

**GODIŠNJI IZVJEŠTAJ KOMISIJE ZA KONTROLU I UNAPRIJEĐENJE KVALITETA  
ZDRAVSTVENE ZAŠTITE, JZU DOMA ZDRAVLJA, BIJELO POLJE, ZA 2014. GODINU**

U novom objektu Doma zdravlja, koji je useljen 9. januara 2013. godine zaposleni u službama izabranih doktora za odrasle, izabranih pedijatar, izabranih doktora za žene, i centrima za podršku su tokom 2014.godine stanovništvu Opštine Bijelo Polje (kojeg po posljednjem popisu iz 2011.godine ima 46051) i drugim korisnicima zdravstvene zaštite pružili su 492000 usluga.

Komisija za kontrolu kvaliteta zdravstvene zaštite je i tokom 2014. godine pratila set indikatora koje smo koristili u prethodnoj godini kao i nove indikatore koji su važni za praćenje i unapređenje kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama.

**Pokazatelji kvaliteta u Primarnoj zdravstvenoj zaštiti-Domu Zdravlja Bijelo Polje, za period 01.01.2014.g.-31.12.2014.g.**

Nakon jednogodišnjeg perioda, izračunali smo pojedine pokazatelje, prikazali uporednu analizu nekih pokazatelja za 2010.g., 2011.g., 2012.g., 2013.g. i napravili godišnji izveštaj za Ministarstvo zdravlja i direktora ustanove.

I. Na nivou službe (zdravstvena zaštita odraslih, zdravstvena zaštita žena, zdravstvena zaštita djece) pratili smo minimalni set pokazatelja kvaliteta rada.

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

| <b>Pokazatelji</b>             | <b>Broj u 2014.godini</b> | <b>Broj doktora</b> | <b>Godišnji prosjek po ID za odrasle</b> |
|--------------------------------|---------------------------|---------------------|--|
| Uk br registrovanih pac        | 30857                     | 20                  | 1542                                     |
| Uk br pregledanih pacijenta    | 211171                    | 20                  | 10558                                    |
| Uk broj prvih pregleda         | 93062                     | 20                  | 4653                                     |
| Uk br kontrolnih pregleda      | 96124                     | 20                  | 4806                                     |
| Odnos I/kontrolni pregled      | 0,9                       | 20                  | 0,9                                      |
| Odnos kontrolni/I pregled      | 1                         | 20                  | 1  |
| Uk br preventivnih pregleda    | 12153                     | 20                  | 608                                      |
| Br prev/br osiguranika         | 0,3                       | 20                  | 0,3                                      |
| Broj Rp-P/R                    | 302473/204725             | 20                  | 15123/10236                              |
| Br naloga za amp terapiju      | 32268                     | 20                  | 1613                                     |
| Broj uputa za laboratoriju     | 38425                     | 20                  | 1921                                     |
| Broj uputa za Rtg              | 20148                     | 20                  | 1007                                     |
| Broj uputa na spec preglede    | 60649                     | 20                  | 3032                                     |
| Br uputa na bolničko liječenje | 3437                      | 20                  | 171                                      |
| Broj kućnih posjeta            | 3863                      | 20                  | 193                                      |

Procenat registrovanih kod ID za odrasle i kod ID za djecu u odnosu na ukupnu populaciju iznosi 95%.

Prosječan broj dnevnih posjeta po jednom ID za odrasle je 38 (od 15 na terenu do 55 pregleda). Najveći broj doktora je dnevno pregledao od 45 do 55 pacijenata. U prosjeku, na nivou Doma zdravlja, za sve izabrane doktore iz sve tri službe to je 40 pregleda dnevno.

Kod ID za odrasle 38297 (18,41%) su zakazani pregledi, dok 3750 (1%) zakazanih posjeta nije realizovano zbog odustajanja pacijenata od posjete.

Na nivou Doma Zdravlja prosječno trajanje posjete je iznosilo 5,5 minuta, a prosječno trajanje razmaka između posjeta 4 minuta.

U jedinici ID za odrasle preventivni pregledi su ostvareni u procentu većem od planiranog. Broj preventivnih pregleda je premašen sa indeksom uspješnosti od 1,15 u odnosu na Plan i Program zdravstvene zaštite.

Što se tiče izvršenja plana kurativnih pregleda on je 83% iznad planiranog.

Svi Izabrani doktori su tokom 2014.godine propisali 339540 recepata od čega je realizovano 231779 (68%).

U Domu zdravlja su tokom 2014.godine pružene 694 usluge raseljenim licima i 115 usluga izbjeglim licima.

**Radi upoređivanja u donjoj tabeli su neki od pokazatelja iz prethodnih godina.**

| pokazatelji               | Broj u 2010. godini | Br doktora | Godišnji prosjek po ID za odrasle |
|---------------------------|---------------------|------------|-----------------------------------|
| Broj recepata             | 152079              | 14-18      | 10863                             |
| Br uputa za labor.        | 30239               | 14         | 2160                              |
| Br uputa za rtg           | 13107               | 14         | 936                               |
| Br uputa na spec preglede | 34013               | 14         | 2430                              |

| pokazatelji               | Broj u 2011. godini | Br doktora | Godišnji prosjek po ID za odrasle |
|---------------------------|---------------------|------------|-----------------------------------|
| Broj recepata             | 202908              | 17         | 11935                             |
| Br uputa za labor.        | 35869               | 18         | 1992                              |
| Br uputa za rtg           | 17446               | 17         | 1026                              |
| Br uputa na spec preglede | 46568               | 17         | 2739                              |

| pokazatelji               | Broj u 2012. godini | Br doktora | Godišnji prosjek po ID za odrasle |
|---------------------------|---------------------|------------|-----------------------------------|
| Broj recepata             | 156924              | 16         | 9807                              |
| Br uputa za labor.        | 24601               | 16         | 1537                              |
| Br uputa za rtg           | 12927               | 16         | 807                               |
| Br uputa na spec preglede | 31358               | 16         | 1959                              |

| pokazatelji               | Broj u 2013. godini | Br doktora | Godišnji prosjek po ID za odrasle |
|---------------------------|---------------------|------------|-----------------------------------|
| Broj Rp P/R               | 263975/171146       | 17         | 15527/10067                       |
| Br uputa za labor.        | 36802               | 17         | 2164                              |
| Br uputa za rtg           | 17931               | 17         | 1054                              |
| Br uputa na spec preglede | 48242               | 17         | 2837                              |

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

| Pokazatelji | Broj u 2014.godini | Broj doktora | Godišnji prosjek po ID za djecu |
|-------------|--------------------|--------------|---------------------------------|
|-------------|--------------------|--------------|---------------------------------|

|                                |             |   |           |
|--------------------------------|-------------|---|-----------|
| Uk br registrovanih pac        | 13 058      | 7 | 1865      |
| Uk br pregledanih pacijenta    | 91 331      | 7 | 13047     |
| Uk broj prvih pregleda         | 41856       | 7 | 5979      |
| Uk br kontrolnih pregleda      | 24894       | 7 | 3556      |
| Odnos I/kontrolni pregled      | 1,6         | 7 | 1,6       |
| Odnos kontrolni/I pregled      | 0,5         | 7 | 0,5       |
| Uk br preventivnih pregleda    | 25193       | 7 | 3599      |
| Br prev/br osiguranika         | 1,9         | 7 | 1,9       |
| Broj Rp-P/R                    | 34277/25550 | 7 | 4896/3650 |
| Br naloga za amp terapiju      | 9671        | 7 | 1381      |
| Broj uputa za laboratoriju     | 10196       | 7 | 1456      |
| Broj uputa za Rtg              | 2851        | 7 | 407       |
| Broj uputa na spec preglede    | 10158       | 7 | 1451      |
| Br uputa na bolničko liječenje | 1066        | 7 | 152       |
| Broj kućnih posjeta            | 23          | 7 | 3         |

Procenat registrovanih kod ID za odrasle i ID za djecu u odnosu na ukupnu populaciju iznosi 95%

Prosječan broj posjeta po jednom ID za djecu za 2014.godinu je 49 (od 42-60 pregleda).

U Službi ID za djecu od ukupnog broja posjeta, 22,42% su zakazane posjete.

U jedinici ID za djecu preventivni pregledi su ostvareni u procentu većem od planiranog. Broj preventivnih pregleda u ovoj službi je duplo premašen, sa indexom 2,0 u odnosu na Plan i Program zdravstvene zaštite.

U ovoj službi pruženo je 111% više kurativnih usluga u odnosu na Plan.

**Radi upoređivanja u donjoj tabeli su neki od pokazatelja iz prethodnih godina.**

| pokazatelji               | Broj u 2010.godini | Br doktora | Godišnji prosjek po ID za djecu |
|---------------------------|--------------------|------------|---------------------------------|
| Broj recepata             | 32449              | 7          | 4636                            |
| Br uputa za labor.        | 11474              | 7          | 1639                            |
| Br uputa za rtg           | 2452               | 7          | 350                             |
| Br uputa na spec preglede | 7056               | 7          | 1008                            |

| pokazatelji               | Broj u 2011.godini | Br doktora | Godišnji prosjek po ID za djecu |
|---------------------------|--------------------|------------|---------------------------------|
| Broj recepata             | 33165              | 7          | 4737                            |
| Br uputa za labor.        | 14710              | 7          | 2101                            |
| Br uputa za rtg           | 2760               | 7          | 394                             |
| Br uputa na spec preglede | 8623               | 7          | 1231                            |

| pokazatelji        | Broj u 2012.godini | Br doktora | Godišnji prosjek po ID za djecu |
|--------------------|--------------------|------------|---------------------------------|
| Broj recepata      | 34325              | 7          | 4903                            |
| Br uputa za labor. | 15192              | 7          | 2170                            |

|                           |      |   |      |
|---------------------------|------|---|------|
| Br uputa za rtg           | 2988 | 7 | 426  |
| Br uputa na spec preglede | 8978 | 7 | 1282 |

| pokazatelji               | Broj u 2013.godini | Br doktora | Godišnji prosjek po ID za djecu |
|---------------------------|--------------------|------------|---------------------------------|
| Broj Rp/P/R               | 36393/28690        | 7          | 5199/4098                       |
| Br uputa za labor.        | 11027              | 7          | 1575                            |
| Br uputa za rtg           | 2927               | 7          | 418                             |
| Br uputa na spec preglede | 8926               | 7          | 1276                            |

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

| Pokazatelji                    | Broj u 2014.godini | Broj doktora | Godišnji prosjek po izabranom ginekologu |
|--------------------------------|--------------------|--------------|--|
| Uk broj registrovanih pac      | 10218              | 2            | 5109                                     |
| Uk br pregledanih pacijenta    | 9019               | 2            | 4509                                     |
| Uk broj prvih pregleda         | 3607               | 2            | 1803                                     |
| Uk br kontrolnih pregleda      | 2208               | 2            | 1104                                     |
| Odnos I/kontrolni pregled      | 1,6                | 2            | 1,6                                      |
| Odnos kontrolni/I pregled      | 0,6                | 2            | 0,6                                      |
| Uk br preventivnih pregleda    | 5437               | 2            | 2718                                     |
| Br prev/br osiguranika         | 0,5                | 2            | 0,5                                      |
| Broj Rp-P/R                    | 2500/1504          | 2            | 1250/752                                 |
| Br naloga za amp terapiju      | 113                | 2            | 56                                       |
| Broj uputa za laboratoriju     | 1846               | 2            | 923                                      |
| Broj up za Rtg/UZ              | 85                 | 2            | 42                                       |
| Broj uputa na spec preglede    | 1795               | 2            | 897                                      |
| Br uputa na bolničko liječenje | 314                | 2            | 157                                      |
| Broj kućnih posjeta            | 0                  | 2            | 0  |

Procenat registrovanih kod ID za žene iznosi 54% i iznad je planirane registracije.

U Službi ID za žene od ukupnog broja posjeta 60,65% posjeta su zakazane posjete.

Jedan ginekolog je prosječno pregledao 30 pacijentkinja dnevno dok je drugi ginekolog pregledao 18 pacijentkinja dnevno (nema postignut broj registrovanih žena).

Prosječan broj posjeta po doktoru u Službi Izabranog doktora za žene je 24.

U organizacionoj jedinici ID za žene index uspješnosti preventivnih pregleda je 0,91.

**Radi upoređivanja u donjoj tabeli su neki od pokazatelja iz prethodnih godina.**

| pokazatelji   | Broj u 2010.godini | Br doktora | Godišnji prosjek po izabranom ginekologu |
|---------------|--------------------|------------|--|
| Broj recepata | 2534               | 1          | 2534                                     |

|                                  |             |          |             |
|----------------------------------|-------------|----------|-------------|
| <b>Br uputa za labor.</b>        | <b>1837</b> | <b>1</b> | <b>1837</b> |
| <b>Br uputa za rtg/uz</b>        | <b>101</b>  | <b>1</b> | <b>101</b>  |
| <b>Br uputa na spec preglede</b> | <b>1277</b> | <b>1</b> | <b>1277</b> |

| <b>pokazatelji</b>               | <b>Broj u 2011.godini</b> | <b>Br doktora</b> | <b>Godišnji prosjek po izabranom ginekologu</b> |
|----------------------------------|---------------------------|-------------------|---|
| <b>Broj recepata</b>             | <b>3279</b>               | <b>2</b>          | <b>1639</b>                                     |
| <b>Br uputa za labor.</b>        | <b>3185</b>               | <b>2</b>          | <b>1592</b>                                     |
| <b>Br uputa za rtg/uz</b>        | <b>165</b>                | <b>2</b>          | <b>82</b>                                       |
| <b>Br uputa na spec preglede</b> | <b>1933</b>               | <b>2</b>          | <b>966</b>                                      |

| <b>pokazatelji</b>               | <b>Broj u 2012.godini</b> | <b>Br doktora</b> | <b>Godišnji prosjek po izabranom ginekologu</b> |
|----------------------------------|---------------------------|-------------------|---|
| <b>Broj recepata</b>             | <b>3303</b>               | <b>2</b>          | <b>1651</b>                                     |
| <b>Br uputa za labor.</b>        | <b>3881</b>               | <b>2</b>          | <b>1940</b>                                     |
| <b>Br uputa za rtg/uz</b>        | <b>110</b>                | <b>2</b>          | <b>55</b>                                       |
| <b>Br uputa na spec preglede</b> | <b>1866</b>               | <b>2</b>          | <b>933</b>                                      |

| <b>pokazatelji</b>               | <b>Broj u 2013.godini</b> | <b>Br doktora</b> | <b>Godišnji prosjek po izabranom ginekologu</b> |
|----------------------------------|---------------------------|-------------------|---|
| <b>Broj Rp P/R</b>               | <b>1830/1277</b>          | <b>1</b>          | <b>1830/1277</b>                                |
| <b>Br uputa za labor.</b>        | <b>1574</b>               | <b>1</b>          | <b>1574</b>                                     |
| <b>Br uputa za rtg/uz</b>        | <b>43</b>                 | <b>1</b>          | <b>43</b>                                       |
| <b>Br uputa na spec preglede</b> | <b>1177</b>               | <b>1</b>          | <b>1177</b>                                     |

**Centri za podršku Doma zdravlja.** Po dostupnim podacima procenat zakazanih posjeta pacijenata u Centrima za podršku Doma zdravlja je skoro 100% u odnosu na ukupan broj posjeta.

U Centru za plućne bolesti pruženo je 8480 usluga. Ukupno izvršenje plana u ovoj službi je 100%. Preventivnih usluga je bilo 238 i one su ostvarene sa 149% u odnosu na plan.

U Centru za mentalno zdravlje pruženo je 12132 usluga. Izvršenje plana u ovom centru je premašeno u visokom procentu svih vrsta usluga osim usluga socijalnog radnika, gdje je izvršenje plana 42%. Ljekar psihijatar je u posmatranom period ostvario 47% više usluga od planiranog broja, a psiholog 82% više.

U Centru za djecu sa posebnim potrebama pruženo je 6750 usluga i izvršenje plana je sa 130% u ukupnom broju ostvarenih usluga. Prekoračenje izvršenja je rezultat prekoračenja usluga logopeda od 291%, dok je izvršenje plana usluga psihologa 66%. Izvršenje plana kurativnih usluga pedijatra su 22%, a preventivnih usluga pedijatra su 37%.

Mikrobiološka dijagnostika ima jednog specijalistu mikrobiologa. U ovoj jedinici pruženo je 82550 usluga i izvršenje Plana u ovoj službi je 116%.

Jedinica za patronažu ima 13 zaposlenih koji su tokom 2014.godine pružili 34569 usluga. Patronažne usluge u ukupnom broju su ostvarene sa premašenjem plana od 17%, sa premašenjem plana od 4% preventivnih i tri i po puta promotivnih usluga, kao i 9% usluga pruženih hroničnim bolesnicima.

Jedinica za fizikalnu terapiju ima 2 zaposlena i tokom 2014.godine je pružila 20955 usluga. Izvršenje plana usluga jedinice za fizikalnu terapiju je sa premašenjem plana od 43%.

Jedinica za sanitetski prevoz ima 3 zaposlena i oni su tokom 2014.godine napravili 360 prevoza na udaljenosti većoj od 15km.

**Medicina rada.** U toku 2014.godine u ovoj službi su pružene usluge izdavanja ljekarskih uvjerenja svih vrsta, sistematskih pregleda radnika zaposlenih na radnim mjestima sa povećanim rizikom i usluge sanitarnih pregleda koje se funkcionalno vezuju za mikrobiološku službu. Tokom 2014.godine u ovoj službi su izdata 2674 ljekarskih uvjerenja svih namjena (za vozače, posao, nošenje oružja, posao sa

povećanim rizikom i dr). Obavljeno je 140 sistematskih pregleda. Za 2281 pacijenta su obavljeni sanitarni pregledi radnika koji se obavezno podvrgavaju ovoj vrsti pregleda. Urađeno su i 140 sistematskih pregleda.

**II. Kvantitativnom analizom privremene spriječenosti za rad/bolovanja, nalazimo da je za 2014.godinu broj izdatih bolovanja iznosio 2636, ukupni broj dana bolovanja iznosio je 148961 dana, od čega je broj dana bolovanja za porodiljska odsustvo iznosio 74221 dana. Po preporuci Izbranog doktora bilo je 1617 bolovanja do 30 dana sa ukupnim brojem dana bolovanja od 27916 dana. Po preporuci drugih specijalista bilo je 60 bolovanja do 30 dana sa ukupnim brojem dana bolovanja od 1400. Bolovanja dužih od 30 dana, po preporuci ljekarske komisije Fonda bilo je 482 a ukupan broj dana za bolovanja duža od 30 dana iznosio je 45424 dana.**

Izabrani doktori Doma zdravlja su tokom 2014.godine odobrili 47% manje broja bolovanja i 42% manje dana bolovanja u odnosu na 2013.godinu.

### **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 2014.godine prijavili Institutu za javno zdravlje kao Upravljaču zbirkama podataka 1871 slučaj oboljelih od diabetesa, 983 slučaja zaraznih bolesti, 77 slučaja malignih neoplazmi, 9 slučajeva cerebrovaskularne bolesti i 6 neželjenih reakcija na lijek.

### **IV Skringing programi i doniranje organa**

#### **Scringing na kolorektalni karcinom**

Na nivou Doma Zdravlja Bijelo Polje u grupi koja podliježe skringingu na kolorektalni karcinom/drugi ciklus ima 1256 pacijenata. Zaključno sa krajem godine pozvano je njih 707 ili 56%, odazvalo se i popunilo upitnik 595 ili 47%, dobilo kit 503, odnosno 40%.

Prvi ciklus koji je ranije realizovan, od 2487 pacijenata u grupi za skringing pozvano je njih 2378, odnosno 95%, a od pozvanih, odazvalo se 2304 pacijenta, odnosno 96%.

#### **Doniranje organa**

Izabranim doktorima Doma zdravlja u Bijelom Polju građani su do kraja 2014.godine potpisali 17 donorskih kartica (dosada ukupno 17) po Zakonu o uzimanju i presađivanju dijelova ljudskog tijela u svrhu liječenja.

**V. Komisija za kontrolu i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite, JZU Doma Zdravlja Bijelo Polje, je u decembru.2014.godine, sprovela anonimno istraživanje zadovoljstva pacijenata zdravstvenom zaštitom u Domu Zdravlja Bijelo Polje kao i anonimno istraživanje zadovoljstva zaposlenih u Domu Zdravlja Bijelo Polje. Kao instrument istraživanja korišćen je anonimni upitnik po „Priručniku kvaliteta i bezbjednosti zdravstvene zaštite, koji je izdalo Ministarstvo zdravlja Crne Gore. Zadovoljstvo zaposlenih je iskazano zaokruživanjem broja, slova ili upisivanjem odgovarajuće ocjene na skali od 1 do 5, gdje je 1=veoma nezadovoljan, a 5=veoma zadovoljan.**

**REZULTATI ANKETE. Zadovoljstvo pacijenata.** Ankete su popunjavali pacijenti (71,28%), roditelji (26,64%) ili staratelji (2,07%), najčešće starosti od 21-60 godina (71,61%). 53% ispitanika je ženskog pola (52,94%), najviše ih je bilo sa srednjom stručnom spremom (42,50%). 76,81% pacijenata je zadovoljno koliko mu vremena ljekar posveti za razgovor a 80,62% ispitanika je zadovoljno čuvanjem povjerljivih podataka. Brzinom kojom im se olakšavaju tegobe zadovoljno je 81% ispitanika a način medicinskog pregleda većina ocjenjuje visokim ocjenama (82%). Pacijenti su zadovoljni objašnjenjem razloga za planirano liječenje (89%). Informisanje o bolesti pacijenti ocjenjuju visokim ocjenama (78%). Pacijenti smatraju da je osoblje ambulante gotovo uvijek spremno da im pomogne (81%). Dobijanjem odgovarajućeg termina za pregled zadovoljno je 75% pacijenata. 78% pacijenata zadovoljni su poštovanjem radnog vremena a poštovanjem zakazanog termina 77%. Pružanje brze zdravstvene usluge u hitnim situacijama ocijenjeno je ocjenama 5 i 4 (82%). Savjetovanjem sa medicinskim sestrama zadovoljno je 83% ispitanika. Spretnost, znanje i sposobnost medicinske sestre da prepozna prioritete probleme ocijenjeno je ocjenama 5 i 4 (82%). Za zaštitu svojih prava pacijenti se najčešće obraćaju direktoru Doma

Zdravlja (40%), zaštitniku prava pacijenata (22%), Ministarstvu zdravlja (9,3%), Ljekarskoj komori (5,19) i medijima (3%). 20% pacijenata se za zaštitu svojih prava ne bi obratio nikome.

**Rezultati Ankete o zadovoljstvu zaposlenih** su pokazali da je glavni uzrok nezadovoljstva zdravstvenih radnika zarada za uloženi rad (67,79%), nedovoljno vremena za obavljanje poslova (15,25%) i nešto drugo (povećan obim posla, preopterećenost zdravstvenih radnika, prezahtjevni pacijenti, negativan odnos pacijenata prema zaposlenim). Većina zaposlenih se stalno ili povremeno osjeća stresno na radnom mjestu (70%). Organizacija posla se ocjenjuje ocjenama od 1-3 zbog organizacije radnog vremena i načina komunikacije sa pacijentima. Odnos sa nadređenima je ocijenjen visokom ocjenom (zadovoljan i uglavnom zadovoljan) 79%. Većina zaposlenih (64,3%) smatra da su njihovi radni potencijali na zadovoljavajući način iskorišćeni na radnom mjestu. Većinu zaposlenih zanimaju događaji vezani za našu zdravstvenu ustanovu (76%). Zaposleni se najčešće informišu o odlukama uprave usmenim putem (51%) ili putem oglasne table (25%). 71% ispitanika bi ostali u zdravstvenoj ustanovi, 10,16% bi radilo van zdravstva, 7,62% bi radilo u privatnom sektoru a 2,54% bi otišlo u drugu zdravstvenu ustanovu.

U 2014. 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 2014.g. (preko kutija za primjedbe i pohvale pacijenata), nalazimo 13 komentara pacijenta (2 pohvale na rad zdravstvenih radnika i 11 primjedbi na rad zdravstvenih radnika ili na postupak zdravstvenih radnika ili radnika zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi). Primjedbe se odnose na: plaćanje participacije, lijekove sa pozitivne liste kojih često nema u apoteci, zamjene propisanih lijekova koje im se daju u apoteci, propisivanje lijekova koji se kupuju, čekanje na pregled.

Tokom 2014.godine pacijenti su podnijeli ukupno i direktoru i Zaštitniku prava pacijenata 20 prigovora. Većina prigovora je riješena u neposrednom razgovoru sa pacijentima.

**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 na osnovu donešenog godišnjeg plana unapređenja stručnog znanja zdravstvenih radnika/edukacija zaposlenih, za 2014.g. i analizom unapređenja stručnog znanja nalazi sledeće:

Dom zdravlja je, na dan 31.12.2014.godine zapošljavao 153 radnika. Tokom 2014.godine zaposlenima čiji su radovi prihvaćeni od naučnog odbora odgovarajućeg skupa, omogućeno je da svoj rad prezentuju na tom skupu.

Tokom 2014. godine različitim vidovima edukacije naši zaposleni su prisustvovali 411 puta (jednom ili više puta jedan zaposleni).

Ukupan broj skupova kojima su prisustvovali zaposleni iz Doma Zdravlja Bijelo Polje bio je 81 od kojih je 7 (8%) organizovano u Ustanovi. Inače u našem Domu zdravlja se gotovo svakog meseca organizuju edukativni stručni skupovi.

Od 150 zaposlenih najmanje jednom edukativnom skupu su prisustvovala 123 zaposlena (82%). Po planu edukacije za 2014. godine koji smo Vam dostavili prošle godine planirano je da obuhvat zaposlenih u oblasti edukacije u 2014.godini bude oko 80%.

Edukacija zaposlenih vršila se u skladu sa zahtjevima obnove licenciranja ljekara i medicinskih tehničara.

Nešto niži obuhvat edukacijama u 2014.u odnosu na 2013.godinu (87,8%) se može objasniti nemotivisanošću zaposlenih, finansijskom racionalizacijom izdataka i ukupnom ekonomskom situacijom. Za poređenje: obuhvat zaposlenih edukacijama u 2010.godini u Ustanovi je iznosio 20%.

U Ustanovi je donešen Plan stručnog usavršavanja zaposlenih u 2015.godini po kome je u 2015 godini predviđen edukacijski obuhvat od 80% zaposlenih koji će moći makar jednom da učestvuju na nekom stručnom skupu.

Naši zaposleni se stalno upozoravaju na značaj primjene Nacionalnih vodiča i dobrog vođenja medicinske dokumentacije.

## KONTROLA MEDICINSKE DOKUMENTACIJE

Ova Komisija je 07.08.2014.g. u skladu sa uputstvom Direktorata za unapređenje i kontrolu kvaliteta, Ministarstva zdravlja sproveda internu kontrolu medicinske dokumentacije izabranih doktora.

Kontrolom su obuhvaćeni svi pacijenti koji su tog dana došli kod izabranog doktora za odrasle, a za koje se u formi kontakt utvrdilo da je kod njih vršena ocjena privremene spriječenosti za rad. Komisija za kontrolu kvaliteta je ocijenila svaki slučaj medicinske dokumentacije, sa aspekta odobravanja bolovanja u skladu sa Zakonom o zdravstvenom osiguranju i Pravilnikom o načinu i postupku utvrđivanja privremene spriječenosti za rad, uz poštovanje Kriterijuma dijagnostičkog postupka za utvrđivanje privremene spriječenosti za rad, koji čine sastavni dio Pravilnika.

#### REZULTATI INTERNE KONTROLE MEDICINSKE DOKUMENTACIJE

Broj pacijenata koji su 07.08.2014.g. pregledani u našem Domu Zdravlja= 689

Broj Izabranih doktora = 20

Broj slučajeva bolovanja = 25

Ocjene:

U potpunosti zadovoljava = 7

Zadovoljava = 3

Djelimično zadovoljava = 4

Prosječna ocjena = 34 (zadovoljava).

Broj bolovanja na predlog izabranog doktora za odrasle = 6

Ostala bolovanja na predlog drugih specijalista:

Ginekolog (uvrštena i porodiljska bolovanja) = 7

Ortoped = 3

Kardiolog = 2

Pulmolog = 2

Ostale specijalnosti po 1 slučaj.

Utvrđene manjkavosti medicinske dokumentacije (poredano gradacijski):

1. U većini slučajeva kada izabrani doktori za odrasle otvaraju bolovanje po predlogu drugih specijalista ne unose u elektronsku formu po čijem predlogu se daje bolovanje (postoji u papirnoj/pisanoj dokumentaciji);
2. Medicinska dokumentacija ne sadrži potpunu i redovnu evidenciju o napretku liječenja (20%)
3. Medicinska dokumentacija ne sadrži potpune rezultate dijagnostičko terapijskih procedura (20%)
4. Utvrđena je djelimična manjkavost medicinske dokumentacije u dijelu anamneze i fizikalnog pregleda (16%).
5. Utvrđena je i djelimična manjkavost medicinske dokumentacije u dijelu koji se odnosi na podatke o pojedinim uputima, nalazima i naložima (16%).
6. Utvrđena je i pojedinačna manjkavost medicinske dokumentacije u dijelu koji se odnosi na pisani i elektronski oblik, čitkost i razumljivost, potpunost (ispunjenost neophodnih rubrika), podatke koji opravdavaju upućivanje na dijagnostičko-terapijske procedure, specijalističko konsultativne i konzilijarne preglede.

#### INDIKATORI KVALITETA I BEZBIJEDNOSTI NA PRIMARNOM NIVOU ZDRAVSTVENE ZAŠTITE

U okviru definisanih aktivnosti na unapređenju kvaliteta zdravstvene zaštite i bezbjednosti, Komisija za kontrolu kvaliteta JZU Doma Zdravlja Bijelo Polje prati razvoj i uspostavljanje mjerenja performansi zdravstvenog sistema (indikatora) radi donošenja odluka koje se usmjeravaju na uočene probleme.

Komisija za kontrolu kvaliteta JZU Doma Zdravlja Bijelo Polje je tokom aprila 2014.g. napravila kontrolu kvaliteta rada kroz indikatore koji su definisani u Priručniku kvaliteta i bezbjednosti zdravstvene zaštite. Ova komisija je slijedila i metodološka uputstva za prikupljanje i analizu pojedinih indikatora na nivou Primarne Zdravstvene Zaštite kao što smo to uradili u 2013.g kada smo sprovedli Anketu o zadovoljstvu pacijenata pruženom zdravstvenom zaštitom i Anketu o zadovoljstvu zdravstvenih radnika.

#### Rezultati analize.

##### ID za odrasle

*Indikator 1: Sistematski pregled osiguranika u ordinaciji ID.*

U slučaju ovog indikatora uradili smo analizu svih obavljenih sistematskih pregleda.

Izvor podataka: medicinski karton.



Rezultat: u našem Domu zdravlja udio svih obavljenih/ostvarenih preventivnih/sistematskih pregleda (po uslugama) u 2013. godini iznosi 77,58 (ostvarenih usluga), odnosno 84,35% (ostvarenih bodova). (ciljni kriterijum/nivo iznosi 80%).

*Indikator 2: DIABETES.*

U slučaju ovog indikatora uradili smo analizu udjela regulisane šećerne bolesti u starosnoj dobi od 20-70 godina.

Izvor podataka: medicinski karton.

Rezultat: Broj dijabetičnih bolesnika ove dobi koji su imali koncentraciju HbA1C od 7% i manje u 2013. godini iznosi 35,8%.

(ciljni kriterijum/nivo iznosi 80%).

Broj dijabetičnih bolesnika ove dobi koji su imali vrijednosti šećera u krvi od 7 mmol/l i manje u 2013. godini iznosi 32%.

*Indikator 3: HIPERTENZIJA*

U slučaju ovog indikatora uradili smo analizu udjela pacijenata sa regulisanom hipertenzijom (RR od 140/90mmhg i niže) u dobi starijoj od 40 godina.

Izvor podataka: medicinski karton.

Rezultat: Broj pacijenata sa hipertenzijom starosne dobi od 40 godina i više i sa RR od 140/90 i manje u 2013. godini iznosi 56,4%.

(ciljni kriterijum/nivo iznosi 80%).

**ID za djecu:**

*Indikator 1: Vakcinisanost djece obaveznim vakcinama*

U slučaju ovog indikatora uradili smo analizu udjela djece vakcinisanih obaveznim vakcinama.

Izvor podataka: medicinski karton.

Rezultat: u našem Domu zdravlja udio djece vakcinisane obaveznim vakcinama je dostigao ciljni kriterijum/nivo od 95% (u nekim vakcinama i 100%).

(ciljni kriterijum/nivo iznosi 95%).

*Indikator 2: Sistematski pregled školske djece.*

U slučaju ovog indikatora uradili smo analizu udjela obavljenih sistematskih pregleda od 1-8 razreda osnovne škole u 2013. godini.

Izvor podataka: medicinski karton.

Rezultat: u našem Domu zdravlja udio obavljenih sistematskih pregleda školske djece od 1-8 razreda osnovne škole u 2013. godini iznosi 81,78% (ciljni kriterijum/nivo iznosi 80%).

*Indikator 3: primjena kliničke smjernice za akutnu upalu grla.*

U slučaju ovog indikatora uradili smo analizu primjene kliničkih smjernica za upalu grla prilikom liječenja djece uzrasta 0-5 godina u ordinaciji izabranog pedijatra u 2013. godini.

Izvor podataka: medicinski karton.

Rezultat: u našem Domu zdravlja kod 43,50% djece uzrasta 0-5 godina je zbog upale grla propisan antibiotik u 2013. godini.

**ID za žene:**

*Indikator 1: Sistematski pregled žena starijih od 45 godina.*

U slučaju ovog indikatora uradili smo analizu udjela obavljenih sistematskih ginekoloških pregleda kod žena starijih od 45 godina u 2013. godini.

Izvor podataka: medicinska dokumentacija u ginekološkoj ordinaciji..

Rezultat: u našem Domu zdravlja udio obavljenih sistematskih ginekoloških pregleda kod žena starijih od 45 godina u 2013. godini iznosi 61%.

(ciljni kriterijum/nivo iznosi 70%).

*Indikator 2: Ukupan broj prijevremenih porođaja*

(po priručniku je drugi indikator komplikacije u trudnoći, a naša komisija se opredijelila ovaj put za prijevremene porođaje, s tim što ćemo tokom sledećeg perioda sprovesti analizu indikatora koji se odnosi na komplikacije u trudnoći).

U slučaju ovog indikatora uradili smo analizu udjela prijevremenih porođaja na ukupan broj porođaja koji je iznosio 560.

Izvor podataka: medicinska dokumentacija.

Rezultat: Udio prijevremenih porođaja koji se odnosi na porođaje gestacione starosti manje od 37 nedjelja iznosi 30 (5,36%), dok se udio prijevremenih porođaja koji se odnosi na porođaje gestacione starosti manje od 34 nedjelja iznosi 1 (1,96%).

Komisija za kontrolu kvaliteta JZU Dom Zdravlja Bijelo Polje je u čestim kontaktima sa Republičkim Fondom za zdravstveno osiguranje tokom 2014. godine ukazivala na uočene probleme pri radu sa elektronskim kartonom i o tome Vas izvještavala kroz mjesečne izvještaje.

Obzirom na dešavanja u Opštoj bolnici Bijelo Polje naš Dom zdravlja je od prvog dana zatvaranja Ginekološko akušerskog i Neonatološkog odjeljenja organizovao pružanje zdravstvenih usluga ženama u opštini i tokom noći. Tako se zdravstvena zaštita žena odvijala u Domu zdravlja kontinuirano tokom 24 časa, radnim danima, vikendom i tokom praznika.

U cilju unapređenja kvaliteta i bezbjednosti zdravstvene zaštite tokom godine je formiran je Tim za higijenu ruku pri Domu Zdravlja koji je odmah nakon formiranja dobio radna zaduženja i počeo sa radom. U svim prostorijama gdje postoje lavaboi postavljeni su flajeri "Kako prati ruke". Na mjestima gdje nisu postojali dozeri za tečni sapun i nosači ubrusa za jednokratnu upotrebu, isti su postavljeni. Obezbijedene su bočice sa 75% alkoholom za dezinfekciju ruku na svim radnim mjestima gdje zaposleni dolaze u kontakt s pacijentom tokom rada. Na svim izlazima i hodnicima postavljeni su dozeri za suho pranje ruku sa obavještenjem i upustvom za upotrebu. Planirana su edukativna predavanja svih kategorija zaposlenih na temu Higijena ruku, po Nacionalnim smjernicama dobre kliničke prakse Ministarstva zdravlja Crne Gore. Planirano je uvećanje budžeta za troškove higijene. Sve sprovedene aktivnosti se notiraju u Svesci za higijenu ruku. U ovom periodu dostignut je Osnovni nivo higijene ruku sa postignutih 215 poena na osnovu Okvira za samoprocjenu higijene ruku.

#### **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 i rezultiraju pozitivno. Sa tim aktivnostima su upoznati zaposleni na stručnim sastancima, sastancima sa pojedinim službama i razgovorima sa pojedincima.
- 3) Direktor naše ustanove sa svojim timom i Komisijom za kontrolu i unapređenje kvaliteta rada, sprovodi interne provjere kvaliteta stručnog rada, prateći mjesečno sve segmente rada i indikatore, koji se odnose na obavještenja-informisanje pacijenata, poštovanje radnog vremena, uniformisanost zdravstvenih radnika, nošenje identifikacionih kartica, izvršenje zdravstvenih usluga, efikasnost i efektivnost u izvršenju usluga medicinsku evidenciju, preventivni rad, 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 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.
- 5) **U našoj ustanovi** su u svim službama na vidnim mjestima postavljene kutije za primjedbe i pohvale pacijenata koje se redovno evidentiraju i analiziraju.
- 6) **U našoj ustanovi** se vodi evidencija o prigovorima pacijenata podnešenih Direktor Ustanove i o prigovorima podnešenim Zaštitniku prava pacijenata.
- 7) **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).

8) U **našoj ustanovi** istaknut je spisak ljekara koji mogu biti izabrani ljekari, a koje pacijenti mogu izabrati, kao i njihovo radno vrijeme.

9) U **našoj ustanovi** zaposleni nose identifikacione kartice.

10) U **našoj ustanovi** je sprovedena Anкета 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. Rezultati anketiranja su ohrabrujući obzirom na period kada je sprovedeno istraživanje Istraživanje (dešavanja u Opštoj Bolnici Bijelo Polje i opšti negativni stav javnosti prema zdravstvenim radnicima u Bijelom Polju).

## **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, analizirala je i tokom 2014. godine kvalitet rada u ustanovi mjerenjem i analizom indikatora kvaliteta rada iz Priručnika kvaliteta i bezbjednosti zdravstvene zaštite izdatog od strane Ministarstva zdravlja. 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. Rezultati Ankete su upućeni Ministarstvu zdravlja i Fondu za zdravstveno osiguranje.

Komisija je tokom 2014.godine pratila i parametre koje je odredio Fond za zdravstveno osiguranje sa posebnim osvrtnom na potrošnju lijekova i redovno imala dobru saradnju sa Informacionim sistemom Fonda za zdravstveno osiguranje. Veliki broj sugestija i predloga Komisije koji se odnosio na poboljšanje informacionog sistema prihvaćen je od strane Fonda i implementiran.

Komisija za kontrolu i unapređenje kvaliteta rada analizira i izvještava o svom radu kroz mjesečne 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. Komisija za kontrolu i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite, JZU Doma Zdravlja Bijelo Polje, dostavlja Ministarstvu zdravlja i godišnji Plan aktivnosti za provjeru kvaliteta rada u Ustanovi za narednu godinu.

## **2. Ostali pokazatelji kvaliteta rada**

1) U **našoj ustanovi** Komisija za kontrolu i unapređenje kvaliteta rada

sprovela je Anketu zadovoljstva zaposlenih (rezultati pokazuju nezadovoljstvo zaposlenih zaradama i povećanim obimom posla).

2) U **našoj ustanovi** je sprovedeno ispitivanje ispunjenosti uslova za rad sa aspekta bezbjednosti elektro i gromobranskih insatalacija ambulanti u seoskim područjima.

3) U **našoj ustanovi** je Izrađen Program osposobljavanja zaposlenih za bezbjedan rad.

4) U **našoj ustanovi** je sprovedena obuka zaposlenih/nemedicinskih radnika za bezbjedan rad iz oblasti zaštite na radu.

5) U **našoj ustanovi** je izrađen akt o procjeni rizika na radnom mjestu i u radnoj sredini.

Izveštaj uradila i garantuje tačnost podataka,

Predsjednik Komisije za unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite

prim dr sci med Alma Bajramspahić, ljekar, ID,

specijalista medicine rada,

specijalista porodične medicine

Direktor potvrđuje tačnost podataka, prim dr Rasim Agić

pečat ustanove

Datum, 31.12.2014.g., Bijelo Polje