

ИНТЕРПРИСАНИ ПЛАН СТАЉНОГ УНАПРЕЂЕЊА КВАЛИТЕТА РАДА ЗДРАВСТВЕНЕ УСТАНОВЕ

ЗА 2022. ГОДИНУ

884/2
 07.04.2022
 ДИРЕКТОР
 КОДИС 87

Назив здравствене установе

Завод за здравствену заштиту студената, Београд

Назив здравствене установе у саставу

Табела 1. Показатељи квалитета здравствене заштите и квалитета рада

Р.бр.	Предмет унапређења	Ниво приоритет	Мере и активности	Временски рок	Одговорна особа	Очекивани резултат
0	1	2	3	4	5	6
1	Увођење параметара за праћење квалитета здравствене заштите и квалитета рада	1	Увођење нових параметара показатеља квалитета за праћење и евалуацију квалитета неге и лечења пацијената, као и подршке активностима здравствене заштите, у складу са прописима у области здравствене заштите и здравственог осигурања као и пратећим документима надлежних органа и организација за њихово спровођење.	Током 2022. године	Директор, Начелници службе, Комисија за унапређење квалитета стручног рада, Служба социјалне медицине са информатиком	Уведени су нови параметри за праћење квалитета здравствене заштите и квалитета рада који се прате и анализирају
2	Електронска књига евиденције о дијабетесу Полупациони Регистар за дијабетес	1	Резултати се прате и анализирају.	Током 2022. године	Директор, Начелници Службе опште медицине и Службе за здравствену заштиту жена, Координатори одговорни за слање извештаја за евалуацију имплементације електронске Књиге евиденције о дијабетесу, Комисија за унапређење квалитета стручног рада,	Подаци свих дијабетичара који се лече у Заводу су унети у Електронску књигу евиденције о дијабетесу и Полупациони Регистар за дијабетес

					Служба социјалне медицине са информатиком	
3	Трошковни центри		<p>Упоређивање трошкова и резултата различитих служби у оквиру установе (и у оквиру служби различитих типова) Праћење резултата, контрола, анализа и евалуација,</p> <p>Израда појединачних финансијских планова по трошковном центру у оквиру здравствене установе</p>	Током 2022. године	<p>Директор, Помоћници директора, Начелници служби, Изабрали лекари, Одељење за економско финансијске послове, Координатор задужен за сачињавање извештаја о трошковним центрима и њихово достављање.</p>	Утврђени су трошкови према трошковним центрима на основу којих су израђени појединачни финансијски планови по трошковним центрима у Заводу
4	Спровођење активности у складу са епидемиолошком ситуацијом у вези са епидемијом SARS CoV2	1	<ul style="list-style-type: none"> - Организација рада COVID амбуланте и COVID одељења у складу са актуелним условима надлежних институција - Збрињавање и изолација пацијената из студенских домова - Спровођење препоручене имунизације против COVID 19 - Унос свих тражених података у Сервис јавног здравља 	Током 2022. године	<p>Менаџмент установе, начелници/шефови служби/одељења, здравствени радници и здравствени сарадници, Служба социјалне медицине са информатиком,</p>	Спроведене су све активности у складу са епидемиолошком ситуацијом у вези са епидемијом SARS CoV2

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
1	Анализа резултата истраживања задовољства корисника пруженим здравственим услугама у Заводу за 2022. годину и упуштање свих запослених са наредом истраживања	1	- Детаљна анализа резултата спроведене анкете - Упуштање начелника и главних сестара служби и одељења са резултатима истраживања - Упуштање свих запослених са резултатима истраживања	Први квартал 2022. године	Менаџмент Завода, Комисија за унапређење квалитета рада, начелници служби, главна сестра Завода	Запослени су информисани о задовољству корисника пруженим услугама.
2	Што објективније праћење задовољства корисника	1	Анализа писаних сугестија, похвала или критика од стране корисника: из кућица (сандучића) на одељењима, форумима, сугестијама добијеним електронском поштом и сл. - Видно истраживање свих информација на огласним таблама, мониторинга у чеканицима, објављивање на сајту и фејсбук страни Завода. - Упуштање корисника детаљно о правима која им припадају у оквиру обезбеђивања здравствене заштите - Упуштање корисника детаљно са процедурима за избор и промену изабраног лекара - Промоција рада Завода – медијске кампање, интензивирање сарадње са факултетима и високим школама струковних студија, Студентским центром и студентским организацијама	Током 2022. године	Менаџмент установе, начелници служби, Служба социјалне медицине са информацијом, сви запослени	Повећан број корисника који имају потребне информације неопходне за остваривање здравствене заштите
3	Информисаност корисника	1	- Подстицање запослених да примењују пријатељски наклонен приступ у раду са младима и да континуирано унапређују своја знања и вештине путем континуиране едукације - Редовна/ правовремена комуникација са корисницима путем електронске поште	Током 2022. године	Менаџмент установе, Стручни савет, начелници/шефови служби/одељења, главне сестре служби, главна сестра Завода,	Унапређена комуникација са корисницима
4	Комуникација са корисницима	1				

			(одговори на постављена питања, по потреби заказивање прегледа или промене заказаних термина и др.)		сви запослени	
5	Континуирано спровођење здравствено-васпитног и здравствено-промотивног рада у циљу оснаживања студената да преузму контролу над сопственим здрављем и да га унапреде	1	- Организовање превентивних прегледа, превентивних акција, трибина, радионица, групног здравствено-васпитног рада у високошколским установама и студентским домовима, у партнерству са студентима, универзитетима и Студентским Центром у Београду - Праћење, евидентирање, анализа и евалуација - Унапређење организације рада у оквиру служби где раде изабрани тимови - Заказивање прегледа путем ИЗИС „Мој Доктор“ путем телефона и коришћењем мобилне апликације - Повећан број спољних термина у календару заказивања. - Информисање корисника о предностима заказивања прегледа и приоритетима за примем пацијената - лекари у СКД упућују директно на дијагностичке процедуре и више нивоа ЗЗ у складу са својом проценом без враћања пацијената изабраном лекару.	Током 2022. године	Менаџмент установе, начелници/шефови служби/одељења, Служба социјалне медицине са информатиком, остали здравствени радници и здравствени сарадници	Повећан број студената који су добили савет о здравним стиловима живота Повећан број студената који су кроз радионице добили обуку у вештинама за здравље.
6	Дужина чекања на преглед	1		Током 2022. године	Директор Завода Начелници служби Тимови изабраних лекара	Смањена дужина чекања на преглед
7	Просторна реорганизација специјалистичких и других служби у циљу ефикаснијег пружања услуга	2	Техничко-графевинска и функционална реорганизација простора Повећане енергетске ефикасности кроз спровођење Пројекта повећања енергетске ефикасности јавних зграда у Београду који се финансира из националног ИПА фонда	Током 2022. године.	Менаџмент установе, Стручни колегијум, Начелници/шефови служби/одељења Администрација Завода, референт за БЗР и ППЗ, координатор за сарадњу са Експном Пројекта	Просторно и функционално реорганизоване службе прилагођене за ефикасно и оптимално пружање услуга

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	Анализа резултата изражавања задовољства запослених у Заводу за 2021. годину и упознавање свих запослених са анализом резултата изражавања задовољства запослених	1	<ul style="list-style-type: none"> - Детаљна анализа резултата спроведене анкете - Упознавање начелника и главних сестара служби и одељења са резултатима изражавања - Упознавање свих запослених са резултатима изражавања - Стимулација запослених за рад у условима епидемије. - Оцењивање успешности рада запослених - контрола спровођења усвојене Процедуре о оцењивању резултата рада запослених у предвиђеном року - Дефинисање циљева рада и давање јасних задужења - Прецизна дефиниција критеријума за стимулацију - Појединачна анализа обима остварених услуга на састањима одељења/служби и на индивидуалном нивоу - Награђивање запослених према резултатима рада, у складу са реалним могућностима установе 	Први квартал 2022. године	Менаџмент Завода, Комисија за унапређење квалитета рада, начелници служби, главна сестра Завода	Запослени су информисани о степену задовољства запослених у Заводу
2	Успешност рада запослених	1	<ul style="list-style-type: none"> - Планирање и ангажовање запослених у континуираној медицинској едукацији нарочито за примому мотивационих техника, тимски рад и унапређење односа са корисницима - Упућивање осталих запослених на неопходне едукације у смислу иновирања знања (посебно код примене законске регулативе); - Омогућавање оправданог одсуствовања са посла запослених ради стручног 	Током 2022. године	Менаџмент Завода Комисија за унапређење квалитета здравствене заштите, Стручни савет Начелници служби/шефови одељења	Запослени стимулисани за рад у условима епидемије. Постигнути добри резултати. Стимулације и похвале запослених за постигнуте резултате рада и уштеде
3	Стручно усавршавање запослених	1	<ul style="list-style-type: none"> - Планирање и ангажовање запослених у континуираној медицинској едукацији нарочито за примому мотивационих техника, тимски рад и унапређење односа са корисницима - Упућивање осталих запослених на неопходне едукације у смислу иновирања знања (посебно код примене законске регулативе); - Омогућавање оправданог одсуствовања са посла запослених ради стручног 	Током 2022. године	Менаџмент Завода Комисија за унапређење квалитета здравствене заштите, Стручни савет Начелници служби/шефови одељења	Повећан број запослених који су заинтересовани да учествују у континуираној едукацији и повећан број запослених који су били на стручном усавршавању у току године или учествовали у електронским едукацијама.

			<p>усавршавања, уз претходно обезбеђивања контингента рада службе</p> <ul style="list-style-type: none"> - Подришка спровођењу континуиране едукације унутар установе, акредитације програма чији су носиоци запослени у установи, као и активно учешће запослених на семинарима, предавањима, презентацијама. - Имплементација и контрола спровођења плана стручног усавршавања здравствених радника и здравствених сарадника Завода 			
4	Побољшање услова рада и безбедности и здравља на раду	1	<ul style="list-style-type: none"> - Обезбеђивање безбедних услова за рад у условима епидемије. - Завлађање медицинске и административне опреме - Редовно баждарење и сервисирање опреме - Примена безбедносних процедура - Прегледи запослених у складу са процедурама за безбедан и здрав рад - Стално унапређивање међуљудских односа - Континуирана информативна подришка - Текуће и инвестиционо одржавање објеката - Увођење лабораторијског информационог система и умрежавање апарата . - Континуирана набавка ЛЗО и средстава у складу са епидемиолошким ситуацијом. 	Током 2022. године	Менаџмент Завода, начелници и шефови служби и одељења, референт за безбедност и здравље на раду/ПТЗ	- Обезбеђени су безбедни услови за рад у условима епидемије. Побољшани су услови рада и безбедности и здравља на раду

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

Датум редовне провере: 26.11.2014. године

Р.бр.	Предмет унапређења	Ниво приоритета	Мере и активности	Временски рок	Одговорна особа	Очекивани резултат
0	1	2	3	4	5	6
1	На основу препорука и предлога мера које је дала Комисија за спољну проверу квалитета стручног рада Министарства здравља 26.11.2014 године, наставиће се унапређење услова у погледу кадра, опремљености и адекватности простора у Одсеку за фикикалне медицинне, Службе за задр заштиту жена, одељена за интерну медицину, офталмологију, орл, нехијатрију, одсека за радијолошку и ултразвучну дијагностику.	2	Унапређење услова рада у погледу опреме, кадра и радног простора, у складу са финансијским могућностима Завода и одређеним средствима оснивача, Кадровским планом МЗ за Завод и прописима о максималном броју запослених у здравственим установама	Током 2022. године	Менаџмент и сви запослени	Унапређени услови за рад набавком опреме, пријемом кадра и побољшањем услова у погледу простора у складу са финансијским могућностима Завода и одређеним средствима оснивача, Кадровским планом МЗ за Завод и прописима о максималном броју запослених у здравственим установама, као и спроведеним Пројектом енергетске ефикасности.

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	Рад на презентацији, промоцији и подизању нивоа информисаности о раду и активностима Завода у циљу већег одзива корисника	1	Наступи у медијима, веб презентација Завода, учешће на промоцијним сајмовима и фестивалима здравља, трибинама, сарадња са студентским и невладиним организацијама, студентским медијима у организовању трибина, предавања	Током 2022. године	Менаџмент установе, начелници служби, Служба социјалне медицине са информатиком	Већи одзив корисника здравствене заштите

2	Број одређених пацијената	1	<p>- У складу са епидемиолошким ситуацијом ангажовање на промоцији изабраних лекара на "отвореним вратима" на факултетима, током прегледа у студентским доковима и приликом превентивних прегледа, развијање међусобне сарадња служби у промоцији избора лекара</p> <p>- Повећање броја изабраних тимова у складу са нормативима</p>	Током 2022. године	Менџмент установе, начелници служби, изабрани тимови, Комисија за унапређење квалитета здравствене заштите	Повећан број одређених пацијената
3	Контрола потрошње и стања лекова и санитарског материјала и редовна евалуација потреба	1	<p>- Редовно праћење и извештавање о потрошњи и стању лекова и санитарског материјала на месечном, кварталном и годишњем нивоу у складу са закљученим уговором са РФЗО и институцијама за ефикасности управљање и контролу трошкова лечења осигураних лица.</p> <p>- Континурана набавка, праћење и извештавање о утрошку, потрошњи и стању вакцина против SARS CoV 2 у складу са најлежним институцијама.</p> <p>- Редовна евалуација потреба</p>	Током 2022. године	Начелници и одговорне сестре служби главна сестра Завода, лице за праћење потрошње лекова	Уредно вођена потрошња и стање лекова и санитарског материјала у одговарајућим листовима евиденције Рационална потрошња у складу са потребама
4	Повећање кадра по нормативима, уз сагледавање специфичности Завода	1	<p>Подношење захтева ресорном министарству за пријем неостајућег кадра на неодређено време, запошљавање неостајућег кадра на неодређено или одређено време, у складу са законом.</p> <p>Оснажити и обезбедити неопходне кадрове ресурсе упућивањем на специјализације, у областима рада у којима је неповољна старосна и квалификациона структура.</p>	Током 2022. године	Директор Завода, начелници служби, Администрација Завода	Запослен је довољан број радника на неодређено и одређено време, у складу са потребама Завода и законском регулативом
5	Вођење медицинске документације	1	<p>- Редовна контрола вођења медицинске документације на свим нивоима</p>	Током 2022. године	Начелници и одговорне сестре служби, главна сестра Завода,	Уредно вођена медицинска документација у складу са законом
6	Примена информacionих технологија, безбедност ИТ	1	<p>Одржавање и унапређење ИТ у складу са законским одредбама, финансијским и кадровским могућностима:</p>	Током 2022. године	Менџмент, Начелници служби	Унапређен рад у оквиру информacionих технологија и безбедности ИТ

			<ul style="list-style-type: none"> - Куповина новог хардвера, набавка резервних делова за оптимизацију постојећег застарелог хардвера и редовно сервисирање - Замена старих платформи новим, сигурнијим, одржаваним од стране произвођача - Обука запослених (ЕЦДП 4 модула) - редовна контрола запослених у вези са коришћењем корисничких налога на свим нивоима. - Редован бек ап презентације - Рад на безбедности веб презентације - Објављивање садржаја на сајту Завода - Измена теме презентације - Веб аналитика - Практична примена ИТ према предлозима организационих јединица - Континуирано праћење оперативности, функционалности и безбедности информационих система Завода. - Омogućен приступ запослених документима на сајту «Документа за запослене» 	Одељење информационих система и технологија	
7	Комуникација између служби	1	<ul style="list-style-type: none"> - Организација заједничких стручних састанака служби Завода, нарочито између изабраних лекара опште медицине и гинекологије и лекара специјалистичко-консултативне службе и лекара у Стационару, квартално и по потреби; - Утврђивање јасног клиничког пута за лечење пацијента у одређеним болестима и стањима на релацији: - изабрани лекар (општа медицина, гинекологија, стоматологија) – лекар специјалиста - изабрани лекар (општа медицина, гинекологија, стоматологија) – лекар у Стационару - лекар специјалиста – лекар у Стационару - Јачање тимског духа 	Начелници служби	Унапређена сарадња и комуникација између служби
8	Уједначавање превентивног рада	2	<ul style="list-style-type: none"> - Именоване ментора из свих области рада Завода где постоје услови за менторство (5 година специјалистичког стажа...) - У уговорима о обављању специјалистичког стажа планирати максималан број месеци обављања 	Директор, Начелници служби	- Именовани су ментори из области рада Завода - У уговорима о обављању специјалистичког стажа планиран је максималан

			специјализованог стважа у Заводу, а у складу са планом и програмом сваке специјализације појединачно. - Унапређење организације рада у оквиру служби где раде изабрани лекари; - Рационална организација рада у здравственим амбулантама			број месеци обављана спец. стважа у Заводу, а у складу са планом и програмом сваке специјализације појединачно. - Рационално организован рад у свим здравственим амбулантама.
9	Континуирана комуникација са ИЗИС-Мој Доктор и Сервис ЈЗ	2	- Комуникација са твом корисничке подршке ИЗИС Мој Доктор - Комуникација са развојни твом ИС Хелиант - Комуникација са Сервисом ЈЗ - Континуирано спровођење мера безбедности и здравља на раду - Апет запосленима на повећан степен опреза при кретању, ради њихове сигурности и смањена броја повреда на раду - Едукација запослених (укључујући и унапређење вештина у комуникацији), упознавање са процедурима и контрола примене процедура - Редовни, периодични преглед и провера апарата и опреме - Подизање степена личне одговорности према радној средини - Редовна контрола водоводних и електричних инсталација уз достављање извештаја радника на техничком одржавању о стању у објектима Завода са предлогом мера за отклањање недостатака на овим инсталацијама везаних за безбедност и здравље на раду, као и заштиту од пожара - Сарадња са Управом студентског дома „Студентски Град“ по свим питањима у области безбедности на раду и заштите од пожара - Редовна анализа и изнештавање о нежељеним догађајима према процедури - Успостављање физичког обезбеђења или портпрекс службе у складу са могућностима Завода	Током 2022. године	Директор, Начелници служби Социјалне медицине са информатиком	Користиће ИЗИС Мој Доктор, ИС Хелиант и Сервиса ЈЗ без препрека или застоја у комуникацији
10	Заштита здравља и безбедност на раду	1	Директор Начелници и главне сестре служби Лице за безбедност и здравље на раду Сви запослени	Успостављен и у пракси примењен систем заштите здравља и безбедности на раду		

Табела 5. Препоруке Агенције за акредитацију здравствених установа Србије*

Датум последње акредитацијске посете:

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

Здравствена установа Завод за здравствену заштиту студената, Београд, стекла је акредитацијски статус на период од 7 година, и додељен јој је сертификат број А-98-09/2013. Прва редовна посета је обављена 11.12.2014.г. године од стране тима спољашњих оцењивача, нових препорука нема. Установа је поступила по свим препорукама Агенције за акредитацију здравствених установа Србије. Друга редовна посета је обављена 03.12.2015.године. Општи утисак је задовољавајући, нових препорука нема. Трећа редовна посета обављена је 13.12.2016.године и општи утисак је задовољавајући. Четврта редовна посета обављена је 14.12.2017. године, општи утисак је одличан, није било примедби. Пета редовна посета обављена је 14.12.2018. године, општи утисак је одличан, није било примедби.

Шеста редовна посета обављена је 13.12.2019. године. Општи утисак да су сви запослени свесни значаја стандардизације и унапређења, који као резултат има побољшање начина рада. Свест о значају процеса акредитације и континуираног напретка присутна као и spremност да наставе са унапређењем рада. Није било примедби.

Нови Уговор о акредитацији Завода закључен је са Агенцијом за акредитацију здравствених установа Србије, дана 31.08.2020. године (дел. бр. у Заводу 2544 од 31.08.2020. године). Анексом број 2 Уговора о акредитацији, дел. бр. у Заводу 21 од 04.01.2022. године, рок за спровођење поступка самооцењивања продужен је до 30.04.2022. године.

Разлог за продужење је тај што су у периоду пандемије заразне болести COVID-19 организација рада Завода и ангажовање кадровских ресурса приоритетно усмерени ка спровођењу бројних мера и активности на спречавању и сузбијању ове заразне болести (амбулантно и стационарно лечење оболелих, дијагностичка подршка, интезивна имунизација и спровођење бројних акција усмерених ка промовисању значаја имунизације међу младима. Активности су спровођене како у установи, тако и у широј заједници).

План урадила:

Др Маријана Пешић

Председница Комисије за унапређење квалитета зз

Датум:

07.04.2022. године

В.Д. Директора Завода



Др Марија Обрадовић

Marija Obradovic