

**IZVJEŠTAJ KOMISIJE ZA KONTROLU KVALITETA ZDRAVSTVENE ZAŠTITE ZA
2015.GODINU
JZU DOM ZDRAVLJA „DR N.LABOVIĆ“ BERANE**

**U Beranama
26.01.2016**

Izvještaj Komisije za kontrolu kvaliteta zdravstvene zaštite za 2015.godinu u JZU Dom zdravlja „Dr N.Labović“ Berane

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. Ustanova je posvećena unapređenju zdravlja sugrađana, gdje je korisnik zdravstvenih usluga u centru pažnje zdravstvenih radnika.

Komisija za kontrolu kvaliteta zdravstvene zaštite u JZU Dom zdravlja „Dr N.Labović“ Berane je stručno tijelo, formirano Odlukom direktorke (br. 2512 od 31.10.2012.godine) i br. 1168 od 13.05.2015. godine, čiji je zadatak da unaprijedi kvalitet zdravstvene zaštite koja se sprovodi u primarnoj zdravstvenoj ustanovi.

Ciljevi Komisije za kontrolu kvaliteta zdravstvene zaštite su:

- 1. Unapređenje zadovoljstva korisnika pruženih zdravstvenih usluga**
- 2. Unapređenje zadovoljstva zaposlenih u ustanovi**
- 3. Praćenje pokazatelja kvaliteta rada**
- 4. Unapređenje imidža JZU Doma zdravlja „dr N.Labović“ Berane**
- 5. Unapređenje korišćenja e-kartona**

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 mogući 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, istaknuto radno vrijeme izabranih doktora kao i radno vrijeme konsultanata.

Komisija za kontrolu kvaliteta zdravstvene zaštite u JZU Dom zdravlja „Dr N.Labović“ Berane obišla je radne prostorije Doma zdravlja I utvrdila:

1. Postavljene su oglasne table na vidnim mjestima sa potrebnim informacijama (informacije o Vrstama zdravstvenih usluga koje se pacijentima objezbedjuju iz sredstava obaveznog zdravstvenog osiguranja, vidovi osiguranja) u svim organizacionim jedinicama.
2. Istaknut je na vidnom mjestu cjenovnik zdravstvenih usluga koje pacijenti plaćaju iz sopstvenih sredstava.
3. Istaknut je na vidnom mjestu raspored radnog vremena izabranog doktora (ID) na vratima svih ordinacija u svim službama.
4. Postavljeno je obavještenje na oglasnoj table u okviru antikorupcijske kampanje.
5. U svim organizacionim jedinicama i na oglasnoj tabli istaknuto je obavještenje o Zaštitniku prava pacijenata Doma zdravlja Berane (ime iprezime, radno vrijeme, broj kancelarije I kontakt telefon).

6. Sanduče za primjedbe je na vidnom mjestu i obilježeno je nalepnicom.
7. Na oglasnoj tabli istaknut je spisak ljekara koji mogu biti izabrani.
8. U svim radnim i sanitarnim prostorijama postavljena su uputstva o načinu pranja ruku
9. Dom zdravlja je organizovao predavanja u svim školama na teritoriji opštine Berane "Zdravi stilovi života" i "Higijena ruku"

Jednom 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.

Anketiranje korisnike zdravstvene zaštite u Domu zdravlja Berane sprovedeno je u 12.marta 2015. godine sa ciljem da se utvrdi subjektivno zadovoljstvo korisnika zdravstvenih usluga, zdravstvenom zaštitom dobijenom od strane izabranog doktora (ID) i njegovog tima.

Uzorak su bili korisnici zdravstvenih usluga koji su u tom period posjetili ovu zdravstvenu ustanovu. Anketa je obuhvatila 170 korisnika zdravstvenih usluga i bila je anonimna. Anketu su sprovele medicinske sestre iz timova izabranih doktora.

Upitnik se sastojao od 21 pitanja sa skalom ocjena od 1 – 5 (gdje 1- označava potpuno a 5- potpuno zadovoljstvo nezadovoljstvo).

ANKETA O ZADOVOLJSTVU PACIJENTA U PRIMARNOJ ZDRAVSTVENOJ ZAŠTITI u 2015.godini JZU DOM ZDRAVLJA "Dr N.Labović" BERANE – 12.05.2015

Anketu ispunjava:

pacijent/ca	roditelj	staratelj		
128	40	2		

Starosna grupa:

manje od 20 godina	21 – 40 godina	41 – 60 godina	više od 60 godina	
10	75	63	22	

Pol:

muško	žensko			
68	102			

Stručna sprema:

NSS	SSS	VŠS	VSS	
11	105	29	25	

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	15	137

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

1	2	3	4	5
	2	7	10	151

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

1	2	3	4	5
	2	2	14	152

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

1	2	3	4	5
2	4	14	30	120

5. Način medicinskog pregleda:

1	2	3	4	5
2	6	7	12	143

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

1	2	3	4	5
2	2	16	24	126

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

1	2	3	4	5
	2	10	15	143

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

1	2	3	4	5
	6	8	12	144

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

1	2	3	4	5
	2	8	14	126

10. Higijena sanitarnog čvora

1	2	3	4	5
14	14	30	40	72

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

1	2	3	4	5
6	2	10	22	130

12. Dobijanje telefonske veze s ambulantom:

1	2	3	4	5
2	2	13	15	138

13. Mogućnost razgovora s ljekarom putem telefona:

1	2	3	4	5
8	6	9	11	136

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

1	2	3	4	5
2	4	4	21	139

15. Dužina čekanja na pregled u čekaonici ambulante:

1	2	3	4	5
8	4	11	27	120

16. Poštovanje zakazanog termina:

1	2	3	4	5
4	2	9	13	142

17. Osiguranje brze usluge u slučaju hitnih zdravstvenih problema:

1	2	3	4	5
2	4	14	15	135

18. Mogućnost savjetovanja o zdravstvenim problemima s medicinskom sestrom:

1	2	3	4	5
	2	10	16	142

19. Medicinska spretnost i znanje medicinske sestre:

1	2	3	4	5
	4		16	150

20. Sposobnost medicinske sestre da prepozna prioritetne / hitne pacijente

1	2	3	4	5
	4	6	10	150

21. Za zaštitu svojih prava Vi ćete se obratiti:

1. Direktorima doma zdravlja	41
2. Ministarstvu zdravlja	33
3. Zaštitniku prava pacijenata u Domu zdravlja	64
4. Ljekarskoj komori	6
6. Medijima (novinama, televiziji)	10
7. Neću se nikome obratiti	12
8. Nekome drugome, navedite kome: ____	4

Analiza ankete:

1. 80,5% ispitanika je dalo najvišu ocjenu 5, a sa ocjenom 1 nije evidentiran ni jedan slučaj
2. 88,2% ispitanika je dalo najvišu ocjenu 5, a 1,1% sa ocjenom 1
3. 89,4% ispitanika je dalo najvišu ocjenu 5, a 1,2% sa ocjenom 1
4. 70,5% ispitanika je dalo najvišu ocjenu 5, a 1,1% sa ocjenom 1
5. 74,0% ispitanika je dalo najvišu ocjenu 5, a 1,0% sa ocjenom 1
6. 74,1% ispitanika je dalo najvišu ocjenu 5, a 1,3% sa ocjenom 1
7. 84,0% ispitanika je dalo najvišu ocjenu 5, a sa ocjenom 1 nije evidentiran ni jedan slučaj
8. 84,7% ispitanika je dalo najvišu ocjenu 5, a sa ocjenom 1 nije evidentiran ni jedan slučaj
9. 74,1% ispitanika je dalo najvišu ocjenu 5, a sa ocjenom 1 nije evidentiran ni jedan slučaj
10. 42,3% ispitanika je dalo najvišu ocjenu 5, a 8,2% sa ocjenom 1
11. 76,0% ispitanika je dalo najvišu ocjenu 5, a 3,5% sa ocjenom 1
12. 76,4% ispitanika je dalo najvišu ocjenu 5, a 1,2% sa ocjenom 1
13. 80,0% ispitanika je dalo najvišu ocjenu 5, a 4,7% sa ocjenom 1
14. 81,0% ispitanika je dalo najvišu ocjenu 5, a 1,1% sa ocjenom 1
15. 70,5% ispitanika je dalo najvišu ocjenu 5, a 4,7% sa ocjenom 1
16. 83,5% ispitanika je dalo najvišu ocjenu 5, a 2,3% sa ocjenom 1
17. 79,4% ispitanika je dalo najvišu ocjenu 5, a 1,1% sa ocjenom 1
18. 83,5% ispitanika je dalo najvišu ocjenu 5, a sa ocjenom 1 nije evidentiran ni jedan slučaj
19. 88,7% ispitanika je dalo najvišu ocjenu 5, a sa ocjenom 1 nije evidentiran ni jedan slučaj
20. 88,2% ispitanika je dalo najvišu ocjenu 5, a sa ocjenom 1 nije evidentiran ni jedan slučaj
21. Za zaštitu svojih prava 37,6% bi se obratilo Zaštitniku prava pacijenata; 24,0% direktoru/ki ustanove; 19,4% Ministru; 7,0% ne bi se nkom obratilo; 5,8% medijima i 3,5% Ljekarskoj komori

Analizom ankete može se zaključiti optimalno zadovoljstvo korisnika zdravstvenih usluga na nivou primarne zdravstvene zaštite u Beranama.

Korisnici su nezadovoljni higijenom u sanitarnim čvorovima i nijesu dovoljno informisani kome se treba obratiti za zaštitu svojih prava.

Zadovoljni su pruženim zdravstvenim uslugama od strane IDi njegovog tima, imaju povjerenje u svog ID, ne čekaju dugo na ostvarivanje svojih potreba, zadovoljni su a čuvanju i poverljivosti podataka dobijenih iz razgovora ili podataka iz medicinske dokumentacije. Informisani su o svom zdravstvenom stanju i zadovoljni su sa sposobnošću medicinskih sestara koja zna da prepozna prioritete /hitne slučajeve.

Preporuke Komisija za kontrolu kvaliteta zdravstvene zaštite u Dom zdravlja Berane na odrađenu anketu su:

1. Da se higijena u sanitarnim čvorovima podigne na viši nivo.
2. Da se pacijenti dodatno informišu o radu Zaštitnika prava pacijenata
3. Da se skрати vrijeme čekanja na zdravstvenu uslugu.

2. UNAPRJEĐENJE ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH U USTANOVU

Procjena zadovoljstva zaposlenih zdravstvenih radnika ima važnu ulogu u evaluaciji kvaliteta zdravstvene zaštite. Anketa o zadovoljstvu zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi Dom zdravlja Berane sprovedena je u maju 2015.godine u sklopu aktivnosti stalnog unapređenja kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama.

ANKETA O ZADOVOLJSTVU ZAPOSLENIH U PRIMARNOJ ZDRAVSTVENOJ ZAŠTITI na dan 12.05. 2015.godine 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
19	57

Položaj na random mjestu

1.rukovodeći	2.nije rukovodeći
5	71

Dužina radnog staža

1. do 7 godina	2. 8 do 15 god	3. 16 do 22 god	4. 23 do 30 god	5. više od 30 god
19	22	13	12	10

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
22	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	21	21	30

Znate li kome odgovarate za svoj rad na radnom mjestu:

DA	NE
76	-

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	46

Ocijenite Vaš odnos s ostalim saradnicima:

1	2	3	4	5
4	1	7	23	41

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

1. nikada	29
2. jednom godišnje	27
3. nekoliko puta godišnje	17
4. barem jednom mjesečno	3

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

DA	NE
36	40

Koliko ste zadovoljni edukativnim programima u našoj zdravstvenoj ustanovi?

1	2	3	4	5
12	8	23	17	16

Jesu li Vam poznati kriterijumi napredovanja na poslu?:

1. da	2. ne	3. to me ne zanima
31	35	10

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

1. nema dovoljno raspoloživih radnih mjesta za napredovanje	21
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	38

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

1	2	3	4	5
6	2	7	21	40

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

1. usmena obaviještenja od nadređenih na odjeljenju	39
2. putem oglasne table	19
3. putem web stranice www.domzdravljaberane.me	3
4. uopšte nemam informacije	15
5. neki drugi način, navedite FB stranice DZ	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	58
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

Kao instrument korišćen je anonimni upitnik koji je sadržao 17 pitanja i iskazan je skalom od 1- 5 (1 nezadovoljan 2 uglavnom nezadovoljan 3 djelimično 4 uglavnom zadovoljan 5 zadovoljan).

Ukupan broj anketiranih je 76 zdravstvenih radnika, od toga je 33 (50%) SSS, 8 (10,5%) je VŠS i 30 (39%) je VSS. Od ukupnog broja 25% su, a 75% žene.

1. Najveće nezadovoljstvo je iskazano na zaradu za uloženi rad 22%, a najmanje 5,2% na saradnju sa kolegama, nepravilnoj raspodjeli posla
2. 56,6% je odgovorilo da je ponekad pod stresom, 14,4% je pod stalnim stresom, a 28,9% se osjeća dobro na radnom mjestu
3. 39,4% je zadovoljno, 27% je uglavnom I delimično zadovoljno, a 2,6 je nezadovoljno
4. 100% zaposlenih odgovorilo sa DA
5. 18,4% je navelo nedostatak opreme, 13,1% način komunikacije sa pacijentom, 7,4 način komunikacije sa zaposlenima, 6,5% na organizaciju radnog vremena, a 5,2% na raspodjelu poslova
6. 60,5% je dalo najvišu ocjenu, a 5,2% najnižu ocjenu
7. 54% je dalo najvišu ocjenu, a 5,2% najnižu ocjenu
8. 38,1% se izjasnilo – nikad, 35,5% jednom godišnje, 22,3% nekoliko puta godišnje, a 3,9% barem jednom mjesečno
9. 52% je dalo odgovor sa NE, a 48% je dalo odgovor sa DA
10. 30,2% je dalo ocjenu 3, 22,3% je dalo ocjenu 4, 21,0% je dalo ocjenu 5, 10,5% je dalo ocjenu 2, 15,7% je dalo ocjenu 1
11. 46% je odgovorilo sa NE, 40% je odgovorilo sa Da, 13% je navelo da ih to ne zanima
12. 51% je odgovorilo da se ne napreduje u poslu prema zaslugama I kvalifikaciji, 22,6% da nema dovoljno raspoloživih radni mjesta, 13% postoji velika konkurencija
13. 50% anketiranih zdravstvenih radnika dalo je najvišu ocjenu, 6,6% najmanju
14. 52% dalo je najvišu ocjenu, a 7,9% najmanju
15. 51% usmjena obavještenja nadređenih, 255 putem oglasne table, 19,7% je navelo da uopšte nema informacije, 3,9 putem web stranice
16. 43% je dalo prednost unaprijeđenju kvaliteta liječenja, 18% unaprijeđenju međuljudskih odnosa, 18,4% informatizaciji, 17,1% poboljšanje organizacije rada
17. 74,3% ostalo bi da radi u svojoj ustanovi, 10,5% radilo bi van zdravstvene ustanove, 6,55 radilo bi u drugu zdravstvenu ustanovu ili u privatnom sektoru

Analizom rezultata ankete može se zaključiti da su zaposleni nezadovoljni radnim prostorom, finansijskom nadoknadom, mogućnošću odlaska na edukaciju, dok većina anketiranih smatra da je njihov posao stresan. Zaposleni su zadovoljni međuljudskim odnosima, saradnjom sa kolegama, organizacijom posla u organizacionim jedinicama u kojima rade.

Komisija za kontrolu kvaliteta zdravstvene zaštite u Domu zdravlja Berane nakon sprovedene ankete preporučuje:

1. Da menadžment učini javnim kriterijume za napredovanje u poslu
2. Da omogući što bolju edukaciju zdravstvenih radnika

3. PRAĆENJE POKAZATELJA KVALITETA RADA

3-a. Analiza bolovanja (za dan 27.04.) 2015.godine

Istraživanje: dobra medicinska dokumentacija						
Datum kontrole 27.04.2015.godine			Ocjena medicinske dokumentacije			
Izabrani doktor	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	38	2	2			
Dr Biljana Ralević						
Dr Julijana Zečević	61	3	3			
Dr Olivera Drašković						
Dr Jovana Mihailović	36					
Dr Saveta Kljajić Obradović						
Dr Damir Šabotić	52	5	5			
Dr Stefan Lalević						
Dr Danka Stešević	37					
Dr Alma Adrović	36	4	4			
Dr Milka Miladinović	48					
Dr Vesna Pantović	23	3	3			
Dr Sanja Nišavić	33					
Dr Milena Raković	34					
Ukupno	398	17	17			

* 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 28.04.2015.godine, za dan 27.04.2015.godine, predmet kontrole je ocjena medicinske dokumentacije podataka koji opravdavaju predloženu/odobrenu – privremenu spriječenost za rad.

Od ukupno 398 kontakata za dan 27.04.2015.godine bilo je 17 (sedamnaest) osiguranika kojima je toga dana: odobreno bolovanje ili zaključeno bolovanje ili se nalaze na ranije odobrenom bolovanju.

1. Odobreno bolovanje 5 (pet) osiguranika.
2. Izdate 2 (dvoje) doznake za porodiljsko odsustvovanje sa posla.

3. Na ranije odobrenom bolovanju nalazi se 10 (deset) osiguranika
 - Na održavanju rizične trudnoće su 2 (dva) osiguranice
 - Njega užeg člana porodice (djeteta) 1 (jedan) osiguranik
 - Povreda 2 (dva) osiguranik
 - Maligno oboljenje pluća 1 (jedan) osiguranik
 - Internistička oboljenja 2 (dva) osiguranika
 - Psihijatarsko oboljenje 1 (jedan) osiguranik
 - Ginekološko oboljenje 1 (jedna) osiguranica

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.

3-b. Primjena nacionalnih vodiča

U martu 2015.godine sprovedena je anketa o primjeni nacionalnih vodiča u svakodnevnoj praksi. Anketiran je 21 doktor od ukupno 24, što je 87,5%. Upitnik se sastojao od 6 pitanja i bio je anonimn.

REZULTATI ANKETE O PRIMJENI NACIONALNIH VODIČA (mart 2015)

1. Da li ste upoznati sa publikovanjem Nacionalnih vodiča iz različitih oblasti medicine, koji su objavljeni i koji su Vam dostupni u elektronskoj i štampanoj formi?

DA	NE
19	2
90,47%	9,53%

2. Da li ste u svojoj svakodnevnoj praksi primijenili smjernice navedene u pojedinim vodičima?

DA	NE
18	3
85,71%	14,29%

3. Da li smatrate da primjena vodiča doprinosi unapređenju kvaliteta rada?

DA	NE
19	2
90,47%	9,53%

4. U kojoj mjeri primjena vodiča doprinosi unapređenju kvaliteta rada?

MNOGO	NEZNATNO	NIMALO
17	4	0
80,95%	19,05%	0%

5. Koji Nacionalni vodič najčešće koristite u Vašem svakodnevnom radu?

Arterijska hipertenzija	6
Racionalna primjena antibiotika	6
Higijena ruku	2
Dijabetes melitus	2
Medikamentozna terapija hroničnog kancerskog bola	1
Nacionalni vodič za depresije	1
Ne koristim	3

6. Za koji Nacionalni vodič smatrate da Vam najviše koristi u Vašem svakodnevnom radu?

Arterijska hipertenzija	6
Racionalna primjena antibiotika	5
Akutni ishemijski moždani udar	1
Hronične nezarazne bolesti	1
Nacionalni vodič za depresije	1
Ne koriste	7

7. Koja je Vaša sugestija (komentar) u cilju poboljšanja primjene vodiča u svakodnevnoj praksi?

- Poboljšati nacionalni vodič za Racionalnu primjenu antibiotika – 2 odgovora
- Poboljšati nacionalni vodič za Akutni ishemijski moždani udar
- Poboljšati nacionalni vodič za Akutni koronarni sindrom
- Da se vodiči pišu u skladu sa našim mogućnostima
- Napraviti bolje vodiče za Primarnu zdravstvenu zaštitu
- Svaki ID mora dobiti Nacionalni vodič u štampanoj formi – 2 odgovora
- Poboljšati distribuciju i pvećati tiraž Nacionalnih vodiča -2 odgovora
- Edukovati stanovništvo o zloupotrebi antibiotika preko medija
- 10 nema komentara

8. Vaša sugestija (komentar) za izradu novog vodiča?

- Racionalna primjena antibiotika za sve ne samo za RI i ORL
- Posebni vodiči za HOPB i respiratorne infekcije
- Koordinacija sa ID
- Treba postojeće vodiče sastaviti u jednu knjigu – 2 odgovora
- 16 nema komentara

Analiza sprovedene ankete pokazala je:

1. 90,4% je reklo da je upoznato sa publikovanim nacionalnim vodičima, a 9,53% da nije upoznato
 2. 85,7% lekara svakodnevno u svojoj praksi primjenjuje smjernice, a 14,29% da ne primjenjuje nacionalne vodiče
 3. 90,4% smatra da primjena vodiča unaprjeđuje kvalitet rada, a 9,6% ne
 4. 80,9% smatra da primjena vodiča mnogo doprinosi unaprjeđenju kvalitet rada, a 19,% neznatno
 5. Najčešće se koristi vodič za arterijsku hipertenziju i racionalnu primjenu antibiotika, a najmanje za medikamentoznu terapiju hroničnog kancerskog bola i nacionalni vodič za depresiju
 6. Najviše koristi vodič za arterijsku hipertenziju i racionalnu primjenu antibiotika u svakodnevnom radu, a najmanje za medikamentoznu terapiju hroničnog kancerskog bola i nacionalni vodič za depresiju.
- U okviru ankete data je mogućnost lekarima da daju sugestije i predloge u cilju poboljšanja primjene vodiča i izradu novih

Preporuka Komisije za kontrolu kvaliteta rada u Domu zdravlja Berane da se nastavi upotreba nacionalnih vodiča svakodnevno u praksi radi poboljšanja kvaliteta pružanja zdravstvenih usluga.

3-c. Izvještaj o monitoringu na primarnom nivou zdravstvene zaštite avgust – decembar 2015.godine

INDIKATOR		avg	sep	okt	nov	dec
1. SISTEMATSKI PREGLED IZABRANOG DOKTORA	Muškarci (M)	145	69	112	133	94
	Žene (Ž)	178	95	109	181	100
2. DIJABETES	Ukupno	1473		828	763	38
DIJABETES TIP I	Ukupno	60		128	19	35
DIJABETES TIP I 20-49 GODINA	M	12		68		
	Ž	28		60		
DIJABETES TIP I 50- 70 GODINA	M	/			9	15
	Ž	/			10	20
DIJABETES TIP II	Ukupno	1413		700	744	3
DIJABETES TIP II 20-49 GODINA	M	627		325		
	Ž	786		372		
DIJABETES TIP II 50- 70 GODINA	M	/		2	349	2
	Ž	/		1	395	1
3. HIPERTENZIJA	Ukupno	7079	3753	4466	4118	4911
	M	2927	1585	1831	1744	2112
	Ž	4152	2168	2635	2374	2799
4. VAKCINISANOST DJECE (0-18 godina)	Ukupno	332	395			
5. SISTEMATSKI PREGLED DJECE (0-5 godina)	Ukupno	308	320	431	321	244
	M	/	186	276	183	122
	Ž	/	134	153	138	122
6. SISTEMATSKI PREGLED ŠKOLSKE DJECE (6-18 godina)	Ukupno	24	128	123	121	72
	M	24	63	155	64	42
	Ž	0	65	76	57	30
7. PRIMJENA SMJERNICE ZA AKUTNU UPALU GRLA (0-5 godina)	Ukupno	362	97	79	245	169
8. KOMPLIKACIJE U TRUDNOĆI						
9. SISTEMATSKI PREGLED ŽENA >45 GODINA		178	95	109	181	100
10. PRVI PREVENTIVNI STOMATOLOŠKI PREGLED DJECE (do 3.godine)						
11. PREVENTIVNI STOMATOLOŠKI PREGLED DJECE (6-18 godina)						
12. PRVI PREGLED PRILIKOM ZAPOŠLJAVANJA	Ukupno					
	M					
	Ž					
13. STOPA PERIODIČNIH PREGLEDA ZAPOSLENIH	Ukupno					
	M					
	Ž					
14. NACIONALNI PROGRAM PREVENCIJE RAKA DOJKE		274	111	111	13	9
15. NACIONALNI PROGRAM PREVENCIJE RAKA DEBELOG CRIJEVA	Ukupno	139	38	62	50	51
	M			42	36	33
	Ž			20	14	18

NAZIV ZDRAVSTVENE USTANOVE JZU Dom zdravlja BERANE						
PERIOD za koji se vrši monitoring 01.08 – 31.12.2015.GODINE						
INDIKATOR	avg	sep	okt	nov	dec	%
1. Ubodni incidenti	0	0	0	0	1	0,81
2. Higijena ruku	5l*	6l*	5l*	10l*	10l*	
3. Ljekovi	0	0	0	0	0	
Neželjeno dejstvo lijeka	0	0	0	0	0	
Pogrešan pacijent	0	0	0	0	0	
Pogrešna doza lijeka	0	0	0	0	0	
Pogrešno vrijeme	0	0	0	0	0	
Pogrešan put unosa	0	0	0	0	0	
Pogrešna kombinacija lijekova	0	0	0	0	0	
Izostavljena doza lijeka	0	0	0	0	0	
Pogrešan lijek	0	0	0	0	0	
4. Pad pacijenta u bolnici	0	0	0	0	0	

*Količina utrošenog dezinfekcionog sredstva na bazi alkohola za dezinfekciju ruku

U decembru mjesecu bio je jedan ubodni incident kod jednog zaposlenog u Domu zdravlja Berane. Prijavljen je Izabranom doktoru i sproveden je postupak odgovarajuće zdravstvene zaštite.

3-d. Analiza propisivanja recepata i lijekova

1. Analiza propisivanja recepata i lijekova procentualno u odnosu na prethodnu godinu 01.01 - 30.04. 2014/2015 za JZU Dom zdravlja Berane

god	2014		2015		% (+, -)	
	br.rec	br.pak	br.rec	br.pak	br.rec	br.pak
jan	23281	33178	26249	36527	12,75	10,09
feb	24203	33660	26307	35660	8,69	5,94
mart	26595	36913	31195	33546	17,30	-9,12
apr	24935	36919	32994	33657	32,32	-8,84
ukupno	99014	140670	116745	139390	17,91	-0,91

Upoređivanjem mjeseci 2015 godine u odnosu na sve mjesece 2014 godine može se zaključiti linerno procentualno povećanje broja propisanih recepata u 2015 godini u odnosu na 2014. Dok je broj propisanih pakovanja procentualno smanjen u februaru i martu, a u aprilu u odnosu na mart je približno izjednačen sa neznatnim povećanjem u aprilu.

2. Analiza propisivanja recepata i lijekova procentualno u odnosu na prethodni mjesec 01.01 - 30.04.2015 za JZU Dom zdravlja Berane

god	2015		% (+, -)	
	br.rec	br.pak	br.rec	br.pak
jan	26249	36527	0	0
feb	26307	35660	100,22	97,63
mart	31195	33546	118,58	94,07
apr	32994	33657	100,33	100,33
ukupno	116745	139390		

Broj propisanih recepata u februaru u odnosu na januar je ujednačen, dok je u martu u odnosu na februar povećan za 18,58%, a u aprilu u odnosu na mart je ujednačen. U broju propisanih pakovanja, smanjenje je bilo u februaru u odnosu na januar i martu u odnosu na februar, dok je u aprilu u odnosu na mart povećan broj propisanih pakovanja za 0,33%.

3-e. Intrahospitalne infekcije

1.Izveštaj Komisije za kontrolu kvaliteta zdravstvene zaštite

TIM ZA PRAĆENJE, SPREČAVANJE I SUZBIJANJE INTRAHOSPITALNIH INFEKCIJA U JZU DOM ZDRAVLJA „DR N. LABOVIĆ“ BERANE

Komisija za kontrolu kvaliteta rada u Domu zdravlja Berane, dana 08.05.2015.godine, izvršila je pregled izvještaja koju je uradila Komisija o mikrobiološkim nalazima, kontrolu bakteriološke kontaminacije osoblja, opreme i radnih površina u JZU Dom zdravlja „Dr N. Labović“ Berane i donijela sledeći zaključak:

Dana 06.04.2015.godine izvršen je higijensko epidemiološki nadzor u Domu zdravlja „Dr N. Labović“ Berane kod IDD i MIP za djecu. Nadzor je izvršen kod

- zdravstvenih radnika (bris ruku)
- radnih površina (bris sa stola – kolica za terapiju i bris sa stola za previjanje i pregled beba).

Sve zasejane podloge ostale su sterilne.

Dana 27.04.2015.godine izvršen je higijensko epidemiološki nadzor u Domu zdravlja „Dr N. Labović“ Berane kod ID za žene. Nadzor je izvršen kod

- bris ruku zaposlenih prije i poslije pranja ruku
- sa materijala –gaze
- instrumenata – crijevo histeroskopa, vaginalne sonde
- radnih površina – ginekološki sto
- autoklav, suvi sterilizator

Zasejane podloge sa radnih površina, instrumenata i materijala su ostali sterilni.

Kod dva zaposlena iz brisa prije pranja ruku izolovan staphylococcus spp (koagulaza negativan) mali broj (Normalna mikroflora nakoži) . Rezultati brisevi nakon pranja ruku bili su negativni.

Dana 27.04.2015.godine izvršen je higijensko epidemiološki nadzor u Domu zdravlja „Dr N. Labović“ Berane kod IDO i MIP za odrasle. Nadzor je izvršen

- Bris ruku zaposlenih prije i poslije pranja ruku
- Inhalatori
- Maske za kiseonik
- Brisevi uzeti sa radnih površina.

Sve zasejane podloge ostale su sterilne

Dana 28.04.2015.godine izvršen je higijensko epidemiološki nadzor u Domu zdravlja „Dr N. Labović“ Berane u ZS Petnjica

- Brisevi zaposlenih prije i poslije pranja ruku
- U laboratoriji
- Odeljenju pedijatrije
- Sa radnih površina
- Maske za inhalaciju, doboši, sterilizatori, materijali

Kod dva zaposlena iz brisa prije pranja ruku izolovan staphylococcus spp (koagulaza negativan) mali broj (Normalna mikroflora na koži). Rezultati brisevi nakon pranja ruku bili su negativni.

Zasejane podloge sa radnih površina, instrumenata i materijala su ostali sterilni.

2.Izveštaj Komisije za kontrolu kvaliteta zdravstvene zaštite

TIM ZA PRAĆENJE, SPREČAVANJE I SUZBIJANJE INTRAHOSPITALNIH INFEKCIJA U
JZU DOM ZDRAVLJA „DR N. LABOVIĆ“ BERANE

Dana 07.05.2015 i 13.05.2015 izvršen je higijensko epidemiološki nadzor u D.Zdravlja Berane u prostorijama i kod radnika **Izabranog doktora za žene, Izabranog doktora za odrasle , Centra za mentalno zdravlje i Centra za plućne bolesti i TBC**. Uzet materijal ..brisevi .. poslani i obarđeni u mikrobiološku laboratoriju Berane i dostavljeni na uvid Komisiji za kontrolu kvaliteta. Materijal za mikrobiološku analizu uzet je sa radnih površina, ruku zdravstvenih radnika pre pranja, dezinfekcionih sredstava, histeroskopskog creva, histeroskopa, sterilizatora... ostavljena kontrolna traka... spirometara.. nastavaka u dezinfekciono sredstvo i upotrebljenog nastavka, dezinfekciono sredstvo---- Lifunis---- bezalkonijum hlorid 50%.

U radnim prostorijama **Izabranog doktora za žene**, instrumentima i sterilizatoru zasejane podloge ostale su sterilne ... izveštaj broj 01143i 01144 od 07.05.2015 i 01213, 01215, 01216 od 13.05.2015

U radnim prostorijama **Centra za mentalno zdravlje** bris neopranih ruku dva zdravstvena radnika izolovan *Staphylococcus* spp.koagulaza neg, mali broj (fiziološka mikroflora kože), izveštaj br.01211 i 01212 od 13.05.2015. Alkohol ..zasijane podloge ostale su sterilne izveštaj br 01210 od 13.05.2015.Bris sa radnog stola izolovan *Staphylococcus* spp. (koagulaza negativan), mali broj (normalna mikroflora), izveštaj br. 01214 od 13.05.2015.

Bris uzet sa nastavka za spirometar ..upotrebljivan, iz **Centra za plućne bolesti i TBC**... izolovan *Micrococcus* spp. Mali broj (fiziološka mikroflora orofarinksa), izveštaj br.01225 od 13.05.2015,brisa nastavaka za spirometar u dezinfekcionom sredstvu , zasejane podloge ostale su sterilne. Izveštaj br. 01226 Od 13.05.2015

Dezinfekciono sredstvo Lifunis... benzalkonijum hlorid 50% proizvođač Meilab Begrad zasejane podloge ostale su sterilne izveštaj br 01224 od 13.05.2015

Brisevi uzeti sa radnog stola ID za odrasle ..izolovan *Staphylococcus* spp koagulaza neg. mali broj (normalna mikroflora), izveštaj br.01222, 01217 od 13.05.2015 i *Staphylococcus* spp koagulaza neg. i *Micrococcus* spp mali broj (normalna mikroflora), izveštaj br. 01219 od 13.05.2015

Suvi sterilizator..zasejane podloge ostale su sterilne izveštaj br. 01122 od 13.05.2016. Bris sa neopranih ruku dva zdravstvena radnika, izolovan *Staphylococcus* sp kolagenoza neg mali (normalna mikroflora kože), broj izveštaj br. 01221, 01223 od 13.05.2015 Bris sa patosa izolovana *Staphylococcus* spp. veći broj.

Preporuka Komisije za kontrolu kvaliteta: U narednom periodu preporučuje se pridržavanje svih higijensko-epidemioloških mjera.

3-f. Edukacija i stručno usavršavanje zaposlenih

Kontinuirana edukacija zdravstvenih radnika u Domu zdravlja Berane je obavezna radi usvajanja novih znanja i tehnika pružanja zdravstvenih usluga i unapređenja zdravlja opšte populacije.

Edukacija je sprovedena u odnosu na plan i program za 2015.godinu

dana	OBLIK STRUČNOG USAVRŠAVANJA Januar- decembar 2 0 1 5. god												SPECIJALIZACIJE	
	KURS		SEMINAR		SIMPOZIJUM		KONGRES		STR. SAST		OST(stud.pos .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	1									Por med	1
do 5	1	1	1	1			2	4	1	1	1	1	IDDjecu	1
do 3	6	8	5	8	2	12	5	14	4	6	3	10		
do 1	3	4	1	2	1	1			15	54	7	10		
ukup	10	13	8	12	3	13	7	18	20	61	11	21		2

Ukupno je posjećeno 59 edukativnih skupova na kojima je prisustvovalo i uzelo učešća u radu 138 učesnika Doma zdravlja Berane. Na većini edukativnih skupova dobijeni su sertifikati akreditovani od strane Ljekarske komore.

Komisija za kontrolu kvaliteta rada u DZ Berane pratila je edukaciju i stručno usavršavanje radnika i dala predlog da se edukacija održava bar jednom mjesečno u prostorijama Doma zdravlja.

3-g. Preventivni pregledi 2015.godine

Cilj ustanove je da broj preventivnih pregleda bude u skladu sa Planom i programom zdravstvene zaštite za 2015.godinu.

DZ BERANE - PREVENTIVNI PREGLEDI ZA 2015.godinu

	Izabrani doktori za odrasle - IDO (11.390)				
	ID O	godišnji preventivni pregledi za 2015.g			
		plan.god	ostv. god	proc (%)	napomena
ukupno IDO		8158	8425	103,27	
	Izabrani doktori za djecu - IDD (9.908)				
	ID D	godišnji preventivni pregledi 2015.g			
		planirano	ostv. god	proc (%)	napomena
ukupno IDD		8649	8936	103,31	
	Izabrani doktori za žene - IDŽ (1.994)				
	ID Ž	godišnji preventivni pregledi za 2015.g			
		planirano	ostv. god	proc (%)	napomena
ukupno IDŽ		4636	2758	59,49	za dva IDŽ
Ukupno DZ		21443	20119	93,82	

Analizom preventivnih pregleda za 2015.godinu za ID za odrasle i ID za djecu , planom predviđeni preventivni pregledi su upotpunosti ostvareni, dok je kod ID za žene plan ostvaren u procentu 59,49%, zato što nedostaje kadar od jednog ID za žene. Na nivou Ustanove preventivni pregledi ostvareni su u procentu 93,82%. Broj pregledanih pacijenata u Domu zdravlja Berane je 281.914 u 2015.godini.

3-h. Prigovori korisnika zdravstvenih usluga u 2015.godini - Zaštitniku prava pacijenata

Zaštitnik prava pacijenata počeo je sa radom 1. januara 2011. godine u skladu sa Zakonom o zaštiti prava pacijenata (Sl.listu CG, br 40/2010). Zakon o zaštiti prava pacijenata garantuje da svako lice, bolesno ili zdravo, koje u zdravstvenoj ustanovi zatraži ili kome se pruža zdravstvena usluga u cilju očuvanja i unapređenja zdravlja, sprječavanja bolesti, liječenja i zdravstvene njege i rehabilitacije (u daljem tekstu: pacijent) ima prava utvrđena ovim zakonom. U ostvarivanju prava utvrđenih ovim zakonom obezbjeđuje se poštovanje ljudskog dostojanstva, fizičkog i psihičkog integriteta i zaštita tih prava.

Jednako pravo na kvalitetnu i kontinuiranu zdravstvenu zaštitu garantuje se svakom pacijentu u skladu sa njegovim zdravstvenim stanjem, opšteprihvaćenim stručnim standardima i etičkim načelima, uz pravo na ublažavanje patnje i bola u svakoj fazi bolesti i stanja, na svim nivoima zdravstvene zaštite. Ukoliko je neko od prava pacijentu uskraćeno, pacijent može podnijeti prigovor usmeno ili u pisanom obliku. Direktor zdravstvene ustanove ili Zaštitnik prava pacijenta u roku od 3 dana utvrđuju navode iz prigovora i obavještavaju pacijente. Zaštitnik prava pacijenata podnosi mjesečni izvještaj o svom radu direktorki Doma zdravlja i Ministarstvu zdravlja Crne Gore, a takodje i zbirne tromjesečne i godišnji izvještaj.

Mjesec	Kvalitet zdravstvenih usluga	Postupak zdravstvenih radnika ili saradnika	Način naplaćivanja zdravstvenih usluga	Organizacija zdravstvenih službi	Vrijeme čekanja na zdravstvene usluge	Nedostatak lijekova	Ostalo	Ukupno
Januar	0	1	0	0	0	0	0	1
Februar	2	0	0	0	0	0	1	3
Mart	0	1	0	0	0	0	0	1
April	0	0	0	0	0	2	2	4
Maj	0	0	0	0	1	0	0	1
Jun	0	1	0	0	0	0	1	2
Jul	0	0	0	0	0	0	1	1
Avgust	0	0	0	0	0	0	0	0
Septembar	0	0	0	0	0	0	0	0
Oktobar	0	1	0	0	0	0	0	1
Novembar	0	0	0	0	0	0	0	0
Decembar	0	1	0	0	0	0	1	2
Ukupno	2	5	0	0	1	2	6	16

Zaključak: U periodu od 01.01.2015. do 31.12.2015.godine bilo je 16 prigovora. Najveći broj prigovora odnosio se na postupak zdravstvenog radnika 5 (31%), zatim na kvalitet zdravstvenih usluga 2 (12,5%), vrijeme čekanja na uslugu 1 (6,25%), na nedostatak lijekova 2 (12,5%) a na ostalo 6 (37,5%). Ovi rezultati pokazuju da se najveći broj prigovora odnosio na postupak zdravstvenih radnika, odnosno na komunikaciju između pružaoca i korisnika zdravstvenih usluga, što ukazuje da je potrebno izvršiti dodatnu edukaciju – trening zaposlenih iz oblasti komunikacionih vještina. Broj pregledanih pacijenata u Domu zdravlja Berane je 281.914 u 2015.godini, pa je broj prigovora u odnosu na broj pregledanih pacijenata vrlo mali i iznosi samo 0,0056%

3-i. Skrining raka debelog crijeva (broj pregleda, nalazi, upućeni na kolonoskopiju)

Rano otkrivanje raka debelog crijeva podrazumijeva određene vrste pregleda i/ili testova kojima se otkriva bolest i prije nego što se pojave tegobe. Program uključuje pretraživanje (tzv. skrining) populacije u dobi od 50 do 74 godine testom na prisustvo nevidljive krvi u stolici.

Test predstavlja najjednostavniju metodu brzog otkrivanja bolesti u izlječivoj fazi. Osobe uključene u skrining program dobijaju poziv telefonom. U ambulanti izabranog ljekara popunjavaju se upitnici koji daju podatke o zdravstvenom stanju ispitanika i faktorima rizika i pripadnosti rizičnim grupama. Otkrivanjem raka debelog crijeva u ranoj fazi bolesti mogu se spasiti mnogi životi. To je važno, jer možda ne postoje upozoravajući znaci da je rak debelog crijeva u razvoju. Ako se rak debelog crijeva otkrije ranije i odmah započne liječenje najčešće je izlječiv. Metodama koje koristimo za rano otkrivanje raka debelog crijeva moguće je otkriti i polipe (dobročudne izrasline) iz kojih se rnože razviti rak debelog crijeva. Polipi se mogu lako ukloniti i na taj način uspješno spriječiti mogući razvoj raka debelog crijeva.

Skrining CRC za period od 01.06.2014. do 30.06.2015. godine Dom zdravlja Berane						
U grupi	Pozvan	Odazvan/ upitnik	Dobio/la kit	Vratio/la kit	Kit poslat u Institut	Vraćen rezultata
1572	346	103	86	70	70	68
proc	22,0%	29,7%	83,5%	81,4%	100%	97,1%
Skrining CRC za period od 01.06.2015. do 31.12.2015. godine Dom zdravlja Berane						
U grupi	Pozvan	Odazvan/ upitnik	Dobio/la kit	Vratio/la kit	Kit poslat u Institut	Vraćen rezultata
1716	841	571	417	342	339	337
proc	48,9%	67,9%	73,0%	82,0%	91,0%	99,4%

Zaključak: Od ukupno pozvanih osoba 1716 na skrining raka debelog crijeva, samo 48,9% je odazvanih, što ukazuje na malu zainteresovanost građana na preventivne preglede. Kako su preventivni pregledi prva linija za očuvanje i unapređenje zdravlja, neophodne su sve aktivnosti koje će omogućiti dobro informisanje i edukaciju građana da se otkrivanjem raka debelog crijeva u ranoj fazi bolesti mogu spasti mnogi životi.

4. UNAPREĐENJE KORIŠĆENJA E-KARTONA I VOĐENJE MEDICINSKE DOKUMENTACIJE

- Unapređenje potrošnje lijekova i sanitetskog materijala kroz e-karton
- Uvod u e-vodiče kroz svakodnevni rad
- Menadžment Doma zdravlja Berane poslao je zahtjev FZO CG, kako bi timovi izabranih doktora na brži i precizniji način sačinjavali izvještaje za indikatore pomoću kojih zdravstvene ustanove vrše monitoring na primarnom nivou zdravstvene zaštite,

5. UNAPREĐENJE IMIDŽA 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

U period 2015.godine Komisija za kontrolu kvaliteta rada u DZ Berane kontinuirano je pratila parametre za unaprijeđenje kvaliteta zdravstvene zaštite u svim radnim jedinicama. Godine Komisija za kontrolu kvaliteta rada u DZ Berane zasijedala je jednom mjesečno. Redovne I vanredne kontrole (po prijavi pacijenata upućenih Zaštitniku prava pacijenata) rada izabranih doktora i njihovih timova. Jednom godišnje sprovodila je istraživanje "Unapređenje zadovoljstva korisnika pruženih zdravstvenih usluga", radila je analizu istraživanja i ukazala na nedostatke i propuste po mišljenju anketiranih I ukazala na način kako da se unaprijedi kvalitete pružanja zdravstvenih usluga. Istraživanje je sprovedeno anonimnom anketom o zadovoljstvu zaposlenih u Domu zdravlja Berane. Nakon analize sprovedenih istraživanja dali smo sugestije i prijedloge menadžmentu Doma zdravlja za poboljšanje uslova rada.

Komisija za kontrolu kvaliteta rada u DZ Berane pratila je edukaciju i stručno usavršavanje radnika i dala predlog da se edukacija održava bar jednom mjesečno u prostorijama Doma zdravlja.

U saradnji sa Timom za praćenje, sprečavanje i suzbijanje intrahospitalnih infekcija u JZU Dom zdravlja Berane izvršila je kontrolu dostavljenih mikrobioloških izvještaja.

Preporuke Komisija za kontrolu kvaliteta zdravstvene zaštite u Dom zdravlja Berane na odrađenu anketu su:

- Da se higijena u sanitarnim čvorovima podigne na viši nivo.
- Da se pacijenti dodatno informišu o radu Zaštitnika prava pacijenata
- Da se skрати vrijeme čekanja na zdravstvenu uslugu.
- Da menadžment učini javnim kriterijume za napredovanje u poslu
- Da omogući što bolju edukaciju zdravstvenih radnika
- Da se nastavi upotreba nacionalnih vodiča svakodnevno u praksi radi poboljšanja kvaliteta pružanja zdravstvenih usluga
- Da se edukacija održava bar jednom mjesečno u prostorijama Doma zdravlja
- Da se nastavi zdravstveno prosvjetni rad u osnovnim I srednjim školama.

U Beranama
26.01.2015.

Komisija za kontrolu kvaliteta zdravstvene zaštite
u Domu zdravlja Berane
Dr Spasenija Đukić, predsjednica
Dr Suzana Savović, član
Rafet Šabotić, član
Dr Julijana Zečević, član
Selveta Selmanović, član