

Analiza/pregled pokazatelja kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama nišavskog i topličkog okruga u 2010. godini

Kvalitet zaštite je stepen do koga zdravstvena služba za individue i populaciju povećava verovatnoću željenih zdravstvenih ishoda i istovremeno je u skladu sa aktuelnim profesionalnim znanjem. Ujedno oslikava i stepen spremnosti za zadovoljavanje ukupnih pacijentovih potreba i stepen dostizanja željenih rezultata uz usaglašenost sa raspoloživim sredstvima.

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.

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, na čemu aktivno radi od 2004. godine. Po Planu mreže, 28 zdravstvenih ustanova je u ingerenciji Instituta za javno zdravlje Niš u okviru kojih je i Klinički centar Niš sa 27 klinika. Naš zajednički rad ogleda se i u rang mestima koje naše ustanove zauzimaju na godišnjim rangiranjima, pri čemu uvek ostaje puno mesta za dalje unapređivanje.

Zajednički rad na programu Kvaliteta u mnogim segmentima rada zdravstvenih ustanova nišavskog i topličkog okruga dao je pozitivne pomake. Ključni se odnose na usvajanje pozitivnog stava prema Programu unapredjenja kvaliteta. To više nije samo praćenje pokazatelja kvaliteta rada, to je i aktivan pristup istinskom unapredjivanju rada u ustanovama.

Prikaz pokazatelja kvaliteta na primarnom nivou zdravstvene zaštite u ustanovama nišavskog i topličkog okruga

Dom zdravlja Niš

U Domu zdravlja u Nišu u kontinuitetu se radi na sprovođenju programa unapredjenja kvaliteta rada i evidentna su mnogobrojna poboljšanja. Pokazatelji kvaliteta rada u Domu zdravlja Niš na nivou cele ustanove za 2010. godinu su sledeći :

- * Prosečan broj poseta po lekaru je: 6383
 - * Prosečan broj propisanih recepata po lekaru na 100 poseta je: 0,9
 - * Prosečan broj uputa za laboratoriju po lekaru na 100 poseta je: 0,12
 - * Prosečan broj uputa za specijalističko-konsultativni pregled po lekaru na 100 poseta je: 0,25
 - * Prosečan broj uputa za rentgen po lekaru na 100 poseta: 0,015
 - * Prosečan broj uputa za ultrazvuk po lekaru na 100 poseta je: 0,01
 - * Procenat preventivnih poseta u ukupnom broju poseta je: 14,63
 - * Obuhvat vakcinacijom protiv gripa osoba starijih od 65 godina: 13,18%
 - * Prosečan broj poseta po stomatologu osoba mlađih od 18.godina: 3407
 - * Prosečan broj poseta po stomatologu osoba starijih od 18. godina: 2216
 - * KEP-12 1,34
- Procenat zaposlenih koji su učestvovali u obnovi znanja i veština: 100%.

Dom zdravlja Aleksinac

Tokom 2010. godine u Domu zdravlja Aleksinac započet je proces pripreme za akreditaciju kao jednog od sistema za održanje kvaliteta rada. Tim eksternih konsultanata aktivno su radili sa zaposlenima na prepoznavanju i definisanju procesa rada i uspostavljanju standarda. Ove aktivnosti nastavljaju se i u 2011. godini. Pokazatelji kvaliteta rada u Domu zdravlja Aleksinac na nivou cele ustanove za 2010.godinu su sledeći :

- * Prosečan broj poseta po lekaru je: 5359
- * Prosečan broj propisanih recepata po lekaru na 100 poseta je: 3,18
- * Prosečan broj uputa za laboratoriju po lekaru na 100 poseta je: 0,17
- * Prosečan broj uputa za specijalističko-konsultativni pregled po lekaru na 100 poseta je: 0,42
- * Prosečan broj uputa za rentgen po lekaru na 100 poseta: 0,01
- * Prosečan broj uputa za ultrazvuk po lekaru na 100 poseta je: 0,02

- * Procenat preventivnih poseta u ukupnom broju poseta je: 10,87
 - * Obuhvat vakcinacijom protiv gripa osoba starijih od 65 godina: 7,74
 - * Prosečan broj poseta po stomatologu osoba mlađih od 18.godina: 548
 - * Prosečan broj poseta po stomatologu osoba starijih od 18. godina: 298
- Procenat zaposlenih koji su učestvovali u obnovi znanja i veština: 34%.

Dom zdravlja Kuršumlja

Pokazatelji kvaliteta rada u Domu zdravlja Kuršumlja na nivou cele ustanove za 2010. godinu su sledeći :

- * Prosečan broj poseta po lekaru je: 5583
 - * Prosečan broj propisanih recepata po lekaru na 100 poseta je: 8,08
 - * Prosečan broj uputa za laboratoriju po lekaru na 100 poseta je: 0,49
 - * Prosečan broj uputa za specijalističko-konsultativni pregled po lekaru na 100 poseta je: 1,22
 - * Prosečan broj uputa za rentgen po lekaru na 100 poseta: 0,05
 - * Prosečan broj uputa za ultrazvuk po lekaru na 100 poseta je: 0,14
 - * Procenat preventivnih poseta u ukupnom broju poseta je: 8,73
 - * Obuhvat vakcinacijom protiv gripa osoba starijih od 65 godina: 6,0
 - * Prosečan broj poseta po stomatologu osoba mlađih od 18.godina: 2339
 - * Prosečan broj poseta po stomatologu osoba starijih od 18. godina: 5408
 - * KEP-12 2,52
- Procenat zaposlenih koji su učestvovali u obnovi znanja i veština: 73,6%.

Dom zdravlja Svrlijig

Dom zdravlja Svrlijig ostvario je tokom godina izvanredne rezultate u smislu preduzimanja mnogobrojnih mera i aktivnosti koje vode unapredjenju kvaliteta rada. Pokazatelji kvaliteta rada u Domu zdravlja Svrlijig na nivou cele ustanove za 2010. godinu su sledeći :

- * Prosečan broj poseta po lekaru je: 6848
 - * Prosečan broj propisanih recepata po lekaru na 100 poseta je: 8,87
 - * Prosečan broj uputa za laboratoriju po lekaru na 100 poseta je: 0,74
 - * Prosečan broj uputa za specijalističko-konsultativni pregled po lekaru na 100 poseta je: 1,04
 - * Prosečan broj uputa za rentgen po lekaru na 100 poseta: 0,14
 - * Prosečan broj uputa za ultrazvuk po lekaru na 100 poseta je: 0,16
 - * Procenat preventivnih poseta u ukupnom broju poseta je: 8,05
 - * Obuhvat vakcinacijom protiv gripa osoba starijih od 65 godina: 9,17
 - * Prosečan broj poseta po stomatologu osoba mlađih od 18.godina: 3293
 - * Prosečan broj poseta po stomatologu osoba starijih od 18. godina: 1553
 - * KEP-12 1,27
- Procenat zaposlenih koji su učestvovali u obnovi znanja i veština: 70,2%.

Dom zdravlja Žitoradja

Pokazatelji kvaliteta rada u Domu zdravlja Žitoradja na nivou cele ustanove za 2010. godinu su sledeći :

- * Prosečan broj poseta po lekaru je: 4334
- * Prosečan broj propisanih recepata po lekaru na 100 poseta je: 19,9
- * Prosečan broj uputa za laboratoriju po lekaru na 100 poseta je: 1,35
- * Prosečan broj uputa za specijalističko-konsultativni pregled po lekaru na 100 poseta je: 2,01
- * Prosečan broj uputa za rentgen po lekaru na 100 poseta: 0,33
- * Prosečan broj uputa za ultrazvuk po lekaru na 100 poseta je: 0,23
- * Procenat preventivnih poseta u ukupnom broju poseta je: 41,04
- * Obuhvat vakcinacijom protiv gripa osoba starijih od 65 godina: 6,47
- * Prosečan broj poseta po stomatologu osoba mlađjih od 18.godina: 900
- * Prosečan broj poseta po stomatologu osoba starijih od 18. godina 550
- Procenat zaposlenih koji su učestvovali u obnovi znanja i veština: 100%.

Dom zdravlja Sokobanja

Veliko angažovanje menadžmenta ustanove i zaposlenih u Domu zdravlja Sokobanja može se sagledati kroz pokazatelje kvaliteta rada kao i rang mesta koja Dom zdravlja zauzima tokom godina. Pokazatelji kvaliteta rada u Domu zdravlja Kuršumlija na nivou cele ustanove za 2010. godinu su sledeći :

- * Prosečan broj poseta po lekaru je: 4585
- * Prosečan broj propisanih recepata po lekaru na 100 poseta je: 6,93
- * Prosečan broj uputa za laboratoriju po lekaru na 100 poseta je: 0,59
- * Prosečan broj uputa za specijalističko-konsultativni pregled po lekaru na 100 poseta je: 0,79
- * Prosečan broj uputa za rentgen po lekaru na 100 poseta: 0,14
- * Prosečan broj uputa za ultrazvuk po lekaru na 100 poseta je: 0,05
- * Procenat preventivnih poseta u ukupnom broju poseta je: 23,68
- * Obuhvat vakcinacijom protiv gripa osoba starijih od 65 godina: 26,85
- * Prosečan broj poseta po stomatologu osoba mlađjih od 18.godina: 2578
- * Prosečan broj poseta po stomatologu osoba starijih od 18. godina: 1090
- Procenat zaposlenih koji su učestvovali u obnovi znanja i veština: 100%.

Dom zdravlja Ražanj

Pokazatelji kvaliteta rada u Domu zdravlja Ražanj na nivou cele ustanove za 2010. godinu su sledeći :

- * Prosečan broj poseta po lekaru je: 4404
- * Prosečan broj propisanih recepata po lekaru na 100 poseta je: 12,81
- * Prosečan broj uputa za laboratoriju po lekaru na 100 poseta je: 0,77
- * Prosečan broj uputa za specijalističko-konsultativni pregled po lekaru na 100 poseta je: 1,55

- * Prosečan broj uputa za rentgen po lekaru na 100 poseta: 1,61
- * Prosečan broj uputa za ultrazvuk po lekaru na 100 poseta je: 0,10
- * Procenat preventivnih poseta u ukupnom broju poseta je: 4,35
- * Obuhvat vakcinacijom protiv gripa osoba starijih od 65 godina: 7,34
- * Prosečan broj poseta po stomatologu osoba mlađih od 18.godina: 2467
- * Prosečan broj poseta po stomatologu osoba starijih od 18. godina 3191
- Procenat zaposlenih koji su učestvovali u obnovi znanja i veština: 76,92%.

Dom zdravlja Prokuplje

Unapredjenje kvaliteta rada u Zdravstvenom centru Prokuplje u poslednje dve godine je više no evidentan. O tome ne svedoče samo pokazatelji kvaliteta koje pratimo ovim Programom, već očigledne kvalitativne promene koje su više no očigledne pri poseti ovoj ustanovi. Promene se odnose na unapredjenje izgleda i uslovnosti samih zgrada, opremljenost, nabavku medicinskih aparata i opreme, organizaciju rada, uvodjenje novih metoda, kao i na izuzetno dobro osmišljenu organizacionu jedinicu za pružanje urgentne pomoći. Nekada zapušteni a, sada renovirani bazen pored važne uloge u rehabilitaciji pacijenata predstavlja i važnu sponu za komunikaciju sa zajednicom i mladima u Prokuplju.

Pokazatelji kvaliteta rada u Domu zdravlja Prokuplje na nivou cele ustanove za 2010.godinu su sledeći :

- * Prosečan broj poseta po lekaru je: 6378
- * Prosečan broj propisanih recepata po lekaru na 100 poseta je: 4,57
- * Prosečan broj uputa za laboratoriju po lekaru na 100 poseta je: 0,25
- * Prosečan broj uputa za specijalističko-konsultativni pregled po lekaru na 100 poseta je: 0,54
- * Prosečan broj uputa za rentgen po lekaru na 100 poseta: 0,06
- * Prosečan broj uputa za ultrazvuk po lekaru na 100 poseta je: 0,02
- * Procenat preventivnih poseta u ukupnom broju poseta je: 19,38%
- * Obuhvat vakcinacijom protiv gripa osoba starijih od 65 godina: 15,90
- * Prosečan broj poseta po stomatologu osoba mlađih od 18.godina: 2708,00
- * Prosečan broj poseta po stomatologu osoba starijih od 18. godina: 2246,57
- * KEP 12: 3,3
- *Procenat zaposlenih obuhvaćenih edukacijom o rizicima po zdravlje na radnom mestu: 8,93%
- Procenat zaposlenih koji su učestvovali u obnovi znanja i veština: 99,43%

Dom zdravlja Merošina

Pokazatelji kvaliteta rada u Domu zdravlja Merošina na nivou cele ustanove za 2010. godinu su sledeći :

- * Prosečan broj poseta po lekaru je: 6299
- * Prosečan broj propisanih recepata po lekaru na 100 poseta je: 7,33

- * Prosečan broj uputa za laboratoriju po lekaru na 100 poseta je: 0,55
- * Prosečan broj uputa za specijalističko-konsultativni pregled po lekaru na 100 poseta je: 3,34
- * Prosečan broj uputa za rentgen po lekaru na 100 poseta: 0,24
- * Prosečan broj uputa za ultrazvuk po lekaru na 100 poseta je: 0,63
- * Procenat preventivnih poseta u ukupnom broju poseta je: 23,94
- * Obuhvat vakcinacijom protiv gripa osoba starijih od 65 godina: 2,72
- * Prosečan broj poseta po stomatologu osoba mlađih od 18. godina: 2234
- * Prosečan broj poseta po stomatologu osoba starijih od 18. godina: 1687
- Procenat zaposlenih koji su učestvovali u obnovi znanja i veština: 64,36%

Dom zdravlja Gadžin Han

Pokazatelji kvaliteta rada u Domu zdravlja Kuršumlija na nivou cele ustanove za 2010. godinu su sledeći :

- * Prosečan broj poseta po lekaru je: 5247
- * Prosečan broj propisanih recepata po lekaru na 100 poseta je: 9,46
- * Prosečan broj uputa za laboratoriju po lekaru na 100 poseta je: 0,60
- * Prosečan broj uputa za specijalističko-konsultativni pregled po lekaru na 100 poseta je: 1,12
- * Prosečan broj uputa za rentgen po lekaru na 100 poseta: 2,15
- * Prosečan broj uputa za ultrazvuk po lekaru na 100 poseta je: 02,90
- * Procenat preventivnih poseta u ukupnom broju poseta je: 1,79
- * Obuhvat vakcinacijom protiv gripa osoba starijih od 65 godina: 13,61
- * Prosečan broj poseta po stomatologu osoba mlađih od 18. godina: 791
- * Prosečan broj poseta po stomatologu osoba starijih od 18. godina: 1081
- Procenat zaposlenih koji su učestvovali u obnovi znanja i veština: 100%

Dom zdravlja Blace

Pokazatelji kvaliteta rada u Domu zdravlja Blace na nivou cele ustanove za 2010. godinu su sledeći :

- * Prosečan broj poseta po lekaru je: 7221
- * Prosečan broj propisanih recepata po lekaru na 100 poseta je: 11,30
- * Prosečan broj uputa za laboratoriju po lekaru na 100 poseta je: 0,70
- * Prosečan broj uputa za specijalističko-konsultativni pregled po lekaru na 100 poseta je: 1,84
- * Prosečan broj uputa za rentgen po lekaru na 100 poseta: 0,20
- * Prosečan broj uputa za ultrazvuk po lekaru na 100 poseta je: 0,15
- * Procenat preventivnih poseta u ukupnom broju poseta je: 27,92 (značajno unapredjenje u odnosu na prethodnu godinu kada je ovaj procenat bio tek nešto preko 5%)
- * Obuhvat vakcinacijom protiv gripa osoba starijih od 65 godina: 6,40
- * Prosečan broj poseta po stomatologu osoba mlađih od 18. godina: 1235,66
- * Prosečan broj poseta po stomatologu osoba starijih od 18. godina: 470,66
- Procenat zaposlenih koji su učestvovali u obnovi znanja i veština 78%

Dom zdravlja Doljevac

Dom zdravlja Doljevac je akreditovana ustanova drugog stepena od septembra 2008. godine. Kroz aktivan pristup unapredjenju kvaliteta rada, u 2010. godini je sprovedeno na desetine različitih internih programskih aktivnosti.

Pokazatelji kvaliteta rada u Domu zdravlja Doljevac na nivou cele ustanove za 2010. godinu su sledeći :

- * Prosečan broj poseta po lekaru je: 4900,60
- * Prosečan broj propisanih recepata po lekaru na 100 poseta je: 7,2
- * Prosečan broj uputa za laboratoriju po lekaru na 100 poseta je: 0,95
- * Prosečan broj uputa za specijalističko-konsultativni pregled po lekaru na 100 poseta je: 1,51
- * Prosečan broj uputa za rentgen po lekaru na 100 poseta: 0,36
- * Prosečan broj uputa za ultrazvuk po lekaru na 100 poseta je: 0,24
- * Procenat preventivnih poseta u ukupnom broju poseta je: 38,08%
- * Obuhvat vakcinacijom protiv gripa osoba starijih od 65 godina: 12,32%
- * Prosečan broj poseta po stomatologu osoba mlađih od 18.godina: 2033
- * Prosečan broj poseta po stomatologu osoba starijih od 18. godina: 1139
- * KEP – 12 : 1,68

Procenat zaposlenih koji su učestvovali u obnovi znanja i veština: 95%

Zavod za zdravstvenu zaštitu zdravlja radnika

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

- * Prosečan broj poseta po lekaru je: 6432
 - * Prosečan broj propisanih recepata po lekaru na 100 poseta je: 3,35
 - * Prosečan broj uputa za laboratoriju po lekaru na 100 poseta je: 0,29
 - * Prosečan broj uputa za specijalističko-konsultativni pregled po lekaru na 100 poseta je: 0,62
 - * Prosečan broj uputa za rentgen po lekaru na 100 poseta: 0,07
 - * Prosečan broj uputa za ultrazvuk po lekaru na 100 poseta je: 0,09
 - * Procenat preventivnih poseta u ukupnom broju poseta je: 0,10
 - * Procenat radnika obuhvaćenih edukacijom iz oblasti rizika po zdravlje je 5,51%
- U sticanju znanja i veština kroz edukacije učestvovalo je 81,82% zaposlenih Zavoda za zaštitu zdravlja radnika.

Zavod za zdravstvenu zaštitu studenata u Nišu

Zavod za zdravstvenu zaštitu studenata u Nišu pruža zdravstvenu zaštitu osetljivoj i važnoj populacionoj grupi, te je kvalitet imperativ u radu zaposlenih. Pokazatelji kvaliteta za 2011. godinu su sledeći:

- * Prosečan broj poseta po lekaru je: 5011
- * Prosečan broj propisanih recepata po lekaru na 100 poseta je: 7,39
- * Prosečan broj uputa za laboratoriju po lekaru na 100 poseta je: 2,82

- * Prosečan broj uputa za specijalističko-konsultativni pregled po lekaru na 100 poseta je: 3,34
 - * Prosečan broj uputa za rentgen po lekaru na 100 poseta: 3,34
 - * Prosečan broj uputa za ultrazvuk po lekaru na 100 poseta je: 0,24
 - * Procenat preventivnih poseta u ukupnom broju poseta je: 20,81
 - * Procenat radnika obuhvaćenih edukacijom iz oblasti rizika po zdravlje je 54%
- U sticanju znanja i veština kroz edukacije učestvovalo je 93% radnika Zavoda za zaštitu zdravlja studenata.

Zavod za Hitnu medicinsku pomoć u Nišu

Zavod za hitnu medicinsku pomoć Niš je ustanova koja, polazeći od apsolutnog prioriteta života i zdravlja stoji na raspolaganju Gradu i građanima Niša 24h dnevno, 365 dana u godini, pokrivajući svojom delatnošću površinu od 597 km², na kojoj, prema poslednjim podacima, živi 265 228 potencijalnih korisnika, a broj stanovnika šireg područja koji gravitira ka Zavodu je 391 624. Aktivnosti sprovedene u cilju unapredjenja kvaliteta rada tiču se osnivanja call-centra, obnavljanja voznog parka, rada edukacionog centra, kao i aktivnosti menadžmenta kuće po pitanju akcionog plana za reagovanje u urgentnim situacijama.

Pokazatelji kvaliteta za 2011. godinu su sledeći:

- * Broj poziva za prvi red hitnosti/izlazaka ekipa na teren za poziv prvog reda hitnosti je 2228
 - * Reakciono vreme I 1,14 , reakciono vreme II 5,02 ,
 - * Broj radjenih kardiopulmonalnih reanimacija 200
 - * Procenat uspešnih kardiopulmonalnih reanimacija 12
 - * Procenat samostalno rešenih slučajeva na terenu 73,03
- U sticanju znanja i veština kroz edukacije učestvovalo je 95,75% radnika Zavoda.

II SEKUNDARNA I TERCIJARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Opšta bolnica Aleksinac

Pokazatelji kvaliteta rada na nivou cele ustanove za 2010. godinu su sledeći :

- * Prosečna dužina bolničkog lečenja 8,27
- * Broj medicinskih sestara po bolničkoj postelji 0,65
- * Prosečan broj preoperativnih dana lečenja za hirurške grane 1,47
- * Procenat pacijenata upućenih u druge ustanove 5,78
- * Broj porodjaja 415
- * Broj povreda porodilja prilikom porodjaja 258

- * Broj operisanih pacijenata u opštoj, spinalnoj i epiduralnoj anesteziji 52,31
 - * Stopa letaliteta operisanih pacijenata je 4,33
 - * Stopa letaliteta neoperisanih pacijenata je 1,68
 - * Stopa letaliteta od infarkta miokarda 8,93
 - * Stopa letaliteta od cerebrovaskularnog insulta 19,63
 - * Procenat obdukovanih 1,14%
 - * Procenat podudarnosti kliničkih i obdukcioni dijagnoza-podatak nije dostavljen
 - * Procenat umrlih u prvih 48h od prijema u bolnicu 37,66%
- U sticanju znanja i veština kroz edukaciju učestvovalo je 37,55% radnika Bolnice.

Opšta bolnica Prokuplje

Pokazatelji kvaliteta rada za 2010. godinu su sledeći:

- * Prosečna dužina bolničkog lečenja 7,98
 - * Broj medicinskih sestara po bolničkoj postelji 0,63
 - * Procenat pacijenata upućenih u druge ustanove 2,79
 - * Prosečan broj preoperativnih dana lečenja za hirurške grane 1,17
 - * Broj porodjaja 654
 - * Broj povreda porodilja prilikom porodjaja 65
 - * Broj operisanih pacijenata u opštoj, spinalnoj i epiduralnoj anesteziji po hirurgu 47,37
 - * Stopa letaliteta operisanih pacijenata je 0,65
 - * Stopa letaliteta neoperisanih pacijenata je 0,85
 - * Stopa letaliteta od infarkta miokarda 13,48
 - * Stopa letaliteta od cerebrovaskularnog insulta 18,57
 - * Procenat umrlih u toku prvih 48 sati od prijema u bolnicu za granu hirurgije je 61,53, dok za granu interne medicine 35,08. Za nivo cele ustanove ovaj pokazatelj je 37,29%
 - * Procenat zbrinutih pacijenata u toku jednog sata 100%
 - * Procenat uspešnih kardiopulmonalnih reanimacija 38,20%
 - * Broj pacijenata sa dekubitalnim ranama 17
- U sticanju znanja i veština kroz edukaciju učestvovalo je 90,36% zaposlenih u Bolnici.

Specijalna psihijatrijska bolnica Gornja Toponica

Pokazatelji kvaliteta rada za 2010. godinu su sledeći:

- * Prosečna dužina bolničkog lečenja (zbog posebne namene ove bolnice) 97,07
 - * Broj medicinskih sestara po zauzetoj bolničkoj postelji 0,97
 - * Procenat pacijenata upućenih u druge ustanove 3,87
 - * Procenat umrlih u prvih 48h od prijema u bolnicu 2,34%
 - * Procenat obdukovanih pacijenata 3,92%
- U sticanju znanja i veština kroz edukacije učestvovalo je 49,36% radnika Bolnice.

Specijalna bolnica Ozren

Pokazatelji kvaliteta rada za 2010. godinu su sledeći:

- * Prosečna dužina bolničkog lečenja 21,20
- * Broj medicinskih sestara po bolničkoj postelji 0,42
- * Stopa letaliteta za nivo ustanove 2,17
- * Stopa letaliteta od infarkta miokarda nije prikazana
- * Stopa letaliteta od cerebrovaskularnog insulta nije prikazana
- * Procenat umrlih u toku prvih 48 sati od prijema u bolnicu 11%

U sticanju znanja i veština kroz edukacije učestvovalo je 50% zaposlenih u Bolnici.

Specijalna bolnica Sokobanja

Specijalna bolnica Sokobanja je u 2010. godini sertifikovana po ISO 9001:2008 i HACCP-u što će voditi unapredjenju kvaliteta rada.

Pokazatelji kvaliteta rada za 2010. godinu su sledeći:

- * Prosečna dužina bolničkog lečenja 10,85
- * Broj medicinskih sestara po zauzetoj bolničkoj postelji 0,32
- * Procenat pacijenata upućenih u druge ustanove 0,84
- * Procenat umrlih u toku prvih 48 sati od prijema u bolnicu 12,90
- * Stopa letaliteta od infarkta miokarda 28,87
- * Stopa letaliteta od cerebrovaskularnog insulta nije prikazana
- * Procenat umrlih u prvih 48h od prijema u bolnicu 90,27%

U sticanju znanja i veština kroz edukacije učestvovalo je 90,7% zaposlenih u Bolnici.

Institut Niška Banja

Institut „Niška Banja“ je u 2010. godini sertifikovana po ISO 9001:2008 i HACCP-u, u okviru čega su razvijene mnogobrojne interne procedure koje će značajno pomoći u daljem radu.

Pokazatelji kvaliteta rada za 2010. godinu su sledeći:

- * Prosečna dužina bolničkog lečenja 7,77
- * Broj medicinskih sestara po bolničkoj postelji 1,01
- * Procenat pacijenata upućenih u druge ustanove 1,14
- * Stopa letaliteta od infarkta miokarda 0,67
- * Stopa letaliteta od cerebrovaskularnog insulta nije prikazana

U sticanju znanja i veština kroz edukacije učestvovalo je 70,23% zaposlenih u Bolnici.

Institut za javno zdravlje Niš

Institut za javno zdravlje Niš pored koordinacije ustanova na terenu po pitanju praćenja i primene Programa kvaliteta sproveo je mnogobrojne aktivnosti i unutar ustanove. Kruna svih aktivnosti jeste priprema i uvođenje standarda ISO

9001:2008 i reakreditacija laboratorija u Centru za higijenu i humanu ekologiju po ISO IEC 17 025. IZJZ Niš je sertifikovan od strane sertifikacione kuće TUV SUD. Sertifikacija je omogućila prepoznavanje procesa rada i omogućila prepoznavanje standarda i kriterijuma koji su preduslov za kvalitet.

Pokazatelji kvaliteta rada za 2010. godinu su sledeći:

- * Ukupan broj edukacija u ustanovi 172
- * Broj centara 6.
- * Broj edukacija po unetim centrima .
- * Broj manifestacija u zajednici 18.
- * Broj stručnih konferencija 31.
- * Broj konferencija za štampu 16.
- * Broj medijskih nastupa na TV-u 70.
- * Broj medijskih nastupa na radiju 16
- * Broj pisanih medijskih nastupa 127
- * Broj evaluiranih planova i izvršenja 14.
- * Ukupan broj meseci nadzora nad bolničkim infekcijama praćenjem Incidencije 252.
- * Broj lekara specijalista epidemiologije u IZJZ Niš koji vrše nadzor nad bolničkim infekcijama 2,38.
- * Broj meseci sprovođenja epidemiološkog nadzora nad bolničkim infekcijama praćenjem incidencije 105.
- * Broj meseci sprovođenja epidemiološkog nadzora nad bolničkim infekcijama praćenjem prevalence 8,82.
- * Broj vakcinalnih pumktova na kojima je sprovedena 11.
- * Procenat proverenih prijava novoobolelih (umrljih) od raka 100%.
- * Ukupan broj urađenih mikrobioloških analiza 478916.
- * Broj urađenih seroloških analiza po spec mikrobiologu 71150.
- * Broj stručnih mišljenja na analizirane uzorke za higijenu i humanu ekologiju 19863.
- * Broj analiziranih uzoraka ostalih bolestičkih tečnosti po spec mikrobiologije 38760
- * Broj stručnih mišljenja na analizirane uzorke za higijenu i humanu ekologiju po lekaru 3086.
- * Broj mobilnih timova 3.
- * Broj analiziranih parametara u odeljenju za toksikologiju i sanitarnu mikrobiologiju 59856.
- * Broj analiziranih parametara u odeljenju za toksikologiju i sanitarnu mikrobiologiju po uzorku 7,94.

Zavod za transfuziju krvi

- * Broj prikupljenih jedinica a 450- 18463
- * Broj prikupljenih jedinica a 350- 2513
- * Broj davanja krvi u mobilnom timu 17805
- * Broj davanja krvi u ustanovi 3469

- * Prosečan broj davanja krvi DDK po lekaru 1133
- * Prosečan broj pregleda krvi DDK po lekaru 1268,11
- * Broj laboratorijskih analiza po lekaru 30456
- * Procenat davanja krvi na terenu 84,88%
- * Procenat kontrolisanih jedinica: eritrociti 3,8%, trombociti 2,4%, zamrznuta sveža plazma 0,59%.

**IZVEŠTAJ O KVALITETU RADA ZA 2010. GODINU SA UPOREDNIM
ANALIZAMA POKAZATELJA KVALITETA RADA I REZULTATA ISPITIVANJA
ZADOVOLJSTVA KORISNIKA ZDRAVSTVENE ZAŠTITE I ZAPOSLENIH U
KLINIČKOM CENTRU NIŠ ZA PERIOD OD 2005. DO 2010. GODINE¹**

Kvalitet zdravstvene zaštite podrazumeva stepen podudarnosti sa prihvaćenim principima i standardima kliničke prakse, stepen spremnosti za zadovoljavanje ukupnih pacijentovih potreba i stepen dostizanja željenih rezultata uz usaglašenost sa raspoloživim sredstvima.

Program praćenja kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama u Srbiji je uveden u proleće 2004. godine u cilju stalnog unapređenja kvaliteta rada zdravstvenih ustanova. Posebna pažnja je posvećena kvalitetu rada hitne i specijalističko-konsultativne službe, praćenju obaveznih pokazatelja kvaliteta bolničkog rada i proceni zadovoljstva korisnika zdravstvene zaštite. Uvedene su liste čekanja za pojedine dijagnostičko-terapijske procedure. Praćenje, stalno unapređenje kvaliteta rada zdravstvenih ustanova i kontrola kvaliteta zdravstvene zaštite spadaju u prioritete Ministarstva zdravlja Republike Srbije. S tim u vezi je usvojen "Akcioni plan strategije za stalno unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite i bezbednosti pacijenata" za period od 2009. do 2015. godine.

Od jula 2007. godine primenjuje se novi "Pravilnik o kvalitetu zdravstvene zaštite" kojim je značajno povećan broj elemenata za praćenje kvaliteta tako da zdravstvene ustanove imaju obavezu da redovno prikupljaju podatke i analiziraju 60 pokazatelja kvaliteta rada.

Rangiranje zdravstvenih ustanova primarne i sekundarne zdravstvene zaštite se sprovodi od uvođenja Programa praćenja kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama prema zbirnom težinskom skor u kvaliteta (100%) sa sledećim učešćem elemenata za praćenje:

¹ Izveštaj urađen u Kliničkom centru Niš- Koordinator kvaliteta, Prim dr Rade Arsić i tim za unapređenje kvaliteta rada

Prosečna dužina čekanja na zakazani prvi pregled			6,5	6,1	7,4	8,3
Procenat obdukovanih			27,95	25,56	26,50	23,39
Podudarnost kliničkih i obdukcioni dijagnoza			podaci nepotpuni	64,85	73,22	69,14
Procenat pacijenata upućenih u druge ustanove			1,37	1,40	1,74	1,76
Stopa letaliteta operisanih pacijenata			2,51	2,16	2,36	2,16
Stopa letaliteta neoperisanih pacijenata			2,18	1,56	1,67	1,58
Procenat porođaja obavljenih carskim rezom			19,64	21,71	23,74	24,22
Procenat hitnih slučajeva zbrinutih u prvom satu			93,51	92,08	91,29	93,06
Procenat uspešnih KPR			45,06	46,18	66,12	74,18
Procenat ponovnih hospitalizacija PTCA			1,21	1,02	1,80	0,35
Procenat ponovnih hospitalizacija Pace maker			0,36	0,47	1,00	0,92
Broj ležećih pacijenata sa dekubitalnim ranama			31	75	16	27
Broj komplikacija usled davanja anestezije			2	0	0	0
Broj ponovljenih operacija u istoj regiji			73	163	183	243
Broj mehaničkih jatrogenih oštećenja usled hir. interv.			5	1	0	0
Broj tromboembolijskih komplikacija			11	8	8	2
Stopa incidencije bolničkih infekcija na JIN			0,37%	0,76%	0,20%	0,39%
Stopa incidencije bolničkih infekcija mokraćnog sistema			0,96%	0,88%	0,18%	0,86%
Stopa incidencije infekcije			1,76%	3,06%	3,05%	1,06%

operativnog mesta						
-------------------	--	--	--	--	--	--

Opšta stopa letaliteta je, prema izveštaju Instituta za javno zdravlje Srbije (u daljem tekstu: **IZJZS**) , u zdravstvenim ustanovama sekundarnog i tercijarnog nivoa je 2005. godine iznosila 3,6% , 2006. godine 3,4% , a 2007, 2008. i 2009. godine po 3,3%. U kliničkim centrima u Srbiji u 2007. godini za grupaciju interne medicine iznosila 4,50%, za grupaciju hirurgije 3,70%, za pedijatriju 0,90% i za ginekologiju i akušerstvo 0,10%. U 2008. godini je opšta stopa letaliteta po grupacijama navedenim redom iznosila 3,51%, 2,82%, 0,93% i 0,02%. U KC je u 2009. godini opšta stopa letaliteta za grupaciju interne medicine iznosila 4,05%, za grupaciju hirurgije 2,78%, za pedijatriju 0,63% i za ginekologiju i akušerstvo 0,02%, a u 2010. godini po grupacijama navedenim redom 4,21%, 2,51%, 0,59% i 0,12%. Evidentno je da su za KC podaci za opštu stopu letaliteta cele ustanove kao i opšte stope letaliteta za grupaciju hirurgije i pedijatrije bolji, a opšta stopa letaliteta za grupaciju interne medicine i ginekologiju i akušerstvo prate prosek za sve kliničke centre u Srbiji.

Na osnovu navedenih podataka evidentan je trend smanjenja **stope letaliteta od infarkta miokarda** u KC. U 2010. godini je manja i **stopa letaliteta od cerebrovaskularnog inzulta** u poređenju sa 2005, 2006. i 2007. godinom.

Stopa letaliteta od infarkta miokarda je, prema izveštaju **IZJZS** , u kliničkim centrima u Srbiji 2005. godine iznosila 14,6%, 2006. 12,8%, 2007. 12,0%, 2008. 10,3% a 2009. godine 8,6%.

Stopa letaliteta od cerebrovaskularnog inzulta je, prema izveštaju **IZJZS** , u stacionarnim zdravstvenim ustanovama u Srbiji 2005. godine iznosila 23,9%, 2006. 20,1%, 2007. 19,9%, 2008. 20,3% a 2009. godine 20,0%.

Broj preoperativnih dana lečenja u KC je u saglasnosti sa preporukama u odnosu na prevenciju bolničkih infekcija a rezultati su na nivou prosečnih za kliničke centre u Srbiji (2005. godine 2,4 dana; 2006. 2,2 dana; 2007. i 2008. po 2,1 dan a 2009.godine 1,7 dana).

U 2010. godini je kraća **prosečna dužina lečenja** (6,64 dana) u KC u odnosu na 2009.godni (6,85 dana) i 2008. godinu (7,26 dana). Radi upoređenja navodimo da je u kliničkim centrima u Srbiji, prema izveštaju **IZJZS**, prosečna dužina lečenja u 2005. godini iznosila 9,9 dana; 2006. 9,7 dana; 2007. 8,9 dana; 2008. 8,6 dana a 2009. godine 8,2 dana.

Komisija za unapređenje kvaliteta rada se posebno angažovala na ažuriranju obdukcionih izveštaja i upoređenju kliničkih i obdukcionih dijagnoza. Iz Zavoda za sudsku medicinu i Centra za patologiju i patološku anatomiju KC

obdukcioni izveštaji se često dostavljaju sa velikim kašnjenjem. S tim u vezi će se u 2011. godini insistirati na redovnom i blagovremenom dostavljanju obdukcioni izveštaja.

U KC je u 2007. godini **obdukovano** 28%, u 2008. godini 25,5%, u 2009. godini 26,5%, a u 2010. godini 23,39% umrlih. Radi upoređenja navodimo da je u 2007. godini procenat obdukovanih u kliničkim centrima u Srbiji, prema izveštaju **IZJZS**, bio u KC Kragujevac 10%, u KC Vojvodine 96% i u KC Srbije 11%. U 2008. godini je obdukovano u KC Kragujevac 5%, u KC Vojvodine 42,5% i u KC Srbije 13%. **Procenat podudarnosti kliničkih i obdukcioni dijagnoza** je u KC u 2008. godini 64,85, u 2009. godini 73,22 a u 2010. godini 69,14. Prema izveštaju **IZJZS**, ova podudarnost je u kliničkim centrima u Srbiji 2007. godine iznosila u KC Kragujevac 39%, KC Vojvodine 96% i u KC Srbije 57%. U 2008. godini podudarnost je iznosila u KC Vojvodine 100% i u KC Srbije 67,2% (za KC Kragujevac nema kompletnih podataka).

Pokazatelji koji se odnose na **bezbednost pacijenata** u KC su zadovoljavajući. **Stopa bolničkih infekcija na JIN** je 2007. godine iznosila 0,37%, 2008. godine 0,76%, 2009. godine 0,20% a 2010. godine 0,39%. Prema izveštaju **IZJZS** za 2008. godinu ova stopa je u KC Kragujevac iznosila 0,07%, u KC Vojvodine 3,84% i u KC Srbije 2,90%. **Stopa incidencije infekcije operativnog mesta** u KC je u skladu sa doktrinarnim stavom i u modernim bolnicama se kreće u rasponu od 2,2% do 4,0%. U KC je 2007. godine iznosila 1,76%, 2008. godine 3,06%, 2009. godine 3,05% a 2010. godine 1,06%. Radi upoređenja navodimo da je u 2008. godini ova stopa u KC Kragujevac iznosila 3,83%, u KC Vojvodine 8,42% i u KC Srbije 1,72%.

Liste čekanja se u OJ KC redovno mesečno prate. Procenat urađenih intervencija odnosno procedura sa listi čekanja je u 2010. godini veći u poređenju sa prethodnim godinama i u 2010. godini iznosi:

- za magnetnu rezonancu (MR) 94,7 sa prosečnom dužinom čekanja od 82 dana;
- za endoprotezu kuka 67,9 a za endoprotezu kolena 100%, sa prosečnom dužinom čekanja za endoprotezu kuka 276 dana, a za endoprotezu kolena 330 dana;
- za koronarografiju 94,0%, sa prosečnom dužinom čekanja 30 dana i
- za operaciju katarakte 57,1%, sa prosečnom dužinom čekanja 156 dana.

Obnova i sticanje znanja i veština zaposlenih se u OJ KC redovno prate. Počev od jula 2007. godine ovaj pokazatelj kvaliteta rada se analizira za sve zaposlene u KC uključujući Službu za pravne i ekonomsko-finansijske poslove i Službu za tehničke i druge slične poslove. U 2010. godini su do sada najbolji rezultati jer je 74,24% zaposlenih u KC bilo na nekom od oblika obnove i sticanja znanja i veština a organizovano je ukupno 684 stručnih radionica.

Na osnovu napred navedenih podataka i upoređenja sa objavljenim pokazateljima kvaliteta rada u kliničkim centrima u Srbiji može se konstatovati **zadovoljavajući nivo svih pokazatelja kvaliteta rada uz trend poboljšanja najznačajnijih pokazatelja u KC** u posmatranom periodu.

Uporedna analiza rezultata sprovedenih anketa
o zadovoljstvu korisnika zdravstvene zaštite bolničkim lečenjem u KC

Ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem	2005.	2006.	2007.	2008.	2009.	2010.
- veoma zadovoljni	37,1%	39,3%	44,1%	38,9%	40,5%	41,2%
- zadovoljni	31,0%	49,3%	46,1%	48,5%	53,4%	49,2%
- ni zadovolj. ni nezadov.	27,9%	7,1%	7,1%	9,2%	5,1%	9,0%
- nezadovoljni	1,5%	1,0%	1,1%	1,0%	0,6%	0,4%
- veoma nezadovoljni	2,4%	2,0%	2,1%	2,4%	0,4%	0,2%

Evidentan je veliki procenat veoma zadovoljnih i zadovoljnih korisnika zdravstvene zaštite bolničkim lečenjem (2006. godine 88,6% ; 2007. 90,1% ; 2008. 87,4%; 2009. 93,9% i 2010. 90,5%), dok se u 2009. i 2010. godini značajno smanjio procenat veoma nezadovoljnih i nezadovoljnih.

Radi upoređenja navodimo sledeće podatke **IZJZS** za 2007. godinu o zadovoljstvu bolničkim lečenjem u ustanovama sekundarnog i tercijarnog nivoa u Srbiji po regionima:

- u Vojvodini zadovoljno 87,8%; nezadovoljno 4,1%;
- u centralnoj Srbiji zadovoljno 90,8%; nezadovoljno 2,1%;
- u Beogradu zadovoljno 89%; nezadovoljno 2,8% i

- na Kosovu i Metohiji zadovoljno 89,4% a nezadovoljno 4,6%.

Uporedna analiza rezultata sprovedenih anketa o zadovoljstvu korisnika zdravstvene zaštite specijalističkom internističkom službom u KC

2007.	2008.	2009.	2010.
60,2%	54,5%	73,7%	68,3%
6,0	12,0	3,4	5,7
85,0	88,0	82,6	86,7
9,2	13,0	4,8	5,2
82,0	77,0	79,2	80,1

Rezultati ankete o zadovoljstvu korisnika zdravstvene zaštite specijalističkom internističkom službom su sa trendom poboljšanja u odnosu na dužinu čekanja na zakazani specijalistički pregled, kao i na ukupno zadovoljstvo specijalistom interne medicine. Smanjuje se procenat pacijenata koji su čekali na zakazani specijalistički pregled duže od 30 dana.

Uporedna analiza rezultata sprovedenih anketa o zadovoljstvu zaposlenih u KC

2007.	2008.	2009.	2010.
Odziv na anketiranje			
58,1%	77,4%	74,0%	57,0%
Zadovoljni i veoma zadovoljni adekvatnošću opreme za rad			
22,0%	31,5%	36,0%	35,0%
Zadovoljni i veoma zadovoljni međuljudskim odnosima			
42,0%	44,0%	41,0%	39,0%
Zadovoljni i veoma zadov. raspoloživim vremenom za obavljanje zadatah poslova			
47,0%	57,5%	52,6%	45,5%

Zadovoljni i veoma zadovoljni mesečnom zaradom			
13,5%	20,5%	19,5%	15,0%
Zadovoljni i veoma zadovoljni mogućnostima za edukaciju			
30,5%	36,0%	40,0%	44,0%
Zadovoljni i veoma zadovoljni podrškom pretpostavljenih			
50,0%	53,5%	53,0%	48,5%
Zadovoljni i veoma zadovoljni dobijanjem informacija o promenama u službi			
47,5%	48,0%	58,0%	52,0%
<i>Opšte zadovoljstvo poslom koji se obavlja (veoma zadovoljni i zadovoljni)</i>			
38,0%	47,0%	51,0%	42,5%

Na osnovu analize rezultata ankete o zadovoljstvu zaposlenih u KC u 2009. i 2010. godini je evidentan trend smanjenja zadovoljstva mesečnom zaradom dok je u 2010. godini manje i opšte zadovoljstvo poslom. Radi upoređenja navodimo rezultate o opštem zadovoljstvu (veoma zadovoljni i zadovoljni) zaposlenih u zdravstvenim ustanovama u Srbiji, prema izveštaju **IZJZS**: 2007. godine 46,1%, 2008. 51,1% i 2009. godine 50,6%.

Zaposleni u KC su u posmatranom periodu sve zadovoljniji mogućnostima za edukaciju.

U zaključku ističemo da razvoj kulture kvaliteta zdravstvene zaštite među zdravstvenim radnicima i zdravstvenim saradnicima, kao i primena mehanizama upravljanja sveukupnim kvalitetom, treba da omoguće konzistentnost pružanja usluga, unapređenje lečenja i porast zadovoljstva pacijenata i zaposlenih. Realizacija Programa provere i stalnog unapređenja kvaliteta treba da poboljša izvršenje pojedinca, OJ i cele ustanove. S tim u vezi je sadržaj rada Komisije za unapređenje kvaliteta rada dragocen za sveobuhvatno upravljanje resursima, rangiranje i predstojeći proces akreditacije KC.

ZAKLJUČAK

Sa razvojem sve kompleksnije zdravstvene zaštite, kao i sa multidisciplinarnim pristupom, potreba za novim konceptom kvaliteta postaje sve izraženija. Pored porasta broja specijalizacija i subspecijalizacija medju lekarima, dolazi do uključivanja drugih profesija u oblast neposredne odgovornosti za pružanje zdravstvenih usluga. Očekivanja pacijenata taksodje su se značajno izmenila poslednjih godina. Snažan pokret ka pravima pacijenata, kao jedan od najznačajnijih ciljeva Programa kvaliteta značajno utiče na odnos pacijent-zdravstveni radnik. Sve ovo uslovljava ozbiljniji pristup unapređivanju kvaliteta rada i primenu različitih sistema koji taj proces mogu podržati. Novi izazov za sve zdravstvene ustanove u Republici Srbiji jeste sertifikacija po ISO 9001:2008 i akreditacija. Akreditacija zdravstvenih ustanova odnosi se na sistematsku procenu zdravstvenih ustanova u odnosu na eksplicitne standarde od strane stručnjaka izvan zdravstvene ustanove. U pojedinim ustanovama nišavskog i topličkog okruga sprovodi se akreditacija od strane Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije. Akreditaciju treba razlikovati od procesa evaluacije koju vrši mreža zavoda i instituta na čelu sa Institutom za javno zdravlje „Dr Milan Jovanović Batut“. Samo zajedničkim radom možemo omogućiti uvek bolji kvalitet pružene zdravstvene zaštite, a time i ishoda lečenja.

Izradio: Dr Tatjana Stanojević i Mr sc med Roberta Marković

**Načelnik Centra za plan, analizu i organizaciju
zdravstvene zaštite**

Mr sc med Dragan Nikolić

Pomoćnik direktora za kvalitet

Mr sc med Roberta Marković

DIREKTOR

Prof dr Zoran Milošević