



Дом здравља Крагујевац

Улица Краља Милутина бр.1 34000 Крагујевац tel. +381 34 323 208 fax. +381 34 323 541 domzdrkg@microsky.net

Број: 01-2769
Дана: 16.04.2009.
К р а г у ј е в а ц

ПЛАН И ПРОГРАМ УНАПРЕЂЕЊА КВАЛИТЕТА РАДА У ДОМУ ЗДРАВЉА КРАГУЈЕВАЦ ЗА 2009.ГОДИНУ

Комисија за унапређење квалитета рада је стручно тело, које се стара о сталном унапређењу квалитета здравствене заштите, која се спроводи у здравственој установи. Комисија свој рад усклађује са законском регулативом – Законом о здравственој заштити («Сл. гласник РС» бр.. 107/05) и Правилником о показатељима квалитета здравствене заштите («Сл. гласник РС» бр. 57/07).

Законском регулативом, Правилником и Статутом Дома здравља дефинисан је рад Комисије за праћење и унапређење квалитета рада, њене обавезе и показатељи квалитета који се прате. Правилником су дефинисани показатељи безбедности пацијената и уведена обавеза извештавања о нежељеним догађајима у здравственим установама, а све у циљу праћења и унапређења безбедности пацијената.

Комисија за праћење и унапређење квалитета рада у Дому здравља Крагујевац је у складу са Стручно-методолошким упутством доставила табеле са показатељима квалитета рада за 2008. год ИЗЈЗ-у Крагујевац и УО-у Дома здравља Крагујевац. На основу анализе Извештаја Комисије за праћење и унапређење квалитета рада, обавезних и препоручених показатеља квалитета, испитивања задовољства корисника здравствених услуга и запослених, уочени су процесни проблеми за које су усвојене планске активности за 2009. годину.

Стално унапређење квалитета рада претстваља континуирани процес чији је циљ достизање вишег нивоа ефикасности и успешности у раду, као и веће задовољство корисника и давалаца здравствених услуга. Захтева увођење културе квалитета и поштовање принципа квалитета који се заснивају на следећим вредностима: пацијент у фокусу, безбедност, делотворност, правременост, ефикасност и правичност.

Мисија сталног унапређења квалитета је да промовише значај безбедне и квалитетне здравствене заштите и омогући стварање услова за обуку здравствених радника у здравственим установама, као и информисање јавности о значају и резултатима сталног унапређења квалитета у циљу очувања и унапређења здравља и бољег квалитета живота грађана.

Квалитет здравствене заштите представља једну од најважнијих карактеристика система здравствене заштите а унапређење квалитета и безбедност пацијената приоритет у раду.

Комисија за праћење и унапређење квалитета рада доноси План и Програм унапређења квалитета рада у Дому здравља Крагујевац за 2009. годину на основу анализе праћених параметара у 2008. години, уочених процесних проблема, испитивања задовољства корисника здравственим услугама, а у складу са Националном стратегијом за унапређење квалитета рада.

Уочени процесни проблеми су: проценат опредељених пацијената за изабраног лекара, начин вођења медицинске документације и евиденције, поштовање уведених процедура и протокола, потреба за рационалним прописивањем терапије и др.

I ПЛАНСКЕ АКТИВНОСТИ

На седници одржаној 15. фебруара 2009. год Комисија за унапређење квалитета рада је усвојила следеће планске активности за текућу годину.

- промоција регистрације пацијената за изабраног лекара како би се повећао проценат одређених корисника у општој медицини, педијатрији, гинекологији и медицини рада;
- стварање услова да корисници и пацијенти буду у средишту система здравствене заштите – пацијент у фокусу;
- унапређење промоције здравља и превенције болести, елиминација фактора ризика који доводе до ХМНБ;
- унапређење квалитета пружања услуга вулнерабилним групама;
- унапређење стручног знања здравствених радника и подизање свести о значају сталног унапређења квалитета здравствене заштите (едукација запослених у складу са захтевима обнове лиценцирања, како лекара, тако и медицинских техничара);
- унапређење саветовалишног рада (развојно саветовалиште, саветовалиште за младе, за дијабет, за остеопорозу) кроз обједињавање свих превентивних активности и саветовалишног рада, са централном улогом Превентивног центра као координатора;
- имплементација националних водича добре клиничке праксе у свим организ. јединицама,
- увођење културе квалитета;
- унапређење организационе структуре, јачање тимског рада и мотивације;
- унапређење заштите и безбедности пацијената и запослених;
- спровођење анкете о задовољству корисника и запослених, анализа добијених података и рад на повећању задовољства, како корисника здравствених услуга, тако и запослених;
- промовисање права пацијената и подизање степена информисаности;
- унапређење информационог система, софтверске апликације за електронски здравствени картон.

II ДОДАТНЕ ПЛАНСКЕ АКТИВНОСТИ

Израда мера рационализације и ефикасности у раду за:

- побољшање превентивног одржавања опреме са циљем што бољег функционисања и безбедности;
- контрола и утицај Техничке службе приликом набавке техничког материјала;
- безбедност и хигијена возила Дома здравља;
- контрола потрошње горива и одржавања возила;
- израда Плана управљања медицинским отпадом;
- доношење и усвајање Плана управљања ризиком.

Активности на унапређењу квалитета рада у Дому здравља Крагујевац у 2009. години спроведене су у складу са смерницама Националне стратегије за унапређење квалитета здравствене заштите и безбедности пацијената, Правилником о показатељима квалитета здравствене заштите Министарства здравља и Законом о здравственој заштити («Сл. гласник РС» бр. 107/05).

Да би квалитет био део свакодневног приступа при пружању здравствених услуга, неопходно је усвојити програмске активности и одредити јасне одговорности, на спровођењу планираних активности и постизању задатих циљева, што је Комисија за праћење и унапређење квалитета рада дефинисала у Програму за унапређење квалитета рада Дома здравља Крагујевац у 2009. години.

III ПРОГРАМ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА РАДА ДОМА ЗДРАВЉА КРАГУЈЕВАЦ ЗА 2009. ГОДИНУ

1. ***Промоција регистрације пацијената за изабраног лекара како би се повећао проценат одређених корисника у општој медицини, педијатрији, гинекологији и медицини рада***

Програмске активности:

- достизање 80% одређених осигураника до краја 2009. године, што је предуслов за процес увођења капитације. Програмске активности су унапређење комуникације, подизање степена информисаности корисника постављањем инфопултова са брошурама, лифлетима и списковима изабраних тимова, медијска кампања, организација промотивних акција у заједници, превентивни прегледи, организовање посета вртићима, школама, установама, укључивање

познатих личности као промотера кампање, усвајање интерних протокола за комуникацију, размена добрих пракси са успешним домовима здравља:

- ◇ **Циљ:** Достићи задати проценат одређених осигураника.
- ◇ **Одговорност:** Комисија за квалитет, Координатор за РИЈ, ПР служба.
- ◇ **Мониторинг и евалуација:** У континуитету – месечно.

2. Стварање услова да корисници и пацијенти буду у средишту система здравствене заштите – пацијент у фокусу

Програмске активности:

- одржавање трибина о правима пацијената, подизање свести код здравствених радника о правима пацијената, едукација заштитника пацијентових права, израда протокола и процедура за испуњење права пацијената, давање детаљних обавештења у свим службама пацијентима о аспектима лечења, предузетим мерама и давање сагласности пацијената, израда печата за потпис пацијената о добијеним детаљним информацијама;
- унапређење учешћа корисника у одлучивању о сопственом здрављу: формирање радних група за сарадњу са удружењима, унапређење комуникације, повезивање и укључивање представника удружења у доношење одлука, сагледавање специфичних потреба и израда протокола о сарадњи, формирање здравствених одбора;
- повећање доступности и приступачности здравствене заштите особама са инвалидитетом кроз: едукацију и обуку здравствених радника за комуникацију и специфичност рада са особама са инвалидитетом, додатна едукација особља гестикационом говором, израда брошура и лифлета, уклањање физичких баријера, креирање техничко – безбедносних услова, сарадња са локалном самоуправом на обезбеђивању специјалних возила за превоз особа са инвалидитетом, израда водича и процедура за пријем и безбедност особа са инвалидитетом, идентификација удружења, формирање базе са проценом њихових потреба и израда локалних акционих планова.
 - ◇ **Циљ:** Пацијент у фокусу.
 - ◇ **Одговорност:** Менаџмент тим установе, заштитник пацијентових права, Комисија за квалитет.
 - ◇ **Мониторинг и евалуација:** У континуитету – годишње.

3. Унапређење промоције здравља и превенција болести

Програмске активности:

- Израда јасно дефинисаног Програма индивидуалног и групног здравствено-васпитног рада, са израдом детаљног акционог плана за сваку службу.
- Повећање обима превентивних прегледа у односу на куративне прегледе, у складу са планом услуга, а по стручно-методолошком упутству Института «Батут», са детаљним планом извршења по службама и јасно делегираним обавезама.
- Израда Плана активности и позивање на скрининге и на превентивне прегледе (превенција карцинома грлића материце, дебелог црева, дојке, и спровођење Националног програма ране детекције и превенције дијабетес мелитуса).
 - ◇ **Циљ:** Обухват превентивним прегледима минимум 30% одређених популационих група,
 - ◇ **Одговорност:** Израда плана активности по службама – руководиоца Службе плана и анализе (писани протоколи о обухвату здрав.-васпитним радом, броју превентивних прегледа по лекару и сестри за све службе); за спровођење акционих планова одговорни су начелници одговарајућих служби,
 - ◇ **Мониторинг и евалуација:** У континуитету – месечни извештаји о спроведеном унутрашњем надзору, квартални извештаји Службе плана и анализе.

4. Унапређење квалитета пружања услуга вулнерабилним групама, унапређење саветовалишног рада

Програмске активности:

- сарадња са институцијама на спровођењу ЛПА за децу, ЛПА за Роме, Одбором за безбедност на нивоу локалне самоуправе,
- унапређење саветовалишног рада у саветовалиштима за децу кроз школу родитељства,
- унапређење саветовалишта за младе у складу са њиховим потребама, повећање броја вршњачких едукатора, формирање сајта за њихова питања, едукација стручног кадра посебно сензибилисаног за рад са младима кроз Програме едукације за унапређење знања и вештина,

- промоција рада саветовалишта за остеопорозу, саветовалишта против пушења, као и отварање саветовалишта за ментално здравље,
- већи обухват трудница саветовалиштем за психофичку припрему трудница за порођај и промоција телефонског саветовалишта „Хало беба“ и Програма подршке дојењу,
- развијање службе кућног лечења у правцу палијативног збрињавања,
- реализација и даља сарадња на унапређењу Пројекта збрињавања и препознавања жртава насиља у породици, одржавањем едукативних семинара и радионица.
 - ◇ **Циљ:** побољшање квалитета пружања услуга вулнерабилним групама.
 - ◇ **Одговорност:** Комисија за квалитет рада и носиоца пројектних активности за сваки Пројекат.
 - ◇ **Мониторинг и евалуација:** У континуитету – годишње.

5. Унапређење стручног знања здравствених радника и подизање свести о значају сталног унапређења квалитета здравствене заштите

Програмске активности:

- Установа ће у складу са Правилником о континуираној медицинској едукацији израдити План и Програм стручног усавршавања запослених и упутити минимум 30% запослених на различите видове стручног усавршавања. Едукација запослених ће се вршити у складу са захтевима обнове лиценцирања лекара и мед.техничара. План и Програм едукације усваја Стучни савет Дома здравља на предлог Комисије за квалитет. Биће формиране две поткомисије за праћење едукација и евидентирање потребних бодова за лиценцирање – једна за лекаре, а друга за мед.сестре/техничаре – са јасно дефинисаним процедурама о упућивању на едукацију. На нивоу Превентивног центра биће урађен План и Програм интерних едукација и сертификавање Програма едукације на нивоу Здравственог савета Министарства здравља.
 - ◇ **Циљ:** упућивање минимум 30 % запослених на Програме екстерне едукације и 50 % запослених на Програме интерне едукације,
 - ◇ **Одговорност:** Комисија за квалитет и две поткомисије (за лекаре и мед. техничаре)
 - ◇ **Мониторинг и евалуација:** У континуитету, шестомесечни извештаји.

6. Имплементација Националних водича добре клиничке праксе у свим организационим јединицама Дома здравља Крагујевац

Програмске активности:

- у свим организационим јединицама Дома здравља дистрибуција Водича добре клиничке праксе и у електронском облику;
- поновна едукација и презентација Водича у Превентивном центру Дома здравља, спровођење анкете у свим организационим јединицама о примени Водича добре клиничке праксе;
- давање предлога за ревизију постојећих и израду нових Водича добре клиничке праксе.
 - ◇ **Циљ:** Постизање потпуне доступности Водича и њихова примена.
 - ◇ **Одговорност:** Координатор Превентивног центра, Комисија за квалитет рада.
 - ◇ **Мониторинг и евалуација:** У континуитету – годишње.

7. Увођење културе квалитета

Програмске активности:

- стварање услова који промовишу културу сталног унапређење квалитета и безбедност пацијената у здравственој установи кроз едукативне семинаре, предавања;
- праћење обавезних и препоручених показатеља квалитета рада, дефинисаних Правилником;
- спровођење процеса акредитације, израда Протокола и Процедуре и њихова доследна примена;
- препознавање и управљање ризицима по здравље корисника и запослених у здравственој установи, вођењем евиденције нежељених догађаја и нежељених дејстава лекова;
- израда Плана за управљање ризиком, очување животне средине и управљање медицинским отпадом;
- едукација менаџмент тима и запослених за менаџмент тоталним квалитетом.
 - ◇ **Циљ:** Остваривање културе квалитета.
 - ◇ **Одговорност:** Комисија за квалитет, координатор за акредитацију, менаџмент тим.
 - ◇ **Мониторинг и евалуација:** У континуитету, годишње.

8. Унапређење организационе структуре, јачање тимског рада и мотивације

Програмске активности:

- израда систематизације радних места, у складу са законском регулативом;
- израда Протокола и Процедура са јасно дефинисаним правима и одговорностима за нивое руковођења;
- едукација о тимском раду и факторима мотивације;
- едукација оперативног менаџмента на свим нивоима;
- израда Протокола и Процедура са јасно дефинисаним смерницама за доследно и равноправно остваривање стимулација и дестимулација.
 - * **Циљ:** Унапређење руковођења и управљања, повећање ефикасности у раду са делегирањем одговорности,
 - * **Одговорност:** Менаџмент установе.
 - * **Мониторинг и евалуација:** У континуитету – годишње

9. Спровођење анкете о задовољству корисника и запослених и рад на повећању њиховог задовољства

Програмске активности:

- Установа ће у складу са Правилником о квалитету здравствене заштите спроводити годишње анкету о задовољству корисника пруженим здравственим услугама и задовољству запослених;
- У свим организационим јединицама постављене су кутије за похвале и притужбе корисника, чији ће се садржаји месечно анализирати и извештаји достављати Комисији за квалитет;
- Спроводиће се, поред обавезног годишњег истраживања, додатно истраживање задовољства запослених у установи, са посебним акцентом на мотивацију за рад и међуљудске односе (тимски рад) и изложеност стресу на радном месту;
- На интернет-презентацији Дома здравља биће постављен упитник о задовољству корисника здравственим услугама.
 - ◇ **Циљ:** Повећање степена задовољства корисника здрав.услугама, и запослених.
 - ◇ **Одговорност:** Комисија за квалитет, Координатор за спровођење анкете.
 - ◇ **Мониторинг и евалуација:** Истраживање се спроводи једном годишње, у складу са препорукама из Стручно-методолошког упутства за праћење и унапређење квалитета рада.

10. промовисање права пацијената и подизање степена информисаности

Програмске активности:

- у свим организационим јединицама на огласним таблама постављање обавештења пацијентима о правима из обавезног здравственог осигурања, врстама услуга и начину њиховог остваривања;
- одржавање трибина на тему права пацијената;
- постављање обавештења о Заштитнику пацијентових права, радном времену и контакт-телефону;
- штампање Здравственог информатора Дома здравља са свим неопходним информацијама о раду;
- израда Интернет презентације Дома здравља;
- одржавање конференција за медије, како би се јавност редовно информисали о новинама у раду Дома здравља.
 - ◇ **Циљ:** подизање степена информисаности пацијената.
 - ◇ **Одговорност:** ПР служба, Заштитник пацијентових права.
 - ◇ **Мониторинг и евалуација:** У континуитету – месечно.

Дефинисане програмске активности Комисије за праћење и унапређење квалитета рада треба да допринесу побољшању квалитета рада здравствене установе, а квалитет је препознат као основни аспект свеукупног пружања здравствене заштите.

Дефиниција квалитета, која подразумева организацију ресурса на најделотворнији начин како би се задовољиле здравствене потребе корисника за превенцијом и лечењем на безбедан начин и на нивоу захтева корисника, показује да је квалитет резултат начина на који се ресурси користе. Комисија за праћење и унапређење квалитета рада Дома здравља Крагујевац План и Програм унапређења квалитета рада за 2009. годину усмерила је на три основна полазишта за квалитет, а то су: корисници, здравствени радници и менаџмент целокупним квалитетом.