je kvalitet merljiv i da se loš kvalitet može prevenirati, praćenje i procenjivanje kvaliteta pružanja zdravstvenih usluga dovelo je do značajnih pozitivnih promena u stavu zdravstvenih radnika i menadžmenta zdravstvenih ustanova.

Program unapređenja Kvaliteta zdravstvene zaštite u Republici Srbiji sprovodi se od 2004. godine. Mada u to vreme metodološki nije bio do kraja definisan, imao je jasno definisane ciljeve: kontinuirano praćenje i procenjivanje kvaliteta pružanja zdravstvenih usluga; kontinuirano unapređivanje kvaliteta zdravstvene zaštite pružene pacijentu; kvalitet za zdravstvenog profesionalca i zdravstvenu ustanovu u celini. Kvalitet zdravstvene zaštite procenjivao se na osnovu odgovarajućih pokazatelja procesa i rezultata rada, kao i ishoda po zdravlje stanovništva. Jasno su definisani pokazatelji kvaliteta rada na različitim nivoima zdravstvene zaštite, utvrđene su i usvojene liste čekanja tamo gde je to bilo potrebno, definisan je način ispitivanja zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom, a kao novi pokazatelj, od 2007. godine se prati i zadovoljstvo zaposlenih.

Zajednički rad na programu Kvaliteta u mnogim segmentima rada zdravstvenih ustanova Nišavskog i Topličkog okruga dao je pozitivne pomake: za ove četiri godine nabavljeno je puno potrebne opreme, organizovane mnogobrojne edukacije u cilju unapređenja znanja zdravstvenih radnika, uvedene nove procedure, sprovedene potrebne kadrovske reorganizacije. U ustanovama gde se važnost unapređivanja kvaliteta shvatila na pravi način i gde su pravi timovi radili na uočavanju propusta i korekcijama tamo gde je to

bilo moguće, postignuti su izuzetni rezultati koji su prepoznati i u procesu rangiranja ustanova u 2008. godini.

Velike promene u sferi zakonodavstva i definisanja programa Kvaliteta ostvarene su 2007. godine: na osnovu člana 203 Zakona o zdravstvenoj zaštiti («Službeni glasnik RS» broj 107/05) Ministar zdravlja Republike Srbije je 2007. godine doneo *Pravilnik o pokazateljima kvaliteta zdravstvene zaštite* («Službeni glasnik RS» broj 57/07). Pravilnik definiše praćenje i prikazivanje *obaveznih*, kao i *preporučenih* pokazatelja kvaliteta zdravstvene zaštite za sve nivoe zdravstvene zaštite.

U skladu sa Pravilnikom, Institut za javno zdravlje Republike Srbije «Milan Jovanović Batut» (IZJZ Srbije) sačinio je *Metodološko uputstvo za postupak izveštavanja o pokazateljima kvaliteta zdravstvene zaštite*, na osnovu koga sve zdravstvene ustanove prate i kontinuirano unapređuju kvalitet zdravstvene zaštite.

Institut za javno zdravlje Niš (IZJZ Niš), Centar za analizu, plan i organizaciju zdravstvene zaštite, Odsek za kvalitet i ekonomiku u zdravstvu, nadležan je za sprovođenje i praćenje Programa kvaliteta u zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog okruga, kao i za pružanje stručno-metodološke pomoći u ovoj oblasti.

Izveštavanje o kvalitetu rada zdravstvenih ustanova Nišavskog i Topličkog okruga za period VI-XII 2007. godine

Ustanove Nišavskog i Topličkog okruga su na osnovu novog Pravilnika i Metodološkog uputstva uradile izveštaj o Kvalitetu koji se odnosi na period VI-XII 2007. godine. Većina ustanova je izveštaje uradila na novim izveštajnim obrascima i dostavila ih IZJZ Niš pre 1. februara 2008. godine. Pojedine ustanove su kasnile u dostavljanju izveštaja, što je uslovalo i prekoračenje dogovorenog roka (15. februar 2008. godine) za dostavljanje baze podataka IZJZ Republike Srbije. Baza za Kvalitet dizajnirana u RIZJZ «Dr Milan Jovanovic Batut» više puta je korigovana i IZJZ Niš dostavljena sa zakašnjenjem.

Kašnjenje podataka je uticalo i na kvalitet provere i analize dostavljenih podataka, tako da u periodu februar-april 2007. godine u saradnji sa IZJZ Republike Srbije, IZJZ Niš, Odsek za kvalitet i ekonomiku u zdravstvu, radio je na upoređivanju, korekciji i dostavljanju podataka tamo gde je to bilo potrebno. Iz oblasti *bezbednosti pacijenta*, većina ustanova nije dostavila izveštaje ili je dostavila nepotpune izveštaje. Kod nekih ustanova su izostali ili su sa zakašnjenjem dostavljeni izveštaji o radu komisija za kvalitet, kao i izveštaji o sticanju i obnovi znanja zaposlenih. Samo dve ustanove (Dom zdravlja Niš i Dom zdravlja Doljevac) su dostavile *preporučene pokazatelje kvaliteta*, što se takođe posebno vrednovalo u procesu

rangiranja, te su se ove dve ustanove i našle na prvim mestima na listinzima zdravstvenih ustanova primarne zdravstvene zaštite. U periodu pripreme izveštaja i izveštavanja obavljeno je na desetine konsultacija. Nakon Konferencije o Kvalitetu takođe je obavljeno više konsultacija i analiza kvaliteta rada u ustanovama koje su to prepoznale kao potrebno.

Metodologiju procenjivanja kvaliteta zdravstvenih ustanova u Republici Srbiji definisala je Prof Jelena Marinkovic i uz pomoć kolega iz IZJZ Beograd uradila rangiranje u skladu sa ocenama kvaliteta. U proceni kvaliteta, različiti segmenti kvaliteta su bili vrednovani na sledeći način:

- 40% pokazatelji procesa rada
 - 25% zadovoljstvo korisnika
 - 15% zadovoljstvo zaposlenih
 - 10% rad komisija za kvalitet
 - 10% sticanje i obnova znanja i veština zaposlenih
- 100% UKUPNO

Praćenje i prikazivanje preporučenih pokazatelja kvaliteta je povećavalo ukupan skor pri bodovanju, te bi prikazivanje ovih pokazatelja bila preporuka za rad tokom 2008. godine.

Na Konferenciji su prikazani rezultati rangiranja domova zdravlja i opštih bolnica, dok specijalne bolnice, klinički centri, apoteke i instituti/zavodi za javno zdravlje nisu bodovani niti rangirani.

Pored redovnog prikupljanja podataka o Kvalitetu, u poslednjem kvartalu 2007. godine sprovedeno je ispitivanje zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom, kao i ispitivanje zadovoljstva zaposlenih. Metodologija ispitivanja je bila definisana i jedinstvena za sve zdravstvene ustanove Republike Srbije.

I PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

1. DOM ZDRAVLJA NIŠ

Na V Nacionalnoj Konferenciji o Unapređenju kvaliteta zdravstvene zaštite, Dom Zdravlja Niš se rangiranjem u kategoriji domova Zdravlja sa preko 50.000 stanovnika našao na 7 mestu. Kako je 2005. godine bio 26 na rang listi, ovo je pravi primer rada na unapređenju Kvaliteta koji je u roku od 2 godine i rezultovao očiglednim poboljšanjem kvaliteta u različitim segmentima rada.

Dom zdravlja Niš dostavio je podatke o kvalitetu za drugu polovinu 2007. godine u skladu sa definisanim rokom. Podaci su dostavljeni na odgovarajućim obrascima, a pored obaveznih urađeni su i prikazani i preporučeni pokazatelji Kvaliteta.

Pokazatelji kvaliteta rada u Domu zdravlja Niš na nivou cele ustanove za drugu polovinu 2007. godine su sledeći:

- broj propisanih recepata po lekaru je: 0,73¹
- broj uputa za laboratoriju: 0,08
- broj uputa za specijalističko konsultativne preglede: 0,17
- broj uputa za RO: 0,01
- broj uputa za ultrazvuk: 0,02
- Od ukupno ostvarenih 708.018 poseta, 17,68% je preventivnih (125.154); po lekaru je ostvareno 3955,41 preventivnih poseta
- Procenat vakcinacije starijih od 65 godina je 11,82%.

27,04% zaposlenih u Domu zdravlja prisustvovalo je različitim edukacijama u zemlji i inostranstvu.

2. DOM ZDRAVLJA ALEKSINAC

Na V Nacionalnoj Konferenciji o Unapredjenju kvaliteta zdravstvene zaštite, Dom Zdravlja Aleksinac se rangiranjem u kategoriji domova Zdravlja sa preko 50.000 stanovnika našao na 40. mestu.

Pokazatelji kvaliteta rada u drugoj polovini godine, u Domu zdravlja Aleksinac *na nivou cele ustanove* su sledeći:

- broj propisanih recepata po lekaru: 7,93
- broj uputa za laboratoriju: 0,44
- broj uputa za specijalističko konsultativne preglede: 1,67
- broj uputa za RO: 0,07
- broj uputa za ultrazvuk: 0,09
- Od ukupno ostvarene 70.902 posete, 15,49% je preventivnih (10.984); po lekaru je ostvareno 3.092,70 preventivnih poseta
- Procenat vakcinacije starijih od 65 godina je 6,97%.

27,41 % zaposlenih u Domu zdravlja prisustvovalo je različitim edukacijama u zemlji i inostranstvu.

¹ Indikator-Broj recepata po lekaru na sto poseta

2. DOM ZDRAVLJA MEROŠINA

U kategoriji domova zdravlja do 50.000 stanovnika Dom zdravlja Merosina se rangiranjem našao na 64 mestu.

Pokazatelji kvaliteta rada u Domu zdravlja Merošina u periodu VII-XII 2007. godine, na nivou cele ustanove su sledeći:

- broj propisanih recepata po lekaru: 6,98
- broj uputa za laboratoriju: 0,54
- broj uputa za specijalističko konsultativne preglede: 1,13
- broj uputa za RO: 0,12
- broj uputa za ultrazvuk: 0,11
- Od ukupno ostvarenih 49.310 poseta, 4,36% je preventivnih (2.149); po lekaru je ostvareno 2.900,59 preventivnih poseta
- Procenat vakcinacije starijih od 65 godina je 6,97%.

15 % zaposlenih u Domu zdravlja prisustvovalo je različitim edukacijama u zemlji i inostranstvu.

3. DOM ZDRAVLJA RAŽANJ

U kategoriji domova zdravlja do 50.000 stanovnika Dom zdravlja Ražanj se rangiranjem našao na 47 mestu.

Pokazatelji kvaliteta rada u Domu zdravlja Ražanj *na nivou cele ustanove* su sledeći:

- broj propisanih recepata po lekaru: 13,56
- broj uputa za laboratoriju: 0,63
- broj uputa za specijalističko konsultativne preglede: 1,05
- broj uputa za RO: 0,10
- broj uputa za ultrazvuk: 0,06
- Od ukupno ostvarenih 70.902 poseta, 15,49% je preventivnih (10.984); po lekaru je ostvareno 3,082,70 preventivnih poseta
- Procenat vakcinacije starijih od 65 godina je 11,26%.

30,77% zaposlenih u Domu zdravlja prisustvovalo je različitim edukacijama u zemlji i inostranstvu.

4. DOM ZDRAVLJA SVRLJIG

U kategoriji domova zdravlja do 50.000 stanovnika Dom zdravlja Razanj se rangiranjem našao na 3 mestu. Pokazatelji kvaliteta rada u Domu zdravlja Svrljig *na nivou cele ustanove* su sledeći:

- broj propisanih recepata po lekaru: 8,9
- broj uputa za laboratoriju: 0,84
- broj uputa za specijalističko konsultativne preglede: 0,95
- broj uputa za RO: 0,13
- broj uputa za ultrazvuk: 0,09
- Od ukupno ostvarenih 59.675 poseta, 7,47% je preventivnih (4.460); po lekaru je ostvareno 3.729,69 preventivnih poseta
- Procenat vakcinacije starijih od 65 godina je 5,99 %.

U sticanju znanja i veština kroz edukacije učestvovalo je 68% radnika Doma zdravlja Svrljig.

5. DOM ZDRAVLJA DOLJEVAC

U kategoriji domova zdravlja do 50.000 stanovnika Dom zdravlja Doljevac se rangiranjem našao na 1 mestu.

Pokazatelji kvaliteta rada u Domu zdravlja Doljevac *na nivou cele ustanove* su sledeći:

- broj propisanih recepata po lekaru: 8,22
- broj uputa za laboratoriju: 1,10
- broj uputa za specijalističko konsultativne preglede: 1,78
- broj uputa za RO: 0,12
- broj uputa za ultrazvuk: 0,15
- Od ukupno ostvarenih 45.429 poseta, čak 42,48% je preventivnih (19.297); po lekaru je ostvareno 3.494,54 preventivnih poseta
- Procenat vakcinacije starijih od 65 godina je 86,36%.

U sticanju znanja i veština kroz edukacije učestvovalo je 86% radnika Doma zdravlja Doljevac.

6. DOM ZDRAVLJA SOKO BANJA

U kategoriji domova zdravlja do 50.000 stanovnika Dom zdravlja Soko Banja se rangiranjem našao na 111 mestu.

Pokazatelji kvaliteta rada u Domu zdravlja Sokobanja *na nivou cele ustanove* su sledeći:

- broj propisanih recepata po lekaru: 8,12
- broj uputa za laboratoriju: 0,63
- broj uputa za specijalističko konsultativne preglede: 0,86
- broj uputa za RO: 0,16
- broj uputa za ultrazvuk: 0,07
- Od ukupno ostvarenih 66.128 poseta, 9,95% je preventivnih (6.577); po lekaru je ostvareno 3.005,82 preventivnih poseta
- Procenat vakcinacije starijih od 65 godina je 6,67 %.

U sticanju znanja i veština kroz edukacije učestvovalo je 21,49% radnika Doma zdravlja Sokobanja.

7. DOM ZDRAVLJA GADŽIN HAN

U kategoriji domova zdravlja do 50.000 stanovnika Dom zdravlja Gadzin Hanj se rangiranjem našao na 57 mestu.

Pokazatelji kvaliteta rada u Domu zdravlja Gadžin Han *na nivou cele ustanove* su sledeći:

- broj propisanih recepata po lekaru: 7,58
- broj uputa za laboratoriju: 0,45
- broj uputa za specijalističko konsultativne preglede: 0,86
- broj uputa za RO: 0,07
- broj uputa za ultrazvuk: 0,11
- Od ukupno ostvarenih 41.519 poseta, 2,27% je preventivnih (941); po lekaru je ostvareno 2.244,27 preventivnih poseta
- Procenat vakcinacije starijih od 65 godina je 8,67 %.

U sticanju znanja i veština kroz edukacije učestvovalo je preko 6,12% radnika Doma zdravlja Gadžin Han.

8. ZAVOD ZA ZAŠTITU ZDRAVLJA RADNIKA

Pokazatelji kvaliteta rada u Zavodu za zdravstvenu zaštitu radnika *na nivou cele ustanove* su sledeći:

- broj propisanih recepata po lekaru je 1,46
- broj uputa za laboratoriju: 0,16

- broj uputa za specijalističko konsultativne preglede: 0,33
- broj uputa za RO: 0,04
- broj uputa za ultrazvuk: 0,04
- Od ukupno ostvarenih 140.105 poseta, 9,7% je preventivnih (13.597); po lekaru je ostvareno 2.457,98 preventivnih poseta
- Procenat vakcinacije starijih od 65 godina je 24,94 %
- Broj zaposlenih kod poslodavaca koji su ugovorili zdravstvenu zaštitu sa Zavodom je 26.843
- 43,49% radnika obuhvaćeno je edukacijom iz oblasti rizika po zdravlje

U sticanju znanja i veština kroz edukacije učestvovalo je preko 73,49% radnika Zavoda za zaštitu zdravlja radnika.

9. ZAVOD ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU STUDENATA

Pokazatelji kvaliteta rada u Zavodu za zdravstvenu zaštitu studenata *na nivou cele ustanove* su sledeći:

- broj propisanih recepata po lekaru je: 6,36
- broj uputa za laboratoriju: 2,44
- broj uputa za specijalističko konsultativne preglede: 2,3
- broj uputa za RO: 0,16
- broj uputa za ultrazvuk: 0,26
- Od ukupno ostvarenih 46.974 poseta, 26,28% je preventivnih (12343); po lekaru je ostvareno 7.829 preventivnih poseta

86 % zaposlenih u Zavodu za zaštitu zdravlja studenata prisustvovalo je različitim edukacijama u zemlji i inostranstvu.

10. DOM ZDRAVLJA PROKUPLJE

U kategoriji domova zdravlja do 50.000 stanovnika Dom zdravlja Prokuplje se rangiranjem našao na 50 mestu.

Pokazatelji kvaliteta rada u drugoj polovini godine u Domu zdravlja Prokuplje *na nivou cele ustanove* su sledeći:

- broj propisanih recepata po lekaru je: 4,24
- broj uputa za laboratoriju 0,30
- broj uputa za specijalističko konsultativne preglede: 0,63

- broj uputa za RO: 0,07
- broj uputa za ultrazvuk: 0,06
- Od ukupno ostvarenih 139.912 poseta, 19,65% je preventivnih (27.479); po lekaru je ostvareno 2.976,87 preventivnih poseta
- Procenat vakcinacije starijih od 65 godina je 23,57%.

U sticanju znanja i veština kroz edukacije učestvovalo je 29,87% radnika Zdravstvenog centra Prokuplje.

11. DOM ZDRAVLJA ŽITORAĐA

U kategoriji domova zdravlja do 50.000 stanovnika Dom zdravlja Prokuplje se rangiranjem našao na 63 mestu.

Pokazatelji kvaliteta rada u Domu zdravlja Žitorađe *na nivou cele ustanove* su sledeći:

- broj propisanih recepata po lekaru je: 10,23
- broj uputa za laboratoriju: 0,83
- broj uputa za specijalističko konsultativne preglede: 1,15
- broj uputa za RO: 0,20
- broj uputa za ultrazvuk: 0,20
- Od ukupno ostvarenih 53.550 poseta, 7,87% je preventivnih (4.215); po lekaru je ostvareno 3.570 preventivnih poseta
- Procenat vakcinacije starijih od 65 godina je 14,24 %.

U sticanju znanja i veština kroz edukacije učestvovalo je 14,24% radnika Doma zdravlja Žitorađe.

12. DOM ZDRAVLJA BLACE

U kategoriji domova zdravlja do 50.000 stanovnika Dom zdravlja Blace se rangiranjem našao na 37 mestu.

Pokazatelji kvaliteta rada u Domu zdravlja Blace za drugu polovinu 2007. godine na nivou cele ustanove su sledeći:

- broj propisanih recepata po lekaru je 8,69
- broj uputa za laboratoriju: 0,62
- broj uputa za specijalističko konsultativne preglede: 1,53
- broj uputa za RO: 0,19
- broj uputa za ultrazvuk: 0,16

- Od ukupno ostvarenih 43.876 poseta, 16,29% je preventivnih (7.148); po lekaru je ostvareno 3.323,94 preventivnih poseta
- Procenat vakcinacije starijih od 65 godina je 7,68 %.

U sticanju znanja i veština kroz edukacije učestvovalo je 39,81% radnika Doma zdravlja Blace.

13. DOM ZDRAVLJA KURŠUMLIJA

U kategoriji domova zdravlja do 50.000 stanovnika Dom zdravlja Blace se rangiranjem našao na 97 mestu.

Pokazatelji kvaliteta rada u Domu zdravlja Kursumlija *na nivou cele ustanove* su sledeći:

- broj propisanih recepata po lekaru je: 6,38
- broj uputa za laboratoriju: 0,58
- broj uputa za specijalističko konsultativne preglede: 1,04
- broj uputa za RO: 0,13
- broj uputa za ultrazvuk: 0,12
- Od ukupno ostvarene 66.151 posete, 8,85% je preventivnih (5.856); po lekaru je ostvareno 3.150,05 preventivnih poseta
- Procenat vakcinacije starijih od 65 godina je 7,26 %.

U sticanju znanja i veština kroz edukacije učestvovalo je 22% radnika Doma zdravlja Kursumlija.

14. ZAVOD ZA HITNU MEDICINSKU POMOĆ

Zavod za hitnu medicinsku pomoć je po prvi put zakonskom legislativom obavezan i uključen u Program kvaliteta. Podaci o kvalitetu rada dostavljeni su na vreme i na definisanim obrascima. Pokazatelji kvaliteta su sledeći:

- broj poziva za prvi red hitnosti/izlazaka ekipa na teren za poziv prvog reda hitnosti: 2.131
- reakciono vreme I : 1,17, reakciono vreme II: 6,61
- broj rađenih kardiopulmonalnih reanimacija: 97
- procenat uspešnih kardiopulmonalnih reanimacija: 14,43
- procenat samostalno rešenih slučajeva na terenu: 71,72

II SEKUNDARNA I TERCIJALNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

1. KLINIČKI CENTAR NIŠ

Klinički centar Niš dostavio je podatke blagovremeno i na odgovarajućim, definisanim obrascima. Izvrsna saradnja sa predstavnicima Komisije za kvalitet Kliničkog centra Niš, kao i izuzetni angažman predsednika Komisije na provođenju Programa Kvaliteta učinili su da uvek na vreme i u skladu sa definisanom Metodologijom dobijamo kvalitetne podatke. Tokom perioda VII-XII 2007. organizovano je više edukacionih sastanaka sa predstavnicima svih klinika Kliničkog centra. Takođe, organizovan je sastanak sa Komisijom za kvalitet Republičkog Instituta za javno zdravlje «Dr Milan Jovanovic Batut» u cilju sagledavanja trenutne situacije i prepoznavanja oblasti za dalji rad i unapređenje.

Pokazatelji kvaliteta rada za period VII-XI 2007. godinu u Kliničkom Centru Niš su sledeći:

- prosečna dužina bolničkog lečenja: 8,05
- broj medicinskih sestara po bolničkoj postelji: 0,51
- prosečan broj preoperativnih dana lečenja: 2,01
- broj operisanih u opštoj, spinalnoj i epiduralnoj anesteziji: 5789
- broj operisanih u opštoj spinalnoj i epiduralnoj anesteziji po lekaru: 47,18
- opšta stopa letaliteta: 3,35
- stopa letaliteta operisanih pacijenata: 2,51
- procenat umrlih u prvih 48 sati od prijema od bolnice: 25,25%
- stopa letaliteta od infarkta miokarda: 9,66
- stopa letaliteta od cerebrovaskularnog insulta: 22,36
- ukupan broj specijalisticko konsultativnih pregleda na nivou ustanove je 104.702
- broj obavljenih porodjaja: 1687
- broj povreda porodilja nastalih pri porodjaju: 973
- liste čekanja su uspostavljene i uredno se vode; postoji odlična saradnja između Instituta za javno zdravlje Niš, Kliničkog centra Niš i Zavoda za zdravstveno osiguranje-niška filijala, te se podaci uredno prosleđuju

- u sticanju i obnovi znanja kroz različite edukacije učestvovalo je 49,86% zaposlenih

Podatke o bezbednosti Klinički centar Niš je dostavio za ustanovu u celini i pojedinačno po klinikama: procedure/protokoli za registrovanje neželjenih događaja i neželjenog dejstva leka su razvijeni; stopa incidence svih bolničkih infekcija je 0,37; stopa incidencije bolničkih infekcija mokraćnog sistema 0,96; broj padova i povreda pacijenata 38, broj ležećih pacijenata sa dekubitalnim ranama, broj komplikacija usled anestezije 2, broj ponovljenih operacija u istoj regiji 73, broj mehaničkih jatrogenih oštećenja usled hirurških intervencije: 5, broj tromboembolijskih komplikacija: 11.

Sledeće aktivnosti su sprovedene u cilju unapređenja kvaliteta rada:

- Reorganizacija konsultativne službe
- Odluka o radnom vremenu
- Kontrola zakazivanja specijalističkih pregleda
- Kontrola zakazivanja dijagnostičkih metoda
- Kontrola zakazivanja dijagnostičko terapijskih metoda
- Kontrola zakazivanja bolničkog prijema koji nije hitan
- Kontrola sprovođenja interdisciplinarnih konzilijarnih pregleda
- Redovni unutrašnji nadzor nad kvalitetom stručnog rada u OJ komisija KC
- Vanredni unutrašnji nadzor nad kvalitetom stručnog rada u OJ komisija
- Organizacija edukativnih sastanaka za zaposlene
- Uvođenje protokola zdravstvene nege, npr. tretman bolesnika sa urinarnim kateterom, tretman bolesnika sa braunilom i dr.
- Uvođenje terapijske liste i dijagnostičke liste
- Uvođenje novih dijagnostičkih i terapijskih metoda, npr endoskopski UZ, transplantacija bubrega, spašavanje krvi i dr.
- Formiranje 3 nove OJ u KC: Klinika za vaskularnu hirurgiju, Klinika za plastičnu i rekonstruktivnu hirurgiju i Centar za minimalno invazivnu hirurgiju
- OJ Centar za anesteziologiju i reanimatologiju u formiranju
- Završen Plan posteljne mreže u OJ KC u skladu sa novim Pravilnikom
- Nabavka novih medicinskih aparata prema iskazanim potrebama i prioritetu
- Blagovremeno informisanje i organizacija primene novog Pravilnika o praćenju obaveznih pokazatelja kvaliteta zdravstvene zaštite od 01.07.2007.
- Prikupljanje i analiza mesečnih radnih biltena dr medicine po OJ KC

- Priprema internih normativa mera izvršenja obima poslova dr med
- Priprema informativnog lifleta za hospitalne bolesnike, kućni red, prava, dužnosti itd.

Analizirajući pokazatelje kvaliteta od 2004-2008. primećeno je sledeće:

- Smanjenje opšte stope letaliteta
- Smanjenje stope letaliteta od infarkta miokarda
- Skraćenje prosečne dužine preoperativnog lečenja
- Rezultati analize ankete o zadovoljstvu pacijenata koji se odnose na uslove bolničkog smeštaja, efekat lečenja i ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem

Predlog mera za unapređenje kvaliteta rada:

- Izrada normativa mera izvršenja obima poslova doktora medicine
- Ispravka Uputstva o popunjavanju obrasca koji se odnosi na liste čekanja (analiza da bude za posmatrani šestomesečni period ili za celu godinu a ne kako stoji u sadašnjem Uputstvu na dan 31.12.)
- Predlog za uspostavljanje novog obaveznog pokazatelja kvaliteta zdravstvene zaštite: Broj operacija u opštoj, spinalnoj i epiduralnoj anesteziji po anesteziologu

2. INSTITUT "Niška Banja"

Pokazatelji kvaliteta rada Instituta "Niška Banja" za period VII-XII 2007. godine rađeni su sa dopunama i ispravkama. Pokazatelji su sledeći:

- prosečna dužina bolničkog lečenja na hirurgiji: *10,61 dan*
- prosečna dužina bolničkog lečenja na internom odeljenju: *10,61 dana*
- broj medicinskih sestara po bolničkoj postelji na hirurgiji: *2,58*
- prosečan broj preoperativnih dana lečenja: *3,41*
- prosečan broj operisanih pacijenata po lekaru: *34*
- broj medicinskih sestara po bolničkoj postelji na internom odeljenju: *2,58*
- stopa letaliteta od infarkta miokarda: *18,52*
- stopa letaliteta od cerebrovaskularnog insulta: *100,00*
- Procenat umrlih u prvih 48 sati od prijema u bolnicu: *47,62*

Prosečna dužina bolničkog lečenja određena je specifičnošću same bolnice (bolnica pruža i sekundarni i tercijerni nivo zdravstvene zaštite).

3. SPECIJALNA PSIHIJATRIJSKA BOLNICA GORNJA TOPONICA

Pokazatelji kvaliteta rada za period VII-XII 2007. godine u Specijalnoj bolnici Gornja Toponica su sledeći:

- prosečna dužina bolničkog lečenja (zbog posebne namene ove bolnice): *117 dana*
- broj medicinskih sestara po bolničkoj postelji: *0,06*
- opšta stopa letaliteta: *7,38*
- stopa letaliteta od infarkta miokarda: *60*
- stopa letaliteta od cerebrovaskularnog insulta: *43,75*

U sticanju znanja i veština kroz edukacije učestvovalo je 22,90% radnika Bolnice.

4. SPECIJALNA BOLNICA "OZREN"

Pokazatelji kvaliteta rada za VII-XII 2007. godine u Specijalnoj bolnici Ozren su sledeći:

- prosečna dužina bolničkog lečenja: *23,23 dana*
- prosečna dužina bolničkog lečenja na oftalmologiji: *9,96 dana*
- prosečna dužina bolničkog lečenja na internoj medicini: *27,12*
- broj medicinskih sestara po bolničkoj postelji: *0,30*
- opšta stopa letaliteta: *3,25*
- stopa letaliteta od infarkta miokarda: *9,09*
- stopa letaliteta od cerebrovaskularnog insulta: *neadekvatno prikazan*
- procenat umrlih u toku prvih 48 sati od prijema u bolnicu: *31,58%*, sa stopom letaliteta *4,75*

U sticanju znanja i veština kroz edukacije učestvovalo je 15% radnika Bolnice.

5. SPECIJALNA BOLNICA SOKO BANJA

Pokazatelji kvaliteta rada za period VII-XII 2007. godine u Specijalnoj bolnici Soko Banja su sledeći:

- prosečna dužina bolničkog lečenja: *15,20 dana*
- broj medicinskih sestara po zauzetoj bolničkoj postelji: *0,31*
- opšta stopa letaliteta: *0,30%*
- procenat umrlih u prvih 48 sati od prijema u bolnicu: *57,14*
- stopa letaliteta od infarkta miokarda: *0* (a, prosečna dužina lečenja od infarkta miokarda: *87,36*)
- stopa letaliteta od cerebrovaskularnog insulta: *0*

Kako je došlo do imenovanja nove Komisije za kvalitet sledeće aktivnosti su sprovedene u cilju poboljšanja kvaliteta:

- Organizovanje redovnih stručnih/konsultativnih sastanaka sa osobljem
- Redovne interne sanitarne kontrole
- Rekonstrukcija smeštajnih kapaciteta
- Registrovana su sledeća poboljšanja u radu:
- Smanjeno je čekanje pacijenata na prijem kod lekara/trijaža
- Smanjeno je čekanje pacijenata na zakazani dolazak u bolnicu

6. OPŠTA BOLNICA ALEKSINAC

Rangiranjem opštih bolnica prema postignutim rezultatima u stalnom unapređenju kvaliteta, Opšta bolnica Aleksinac je sa 76,93 poena zauzela treće mesto. Pokazatelji kvaliteta rada za drugu polovinu 2007. godine u Opštoj bolnici Aleksinac su sledeći:

- prosečna dužina bolničkog lečenja: *7,8 dana*
- broj medicinskih sestara po bolničkoj postelji: *0,4*
- prosečan broj preoperativnih dana lečenja za hirurške grane: *3,7*
- broj porođaja: *237*, broj povreda porodilja prilikom porođaja: *157*
- broj operisanih pacijenata u opštoj, spinalnoj i epiduralnoj anesteziji po lekaru: *38,2*
- stopa letaliteta operisanih pacijenata je *1,9*, a neoperisanih *1,2*
- stopa letaliteta za umrle u toku prvih 48 sati od prijema u bolnicu: *2,45*
- stopa letaliteta od infarkta miokarda: *2,6*
- stopa letaliteta od cerebrovaskularnog insulta: *4,2*

U sticanju znanja i veština kroz edukacije učestvovalo je 27,4% radnika Bolnice.

7. OPŠTA BOLNICA PROKUPLJE

Procesom rangiranja opštih bolnica po pitanju kvaliteta, Opšta bolnica Prokuplje se među bolnicama na teritoriji sa preko 100.000 stanovnika našla na 17 mestu. Pokazatelji kvaliteta rada za drugu polovinu 2007. godine u Opštoj bolnici Prokuplje su sledeći:

- prosečna dužina bolničkog lečenja: *8,01 dana*
- broj medicinskih sestara po bolničkoj postelji: *1,99*
- procenat pacijenata upućenih u druge ustanove: *2,60*
- prosečan broj preoperativnih dana lečenja za hirurške grane: *1,43*
- prosečan broj operisanih pacijenata u opštoj, spinalnoj i epiduralnoj anesteziji po hirurgu: *19,44*
- opšta stopa letaliteta: *1,54*
- procenat umrlih u prvih 48 sati od prijema u bolnicu 30,98%
- stopa letaliteta od infarkta miokarda: *16,36*
- stopa letaliteta od cerebrovaskularnog insulta: *29,20*
- stopa letaliteta operisanih pacijenata: *1,06*
- procenat umrlih od cerebro vaskularnog insulta u toku prvih 48 sati od prijema u bolnicu: *8,0*
- ukupan broj porodjaja: 292
- broj povreda porodilja nastalih pri porođaju: 76

U sticanju znanja i veština kroz edukacije učestvovao je 30,20% radnika Bolnice.

8. ZAVOD ZA TRANSFUZIJU KRV

Programom kvaliteta ovom prilikom je bio obuhvaćen i Zavod za transfuziju krvi Niš. Pokazatelji kvaliteta su sledeći:

- broj davanja krvi u mobilnom timu: *7324*
- broj davanja krvi u ustanovi: *1335*
- prosečan broj davanja krvi DDK po lekaru: *541,19*
- broj laboratorijskih analiza po lekaru: *7014,23*

- % kontrolisanih jedinica: eritrociti-2,54, trombociti: 6,40, zamrznuta sveza plazma: 1,81

Po prvi put instituti i zavodi za javno zdravlje su uključeni u Program kvaliteta, ali kao ustanove u kojima se Kvalitet takođe procenjuje, prati i unapređuje. Definisani su obavezni i preporučeni pokazatelji kvaliteta koji se prate po centrima instituta. Prikazani su pokazatelji koji se odnose na edukacije održane unutar ustanove (419 ukupno, pri čemu se tradicionalno svake godine organizuju trodnevni Dani preventivne medicine), Centar za promociju zdravlja pripremio je izveštaj o održanim skupovima i događajima u lokalnoj zajednici po kalendaru zdravlja (ukupno 174 po Kalendaru zdravlja); Centar za analizu, planiranje i organizaciju zdravstvene zaštite vrši monitoring i evaluaciju rada 27 zdravstvenih ustanova Nišavskog i Topličkog okruga; u Institutu je razvijeno i ažurira se 14 baza podataka; odgovarajuće analize i podaci istaknute su na sajtu Instituta; prikazani su i pokazatelji Kvaliteta nadzora nad bolničkim infekcijama (iz 23 zdravstvene ustanove), kao i podaci o sprovedenoj reviziji vakcinalnih kartoteka (iz 8 vakcinalnih punktova); korišćenje izvora informacija kada je u pitanju registar za rak prikazano je sa 100% iskorišćenosti; Centar za mikrobiologiju dao je podatke o analiziranim uzorcima i serološkim analizama (4.041 analiziranih uzoraka primarno sterilnih tečnosti i regija po specijalisti mikrobiologije, 2.251 urađenih seroloških analiza po specijalisti mikrobiologije, 21.962 analiziranih uzoraka ostalih bolesničkih materijala po specijalisti mikrobiologije); Centar za higijenu i humanu ekologiju je akreditovan, radi poštujući tačno definisane procedure i protokole, te je i kvalitet dobijenih podataka adekvatan. Procenat zaposlenih koji je učestvovao na edukacijama u i van Instituta je 49%.

Preporučeni pokazatelji za 2007. godinu nisu praćeni, ali je Komisija za kvalitet zauzela stav da će se u narednom periodu pratiti i pojedini preporučeni pokazatelji.

Program Kvaliteta je legislacijom dobio mnogo više na značaju, a ujedno je postignuta i potrebna ozbiljnost u radu na praćenju pokazatelja. Fokusiran je i realni kvalitet u radu u zdravstvenim ustanovama, što bi i bio glavni cilj ovog Programa: što kvalitetnija zdravstvena zaštita i zadovoljni pacijent. Mnogo rada i unapređivanja, zahteva i sam sistem praćenja kvaliteta rada, pri čemu treba poraditi na objektivizaciji ispitivanja zadovoljstva korisnika i zadovoljstva zaposlenih. Uprkos nedostacima koje kao nosioci ovog posla zapažamo, ne možemo a da ne primetimo veliki pomak u odnosu na 2004. godinu kada se sa procesom praćenja i unapređivanja kvaliteta i započelo. Mada se često ovaj programski rad čini poput borbe sa vetrenjačama, korak po korak daje dobre rezultate i za zdravstvene ustanove i za

pacijenta. Ostaje dalje traganje za obezbeđivanjem adekvatnih podataka koji o kvalitetu mogu govoriti, kao i za definisanjem validnih kriterijuma i metoda merenja. Sve ovo je od značaja za novi, moderniji pristup kvalitetu.

Izveštaj pripremio:

Šef Odseka za kvalitet i ekonomiku u zdravstvu

Mr sc. Med Roberta Marković

**Centar za analizu, planiranje i
organizaciju zdravstvene zaštite**

INSTITUT ZA JAVNO ZDRAVLJE NIŠ

NAČELNIK

DIREKTOR

Doc. dr Zoran Milošević

Prof. dr Branislav Petrović