

PLANSKE AKTIVNOSTI KOMISIJE ZA KONTROLU I UNAPREĐENJE KVALITETA ZDRAVSTVENE ZAŠTITE U DOMU ZDRAVLJA BIJELO POLJE ZA 2015.godinu

Komisija za kontrolu i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite je stručno tijelo koje prati kvalitet zdravstvene zaštite koja se sprovodi u Domu Zdravlja Bijelo Polje. Komisija donosi godišnji izvještaj o provjeri kvaliteta stručnog rada u Domu Zdravlja, Plan za očuvanje i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite i učestvuje u realizaciji Plana stručnog usavršavanja zaposlenih. Komisija podnosi mjesečni i godišnji Izvještaj o pokazateljima kvaliteta zdravstvene zaštite Menadžmentu Ustanove, Ministarstvu zdravlja i Fondu za zdravstveno osiguranje.

Komisija za kontrolu i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite je tokom 2014. godine pratila parametre koje je odredio Fond za zdravstveno osiguranje sa posebnim osvrtom na potrošnju lijekova, indikatore kvaliteta rada prema Priručniku kvaliteta i bezbjednosti zdravstvene zaštite i set pokazatelja kvaliteta rada koje smo pratili u prethodnim godinama.

Komisija za kontrolu i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite Doma zdravlja Bijelo Polje je imala dobru saradnju sa Informacionim sistemom Fonda za zdravstveno osiguranje u vezi sa nekim elementima informacionog sistema.

Na redovnoj Sjednici Komisija za kontrolu kvaliteta zdravstvene zaštite je usvojila plan aktivnosti za 2015.godinu.

1. Uvođenje kulture kvaliteta kroz promociju kulture unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite za sve građane koji zdravstvenu zaštitu ostvaruju u Domu zdravlja Bijelo Polje.

2. Unapređenje promocije zdravlja i prevencije bolesti kroz zdravstveno-vaspitni rad koji se sprovodi u našoj zdravstvenoj ustanovi.

Zdravstveno prosvjeđivanje, promocija zdravlja i prevencija bolesti kroz zdravstveno-vaspitni rad koji se odnosi na prioritetne javnozdravstvene probleme je osnovni zadatak primarne zdravstvene zaštite.

3. Unapređenje komunikacijskih vještina na relaciji zdravstveni radnik – pacijent, koje značajno doprinose pozitivnim efektima liječenja i kvalitetu zdravstvene zaštite.

4. Aktivnosti na analizi privremene spriječenosti za rad, racionalizaciji i smanjenju troškova u ovom segmentu rada. Pojedinačna bolovanja će se kontrolisati preko trećeg primjerka doznake koju štampaju ID za svako izdato bolovanje i analizom medicinske dokumentacije.

5. Skrining programi. U skladu sa Programom zdravstvene zaštite ova komisija će dati svoj doprinos na ostvarivanju ovog važnog segmenta rada u našoj ustanovi, a to je intenziviranje aktivnosti po pitanju skrining programa-preventivnih programa za naše osiguranike.

6. Doniranje organa. Ova Komisija naglašava važnost intenzivne propagandne kampanje o doniranju organa, kako na lokalnom tako i na nacionalnom nivou sa ciljem upoznavanja naših građana sa svim aspektima doniranja organa koji su regulisani Zakonom za uzimanje dijelova tijela od davaoca u cilju liječenja.

7. Aktivnosti na realizaciji planova i racionalizaciji troškova radi efikasnog i efektivnog sistema zdravstvene zaštite (posebno onog segmenta koji se odnosi na potrošnju lijekova i medicinska sredstva). Da bi podaci bili relevantni za analizu neophodno je informatički omogućiti prepoznavanje terapije propisane po predlogu specijalista sa drugih nivoa zdravstvene zaštite i terapije propisane od strane ID.

8. Aktivnosti na praćenju i unapređenju segmenta zakazivanja pregleda kao bitnog parametra kvaliteta zdravstvene zaštite.

9. Od Sindikata doktora medicine i drugih sindikalnih organizacija se očekuje da će u vrlo realnom vremenu djelovati u pravcu poboljšanja materijalnog položaja zdravstvenih radnika.

10. Razvijanje patronažne službe pored postojećih segmenata i u pravcu palijativnog zbrinjavanja.

11. Dalje praćenje objektivnih pokazatelja kvaliteta rada u skladu sa uputstvom koje je dato u „Priručniku kvaliteta i bezbjednosti zdravstvene zaštite,, koje je izdalo Ministarstvo zdravlja Crne Gore.

Pokazatelji kvaliteta rada koje ćemo pratiti u Domu zdravlja Bijelo Polje, na nivou cijele ustanove za 2015. godinu su sledeći:

U oblasti zdravstvene djelatnosti koju obavljaju izabrani doktori pratićemo primjenu Nacionalnih vodiča koji su do sada publikovani. Naši zaposleni se stalno upozoravaju na značaj primjene Nacionalnih vodiča i na značaj medicinske dokumentacije.

U oblasti zdravstvene djelatnosti koju obavljaju izabrani doktori pratićemo indikatore kvaliteta rada prema Priručniku kvaliteta i bezbjednosti zdravstvene zaštite.

Praćenje seta pokazatelja kvaliteta rada koje smo pratili i u prethodnim godinama.

Komisija za kontrolu kvaliteta zdravstvene zaštite će kao i dosada i u 2015. godini pored mjesečne analize sadržaja kutija pohvala i pritužbi pacijenata na rad zdravstvenih radnika, sprovesti anonimno istraživanje zadovoljstva pacijenata pruženom zdravstvenom zaštitom u Domu Zdravlja Bijelo Polje. Podnijete pritužbe i prigovori su način za identifikaciju i pravovremeno rješavanje problema i stoga naša Ustanova kontinuirano podstiče pacijente da ukazuju na sve ono što može kompromitovati kvalitet rada.

Komisija za kontrolu kvaliteta zdravstvene zaštite će u 2015.godini sprovesti anonimno ispitivanje zadovoljstva zaposlenih u Domu Zdravlja Bijelo Polje.

Pored osnovnog cilja povećanja stepena zadovoljstva korisnika zdravstvenim uslugama, cilj nam je i povećanje stepena zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi, naročito prava koja se tiču njihovog standarda (zarade, prevoz, stambeni problemi i dr).

Pratićemo pokazatelje bezbjednosti pacijenata kroz evidenciju neočekivanih događaja- procedura i neželjenih dejstava lijekova.

1) Registrovanjem neželjenih događaja

2) Registrovanjem neželjenih dejstava lijekova i opis procedure (elektronsko prijavljivanje i protokol prijavljivanja Agenciji za farmakovigilancu).

Pokazatelji zadovoljstva pacijenata uslugama zdravstvene službe

- Postavljene oglasne table u svim organizacionim cjelinama sa potrebnim informacijama (besplatni broj Ministarstva zdravlja 0800 81 4400; 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) - **u našoj ustanovi urađeno;**

- Istaknut cjenovnik zdravstvenih usluga koje pacijenti plaćaju iz svojih sredstava - **u našoj ustanovi urađeno;**

- Istaknut raspored radnog vremena na vidnom mjestu u svim službama - **u našoj ustanovi urađeno;**

- Postavljene novčanice „NI CENTA ZA MITO,, u svim oglasnim tablama i na drugim mjestima u okviru antikorupcijske kampanje Uprave za antikorupcijsku inicijativu podržanu od strane Ministarstva zdravlja - **u našoj ustanovi urađeno;**

- Postavljene kutije za primjedbe i pohvale pacijenata u svim službama na vidnim mjestima - **u našoj ustanovi urađeno;**

- Istaknuto obavještenje o Zaštitniku prava pacijenata u svim službama (ime i prezime, radno vrijeme, broj kancelarije i telefona i osnovne nadležnosti) - **u našoj ustanovi urađeno;**

- Procenat riješenih žalbi i pritužbi pacijenata od ukupnog broja svih žalbi i pritužbi - **uredno izvještavamo;**

- Evidencija o prigovorima pacijenata podnešenih Direktor Ustanove i o prigovorima podnešenim Zaštitniku prava pacijenata - **u našoj ustanovi uredna;**

- Sprovedena Anketa zadovoljstva pacijenata čiji su rezultati pokazuju da su pacijenti zadovoljni radom zaposlenih u našem Domu zdravlja, čime je ispunjen jedan od preduslova ostvarivanja kvalitetne zdravstvene zaštite - **u našoj ustanovi urađeno**
- Istaknut spisak ljekara koji mogu biti izabrani ljekari, a koje pacijenti mogu izabrati, kao i njihovo radno vrijeme **u našoj ustanovi urađeno;**
- Zaposleni nosi identifikacione kartice - **redovno se provjerava.**

10. Pokazatelji kvaliteta koji se odnose na sticanje i obnovu znanja i veština zaposlenih:

Unapređenje stručnog znanja zdravstvenih radnika u skladu sa Pravilnikom o kontinuiranoj medicinskoj edukaciji.

Naš dugoročni cilj ostaje isti: da se svim zaposlenim u našoj zdravstvenoj ustanovi omogući sticanje i obnova znanja i vještina, iz svojih oblasti a u skladu sa zahtjevima obnove licenciranja ljekara i medicinskih tehničara.

Godišnji plan unapređenje stručnog znanja zdravstvenih radnika/edukacija zaposlenih, za 2015.g. sa ciljevima:

- da se svim zaposlenima čiji su radovi prihvaćeni od naučnog odbora odgovarajućeg skupa, omogući da svoj rad prezentuju na tom skupu.
- donesen je i Plan stručnog usavršavanja zaposlenih za 2015. godinu po kojem je predviđen edukacijski obuhvat od 80% zaposlenih koji će moći makar jednom da učestvuju na nekom stručnom skupu.
- tokom 2014. godine različitim vidovima edukacije prisustvovalo je 123 zaposlena (82%).
- tokom 2013. godine različitim vidovima edukacije prisustvovalo je 132 zaposlena (**87,8%**).
- tokom 2012. godine različitim vidovima edukacije prisustvovalo je 90 zaposlenih (**62%**).
- tokom 2011. godine različitim vidovima edukacije prisustvovalo je 98 zaposlenih (**68%**).
- tokom 2010. godine različitim vidovima edukacije prisustvovalo je 20%.

Odgovornost za sprovođenje ovog plana je na menadžmentu zdravstvene ustanove, Komisiji za kontrolu i unapređenju kvaliteta rada i svih učesnika u zdravstvenoj zaštiti (korisnici, zdravstveni radnici, Ministarstvo zdravlja, Fond zdravstva).

Komisija za kontrolu i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite

Prim Dr sci med Alma Bajramspahić- Predsjednik,

specijalista medicine rada, specijalista porodične medicine

Piper dr Violeta, specijalista opšte medicine, član

Kučević dr Maida, specijalista pedijatar, član

Striković dr Adnan, specijalista ginekologije i akušerstva, član

Raosavljević Vesna, glavna medicinska sestra, član

Bošnjak Nadira, medicinska sestra, član

Jelena Peković, viša medicinska sestra, član

U B. Polju, januar, 2015.g.