

ИНТЕГРИСАНИ ПЛАН СТАЛНОГ УНАПРЕЂЕЊА КВАЛИТЕТА РАДА ЗДРАВСТВЕНЕ УСТАНОВЕ

ЗА 2024. 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 2024.	Комисија за унапређење квалитета стручног рада Др Александра Вучинић Др Оливера Милић Др Биљана Стевовић Вујовић Др Јелена Којадиновић	30%
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	Крај 2024.- сезона 23/24	Изабрани лекари службе здравствене заштите одраслог становништва	20%

			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		Др Александра Вучинић	
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 2024.	Изабрани лекари службе здравствене заштите одраслог становништва Др Александра Вучинић	20%
4.	Процент регистрованих корисника старијих од 50 година којима је урађен хемокулт тест	1	Наставак спровођења активности из организованог скрининга колоректалног карцинома, активно позивање становништва одређене доби за скрининг (50-74 године)-ФОВ тест	Крај 2024.	Изабрани лекари службе здравствене заштите одраслог становништва Др Александра Вучинић Милан Коцић Др Весна Миловановић	20% (према Уредби)
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; Континуиран рад на промоцији вакцинације као најефикаснијег метода за превенцију оболевања од вакцинама превентабилних обољења; Здравствено васпитни рад са родитељима и децом овог узраста на тему значаја имунизације	Крај 2024.	Др Биљана Стевовић Вујовић В.м.с. Драгана Марковић В.м.с. Милица Јеремић	97%
6.	Процент корисница од 25 до 64 године обухваћених скринингом на	1	Континуиран рад на мотивацији жена за вршење превентивних прегледа и раног откривања рака;	Крај 2024.	Др Оливера Милић	75%, у зависности од одзива

	рано откривање рака грлића материце		Промоција значаја превентивних прегледа путем медија и друштвених мрежа; Редовно организовање акција превентивних прегледа и тестирања на рак грлића материце (ПАП тест)			
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 Праћење динамике спровођења прегледа из организованог скрининга и извештавање ГЗЗЗ и РЗЗЗ»Батут» (Канцеларија за за орг. скрининг малигних болести)	Крај 2024.	Др Оливера Милић Др Сандра Цветковић Др Весна Миловановић	40% популације жена (према Уредби
8.	Просечан број патронажних посета по особи, у популацији старијих од 65 год.	1	Повећање броја посета овој старосној групи	Крај 2024.	Др Александра Вучинић В.м.с Зорица Димић	Повећање броја посета за 20%
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; Мотивација трудница за обављање превентивних стоматолошких прегледа промоцијом здравља и подизање свести о значају оралног здравља; Континуиран рад на подизању квалитета пружених здравствених услуга	Крај 2024.	Др Оливера Милић Др Јелена Којадиновић	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
	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	Континуирано	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; Информисање корисника о активностима и акцијама вршења превентивних прегледа
	Комуникација здравствени радник - пацијент	1	Контрола примене Етичког кодекса Поштовање свих процедура из ове области	6 месеци	Др Александра Вучинић Др Сања Ћојбашић Др Јелена Јанковић	Унапређење комуникације са корисницима услуга; Веће задовољство корисника пруженим услугама

					Др Снежана Симеуновић 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	Континуирано	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	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	Континуирано	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 потребама и приоритетима; План стручног усавршавања и едукације за 2024. годину	Континуирано	Начелници свих Служби Дома здравља	Континуитет у процесу слања на стручно усавршавање запослених; Праћење токова савремене медицине путем редовне едукације запослених на семинарима КМЕ

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
НАПОМЕНА: током 2023. Године није вршена спољна провера квалитета стручног рада у ДЗ Раковица

Р.бр.	Предмет унапређења	Ниво приоритета	Мере и активности	Временски рок	Одговорна особа	Очекивани резултат
0	1	2	3	4	5	6

Табела 4б. 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 2024.	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; Мотивација запослених за обавезно пријављивање нежељених догађаја	Крај 2024.	Комисија за унапређење квалитета; Менаџмент Дома здравља на челу са директором ДЗ	Стално унапређење квалитета рада
3.	Интерсекторска комуникација	1	Редовни састанци начелника служби у циљу побољшања квалитета рада и растеређења консултативно специјалистичке службе	Крај 2024.	Начелници служби установе	Побољшање квалитета рада

4.	Просторна решења – прилагођавање простора за рад реалним потребама службе	1	Адаптација радног простора према потребама рада службе	6 месеци	Начелници службе	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 2024.	Служба соц. медицине, статистике и информатике	Стално унапређење квалитета рада побољшањем финансијског пословања установе
6.	Обезбеђеност интервенције лековима и санитетским материјалом унутар, контрола анти-шок терапије и стерилизације	1	Месечне контроле начелника службе Контрола од стране Посебне комисије за проверу и надзор	Крај 2024.	Начелници и одговорне сестре службе	Повећање безбедности пацијената и запослених

Табела 5. Препоруке Агенције за акредитацију здравствених установа Србије

Датум последње акредитацијске посете: 30.10.2023. године четврта редовна 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.	Поступање у складу са Интегрисаним планом за унапређење квалитета рада	1	ДЗ Раковица је донео Интегрисани план унапређења квалитета; службе имају и своје планове за унапређење квалитета и безбедности; Комисија за унапређење квалитета стручног рада прати предузимање планираних мера и активности	У континуите ту	Сви запослени ДЗ Раковица	Испуњење планова рада за све службе на годишњем нивоу, континуиран рад на повећању квалитета пружених услуга на основу предлога и сугестија Комисије за акредитацију здравствених установа
2.	Квалитет као интерес свих запослених и део свакодневног приступа при пружању здравствених услуга	1	ДЗ Раковица прати показатеље квалитета рада и безбедности пацијената; прати се реализација превентивних прегледа и скрининга, уведени електронски упуте за лабораторију и специјалистичку службу што олакшава рад лекара	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
3.	Примена усвојених протокола и процедура, као и Водича добре клиничке праксе	1	У установи се примењују усвојене процедуре а све процедуре се ревидирају према потреби	У континуите ту	Сви запослени ДЗ Раковица	Поштовање принципа и стандарда савремене медицине
4.	Хигијена у здравственој установи	1	Хигијена је на потребном нивоу, спроводе се мере у складу са процедурама и препорукама за чишћење и дезинфекцију	У континуите ту	Техничка служба	Превенција настанка и ширења болничких инфекција, повећање безбедности за запослене и кориснике услуга
5.	Безбедно руковање лековима	1	Поштовање процедура и протокола за безбедно руковање лековима и	У континуите ту	Сви запослени ДЗ Раковица	Повећање безбедности корисника услуга

			вакцинама; Евиденција нежељених догађаја			
6.	Евиденција нежељених догађаја	1	Постоје процедуре за поступање у случају појаве нежељених догађаја (пријава, праћење, евидентирање, анализа предузетих мера)	Крај 2024. године	Комисија за унапређење квалитета стручног рада ДЗ Раковица	Праћење ефикасности терапијских процедура и лекова у свакодневном раду
7.	Превенција настанка инфекција повезаних са пружањем здравствених услуга	1	Примењују се све прописане мере за заштиту од болничких инфекција, према смерницама РСК за превенцију и заштиту од БИ	Крај 2024. године	Чланови Комисије за унапређење квалитета Начелници служби	Повећање безбедности корисника услуга
8.	Правилно одлагање и поступање са медицинским отпадом	1	Медицински отпад одлаже се према законској регулативи; примењују се све процедуре везане за управљање медицинским отпадом	У континуите ту	Сви запослени	Повећање безбедности запослених и корисника услуга; превенција акцидената и спречавање настанка и ширења болничких инфекција правилном диспозицијом медицинског отпада
9.	Стерилизација медицинских инструмената и материјала	1	Централна стерилизација врши се аутоклавом, сувим стерилизаторима по потреби. Води се евиденција исправности сваког циклуса стерилизације, контролише се рад апарата (биолошка контрола, Микулић тест)	У континуите ту	Главна сестра ДЗ Раковица, одговорне сестре у централизованом стерилизацији	Повећање безбедности корисника услуга и запослених
10.	Вођење и чување медицинске документације	1	Вођење медицинске документације у складу је са законском регулативом; врше се редовне контроле вођења мед. документације	У континуите ту	Сви запослени	Вођење папирне и електронске мед. Документације у складу са законом

План сачинила Комисија за квалитет:

Датум

в.д директора ДЗ Раковица

Др Сања Ћојбашић, председник

13.02.2024.

др сци мед. Светлана Антић

Др Весна Миловановић, члан

Др Снежана Радишић, члан

Др Јелена Јанковић, члан