

Izveštaj Komisije za kontrolu kvaliteta zdravstvene zaštite za 2014.godinu u JZU Dom zdravlja „Dr N.Labović“ Berane

Komisija za kontrolu kvaliteta zdravstvene zaštite u JZU Dom zdravlja „Dr N.Labović“ Berane je stručno tijelo čiji je zadatak da unaprijedi kvalitet zdravstvene zaštite koja se sprovodi u zdravstvenoj ustanovi.

JZU Dom zdravlja „Dr N.Labović“ Berane je ustanova primarne zdravstvene zaštite koja pruža sve usluge normirane na primarnom nivou za građane opština Berana i Petnjice. Posvećeni smo unapređenju zdravlja svih naših sugrađana, gdje je korisnik zdravstvenih usluga u centru pažnje zdravstvenih radnika.

Ciljevi Komisije za kontrolu kvaliteta zdravstvene zaštite

1. UNAPREĐENJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA PRUŽENIH ZDRAVSTVENIH USLUGA.

Procjena zadovoljstva korisnika zdravstvenih usluga je najbolji pokazatelj kvaliteta zdravstvene zaštite, jer pruža podatke koliko je zdravstvena ustanova uspjela da izađe u susret očekivanjima korisnika zdravstvenih usluga, evidentirajući i uzroke nezadovoljstva.

Prema korisniku zdravstvenih usluga pokazatelji nezadovoljstva su:

- istaknuti cjenovnik usluga koje se ne obezbjeđuju iz sredstava obaveznog zdravstvenog osiguranja
- sanduče za primjedbe
- ime, prezime, broj telefona Zaštitnika prava pacijenata
- broj podnijetih prijava
- istaknuti spisak lekara koji mogu biti izabrani, njihovo radno vrijeme kao i radno vrijeme konsultanata.

Jedan put godišnje Komisija za kontrolu kvaliteta zdravstvene zaštite u JZU Dom zdravlja „Dr N.Labović“ Berane sprovodi istraživanje o zadovoljstvu korisnika zdravstvenih usluga, radi analizu istraživanja i na osnovu analize radi na otklanjanju propusta i unapređenju pružanja usluga korisnicima zdravstvene zaštite.

**ANKETA O ZADOVOLJSTVU PACIJENTA U PRIMARNOJ ZDRAVSTVENOJ ZAŠTITI u 2014.godini
JZU DOM ZDRAVLJA “Dr N.Labović” BERANE**

Anketu ispunjava:

| | | | | |
|-------------|----------|-----------|--|--|
| pacijent/ca | roditelj | staratelj | | |
| 136 | 60 | 4 | | |

Starosna grupa:

| | | | | |
|--------------------|----------------|----------------|-------------------|--|
| manje od 20 godina | 21 – 40 godina | 41 – 60 godina | više od 60 godina | |
| 10 | 90 | 78 | 22 | |

Pol:

| | | | | |
|-------|--------|--|--|--|
| muško | žensko | | | |
| 78 | 122 | | | |

Stručna sprema:

| | | | | |
|-----|-----|-----|-----|--|
| NSS | SSS | VŠS | VSS | |
| 16 | 120 | 34 | 30 | |

Na skali od 1 do 5 izrazite svoje iskustvo (gdje 1 označava potpuno nezadovoljstvo, a 5 potpuno zadovoljstvo):

1. Obezbeđivanje dovoljno vremena za razgovor s ljekarom (zaok. jed odgovor):

| | | | | |
|---|---|----|----|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 6 | 12 | 20 | 162 |

2. Olakšavanje i pomaganje od strane ljekara prilikom iznošenja Vaših tegoba:

| | | | | |
|---|---|----|----|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 2 | 12 | 10 | 176 |

3. Čuvanje povjerljivosti Vaših ličnih podataka dobijenih u razgovoru i/ili podataka iz Vašeg zdravstvenog kartona:

| | | | | |
|---|---|---|----|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 2 | 2 | 14 | 182 |

4. Brzina olakšavanja Vaših tegoba (simptoma vaše bolesti):

| | | | | |
|---|---|----|----|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 4 | 14 | 40 | 140 |

5. Način medicinskog pregleda:

| | | | | |
|---|---|----|----|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 6 | 12 | 12 | 168 |

6. Objašnjenje razloga za tražene pretrage i planirane načine liječenja:

| | | | | |
|---|---|----|----|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 2 | 16 | 34 | 146 |

7. Informisanje o svemu što ste htjeli znati o svojim simptomima i bolestima:

| | | | | |
|---|---|----|----|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 2 | 10 | 20 | 168 |

8. Pružena pomoć u razumijevanju, važnosti poštovanja savjeta i uputa ljekara:

| | | | | |
|---|---|---|----|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 6 | 8 | 16 | 170 |

9. Spremnost osoblja ambulante da pomogne (osim ljekara):

| | | | | |
|---|---|---|----|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 2 | 8 | 24 | 166 |

10. Higijena sanitarnog čvora

| | | | | |
|----|----|----|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | 14 | 32 | 48 | 92 |

11. Dobijanje termina za pregled u vrijeme kada je Vama odgovaralo:

| | | | | |
|---|---|----|----|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | 2 | 10 | 32 | 150 |

12. Dobijanje telefonske veze s ambulantom:

| | | | | |
|---|---|----|----|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 2 | 18 | 20 | 158 |

13. Mogućnost razgovora s ljekarom putem telefona:

| | | | | |
|---|---|----|----|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | 6 | 14 | 16 | 156 |

14. Tačnost dolaska ljekara na posao i/ili pridržavanja radnog vremena:

| | | | | |
|---|---|---|----|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 4 | 4 | 26 | 164 |

15. Dužina čekanja na pregled u čekaonici ambulante:

| | | | | |
|---|---|----|----|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | 4 | 16 | 32 | 140 |

16. Poštovanje zakazanog termina:

| | | | | |
|---|---|----|----|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 2 | 14 | 18 | 162 |

17. Osiguranje brze usluge u slučaju hitnih zdravstvenih problema:

| | | | | |
|---|---|----|----|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 4 | 14 | 20 | 160 |

18. Mogućnost savjetovanja o zdravstvenim problemima s medicinskom sestrom:

| | | | | |
|---|---|----|----|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 2 | 10 | 26 | 162 |

19. Medicinska spretnost i znanje medicinske sestre:

| | | | | |
|---|---|---|----|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 4 | | 26 | 170 |

20. Sposobnost medicinske sestre da prepozna prioritete / hitne pacijente

| | | | | |
|---|---|----|----|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 4 | 10 | 16 | 170 |

21. Za zaštitu svojih prava Vi ćete se obratiti:

| | |
|--|----|
| 1. Direktorima doma zdravlja | 46 |
| 2. Ministarstvu zdravlja | 38 |
| 3. Zaštitniku prava pacijenata u Domu zdravlja | 74 |
| 4. Ljekarskoj komori | 6 |
| 6. Medijima (novinama, televiziji) | 14 |
| 7. Neću se nikome obratiti | 18 |
| 8. Nekome drugome, navedite kome: _____ | 4 |

U 2014. godini korisnici su pokazali visok stepen zadovoljstva pruženim zdravstvenim uslugama.

2. UNAPREĐENJE ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH U USTANOVIMA.

Zadovoljstvo poslom se definiše kao emocionalna reakcija i stavovi pojedinaca prema svom poslu. Stepenn zadovoljstva zavisi od vrste posla, mogućnosti napredovanja, uslovi za rad, plata, saradnici, šefovi. Zdravstvena ustanova ima pravo da jedan put godišnje sprovede istraživanje zadovoljstva svih

radnika i uradi analizu da bi preduzimala mjere na stalnom unapređivanju I podizanju kvaliteta zdravstva u ustanovi .

**ANKETA O ZADOVOLJSTVU ZAPOSLENIH U PRIMARNOJ ZDRAVSTVENOJ ZAŠTITI u 2014.godini
JZU DOM ZDRAVLJA "Dr N.Labović" BERANE**

**Zaokružite po jedan odgovor kod svakog pitanja, osim ako nije navedeno drugačije
Odjeljenje/odsjek/jedinica/centar na kojem ste zaposleni:**

Stručna sprema

| NSS | SSS | VŠS | VSS |
|-----|-----|-----|-----|
| | 38 | 8 | 30 |

Pol

| M | Ž |
|----|----|
| 22 | 60 |

Položaj na random mjestu

| 1.rukovodeći | 2.nije rukovodeći |
|--------------|-------------------|
| 6 | 76 |

Dužina radnog staža

| 1. do 7 godina | 2. 8 do 15 godina | 3. 16 do 22 god | 4. 23 do 30 god | 5. više od 30 god |
|----------------|-------------------|-----------------|-----------------|-------------------|
| 19 | 22 | 15 | 14 | 12 |

Koji su glavni problemi koje svakodnevno susrećete na Vašem radnom mjestu (možete zaokružiti više odgovora)?:

| | |
|--|----|
| 1. nedovoljno vremena za obavljanje poslova | 17 |
| 2. nepravedna raspodjela posla | 4 |
| 3. nemogućnost stručnog usavršavanja | 12 |
| 4. nemogućnost iznošenja ideja rukovodiocima | 4 |
| 5. podrška pretpostavljenih i uvažavanje ideja | 7 |
| 6. zarada za uloženi rad | 43 |
| 7. saradnja sa kolegama | 4 |
| 8. loša organizacija posla | 5 |
| 9. neadekvatna oprema za rad | 15 |
| 10. neuređen prostor za odmor | 8 |
| 11. nedostatak radne odjeće | 11 |
| 12. nešto drugo, navedite: _____ | 9 |

Kako se najčešće osjećate na radnom mjestu (zaokružite 1 odgovor):

| 1.dobro | 2. ponekad sam pod stresom | 3. stalno sam pod stresom |
|---------|----------------------------|---------------------------|
| 28 | 43 | 11 |

Koliko ste zadovoljni organizacijom posla na vašem odjeljenju?

Brojevi na skali znače:

1 nezadovoljan 2 uglavnom nezadovoljan 3 djelimično 4 uglavnom zadovoljan 5 zadovolj

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|----|----|----|
| 2 | 2 | 23 | 23 | 32 |

Znate li kome odgovarate za svoj rad na radnom mjestu:

| DA | NE |
|----|----|
| 82 | - |

Ako ste organizaciju posla ocjenili ocjenama od 1 do 3, navedite razloge nezadovoljstva:

| | |
|--|----|
| 1. organizacija radnog vremena | 5 |
| 2. raspodjela poslova (aparatura, potrošni materijal...) | 4 |
| 3. način komunikacije s pacijentima | 10 |
| 4. rješavanje problema s pretpostavljenima _____ | 6 |
| 5. saradnja sa kolegama i osobljem _____ | 4 |
| 6. nedostatak sredstava za rad | 14 |
| 7. nešto drugo, navedite: _____ | 2 |

Ocijenite Vaš odnos s nadređenima/ 1 nezadovoljan do 5 zadovoljan

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|----|----|----|
| 2 | 1 | 13 | 14 | 52 |

Ocijenite Vaš odnos s ostalim saradnicima:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|----|----|
| 4 | 1 | 7 | 25 | 45 |

Koliko često idete na edukacijska predavanja, seminare i kongrese?:

| | |
|---------------------------|----|
| 1. nikada | 29 |
| 2. jednom godišnje | 29 |
| 3. nekoliko puta godišnje | 21 |
| 4. barem jednom mjesečno | 3 |

Smatrate li da je to dovoljno za uspješno obavljanje vašeg posla i vaš profesionalni razvoj?:

| DA | NE |
|----|----|
| 42 | 40 |

Koliko ste zadovoljni edukativnim programima u našoj zdravstvenoj ustanovi?

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|----|----|----|
| 12 | 8 | 23 | 20 | 19 |

Jesu li Vam poznati kriterijumi napredovanja na poslu?:

| 1. da | 2. ne | 3. to me ne zanima |
|-------|-------|--------------------|
| 36 | 36 | 10 |

Što su po Vašem mišljenju glavne prepreke u procesu napredovanja na poslu?:

| | |
|---|----|
| 1. nema dovoljno raspoloživih radnih mjesta za napredovanje | 27 |
| 2. postoji velika konkurencija | 10 |
| 3. ne napreduje se prema zaslugama i kvalifikacijama | 39 |
| 4. nešto drugo, navedite : _____ | 6 |

Da li su Vaši radni i stručni potencijali dovoljno iskorišćeni na radnom mjestu ?

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|----|----|
| 5 | 2 | 9 | 22 | 44 |

Koliko Vas zanimaju događanja i zanimljivosti vezane uz našu zdravstvenu ustanovu?

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|----|----|
| 6 | 2 | 7 | 21 | 46 |

Na koji se način informišete o službenim odlukama i uredbama koje se donose u upravi?:

| | |
|---|----|
| 1. usmena obaviještenja od nadređenih na odjeljenju | 42 |
| 2. putem oglasne table | 21 |
| 3. putem web stranice _____ | 4 |
| 4. uopšte nemam informacije | 15 |
| 5. neki drugi način, navedite _____ | 10 |

Po Vašem mišljenju, šta je najvažnije a šta najmanje važno u poboljšanju kvaliteta rada i usluga u našoj bolnici. Molimo odredite redoslijed važnosti koristeći rangove od 1-7, gdje 1 označava najmanju važnost, a 7 najveću važnost.

| | ocjene: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|--|---------|----|----|----|----|----|----|----|
| __ unaprijeđenje kvaliteta liječenja | | 8 | 5 | 3 | 4 | - | 5 | 33 |
| __ unaprijeđenje međuljudskih odnosa | | 9 | 3 | 6 | 7 | 6 | 13 | 14 |
| __ unaprijeđenje edukacijskih programa | | 2 | 5 | 8 | 4 | 13 | 12 | 12 |
| __ poboljšanje saradnje među organizacionim jedinicama | | 2 | 8 | 11 | 11 | 10 | 6 | 9 |
| __ poboljšanje organizacije medicinske dokumentacije | | 7 | 8 | 10 | 10 | 9 | 3 | 7 |
| __ poboljšanje organizacije posla | | 13 | 7 | 9 | 4 | 10 | 8 | 6 |
| __ informatizacija | | 14 | 12 | 4 | 5 | 3 | 7 | 7 |

Mijenjala/o bih posao:

| | |
|--|----|
| 1. ostala bih u mojoj ustanovi | 64 |
| 2. otišla/o bih u drugu zdravstvenu ustanovu | 5 |
| 3. radio/la bih izvan zdravstva | 8 |
| 4. radio/la bih u privatnom sektoru | 5 |

Zahvaljujemo se

ANALIZA ANKETE O ZADOVOLJSTVU ZDRAVSTVENIH RADNIKA

u JZU DOM ZDRAVLJA "Dr N.Labović" BERANE

U Anketi o zadovoljstvu zdravstvenih radnika u JZU Dom zdravlja "dr N.Labović" Berane učestvovalo je 82 zdravstvena radnika.

Po stručnoj spremi učestvovalo je SSS – 38, VŠS – 8, VSS – 30. Po polu Ž- 60, M- 22. Po položaju na random mjestu: rukovodećih – 6, nije rukovodeći – 76. Struktura anketiranih po dužini radnog staža je: do 7.godina – 19, 8 do 15. godina- 22, 16 do 22. godine – 15, 23 do 30. godina – 14, više od 30. godina – 12.

*Na pitanje "Koji su glavni problemi koje svakodnevno susrećete na Vašem radnom mjestu (možete zaokružiti više odgovora)?" odgovori su:

- 6. zarada za uloženi rad 43
- 1. nedovoljno vremena za obavljanje poslova 17
- 9. neadekvatna oprema za rad 15
- 3. nemogućnost stručnog usavršavanja 12
- 11. nedostatak radne odjeće 11
- 12. nešto drugo, navedite 9
- 10. neuređen prostor za odmor 8
- 5. podrška pretpostavljenih i uvažavanje ideja 7
- 8. loša organizacija posla 5
- 4. nemogućnost iznošenja ideja rukovodiocima 4
- 2. nepravedna raspodjela posla 4
- 7. saradnja sa kolegama 4

*Na pitanje "Kako se najčešće osjećate na radnom mjestu (zaokružite 1 odgovor): "
ponekad sam pod stresom - 43, dobro – 28, stalno sam pod stresom – 11.

* Koliko ste zadovoljni organizacijom posla na vašem odjeljenju?

Brojevi na skali znače: 5 zadovoljan – 32, 4 uglavnom zadovoljan – 23, 3 djelimično – 23, 2 uglavnom nezadovoljan – 2, 1 nezadovoljan – 0,

* Znete li kome odgovarate za svoj rad na radnom mjestu: DA - 82, NE – 0.

*Ako ste organizaciju posla ocjenili ocjenama od 1 do 3, navedite razloge nezadovoljstva:

- 6. nedostatak sredstava za rad - 14
- 3. način komunikacije s pacijentima - 10

7. nešto drugo, navedite - 2

* **Ocijenite Vaš odnos s nadređenima:** 5 zadovoljan – 52, 1 nezadovoljan – 2.

* **Ocijenite Vaš odnos s ostalim saradnicima:** 5 zadovoljan – 45, 1 nezadovoljan – 4.

* **Koliko često idete na edukacijska predavanja, seminare i kongrese?:**

1. nikada - 29

2. jednom godišnje - 29

4. barem jednom mjesečno - 21

3. nekoliko puta godišnje – 3

* **Smatrate li da je to dovoljno za uspješno obavljanje vašeg posla i vaš profesion. razvoj?:** DA – 42 NE-40

* **Koliko ste zadovoljni edukativnim programima u našoj zdravstvenoj ustanovi:**

najviše sa 3 – 23, i najmanje sa 2 – 8 odgovora.

* **Jesu li Vam poznati kriterijumi napredovanja na poslu?:** da – 36, ne – 36, to me ne zanima – 10

* **Što su po Vašem mišljenju glavne prepreke u procesu napredovanja na poslu?:**

ne napreduje se prema zaslugama i kvalifikacijama - 39, nešto drugo – 8.

* **Da li su Vaši radni i stručni potencijali dovoljno iskorišćeni na radnom mjestu ?** ocj.5 – 44, ocj.2 – 2.

* **Koliko Vas zanimaju događanja i zanimljivosti vezane uz našu zdravstvenu ustanovu?** ocjena(5) – 46, ocjena(1) – 6.

* **Na koji se način informišete o službenim odlukama i uredbama koje se donose u upravi?:**

1. usmena obaviještenja od nadređenih na odjeljenju – 42, 3. putem web stranice – 4.

* **Po Vašem mišljenju, šta je najvažnije a šta najmanje važno u poboljšanju kvaliteta rada i usluga u našoj bolnici. Molimo odredite redoslijed važnosti koristeći rangove od 1-7, gdje 1 označava najmanju važnost, a 7 najveću važnost** unaprijeđenje kvaliteta liječenja(ocjena 7) – 33, informatizacija (ocjena 1) – 14.

* **Mijenjala/o bih posao:**

ostala bih u mojoj ustanovi - 64, radio/la bih izvan zdravstva – 8, otišla/o bih u drugu zdravstvenu ustanovu - 5

radio/la bih u privatnom sektoru - 5

Struktura stalno zaposlenih u ustanovi

| | |
|-----------------------------|------------|
| MEDICINSKI RADNICI | 97 |
| VISOKA STRUČNA SPREMA | 39 |
| VIŠA STRUČNA SPREMA | 4 |
| SREDNJA STRUČNA SPREMA | 54 |
| NIŽA STRUČNA SPREMA | 0 |
| NEMEDICINSKI RADNICI | 15 |
| UKUPNO ZAPOSLENIH | 112 |

3. PRAĆENJE POKAZATELJA KVALITETA RADA

a. Edukacija i stručno usavršavanje zaposlenih

| dana | OBLIK STRUČNOG USAVRŠAVANJA Januar- decembar 2 0 1 4. god | | | | | | | | | | | | SPECIJALIZACIJE | |
|-------------|--|-----------|----------|-----------|------------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|--------------------|-----------|-----------------|----------|
| | KURS | | SEMINAR | | SIMPOZIJUM | | KONGRES | | STR. SAST | | OST(stud.po s.isl) | | Naziv spec | Br spe |
| | br kurs | br učes | br sem | br učes | br simp | br učes | br kong | br učes | br str.sa | br učes | br ost | br učes | | |
| do 10 | | | 1 | 3 | | | | | | | | | Por med | 2 |
| do 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| do 3 | 8 | 10 | 6 | 9 | 2 | 11 | 5 | 12 | 4 | 6 | 5 | 15 | | |
| do 1 | 3 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | 17 | 58 | 8 | 10 | | |
| ukup | 12 | 16 | 9 | 15 | 3 | 12 | 8 | 15 | 22 | 65 | 14 | 26 | | 2 |

b. Prigovori korisnika zdravstvenih usluga u 2014.godini - Zaštitniku prava pacijenata

| Mjesec | Kvalitet zdravstvenih usluga | Postupak zdravstvenih radnika ili saradnika | Način naplaćivanja zdravstvenih usluga | Organizacija zdravstvene službe | Vrijeme čekanja na zdravstvene usluge | Ostalo | Ukupno |
|-----------|------------------------------|---|--|---------------------------------|---------------------------------------|--------|--------|
| Januar | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Februar | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| Mart | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| April | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Maj | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Jun | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Jul | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Avgust | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Septembar | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Oktoibar | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Novembar | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Decembar | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 5 |
| Ukupno | 3 | 4 | 0 | 2 | 0 | 8 | 17 |

c. Analiza bolovanja (za dan 22.07.) 2014.godine

Istraživanje: dobra medicinska dokumentacija 22.07.2014.

| Datum kontrole | Ocjena medicinske dokumentacije | | | | | |
|-----------------------------|---------------------------------|------------------|---|------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| | Broj pregledanih | Broj slučajeva * | U potpunosti zadovoljava (36 – 38 bodova) | Zadovoljava (34 – 35 bodova) | Djelimično zadovoljava (23 – 33 boda) | Ne zadovoljava (manje od 22 boda) |
| Dr Lenka Radunović | 45 | 3 | 3 | | | |
| Dr Biljana Ralević | 28 | | | | | |
| Dr Julijana Zečević | 37 | | | | | |
| Dr Olivera Drašković | 69 | | | | | |
| Dr Danka Stešević | 36 | | | | | |
| Dr Saveta Kljajić Obradović | 16 | | | | | |
| Dr Damir Šabotić | 54 | 3 | 3 | | | |
| Dr Sanja Nišavić | 26 | | | | | |
| Dr Milena Raković | 37 | | | | | |
| Dr Stefan Lalević | 35 | 2 | 2 | | | |
| Dr Milka Miladinović | 48 | | | | | |
| Dr Vesna Pantović | 13 | | | | | |
| Dr Jovana Mihailović | 33 | 3 | 3 | | | |
| Dr Alma Adrović | 34 | 4 | 4 | | | |
| Ukupno | 511 | 15 | 15 | | | |

* Broj slučajeva ocjene privremene spriječenosti za rad (kojima je tog dana: odobreno bolovanje ili zaključeno bolovanje ili se nalaze na ranije odobrenom bolovanju)

Interna kontrola Komisije za kontrolu kvaliteta rada u Domu zdravlja Berane izvršena je 23.07.2014.godine, za dan 22.07.2014.godine, predmet kontrole je ocjena medicinske dokumentacije podataka koji opravdavaju predloženu/odobrenu – privremenu spriječenost za rad.

Uvidom u medicinsku dokumentaciju ocijenjeno je:

1. Da se medicinska dokumentacija vodi uredno u elektronskom i pisanom obliku (Zakon o zbirkama podataka u oblasti zdravstva – „Sl. list CG“ br. 80/08 i 40/11).
2. Medicinska dokumentacija sadrži sve podatke: lične podatke o osiguraniku, anamnezu, fizikalni pregled, podatke o pojedinim uputima, lab. nalazi, propisanu terapiju, nalaze i mišljenje doktora specijalista, otpusne liste, dijagnozu na osnovu koje se odobrava privremena spriječenost za rad.
3. Izvornost i bezbjednost svih zapisa u medicinskoj dokumentaciji je zaštićena i ne može biti izmijenjena niti dostupna neovlašćenim licima.
4. Sva bolovanja su odobrena u skladu sa Zakonom o zdravstvenom osiguranju i Pravilnikom o načinu i postupku utvrđivanja privremene spriječenosti za rad.
5. Ispoštovani su svi kriterijumi dijagnostičkih postupaka u utvrđivanju privremene spriječenosti za rad.

Od ukupno 511 kontakata za dan 22.07.2014.godine bilo je 15 (petnaest) osiguranika kojima je toga dana: odobreno bolovanje ili zaključeno bolovanje ili se nalaze na ranije odobrenom bolovanju.

1. Odobreno bolovanje 4 (četiri) osiguranika.
2. Izdate 1 (jedne) doznake za porodiljsko odsustvovanje sa posla.
3. Na ranije odobrenom bolovanju nalazi se 10 (deset) osiguranika
 - Na održavanju rizične trudnoće su 3 (tri) osiguranice
 - Njega užeg člana porodice (djeteta) 1 (jedan) osiguranik
 - Povreda 1 (jedan) osiguranik

| | | | | | | | | |
|---|--------------------|---------------------------|-------------|------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------|--------------|
| Ukupno | 1770 | 1654 | 116 | 93.45 | 880 | 53.20 | 699 | 81.67 |
| Skrining CRC za period od 01.06.2013. do 04.06.2014. godine | | | | | | | | |
| Dom zdravlja Berane | odazvan | dobio kit | % | vratio kit | % | Vraćen rezultat | % | |
| Ukupno | 880 | 699 | 79 | 610 | 87 | 599 | 98 | |
| Skrining CRC za period od 01.06.2013. do 04.06..2014. godine | | | | | | | | |
| Dom zdravlja Berane | Vraćen rez | Pozitivan rezultat | % | Pacijent obav.o +iFOBT | % | broj dana za obav +iFOBT | neobavješteni o +FOBT | |
| Ukupno | 599 | 47 | 7.85 | 46 | 97.87 | 14 | 1 | |
| Skrining CRC za period od 01.06.2013. do 04.06.2014. godine | | | | | | | | |
| Dom zdravlja Berane | pozitivan rezultat | odustali od kolonoskopije | % | Zakazana kolonoskopija | broj dana za zakaz. kolonoskopije | zakazan termin duži od 31 dan | % | |
| Ukupno | 47 | 4 | 8.51 | 39 | 27 | 4 | 10.26 | |

f. Rak grlića materice (urađeni PAP testovi, nalazi, upućeni na dalju dijagnostiku)

g. Rak dojke (urađena mamografija, upućeni na dalju dijagnostiku)

4. UNAPREĐENJE KORIŠĆENJA E-KARTONA

- Unapređenje potrošnje lijekova i sanitetskog materijala kroz e-karton
- Uvod u e-vodiče kroz svakodnevni rad

5. UNAPREĐENJE SLIKE JZU DOMA ZDRAVLJA „DR N.LABOVIĆ“ BERANE

Poboljšanje informisanosti u javnosti o svim aktivnostima ustanove. Kao primjer dobre prakse u predhodnom period uveli smo

- Telefonsko zakazivanje pregleda kod ID
- Akcije mjerenja TA I Glikemije za sve građanje
- Svakodnevno ažuriranje sajta DZ sa svim bitnim podacima za korisnike : radno vrijeme, rad ID, održavanje preventivnih akcija, održavanje stručnih skupova, aktuelna dešavanja

6. PLANIRANE AKTIVNOSTI U 2015.GODINI

- a. Izrada plana i programa stručnog usavršavanja kadrova za 2015.godinu
- b. Praćenje i unapređenje broja I kvaliteta preventivnih pregleda
- c. Kvalitet zdravstvene zaštite i bezbjednost pacijenata
 - sprečavanje i suzbijanje intrahospitalnih infekcija u ustanovi;
 - higijensko-epidemiološki nadzor zaposlenih u ustanovi;
 - higijensko-epidemiološki nadzor medicinske opreme;
 - kontrola sterilizacije
- d. Promocija zdravih stilova života
 - Savjetovanje za bolesti zavisnosti
- e. Edukacija zaposlenih
 - Radionice
 - Edukativni skupovi
 - Seminari
- f. Unapređenje patronažne službe
- g. Implementacija informacionih tehnologija

U Beranama
23.01.2015.

Komisija za kontrolu kvaliteta zdravstvene zaštite
u Domu zdravlja Berane
Dr Spasenija Đukić, predsjednica, s.r.
Dr Suzana Savović, član
Rafet Šabotić, član