

GODIŠNJI IZVJEŠTAJ KOMISIJE ZA KONTROLU I UNAPRIJEĐENJE KVALITETA ZDRAVSTVENE ZAŠTITE JZU DOM ZDRAVLJA, BIJELO POLJE, ZA 2017. GODINU

Komisija za kontrolu i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite, JZU Doma zdravlja Bijelo Polje, je na sastanku analizirala rad u našoj ustanovi za prethodnu 2017.godinu.

Aktivnosti na unapređenju kvaliteta zdravstvene zaštite se u našoj ustanovi sprovodile su se u svim segmentima kvaliteta rada.

Pod nadzorom specijaliste epidemiologa i specijaliste higijene i uz sve uslove koje je obezbijedio Menadžment naše Ustanove sprovodile su se aktivnosti Epidemiološke i Higijenske kontrole.

Po podacima iz godišnjeg izvještaja Higijensko-epidemiološke službe Doma Zdravlja Bijelo Polje za period 01.01.2017.-31.12.2017.g. koji podnosi epidemiolog Dr Aleksandar Jeknić sprovedene su sledeće aktivnosti: sanitarno-higijenski nadzor nad vrtićima koji se provodi najmanje jednom mesečno (nadzor nad režimom ishrane, monitoring higijenske ispravnosti) tokom prethodne godine pružene su 32 usluge, sanitarno-higijenski nadzor nad osnovnim školama koji se provodi najmanje jednom mesečno (nadzor nad režimom ishrane, monitoring higijenske ispravnosti hrane) tokom prethodne godine pruženo je 40 usluga i sanitarno-higijenski nadzor nad srednjim školama koji se provodi najmanje jednom mesečno (uz kontrolu i režima ishrane) pruženo je 20 usluga. Izvršeno je 125 epidemioloških izviđanja i osmatranja terena i sprovedeno je 158 obilazaka porodica i kolektiva. Otvorena su 97 kartona akutnog kliconoše i nijedan karton hroničnog kliconoše. Organizovano je 47 sastanaka sa ljekarima (pedijatri, neurolozi, infektolozi). Nije bilo prijavljenih su epidemija. Sprovedeno je 27 kontrola higijenske ispravnosti lokalnih i vodnih objekata. Sprovedeno je 276 određivanja rezidualnog hlora u hlorisanoj vodi. Organizovano je 244 zdravstveno-edukativnih predavanja. Po epidemiološkim i kliničkim indikacijama stanovništvu je dato je 745 vakcina. Sprovedene su 32 hemioprofilaksa – rabies seroprofilaksa. Popunjene su 75 prijave o sumnji na mogućnost infekcije virusom bjesnila. DDD (dezinfekcija, deratizacija, dezinsekcija) nije rađena jer nema edukovanog tima za DDD. Održano je 40 sastanka sa ostalim institucijama sistema (doktori, IZJZ, veterinari, mediji, lokalna zajednica). Realizovano je

1 istraživanje. Realizovana su 92 programa školske preventivne edukacije. Prijavljeno je 13 intrahospitalnih infekcija (IHI). Tokom 2017. Godine, 24 puta sproveden je nadzor nad sprovođenjem Programa obaveznih imunizacija (POI) u službi za imunizaciju. Sprovedeno je 12 javno zdravstvenih kampanja za promociju zdravih životnih stilova.

U cilju unapređenja kvaliteta i bezbjednosti zdravstvene zaštite 2014. godine je formiran je Tim za higijenu ruku pri Domu Zdravlja. Članovi Tima za higijenu ruku su i tokom 2017. godine sprovodili svoje radne aktivnosti po Planu i programu. U svim prostorijama gdje postoje lavaboii postavljeni su flajeri "Kako prati ruke". Postavljeni su dozeri za tečni sapun i nosači ubrusa za jednokratnu upotrebu. Obezbijedene su bočice sa 75% alkoholom za dezinfekciju ruku na svim radnim mjestima gdje zaposleni dolaze u kontakt sa pacijentom tokom rada. Na svim izlazima i hodnicima postavljeni su dozeri za suho pranje ruku sa obavještenjem i uputstvom za upotrebu. Tim za higijenu ruku sprovodi nadzor snadbjevenosti sredstvima za higijenu ruku, nadzor nad sprovođenjem procedura higijene ruku po preporukama SZO i nadzor radnih mjesta gdje zdravstveni radnici tokom rada dolaze u kontakt sa pacijentima. O nadzoru i rezultatima usmeno obavještavaju zaposlene, glavnu sestru službe i glavnu sestru ustanove. Sve aktivnosti se notiraju u Svesci za higijenu ruku.

Komisija za kontrolu kvaliteta zdravstvene zaštite je i tokom 2017. godine pratila set indikatora koji su važni za praćenje i unapređenje kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama.

Pokazatelji kvaliteta u Primarnoj zdravstvenoj zaštiti-Domu Zdravlja Bijelo Polje, za period 01.01.2017.g.-31.12.2017.g.

Nakon jednogodišnjeg perioda i izvršenog monitoringa kvaliteta kliničkih i nekliničkih postupaka prikupljanjem, praćenjem, analizom podataka, računanjem pojedinih indikatora iz Priloga 1 Priloga 3 i Priloga 11 „Pravilnika o bližim uputstvima za obavljanje monitoringa i uspostavljanje procesa evaluacije, sa indikatorima i kriterijumima pomoću kojih se vrši monitoring, odnosno evaluacija kvaliteta zdravstvene zaštite,, Komisija za kontrolu kvaliteta JZU Doma Zdravlja Bijelo Polje je napravila kontrolu kvaliteta rada za 2017. godinu, uporednu analizu nekih pokazatelja sa analizama iz prethodnih godina i napravila godišnji izveštaj za Ministarstvo zdravlja i direktora ustanove.

Rezultati analize.

ID za odrasle PRILOG 1.

17 ID ZA ODRASLE.

Indikator 1: Sistematski pregled osiguranika u ordinaciji ID.

Uradili smo analizu obavljenih sistematskih pregleda osiguranika u dobi starijoj od 40/45 godina (na 5 godina).

Izvor podataka: medicinski karton.

Rezultat: U 2017.g. 17 ID za odrasle obavili su ukupno 1639 sistematskih pregleda osiguranika u dobi starijoj od 40 godina (na 5 godina). Prosjek po ID 96.

Obavljenih je preventivnih pregleda osiguranika u dobi starijoj od 40 godina za 2017.g. = 20%.

Indikator 2: DIABETES.

Uradili smo analizu udjela dijabetičara sa dobro regulisanim dijabetesom u starosnoj dobi od 20-70 godina.

Izvor podataka: medicinski karton. Koristili smo 10 medicinskih kartona po tipu slučajnog uzorka. Ukupno analizirano 170 kartona dijabetičara .

Rezultat: Ukupni broj oboljelih od dijabetesa kod 17 ID za odrasle iznosi 2623. Prosječan broj dijabetičara po ID iznosi 154.

Kod 52 oboljelog vrijednost GUK je bila manja od 7mmol/L (30,5%).

Broj dijabetičara ove dobi koji su imali koncentraciju HbA1C od 7% i manje u 2017.godini iznosi 66.

Udio dijabetičara sa dobro regulisanim dijabetesom u starosnoj dobi od 20-70 godina iznosi 38,82%.

U 15% medicinska kartona nije upisana vrijednost HbA1C.

Stratifikacija odnosno podjela prema tipu dijabetesa i polu kao i isključenje pacijenata sa akutnom hiperglikemijom nije rađena.

Indikator 3: HIPERTENZIJA

Uradili smo analizu udjela pacijenata sa regulisanom hipertenzijom (RR od 140/90mmhg i niže) u dobi starijoj od 40 godina.

Izvor podataka: medicinski karton. Koristili smo 10 medicinskih kartona po tipu slučajnog uzorka. Ukupno analizirano 170 kartona pacijenata sa hipertenzijom.

Rezultat: Ukupni broj pacijenata sa hipertenzijom starosne dobi od 40 godina i više kod 17 ID za odrasle iznosi 10540. Prosječan broj pacijenata sa hipertenzijom po ID iznosi 620.

Broj pacijenata sa hipertenzijom starosne dobi od 40 godina i više i sa RR od 140/90 i manje u 2017.godini na 170 analiziranih medicinskih kartona iznosi 98. Udio pacijenata sa regulisanom hipertenzijom (RR od 140/90mmhg i niže) u dobi starijoj od 40 godina iznosi 57,6%.

Stratifikacija odnosno podjela prema polu kao i isključenje pacijenata sa kardio/cerebro vaskularnim inzultom nije rađena.

6 ID ZA DJECU:

Indikator 4: Vakcinisanost djece

Uradili smo analizu udjela vakcinisane djece prema Programu zdravstvene zaštite /kalendaru vakcinacije.

Izvor podataka: medicinska dokumentacija.

Rezultat: u našem Domu zdravlja udio vakcinisane djece prema Programu zdravstvene zaštite /kalendaru vakcinacije u 2017.g. je u nekim vakcinama premašio ciljni kriterijum od 95% i izgleda ovako: I razred DT/dt=98,81%, Poliomyelitis: revakcina 2g=97,05%, revakcina I razred=88,61%, DiTePro=86,47%, BCG=87,22% uz napomenu da djeca 2017.g. kasne sa BCG, HepB (I doza=72,65%, II doza 43,72%, III doza=4,06%), MMR za 2016.g.=62,70%.

Indikator 5: Sistematski pregled djece.

Uradili smo analizu udjela obavljenih sistematskih pregleda uzrasta 0-5 godina u 2017.godini.

Izvor podataka: medicinska dokumentacija.

Rezultat: udio obavljenih sistematskih pregleda djece uzrasta 0-5 godina u 2017.godini iznosi 149,26%.

Indikator 6: Sistematski pregled školske djece.

Uradili smo analizu udjela obavljenih sistematskih pregleda uzrasta 6-18 godina u 2017.godini.

Izvor podataka: medicinska dokumentacija.

Rezultat: udio obavljenih sistematskih pregleda (sa kontrolnim preventivnim pregledima) školske djece uzrasta 6-18 godina u 2017.godini iznosi 117,33%

Indikator 7: Primjena smjernice za akutnu upalu grla (Racionalna upotreba antibiotika).

Analiza primjene nacionalne kliničke smjernice za upalu grla i optimalne terapije prilikom liječenja djece u ordinaciji ID u 2017.g. nije rađena.

2 ID ZA ŽENE:

Indikator 8: Procenat komplikacija u trudnoći koji je otkrio izabrani ginekolog.

Analiza udjela komplikacija u trudnoći koje je otkrio izabrani ginekolog na ukupan broj trudnica koje su registrovane kod izabranog ginekologa u 2017.g. nije rađena.

Indikator 9: Sistematski pregled žena starijih od 45 godina.

Uradili smo analizu udjela obavljenih sistematskih ginekoloških pregleda kod žena starijih od 45 godina u 2017.godini.

Izvor podataka: medicinski karton.

Rezultat: Kod 2 ID za žene registrovano je ukupno 7999 žena. 2 ID su tokom 2017.g. uradili 1375 preventivnih pregleda sa savjetovanjem žena u reproduktivnom periodu.

Procenat žena starijih od 45 godina kod kojih je izvršen preventivni pregled sa savjetovanjem žena u reproduktivnom period (na 3 godine) u 2017.godini iznosi 32,41%.

Indikator 12: Prvi pregled prilikom zapošljavanja.

Izvor podataka: medicinska dokumentacija.

Rezultat: Naša služba medicine rada je tokom 2017.g uradila 1039 prvih pregleda prilikom zapošljavanja. Ukupan broj zaposlenih (podaci od 31.12.2017.g.) 7687.

Uradili smo analizu ukupnog broja pregleda u odnosu na ukupan broj zaposlenih u 2017.godini i on iznosi=13,5%

Indikator 13: Stopa periodičnih pregleda zaposlenih.

Izvor podataka: medicinska dokumentacija.

Rezultat: Naša služba medicine rada je tokom 2017.g uradila 71 prethodnih pregleda prilikom zapošljavanja za radna mjesta sa posebnim uslovima rada. Nemamo podatak o broju zaposlenih na radnim mjestima sa posebnim uslovima rada u 2017.g. te stoga nemamo ni precizan rezultat za ovaj indikator.

Naša služba medicine rada tokom 2017.g uradila 171 sistematskih pregleda.

Analiza ukupnog broja periodičnih pregleda na ukupan broj zaposlenih na poslovima sa posebnim uslovima rada nije rađena.
Nije rađena stopa tj. ukupan broj periodičnih pregleda zaposlenih (na 1000 zaposlenih) na poslovima sa posebnim uslovima rada prema procjeni rizika na radnom mjestu.

Indikator 14: Nacionalni program prevencije raka dojke.

Pratili smo i analizirali podatke o sprovođenju Nacionalnog programa prevencije raka dojke kroz analizu preventivnih pregleda za rano otkrivanje raka dojke (na 3 godine).

Uradili smo analizu udjela obavljenih preventivnih pregleda za rano otkrivanje raka dojke (na 3 godine) u 2017.godini.

Izvor podataka: medicinski karton. Ukupno analiziran rad 17 ID.

Rezultat: U 2017.g. 17 ID za odrasle obavili su ukupno 1860 preventivnih pregleda za rano otkrivanje raka dojke (na 3 godine).

Prosjek po ID 109.

Udio obavljenih preventivnih pregleda za rano otkrivanje raka dojke u 2017.godini iznosi 21,61%.

Podatak o broju izvršenih mamografija nije nam dostupan i tehnički je teško doći do njega (prijedlog: uvesti kontrolni nakon preventivnog koji će ukazati na broj izvršenih mamografija).

Indikator 15: Nacionalni program prevencije raka debelog crijeva.

Pratili smo i analizirali podatke o sprovođenju Nacionalnog programa prevencije raka debelog crijeva u 2017.g.

Izvor podataka: medicinska dokumentacija programa u ordinaciji ID.

Rezultat: 77%.

PRILOG 3. INDIKATORI POMOĆU KOJIH ZDRAVSTVENE USTANOVE VRŠE MONITORING NA PRIMARNOM, SEKUNDARNOM I TERCIJARNOM NIVOU ZDRAVSTVENE ZAŠTITE

Indikator 1. Ubodni incident.

Ukupan broj prijavljenih ubodnih incidenata zdravstvenih radnika u 2017.g.=0.

Indikator 2. Higijena ruku.

Broj litara alkohola potrošenih za higijenu.

Na nivou naše ustanove za 2017.g. potrošeno je ukupno 494 lit alkohola.

Indikator 3. Neželjena dejstva lijekova i greške u rukovanju lijekovima.

Ukupan broj evidentiranih neželjenih dejstava/grešaka u rukovanju : ukupan broj propisanih lijekova. (isključenje lijekova koji su primijenjeni bez preporuke ljekara).

U našoj ustanovi nisu evidentirane greške u rukovanju lijekovima.

Prilog 11. Izvještaj o vođenju i čuvanju medicinske dokumentacije na Primarnom nivou zdravstvene zaštite – Dom Zdravlja Bijelo Polje

Analizirana medicinska dokumentacija za 17 ID za odrasle i za 6 ID za djecu. Komisija za unapređenje i kontrolu kvaliteta zdravstvene zaštite, JZU DZ B. Polje je pratila i cijnila kvalitet vođenja i čuvanja medicinske dokumentacije na primarnom nivou zdravstvene zaštite.

REZULTATI INTERNE KONTROLE MEDICINSKE DOKUMENTACIJE

Ukupni broj pregledanih elektronskih/papirnih oblika zdravstvenih kartona pacijenta = $170+60=230$

Broj Izabranih doktora = $17+6=23$

Ocjene:

Potpuno zadovoljava = $2+2=4$

Zadovoljava = $3+3=6$

Djelimično zadovoljava = $9+4=13$

Ne zadovoljava = 0

Prosječna ocjena = 32 (djelimično zadovoljava).

Broj bolovanja na predlog izabranog doktora za odrasle = 51,95%.

Ostala bolovanja na predlog drugih specijalista = 48,15%

Prilog 13. Izvještaj o njezi pacijenata na Primarnom nivou zdravstvene zaštite – Dom Zdravlja Bijelo Polje

Podaci se utvrđuju uvidom u elektronski/papirni oblik zdravstvenog kartona pacijenta.

Komisija za unapređenje i kontrolu kvaliteta zdravstvene zaštite, JZU DZ B. Polje je pratila i cijnila kvalitet zdravstvene njege na Primarnom nivou zdravstvene zaštite.

REZULTATI

Ukupni broj pregledanih elektronskih/papirnih oblika zdravstvenih kartona pacijenata =170

Broj Timova Izabranih doktora =17
Ocjene:
Potpuno zadovoljava (20 bodova) = 3
Zadovoljava (19 bodova) = 12
Djelimično zadovoljava = 2
Ne zadovoljava = 0
Prosječna ocjena = 18 (zadovoljava).

Prilog 14.

Kriterijum koji se odnosi na poštovanje prava pacijenata obuhvata prikupljanje podataka anketiranjem pacijenata o ostvarivanju zdravstvene zaštite.

Komisija za kontrolu i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite, Doma Zdravlja Bijelo Polje, je u decembru.2017.godine, sprovela anonimno anketiranje o ostvarivanju zdravstvene zaštite. O rezultatima sprovedene ankete napravićemo izvještaj po završetku analize.

Nakon jednogodišnjeg perioda, izračunali smo pojedine pokazatelje, prikazali uporednu analizu nekih pokazatelja sa analizama iz prethodnih godina i napravili godišnji izveštaj za Ministarstvo zdravlja i direktora ustanove.

I. Na nivou svih službi naše ustanove pratili smo set pokazatelja kvaliteta rada. Rezultati analize su pokazali sledeće:

Potencijalni broj osiguranika u našoj opštini iznosi 50911. Broj osiguranika koji su izabrali doktora u ustanovi iznosi 41853 (82,20%). Broj osiguranika koji su izabrali doktora van ustanove iznosi 2114. Ukupni broj osiguranika koji su izabrali doktora iznosi 43967 (86,36%). Broj osiguranika koji nisu izabrali doktora iznosi 6944.

U našem Domu zdravlja zaposleni u službama izabranih doktora za odrasle, izabranih pedijatara i izabranih doktora za žene su tokom 2017.g. imali manji ukupni broj posjeta pacijenata nego u 2016. godini koji iznosi 287908 (2016.g: 294462 posjete).

Od 01.01.-31.12.2017.g. dodijeljeno je 1620 PIN-ova i zakazano je elektronski 748 posjeta.

Na ukupni broj od 287908 pacijenata, propisan je veći broj od 426958 recepata (2016.g.: 294462 posjete, propisano 424311 recepata). Broj propisanih recepata po 1 pacijentu iznosi 1,48.

Ukupni broj naloga za ampuliranu terapiju u 2017.g. iznosi 32977.

Ukupni broj kućnih posjeta iznosi 1281.

1. U oblasti zdravstvene djelatnosti koju obavljaju **izabrani doktori za odrasle** analizirali smo sledeće pokazatelje:

Pokazatelji	Broj u 2017.godini	Broj doktora	Godišnji prosjek po ID za odrasle
Uk br registrovanih pac	30255	20	1512
Uk br posjeta	208050	20	10402
Uk broj prvih pregleda	72710	20	3635
Uk br kontrolnih pregleda	117534	20	5876
Uk br preventivnih pregleda	9756	20	488
Broj Rp	398488	20	19924
Br naloga za amp terapiju	26867	20	1343
Broj uputa za laboratoriju	38580	20	1929
Broj uputa za Rtg	19473	20	973
Broj uputa na spec preglede	57605	20	2880
Br uputa na bolničko liječenje	3657	20	183
Broj kućnih posjeta	1280	20	64

U službi ID za odrasle intervencija i procedura je bilo 19803 (990 po jednom TID).

2. U oblasti zdravstvene djelatnosti koju obavljaju **izabrani pedijatri** analizirali smo sledeće pokazatelje:

Pokazatelji	Broj u 2017.godini	Broj doktora	Godišnji prosjek po ID za djecu
Uk br registrovanih pac	11826	6	1971
Uk br pregledanih pacijenta	70854	6	11809
Uk broj prvih pregleda	31306	6	5217
Uk br kontrolnih	17459	6	2909

pregleda			
Uk br preventivnih pregleda	20789	6	3464
Broj Rp	26483	6	4413
Br naloga za amp terapiju	5991	6	998
Broj uputa za laboratoriju	8750	6	1458
Broj uputa za Rtg	2709	6	451
Broj uputa na spec preglede	9066	6	1511
Br uputa na bolničko liječenje	1178	6	196
Broj kućnih posjeta	1	6	0,16

U jedinici ID za djecu intervencija i procedura je bilo 4014 (669 po jednom TID).

3.U oblasti zdravstvene djelatnosti koju obavlja **izabrani ginekolog**, odnosno u jedinici ID za žene u 2017. godini evidentirano je 7999 registrovanih pacijenata a realizovano je 9004 posjeta.

U oblasti zdravstvene djelatnosti koju obavlja **izabrani ginekolog**, analizirali smo sledeće pokazatelje:

Pokazatelji	Broj u 2017.g.	Broj doktora	Godišnji prosjek po ID za žene
Uk broj registrovanih pac	7999	2	3999
Uk br pregledanih pacijenta	9004	2	4502
Uk broj prvih pregleda	5576	2	2788
Uk br kontrolnih pregleda	1062	2	531
Uk br preventivnih pregleda	4114	2	2057
Broj Rp	1987	2	993
Br naloga za amp terapiju	119	2	59
Broj uputa za laboratoriju	1666	2	833
Broj up za Rtg/UZ	69	2	34

Broj uputa na spec preglede	1581	2	790
Br uputa na bolničko liječenje	209	2	104

U jedinici ID za žene u 2017.g. ukupni broj urađenih malih, srednje velikih i složenih zahvata iznosi 8177 (4088 po jednom TID), od kojih su najčešće rađeni: ultrazvučni pregled žene (5095) i uzimanje briseva sa slanjem na analizu (2108).

ID za žene su u 2017.g. izdali 1364 uputa za mikrobiologiju (782 po jednom TID).

Centri za podršku Doma zdravlja.

U Centru za plućne bolesti u 2017. godini pruženo je 9528 usluga. Stopa izvršenja plana u ovoj službi je 0,93%. Preventivnih usluga je bilo 179, kurativnih usluga 6548 i intervencija i procedura je bilo 2801.

U Centru za mentalno zdravlje u 2017. godini pruženo je 9054 usluga i ukupna stopa izvršenja plana u ovoj službi je 0,91%.

Psihijatar je u 2017.g. pružio 8202 usluga, sa stopom izvršenja plana od 0,99%.

Psiholog je u 2017.g. pružio 763 usluga sa stopom izvršenja plana od 0,79%.

Socijalni radnik je u 2017.g. pružio 89 usluga sa stopom izvršenja plana od 0,12%.

U Centru za djecu sa posebnim potrebama u 2017.g. pruženo je 8319 usluga sa ukupnom stopom izvršenja plana u ovoj službi od 1,85%.

Psiholog je u 2017.g. pružio 3115 usluga, sa stopom izvršenja plana od 4,09%.

Preventivnih usluga pedijatra je bilo 299, sa stopom izvršenja plana od 0,11%.

Broj usluga defektologa-logopeda u 2017.g. je iznosio 4886, sa stopom izvršenja plana od 5,03%.

Mikrobiološka dijagnostika ima jednog specijalistu mikrobiologa. U ovoj jedinici u 2017.g. pruženo je 79805 usluga i izvršenje plana u ovoj službi za 2017. godinu iznosi 1,12%.

Jedinica za patronažu. U ovoj službi su zaposleni tokom 2017. godine pružili 31264 usluga. Ukupna stopa izvršenja plana u ovoj službi od 0,92%.

Preventivnih usluga je u 2017.g. bilo 7207 i stopa izvršenja plana preventivnih patronažnih usluga iznosi 1,02%.

U 2017.g. u jedinici za patronažu pruženo je 4757 usluga hroničnim bolesnicima sa stopom izvršenja plana usluga od 1,12%.

U 2017.g. u jedinici za patronažu evidentirano je 18977 tretmana i postupaka sa stopom izvršenja plana usluga od 0,84%.

U 2017.g. u jedinici za patronažu pruženo je 303 usluga promocije zdravlja.

Jedinica za fizikalnu terapiju. U ovoj službi su zaposleni tokom 2017.godine pružili 24530 usluga, sa stopom izvršenje plana usluga od 1,04%. Najčešće pružene usluge su: aktivne vježbe i vježbe protiv otpora, diadinamske struje, magnetoterapija, interferentne struje, transkutana nervna stimulacija, laser terapija, elektrostimulacija mišića, terapija ultrazvukom.

Medicina rada. Tokom 2017.godine u ovoj službi su pružene usluge izdavanja ljekarskih uvjerenja svih vrsta i sistematskih pregleda radnika zaposlenih na radnim mjestima sa povećanim rizikom. Tokom 2017.godine u ovoj službi je izdato 3088 ljekarskih uvjerenja svih namjena (za vozače, posao, nošenje oružja, posao sa povećanim rizikom i dr). Obavljeno je i 171 sistematskih pregleda.

II. Ova Komisija je po zahtjevu Ministra zdravlja Crne Gore od avgusta 2016.g. sprovedila svakog mjeseca analizu privremene spriječenosti za rad Izabranih doktora Doma Zdravlja Bijelo Polje, i o tome mjesečno izvještavala direktorku Doma zdravlja i Ministrastvo zdravlja.

Kvantitativnom analizom privremene spriječenosti za rad/bolovanja, nalazimo da je za 2017.godinu broj slučajeva bolovanja bio veći u odnosu na prethodnu godinu i iznosi 2433 (2016.g. 2390), koja su bila duža, sa većim ukupnim brojem dana bolovanja od 100650 dana (2016.g. 93325). Broj slučajeva porodiljskih bolovanja je veći nego u prethodnoj godini i iznosi 189 (2016.g. 130) a broj dana bolovanja za porodiljska odsustva je manji u odnosu na prethodnu godinu i iznosi 29859 (2016.g. 30829 dana). Izabrani doktori su odobrili manji broj kraćih slučajeva bolovanja do 30 dana u odnosu na prethodnu godinu koji iznosi 1264 (2016.g.1309) sa manjim ukupnim brojem dana bolovanja u odnosu na 2016.g. koji iznosi 12924 dana (2016.g. 15153 dana). Drugi specijalisti su preporučili veći broj dužih slučajeva bolovanja do 30 dana koji iznosi 352 (2016.g. 331) sa većim

ukupnim brojem dana bolovanja koji iznosi 5143 (2016.g. 5106). Ljekarska komisija Fonda je odobrila veći broj slučajeva bolovanja koji iznosi 628 (2016.g. 520) a ukupan broj dana za bolovanja iznosio je 52724 (2016.g.42237 dana).

Uočava se nešto veći broj slučajeva bolovanja koja su bila duža. Veći je broj slučajeva porodiljskih bolovanja. Izabrani doktori Doma zdravlja su tokom 2017. godine odobrili manji broj slučajeva kraćih bolovanja sa znatno manjim brojem dana bolovanja u odnosu na 2016. godinu. Takođe se uočava da je po preporuci drugih specijalista bilo više slučajeva dužih bolovanja sa većim ukupnim brojem dana bolovanja u odnosu na prošlu godinu. Broj slučajeva bolovanja po preporuci ljekarske komisije Fonda kao i njihov ukupan broj dana je u 2017. godini je bio veći u odnosu na 2016.godinu.

1. Porodiljska odsustva: U 2017. godini registrovano je 189 porodiljskih bolovanja u ukupnom trajanju od 29859 dana. Broj izgubljenih dana po jednom slučaju bolovanja iznosi 158. Broj izdatih porodiljskih bolovanja po jednom izabranom doktoru iznosi 10.

Za isti period 2016.g. broj porodiljskih bolovanja 130 a broj izgubljenih dana 30839 dana.

2. Bolovanja do 30 dana po preporuci Izabranih doktora: Izabrani doktori za odrasle su odobrili 1264 bolovanja u ukupnom trajanju od 12924 dana. Broj izgubljenih dana po jednom slučaju bolovanja iznosi 10,22. Broj izdatih bolovanja po jednom izabranom doktoru iznosi 63,2 a broj dana bolovanja po jednom izabranom doktoru iznosu 646.

Za isti period 2016.g. broj bolovanja po preporuci Izabranih doktora je bio veći, odnosno 1309 a broj izgubljenih dana je bio takođe veći i iznosio je 15153 dana.

3. Bolovanja do 30 dana po preporuci drugih specijalista: Po preporuci drugih specijalista odobren je veći broj dužih slučajeva bolovanja koji iznosi 352 sa većim ukupnim trajanjem od 5143 dana. Broj izgubljenih dana po jednom slučaju bolovanja iznosi 15.

Za isti period 2016.g. broj slučajeva bolovanja do 30 dana odobrenih po preporuci drugih specijalista je bio 331 u ukupnom trajanju od 5106 dana.

4. Bolovanja preko 30 dana po preporuci komisije: Ljekarska komisija Fonda je odobrila gotovo veći broj slučajeva bolovanja dužih od 30 dana koji iznosi 628 a ukupan broj dana za bolovanja iznosio je 52724. Broj izgubljenih dana po jednom slučaju bolovanja iznosi 84.

Za isti period 2016.g. broj bolovanja po preporuci Komisije je iznosio 520 a broj izgubljenih dana iznosio je 42237.

5. Ukupno je odobreno 2433 slučajeva bolovanja u trajanju od 100650 dana tako da broj izgubljenih dana po jednom slučaju bolovanja iznosi 41,36.

Broj slučajeva bolovanja po jednom doktoru iznosi 121 a broj dana bolovanja po jednom doktoru iznosi 5032.

Za isti period 2016.g. ukupno je odobreno 2390 slučajeva bolovanja u trajanju od 93325 dana, pa je broj izgubljenih dana po jednom slučaju bolovanja iznosio 39,04.

Analiza za period 01.01.2017.g. - 31.12.2017.g. u odnosu na isti period 2016.g. pokazala je:

- Rast broja slučajeva bolovanja (2433: 2390)
- Rast broja izgubljenih radnih dana (100650:93325) kao i
- Rast broja izgubljenih radnih dana po jednom izabranom doktoru (5032:3589).
- Rast broja izgubljenih radnih dana po jednom slučaju bolovanja (41,36:39,04).

Procenat dnevne odsutnosti sa posla

Procenat dnevne odsutnosti sa posla uključujući sva bolovanja iznosi 0,90% i označava nisku odsutnost.

Procenat dnevne odsutnosti sa posla bez porodijskih bolovanja iznosi 0,78% i označava nisku odsutnost.

Procenat dnevne odsutnosti sa posla za bolovanja koja su odobrili izabrani doktori (bolovanja do 30 dana) iznosi 0,20% i označava nisku odsutnost.

Prosječna stopa slučajeva odsutnosti sa posla na 100 radnika

Prosječna stopa slučajeva odsutnosti sa posla na 100 radnika iznosi 8,26% i označava nisku stopu.

Broj izgubljenih radnih dana po jednom slučaju bolovanja. Broj izgubljenih radnih dana po jednom slučaju bolovanja iznosi 41,36 dana.

Broj izgubljenih radnih dana po jednom zaposlenom radniku.

Broj izgubljenih radnih dana po jednom zaposlenom radniku iznosi 2.

III. Prijavljivanje zaraznih i drugih bolesti koje podliježu obaveznom prijavljivanju

Na osnovu Zakona o zdravstvenoj zaštiti, Zakona o zdravstvenom osiguranju, Zakona o zbirkama podataka u oblasti zdravstva, Zakona o

zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti i drugih propisa, doktori Doma zdravlja su tokom 2017.godine prijavili Institutu za javno zdravlje kao Upravljaču zbirkama podataka 24358 slučaja ARI. (2016.g. taj broj je iznosio 27344).

Težih infekcija donjih respiratornih puteva prijavljeno je 510 slučajeva a blažih 23595 slučajeva.

IV Scrinig na kolorektalni karcinom

Na nivou Doma Zdravlja Bijelo Polje u grupi koja podliježe skriningu na kolorektalni karcinom, peta faza u grupi je 3996 pacijenta. U 2017. godini pozvano je njih 1983, odazvalo se i popunjen je upitnik za 1872, dobilo kit 1667, vratilo kit 1532, 1532 kitova je poslato u Institut. Za 1441 pacijenata vraćen je rezultat. Iz skrininga je izašlo 1608 pacijenata a kod 32 je postupak ponovljen.

(2016.g. u grupi koja podliježe skriningu na kolorektalni karcinom bilo je 2840 pacijenta. Pozvano je njih 1396, odazvalo se i popunjen je upitnik za 1339, dobilo kit 1144, vratilo kit 1046, 1045 kitova je poslato u Institut. Za 1006 pacijenata vraćen je rezultat. Iz skrininga je izašlo 1134 pacijenata a kod 49 je postupak ponovljen).

V. U 2017. godini smo pratili i pokazatelje zadovoljstva korisnika/pacijenata uslugama zdravstvene službe, analizom pohvala i žalbi na rad zdravstvenih radnika iz kutija za primjedbe i pohvale.

Analizirajući kvalitet za korisnike, ispitivanjem stepena zadovoljstva pacijenata pruženim zdravstvenim uslugama u 2017.g. (preko kutija za primjedbe i pohvale pacijenata), nalazimo 6 komentara pacijenta (1 pohvala na rad zdravstvenih radnika i 5 primjedbe). Pohvale se odnose na postupanje i rad izabrane sestre za odrasle. U svim primjedbama pacijenti navode da im je neophodna stalna sestra u intervenciji dok primaju terapiju jer izabrana sestra odlazi i na druge dužnosti dok oni primaju terapiju.

U Domu zdravlja Bijelo Polje se vodi evidencija o podnijetim prigovorima pacijenata. Pacijenti mogu da daju prigovor na postupke zdravstvenih radnika, zdravstvenih saradnika i drugih zaposlenih u Domu zdravlja Bijelo Polje lično ili pisanim putem Zaštitniku prava pacijenata ili DirektorU Ustanove. Tokom 2017.g. pacijenti su podnijeli Zaštitniku prava pacijenata 11 prigovora o kojima ste dobili godišnji Izvještaj o prigovorima pacijenata na postupanje zdravstvenih radnika (2016.g. pacijenti su podnijeli Zaštitniku prava pacijenata 13 prigovora).

Po podacima dobijenim od direktorke naše ustanove tokom 2017.g. je bilo 5 prigovora pacijenata na rad zdravstvenih radnika.

VI. Pokazatelji kvaliteta koji se odnose na sticanje i obnovu znanja i vještina zaposlenih u skladu sa Pravilnikom o kontinuiranoj medicinskoj edukaciji

Obzirom da u obavezne pokazatelje kvaliteta rada spadaju i oni koji se odnose na sticanje i obnovu znanja i vještina zaposlenih, Komisija za kontrolu kvaliteta zdravstvene zaštite nalazi da je tokom 2017.g. bilo 35 edukativnih skupova na kojima je učestvovalo je 208 učesnika iz našeg Doma zdravlja.

(2016.g: 49 skupova, 242 učesnika).

VII. Pokazatelji kvaliteta rada koji se odnose na aktivnosti stalnog unapređenja kvaliteta rada.

- 1) Postoji plan stalnog unapređenja kvaliteta rada zdravstvene ustanove;
- 2) Aktivnosti, na nivou naše ustanove, u cilju unapređenja kvaliteta rada preduzimaju se svakog mjeseca. Sa tim aktivnostima su upoznati zaposleni na stručnim sastancima, sastancima sa pojedinim službama i razgovorima sa pojedincima.
- 3) Direktorica naše ustanove sa Komisijom za kontrolu i unapređenje kvaliteta rada, sprovodi interne provjere kvaliteta stručnog rada, prateći sve segmente rada, koji se odnose na obavještenja-informisanje pacijenata, poštovanje radnog vremena, uniformisanost zdravstvenih radnika, nošenje identifikacionih kartica, izvršenje zdravstvenih usluga, rad u savjetovalištim i dr.

1. Pokazatelji zadovoljstva pacijenata uslugama zdravstvene službe

- 1) U našoj ustanovi postavljene su oglasne table sa potrebnim informacijama u svim organizacionim cjelinama (besplatni broj Ministarstva zdravlja 0800 81 4400 u svim oglasnim tablama; informacije o vrsti zdravstvenih usluga koje se pacijentu obezbjeđuju iz sredstava obaveznog zdravstvenog osiguranja, a koje su djelatnost zdravstvene ustanove; o vidovima osiguranja i iznosu učešća osiguranih lica u troškovima zdravstvene zaštite, kao i obavještenje o osiguranicima oslobođenim učešća u troškovima zdravstvene zaštite);
- 2) U našoj ustanovi istaknut je cjenovnik zdravstvenih usluga koje pacijenti plaćaju iz svojih sredstava;

- 3) U našoj ustanovi istaknut je raspored radnog vremena na vidnom mjestu u svim službama.
- 4) U našoj ustanovi su u svim službama na vidnim mjestima postavljene kutije za primjedbe i pohvale pacijenata koje se redovno analiziraju.
- 5) U našoj ustanovi se vodi evidencija o prigovorima pacijenata podnešenih DirektorU Ustanove i Zaštitniku prava pacijenata.
- 6) U našoj ustanovi u svim službama je istaknuto obavještenje o Zaštitniku prava pacijenata (ime i prezime, radno vrijeme, broj kancelarije i telefona i osnovne nadležnosti).
- 7) U našoj ustanovi istaknut je spisak doktora medicine koji mogu biti izabrani doktori, a koje pacijenti mogu izabrati.
- 8) U našoj ustanovi zaposleni nose identifikacione kartice.

2. Pokazatelji kvaliteta kroz rad Komisije za kontrolu i unapređenje kvaliteta rada

Komisija za kontrolu i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite, JZU Doma zdravlja Bijelo Polje, pratila je i analizirala tokom 2017. godine kvalitet rada u ustanovi mjerenjem i analizom indikatora kvaliteta rada koji su definisani kroz „Pravilnik o bližim uputstvima za obavljanje monitoringa i uspostavljanje procesa evaluacije, sa indikatorima i kriterijumima pomoću kojih se vrši monitoring, odnosno evaluacija kvaliteta zdravstvene zaštite,,. Komisija je je svakog mjeseca analizirala primjedbe i pohvale pacijenata na rad zdravstvenih radnika.

Sprovedena je anonimna anketa o zadovoljstvu pacijenata u primarnoj zdravstvenoj zaštiti i o zadovoljstvu zaposlenih u našoj ustanovi. Analiza rezultata je u toku i rezultati analize će biti dostavljeni kroz posebni izvještaj.

Komisija je tokom 2017.godine pratila i druge parametre sa posebnim osvrtom na potrošnju lijekova.

Komisija za kontrolu i unapređenje kvaliteta rada analizira i izvještava o svom radu kroz kvartalne izvještaje koje dostavlja Ministarstvu zdravlja i direktoru naše ustanove. Godišnji izvještaj o kvalitetu rada u našoj ustanovi šalje se Ministarstvu zdravlja, direktoru ustanove i svim zaposlenim po službama.

2. Ostali pokazatelji kvaliteta rada

- 1) U našoj ustanovi Komisija za kontrolu i unapređenje kvaliteta rada sprovela je Anketu zadovoljstva zaposlenih.

- 2) U našoj ustanovi je izrađen akt o procjeni rizika na radnom mjestu i u radnoj sredini.
- 3) U našoj ustanovi izvještaji Komisije za kontrolu i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite, JZU Doma zdravlja Bijelo Polje su dostupni svim zaposlenim ili u pravnoj službi ili preko sajta Doma zdravlja.

Komisija za unapređenje i kontrolu kvaliteta ZZ, DZ B. Polje,

DIREKTORICA

Prim dr Majda Dobardžić

Datum, 31.12.2017.g., Bijelo Polje