

**ИНТЕГРИСАНИ ПЛАН СТАЛНОГ УНАПРЕЂЕЊА КВАЛИТЕТА РАДА ЗДРАВСТВЕНЕ УСТАНОВЕ  
ЗА 2022. 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; Активније коришћење апликације Хелиант-а за једноставнију евиденцију корисника за превентивне и скрининг прегледе од стране изабраних лекара; 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	Крај 2022.	Комисија за унапређење квалитета стручног рада Др Славко Мартиновић Др Каја Николић Др Раде Ружић Др Небојша Лабовић	30% (у зависности од епидемиолошке ситуације)

			Поступање у складу са препорукама надлежних установа у вези кретања епидемиолошке ситуације Ковид 19			
2.	Обухват регистрованих корисника старијих од 65 година обухваћених вакцинацијом против сезонског грипа	1	Здравствено васпитни рад изабраног лекара на промоцији здравља и значају имунизације у превенцији грипа и спречавању настанка компликација хроничних обољења; Повећање доступности здравствене службе за старије пацијенте, краће време чекања за прегледе ради имунизације и стална мотивација старијих суграђана за вакцинацију против сезонског грипа у периоду трајања пандемије Ковид 19	Крај 2022.- сезона 22/23	Изабрани лекари службе здравствене заштите одраслог становништва Др Славко Мартиновић	20%
3.	Процент оболелих од шећерне болести који су упућени на преглед очног дна	1	Редовно упућивање свих оболелих од дијабетеса на преглед очног дна према Правилнику о номенклатури услуга у примарној здравственој заштити у циљу превенције компликација дијабетеса	Крај 2022.	Изабрани лекари службе здравствене заштите одраслог становништва Др Славко Мартиновић	20%
4.	Процент регистрованих корисника старијих од 50 година којима је урађен хемокулт тест	1	Наставак спровођења активности из организованог скрининга колоректалног карцинома, у складу са епидемиолошком ситуацијом Ковид 19	Крај 2022.	Изабрани лекари службе здравствене заштите одраслог становништва Др Славко Мартиновић Др Софија Величковић Др Весна Миловановић	20% (према Уредби)- у зависности од епидемиолошке ситуације
5.	Обухват деце у 15. години живота са комплетном имунизацијом	1	Благовремено снабдевање установе свим вакцинама; Мотивација родитеља за редовно вакцинисање деце путем медија и друштвених мрежа; Континуирад рад на промоцији вакцинације као најефикаснијег	Крај 2022.	Др Раде Ружић м.с. Драгана Марковић м.с. Милица Јеремић	97%

			метода за превенцију оболевања од вакцинама превентабилних обољења; Здравствено васпитни рад са децом овог узраста на тему значаја имунизације			
6.	Процент корисница од 25 до 64 године обухваћених скринингом на рано откривање рака грлића материце	1	Континуиран рад на мотивацији жена за вршење превентивних прегледа и раног откривања рака; Промоција значаја превентивних прегледа путем медија и друштвених мрежа; Редовно организовање акција превентивних прегледа и тестирања на рак грлића материце (ПАП тест) у складу са епидемиолошком ситуацијом	Крај 2022.	Др Каја Николић	75%, у зависности од одзива
7.	Процент корисница од 50 до 69 година упућених на скрининг мамографију	1	Наставак спровођења активности из организованог скрининга рака дојке у складу са препорукама надлежних институција и актуелном епидемиолошком ситуацијом Праћење динамике спровођења прегледа из организованог скрининга и извештавање Г333 и Р333»Батут» (Канцеларија за за орг. скрининг малигних болести)	Крај 2022.	Др Каја Николић Др Сандра Цветковић Др Весна Миловановић	40% популације жена (према Уредби)- у зависности од епидемиолошке ситуације
8.	Просечан број патронажних посета по особи, у популацији старијих од 65 год.	1	Повећање броја посета овој старосној групи у складу са епидемиолошком ситуацијом Ковид 19	Крај 2022.	Др Славко Мартиновић мс Сузана Миладиновић	Повећање броја посета за 20%, у зависности од епидемиолошке ситуације
9.	Повећање процента трудница обухваћених стоматолошким превентивним прегледом	1	Активно позивање и организовање акција превентивних стоматолошких прегледа трудница; Унапређење сарадње стоматолошке службе са Службом за здр. заштиту жена;	Крај 2022.	Др Каја Николић Др Небојша Лабовић	30% у зависности од епидемиолошке ситуације

			Мотивација трудница за обављање превентивних стоматолошких прегледа промоцијом здравља; Континуиран рад на подизању квалитета пружених здравствених услуга			
--	--	--	---	--	--	--

**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
	Истакнута обавештења о врсти здравствених услуга које се пацијенту пружају из средстава обавезног здр. осигурања, а која су делатност Дома здравља; Истакнута обавештења о услугама које се не обезбеђују на терет здравственог осигурања као и видовима осигурања и износу учешћа у трошковима здравственог осигурања корисника услуга	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 правремена информисаност корисника услуга у вези коришћења здравствених услуга
	Истакнут списак лекара који могу бити изабрани лекари	2	Спискови лекара који могу бити изабрани лекари постоје на свим, за то предвиђеним местима (шалтери служби)	Континуирано	Главна сестра дома здравља	Информисаност корисника услуга о лекарима који раде у служби а могу бити изабрани лекари – законска обавеза о одабиру изабраног лекара
	Истраживање задовољства корисника услуга пружањем здравствене заштите и анализа истраживања	1	Анкетирање корисника услуга задовољства пруженим здравственим услугама	Континуирано	Комисија за Квалитет дома здравља Раковица	Унапређење пружања услуга здравствене заштите анализом истраживања Побољшање функционисања служби у сегментима најмањег задовољства корисника
	Интернет презентација ДЗ Раковица	2	Редовно ажурирање интернет странице установе; Праћење трендова у дизајнирању интернет странице ДЗ	Континуирано	ИТ служба	Доступност свих битних информација о раду и пословању здравствене установе јавности; Очување и унапређење здравља корисника кроз текстове у вези обележавања датума из Календара здравља
	Комуникација здравствени радник - пацијент	1	Контрола примене Етичког кодекса Поштовање свих процедура из ове области	6 месеци	Др Славко Мартиновић Др Сања Ћојбашић Др Јелена Јанковић	Унапређење комуникације са корисницима услуга; Веће задовољство корисника пруженим услугама

					Др Снежана Радишић Главна сестра ДЗ Раковица	
	Доступност службе здравствене заштите	1	Олакшано заказивање прегледа новим могућностима заказивања (електронско, кол- центар); Краће време чекања на консултативно специјалистичке прегледе у појединим службама	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.	Добијање јасних упутстава шта се од зспосленог очекује у оквиру посла	1	Дефинисање задужења запослених унутар служби, нарочито у периоду реорганизације рада због епидемиолошке ситуације	6 месеци	Начелници и одговорне сестре служби	Побољшање квалитета пружених здравствених услуга и повећање ефикасности рада установе
2.	Могућност запослених да изложе своје идеје и препоруке за побољшање квалитета рада	1	Унапређење комуникације путем информационог система унутар служби; Редовни радни састанци у оквиру свих служби установе	Континуир ано	Начелници свих Служби Дома здравља	Правовремена дистрибуција информација и сугестија унутар служби; Мотивисање запослених да изношењем својих идеја дају допринос у побољшању квалитета рада
3.	Могућност за професионални развој и континуирану едукацију	1	Упућивање запослених на стручно усавршавање- специјализације, према приоритетима; План стручног усавршавања и едукације за 2022. годину	Континуир ано	Начелници свих Служби Дома здравља	Континуитет у процесу слања на стручно усавршавање запослених; Праћење токова савремене медицине путем редовне едукације запослених на

						семинарима КМЕ (онлајн у периоду пандемије)
4.	Развијање међуљудских односа у колективу и колегијалне сарадње	1	Развијање принципа тимског рада унутар колектива	Континуирано	Сви запослени Дома здравља	Постизање бољих резултата рада оснаживањем запослених; Рад са побољшању сарадње између служби унутар установе ради боље организације рада
5.	Непосредна сарадња са претпостављенима	1	Развијање принципа тимског рада	Континуирано	Сви запослени Дома здравља	Унапређивање међуљудских односа са претпостављенима као основ за побољшање резултата стручног рада
6.	Уважавање и вредновање рада запослених	1	Унапређење међуљудских односа и сарадње	Континуирано	Сви запослени Дома здравља	Постизање бољих резултата рада подизањем самопоуздања и самопоштовања запослених; Увођење праксе награђивања запослених за постигнуте резултате рада
7.	Руковођење и организација рада у установи	1	Управљање ресурсима као и свеукупним квалитетом рада Дома здравља	Континуирано	Менаџмент Дома здравља Начелници и главне сестре служби	Достизање постављених циљева у свеукупном раду установе, дефинисаних визијом ДЗ Раковица

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

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 принципа савремене медицинске праксе у складу са препорукама заснованим на доказима и Водичима добре клиничке праксе у лечењу, безбедно одлагање инфективног отпада, праћење и евиденција свих нежељених догађаја	Континуирано	Начелници служби Дома здравља Комисија за квалитет	Пружање квалитетне и ефикасне здравствене заштите корисницима са нагласком на услугама превентивне медицине; Примена адекватне процедуре код нежељеног догађаја; Превенција поновног дешавања нежељеног догађаја
2.	Вођење медицинске документације	1	Редовне месечне контроле начелника служби као и ванредне контроле Комисије за проверу и надзор стручног рада запослених	Континуирано	Начелници служби Дома здравља; Комисија за квалитет	Потпуна доступност мед. Информација запосленима и корисницима услуга; Ефикаснији рад запослених уредним вођењем мед. документације
3.	Поступак са инфективним отпадом	1	Правилно одлагање инфективног отпада од места настанка до одвожења из установе, према законском пропису; Контрола примене процедуре у свакодневном раду	Континирано	м.с. Лидија Крушкоња м.с. Јелена Томић	Повећање безбедности запослених и корисника услуга; Превенција настанка и ширења заразних болести правилним руковањем са мед. отпадом
4.	Примена савремене медицинске доктрине и достигнућа медицинске и других наука	1	Контрола примене медицинских процедура и методолошких упутстава (Водичи добре праксе)	Континуирано	Начелници служби Дома здравља; Комисија за квалитет	Унапређење квалитета стручног рада и пружених здравствених услуга
5.	Кадровска, медицинска и грађевинско-техничка опремљеност	1	Занављање кадра у установи према важећем кадровском плану и потребама служби Контрола опремљености Дома здравља медицинском опремом Адаптација простора за рад служби, према потребама	Крај 2022.	Менаџмент Дома здравља	Унапређење квалитета стручног рада, праћење токова модерне медицине и очување 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	1	Континуирана контрола од стране Посебне комисије за проверу и надзор квалитета стручног рада Месечне контроле од стране начелника службе	Крај 2022.	Начелници Служби Дома здравља; Посебна комисија за проверу и надзор квалитета стручног рада	Стално унапређење квалитета рада
2.	Редовне пријаве и контрола нежељених догађаја (вођење евиденције о нежељеним догађајима)	1	Поступање по Процедуре у случају акцидента у здравственој установи	Крај 2022.	Комисија за унапређење квалитета; Менаџмент Дома здравља на челу са директором ДЗ	Стално унапређење квалитета рада
3.	Интерсекторска комуникација	1	Редовни састанци начелника службе у циљу побољшања квалитета рада и растерећења консултативно специјалистичке службе	Крај 2022.	Начелници служби установе	Побољшање квалитета рада
4.	Просторна решења – прилагођавање простора за рад реалним потребама службе у актуелној епидемиолошкој ситуацији	1	Адаптација радног простора према потребама рада службе ( Ковид амбуланта, простор за активности на масовној имунизацији становништва против Ковид 19 )	6 месеци	Начелници служби	Ефикаснији рад унутар службе
5.	Правилно фактурисање медицинских услуга према смерницама новог Правилника	1	Континуитет у праћењу фактурне реализације услуга; Редовне обуке запослених у евидентирању нових услуга	Крај 2022.	Служба соц. медицине, статистике и информатике	Стално унапређење квалитета рада побољшањем финансијског пословања установе
6.	Обезбеђеност интервенције лековима и санитарским материјалом унутар, контрола анти-шок терапије и стерилизације	1	Месечне контроле начелника службе Контрола од стране Посебне комисије за проверу и надзор	Крај 2022.	Начелници и одговорне сестре служби	Повећање безбедности пацијената и запослених

**Табела 5. Препоруке Агенције за акредитацију здравствених установа Србије**

**Датум последње акредитацијске посете:  
20.09.2021. године друга реакредитацијска посета**

Р.бр.	Предмет унапређења	Ниво приоритета	Мере и активности	Временски рок	Одговорна особа	Очекивани резултат
0	1	2	3	4	5	6
1.	Вођење медицинске документације	1	Поштовање законских одредби при вођењу медицинске документације, уз напомену за уједначено вођење документације од стране свих служби	У континуите ту	Сви запослени ДЗ Раковица	Прегледна и систематична медицинска документација са евидентираним параметрима од значаја за увид у здравствено стање пацијента; Поштовање и поступање по усвојеним процедурама
2.	Унапређење и систематизовање активности које се предузимају у циљу повећања броја превентивних прегледа	1	Интензивирати рад на превентивним прегледима у складу са епидемиолошком ситуацијом	У континуите ту	Сви запослени ДЗ Раковица	Повећање процента превентивних прегледа у укупном броју прегледа и посета у службама уз коришћење нове апликације Клиничких путева, у актуелној епидемиолошкој ситуацији
3.	Упознавање свих запослених са дефиницијом нежељеног догађаја, сачињавање списка нежељених догађаја који се пријављују, оснаживање запослених за редовно пријављивање и анализу истих	1	Упознавање и поступање запослених по процедури у акцидентним ситуацијама	У континуите ту	Сви запослени ДЗ Раковица	Превенција настанка нежељених догађаја и поступање по процедури у случају акцидента; Пријављивање и документовање нежељених догађаја
4.	Превазилажење недостатка кадра у појединим службама	1	Занављање кадра у одређеним службама према важећем кадровском плану и потребама служби на основу систематизације радних места	6 месеци	Менаџмент и начелници служби	Побољшање квалитета стручног рада и пружених услуга у условима попуњених кадровских капацитета
5.	Побољшање рада Надзорног одбора	1	Унапређење надзора над радом и пословањем установе	У континуите ту	Чланови Надзорног одбора	Унапређење функционисања и финансијског пословања Дома здравља, у складу са Статутом

6.	Поспешивање рада Комисије за унапређење квалитета стручног рада	1	Доношење годишњег плана унапређења квалитета стручног рада и Интегрисаног плана за 2022.годину; Предлог конкретних мера за унапређење квалитета рада служби и установе у целини	Крај 2022. године	Комисија за унапређење квалитета стручног рада ДЗ Раковица	Мере за унапређење квалитета стручног рада запослених пружањем ефикасне здравствене заштите корисницима; Вођење записника са састанака Комисије и извештавање стручног савета о предложеним мерама
7.	План унапређења квалитета рада и безбедности пацијента за сваку организациону јединицу и мотивисати запослене на унапређењу квалитета стручног рада	1	Доношење годишњих планова унапређења квалитета стручног рада по службама и Интегрисаног плана за 2022. годину	Крај 2022. године	Чланови Комисије за унапређење квалитета Начелници служби	Достизање специфичних циљева постављених у плану унапређења за сваку службу, према препорукама Агенције за акредитацију
8.	Доследна примена усвојених процедура и контрола њихове примене	1	Доступност процедура запосленима у е-форми Редовна контрола поштовања усвојених процедура	У континуите ту	Сви запослени	Пружање услуга квалитетне здравствене заштите поштовањем процедура и Водича добре клиничке праксе
9.	Континуиран рад на унапређењу интерног информационог система ДЗ Раковица	1	Комуникација ИТ сектора ДЗ Раковица са Хелиантом са циљем увођења нових информатичких решења за олакшани унос медицинских података	У континуите ту	ИТ сектор	Олакшан рад запослених услед потребе вођења двојне медицинске документације; Доступност медицинских података и извештаја са консултативних прегледа; Једноставнија евиденција превентивних и скрининг прегледа коришћењем нових апликација Хелиант-а

План сачинила Комисија за квалитет:

Датум

в.д директора ДЗ Раковица

Др Сања Ћојбашић, председник

17.02.2022.

др сци мед. Светлана Антић

Др Весна Миловановић, члан

Др Снежана Радишић, члан

Др Весна Ђекић-Гасић, члан

Др Јелена Јанковић, члан