

**ИНТЕГРИСАНИ ПЛАН СТАЛНОГ УНАПРЕЂЕЊА КВАЛИТЕТА РАДА ЗДРАВСТВЕНЕ УСТАНОВЕ  
ЗА 2019. ГОДИНУ**

Назив здравствене установе

Дом здравља Раковица

Табела 1. Показатељи квалитета здравствене заштите и квалитета рада

Р.бр.	Предмет унапређења	Ниво приоритета	Мере и активности	Временски рок	Одговорна особа	Очекивани резултат
0	1	2	3	4	5	6
1.	Процент превентивних прегледа у укупном броју прегледа и посета код лекара	1	Израда Плана превентивних прегледа по Правилнику; Унапређење рада Саветовалишта за дијабетес кроз различите облике здравствено-васпитног рада; Видно истакнута обавештења, доступност постера и лифлета са садржајем који промовишу превентивне прегледе и учешће у скрининг програмима; Апели преко средстава јавног информисања о значају контроле и промоције здравља Активно учешће у акцијама вршења превентивних прегледа у организацији Министарства здравља РС	Крај 2019.	Др Сања Тојбашић Др Весна Миловановић Др Весна Ђекић Др Снежана Радишић Др Јелена Јанковић Др Славко Мартиновић	90%

2.	Обухват деце у 15. години живота са комплетном имунизацијом	1	Благовремено снабдевање свим вакцинама Мотивација родитеља за редовно вакцинисање деце Континуирад рад на промоцији вакцинације као најефикаснијег метода за превенцију оболевања од вакцинама превентабилних обољења	Крај 2019.	Др Раде Ружић м.с. Драгана Марковић	100%
3.	Организовани скрининг рака дојке	1	Повећање обухвата циљне популације скринингом Континуиран рад на мотивацији жена за учешће у скрининг програмима	Крај 2019.	Др Весна Миловановић Др Каја Николић Др Јелена Мартиновић	75%, у зависности од одзива
4.	Процент регистрованих корисника у чији здравствени картон убележена вредност крвог притиска, индекс тел. масе-ИТМ, пушачки статус и препоручени савет за здраво понашање	2	Софтверска подршка при раду Мотивација изабраних лекара за адекватнијим вођењем мед. Евиденције – нови начин плаћања у примарној здравственој заштити у 2019. години (показатељи квалитета саставни део капитационе оцене за изабране лекаре)	Крај 2019.	Др Славко Мартиновић Др Сања Тојбашић Др Весна Миловановић	Повећање броја уписа параметра за 20%
5.	Просечан број патронажних посета по особи, у популацији старијих од 65 год.	2	Редовне патронажне посете уз сарадњу свих служби и ажуријем издавањем налога за посете	Крај 2019.	Др Славко Мартиновић мс Сузана Миладиновић	Повећање броја посета за 20%
6.	Повећање процента трудница обухваћених стоматолошким превентивним прегледом	2	Унапређење сарадње са Службом за здр. заштиту жена; Рад на мотивацији трудница за обављање превентивних стоматолошких прегледа	Крај 2019.	Др Каја Николић Др Гордана Лукић Др Снежана Радишић	50%

			Континуиран рад на подизању квалитета пружених здравствених услуга			
7.	Процент регистрованих корисника старијих од 50 година којима је урађен тест на крвављење у столици	1	Повећање обухвата циљне популације превентивним прегледима Рад на едукацији пацијената о значају превентивних прегледа	Крај 2019.	Др Славко Мартиновић	30%

**Табела 2. Задовољство корисника**

Р.бр.	Предмет унапређења	Ниво приоритета	Мере и активности	Временски рок	Одговорна особа	Очекивани резултат
0	1	2	3	4	5	6
	Истакнуто обавештење о врсти здравствених услуга које се пацијенту пружају из средстава обавезног здр. осигурања, а која су делатност Дома здравља	2	Све потребне информације за пацијенте видно истакнуте на огласним таблама Редовно ажурирање свих података на интернет страници Дома здравља	3 месеца	Главна сестра дома здравља; Бранислав Поповић, Др Весна Миловановић	Потпуна и правовремена информисаност корисника услуга
	Истакнуто обавештење о здравственим услугама које се не обезбеђују на терет обавезног здравственог осигурања, у складу са законским актом	2	Све потребне информације за пацијенте видно истакнуте на огласним таблама Редовно ажурирање свих података на интернет страници Дома здравља	3 месеца	Главна сестра дома здравља; Бранислав Поповић, Др Весна Миловановић	Потпуна и правовремена информисаност корисника услуга
	Постављање кутије за примедбе и приговоре пацијената	3	Кутије за примедбе и приговоре пацијената постоје у свим објектима дома здравља	Континуирано	Главна сестра дома здравља	Пацијентима је омогућено да дају сугестије, похвале и примедбе у вези рада здравствене службе
	Истакнуто име и презиме, време и место рада особе задужене за поступање по пријави осигураника (заштитника права пацијената)	2	Подаци заштитника права осигураника видно истакнути	Континуирано	Главна сестра дома здравља	Пацијентима је омогућено да ступе у контакт и поднесу усмени или писани приговор на рад здравствене службе
	Обављено истраживање задовољства корисника услуга пружањем здравствене заштите и анализа истраживања	3	Спроведено анкетање корисника услуга задовољства пруженим здравственим услугама	Континуирано	Комисија за Квалитет дома здравља Раковица	Унапређење пружања услуга здравствене заштите анализом истраживања
	Комуникација здравствени радник - пацијент	1	Контрола примене Етичког кодекса Састанци мед. радника са циљем побољшања комуникације Поштовање свих процедура из ове области (установа у поступку акредитације)	6 месеци	Др Славко Мартинковић Др Сања Ћојбашић Др Јелена Јанковић Др Снежана Радишић Главна сестра ДЗ Раковица	Унапређење комуникације са корисницима услуга; Веће задовољство корисника пруженим услугама

	Доступност службе здравствене заштите	2	Јасно истакнуто радно време здравствене установе Олакшано заказивање прегледа новим могућностима заказивања (електронско, кол-центар)	6 месеци	Главна сестра Дома здравља ИТ служба дома здравља	Обезбеђивање боље доступности корисницима свих служби дома здравља и смањење времена чекања на преглед
--	---------------------------------------	---	--	----------	--	--

**Табела 3. Задовољство запослених**

Р.бр.	Предмет унапређења	Ниво приоритета	Мере и активности	Временски рок	Одговорна особа	Очекивани резултат
0	1	2	3	4	5	6
1.	Могућност запослених да изложи своје идеје и препоруке за побољшање квалитета рада	2	Унапређење комуникације путем информационог система унутар служби	Континуирано	Начелници свих Служби Дома здравља	Правовремена дистрибуција информација и сугестија унутар установе
2.	Могућност сталног напредовања у послу	2	Вертикална сарадња унутар Дома здравља Упућивање запослених на стручно усавршавање	Континуирано	Начелници свих Служби Дома здравља	Правовремени проток информација; Континуитет у процесу слања на стручно усавршавање запослених
3.	Развијање међуљудских односа у колективу и колегијалне сарадње	2	Развијање принципа тимског рада унутар колектива	Континуирано	Сви запослени Дома здравља	Постизање бољих резултата рада оснаживањем запослених и мотивацијом на бољу сарадњу унутар колектива
4.	Непосредна сарадња са претпостављенима	2	Развијање принципа тимског рада	Континуирано	Сви запослени Дома здравља	Унапређивање међуљудских односа као основ за побољшање резултата стручног рада
5.	Уважавање и вредновање рада запослених	2	Унапређење међуљудских односа и сарадње	Континуирано	Сви запослени Дома здравља	Постизање бољих резултата рада подизањем самопоуздања и самопоштовања запослених
	Руковођење и организација рада у установи	2	Управљање ресурсима као и свеукупним квалитетом рада Дома здравља	Континуирано	Менаџмент Дома здравља Начелници и главне сестре служби	Достизање стандарда менаџмента свеукупним квалитетом и акредитација установе



**Табела 4а. Препоруке и предлози мера на основу спољне провере квалитета стручног рада – редовна провера**

**Датум редовне провере: 23.11.2017.**

Р.бр.	Предмет унапређења	Ниво приоритета	Мере и активности	Временски рок	Одговорна особа	Очекивани резултат
0	1	2	3	4	5	6
1.	Безбедност пацијената и запослених	1	Примена процедуре о нежељеним догађајима у условима пута ка акредитацији установе	Континуирано	Начелници служби Дома здравља Комисија за квалитет	Примена адекватне процедуре код нежељеног догађаја; Превенција поновног дешавања нежељеног догађаја
2.	Вођење медицинске документације	1	Редовне контроле Комисије за унапређење квалитета рада у условима пута ка акредитацији установе	Континуирано	Начелници служби Дома здравља; Комисија за квалитет	Потпуна доступност мед. Информација запосленима и корисницима услуга; Заштићеност запослених уредним вођењем мед. документације
3.	Поступак са инфективним отпадом	1	Контрола примене процедуре	Континуирано	м.с. Лидија Крушкоња м.с. Јелена Томић	Остваривање предвиђених стандарда за ову област
4.	Поштовање принципа ИЗИСа за рационализацију у систему здравства	1	Контрола примене процедуре	Континуирано	Начелници служби Дома здравља	Смањење оптерећења лекара куративним прегледима са фокусом на превентивне прегледе
5.	Примена савремене медицинске доктрине и достигнућа медицинске и других наука	1	Контрола примене медицинских процедура и методолошких упутстава	Континуирано	Начелници служби Дома здравља; Комисија за квалитет	Унапређење квалитета стручног рада и пружених здравствених услуга
6.	Кадровска, медицинска и грађевинско-техничка опремљеност	1	Контрола опремљености Дома здравља	Крај 2019.	Менаџмент Дома здравља	Унапређење квалитета стручног рада и безбедности пацијената и запослених

**Табела 46. Препоруке и предлози мера на основу унутрашње провере квалитета стручног рада**

Р.бр.	Предмет унапређења	Ниво приоритета	Мере и активности	Временски рок	Одговорна особа	Очекивани резултат
0	1	2	3	4	5	6
1.	Правилно вођење медицинске документације (одговорни лекар у смени, начелници)	1	Континуирана контрола од стране Посебне комисије за проверу и надзор квалитета стручног рада	Крај 2019.	Начелници Служби Дома здравља; Посебна комисија за проверу и надзор квалитета стручног рада	Стално унапређење квалитета рада
2.	Увођење културе квалитета као услова за акредитацију установе (установа у поступку акредитације)	1	Јасно дефинисање свих процедура рада установе	Крај 2019.	Комисија за унапређење квалитета; Менаџмент Дома здравља на челу са директором ДЗ	Акредитација ДЗ Раковица
3.	Примена Водича добре клиничке праксе у свим секторима Дома здравља	1	Доступност Водича у свакој ординацији у е-форми Периодичне презентације и семинари	Крај 2019.	Комисија за унапређење квалитета Служба соц. Медицине, статистике и информатике	Коришћење принципа и стандарда Водича у свакодневnoj пракси и унапређење квалитета рада
4.	Правилно фактурисање медицинских услуга према смерницама новог Правилника	1	Континуитет у праћењу фактурне реализације	Крај 2019.	Служба соц. медицине, статистике и информатике	Стално унапређење квалитета рада
5.	Обезбеђеност интервенције лековима унутар служби и контрола анти-шок терапије и стерилизације	1	Контрола од стране Посебне комисије за проверу и надзор квалитета стручног рада	Крај 2019.	Начелници и одговорне сестре служби	Континуирано унапређење квалитета стручног рада и безбедности пацијената и запослених



