

ИНТЕГРИСАНИ ИЗВЕШТАЈ О РАДУ КОМИСИЈЕ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ЗА 2024. ГОДИНУ

539

18.02. 2025. год.

БЕОГРАД, Крунска 57

Назив здравствене установе
Назив здравствене установе у саставу

ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА (СА СТАЦИОНАРОМ)

Табела 1. Остварени резултати - показатељи квалитета здравствене заштите и квалитета рада

Р.бр.	Предмет унапређења	Очекиван резултат	Достигнут резултат	Мере и активности које нису предузете	Утврђене тешкоће/препреке
0	1	2	3	4	5
1	Параметри за праћење квалитета здравствене заштите су унети у Сервис јавног здравља. Подаци се прате и анализирају	Параметри за праћење квалитета здравствене заштите су унети у Сервис јавног здравља. Подаци се прате и анализирају	-Остварено је повезивање са Сервисом јавног здравља и ИС Хелиант и омогућено слање података на Сервис јавног здравља - Подаци у вези са спроведеним истраживањем задовољства корисника и запослених здравственом заштитом уносе се у Сервис јавног здравља. - Подаци у вези са показатељима квалитета здравствене заштите у складу са новим СМУ уносе се у Сервис јавног здравља. - Подаци у вези са показатељима квалитета здравствене заштите у складу са новим СМУ се прате и анализирају.	/	Специфичности у организацији рада Завода за здравствену заштиту студената
2	Електронска књига евиденције о дијабетесу Популациони Регистар за дијабетес	Подаци свих дијабетичара који се лече у Заводу су унети у Електронску књигу евиденције о дијабетесу (КЕД) и Популациони Регистар за дијабетес	Достигнути су задати циљеви.		Континуирано уношење у КЕД и Популациони регистар, лекарима није ушло у рутину унос, потребно је да се ради на прихватању значаја континуираног уноса у КЕД, као и праћење /унос клиничких путева за хроничне болести.
3	Трошковни центри	Утврђени су трошкови према трошковним центрима на основу	Достигнути су задати циљеви.		Специфичности у организацији рада Завода за здравствену заштиту

		којих су издати појединачни финансијски планови по трошковним центрима у Заводу		студената
--	--	---	--	-----------

Табела 2. Остварени резултати - задовољство корисника

Р.бр	Предмет унапређења	Очекиван резултат	Достигнут резултат	Мере и активности које нису предузете	Утврђене тешкоће/препреке
0	1	2	3	4	5
1	Анализа резултата истраживања задовољства корисника пруженим здравственим услугама у Заводу за 2023. годину и упознавање свих запослених са налазом истраживања	Запослени су информисани о задовољству корисника пруженим услугама.	Детаљно су анализирани резултати истраживања задовољства корисника пруженим здравственим услугама у Заводу за 2023. годину. Упознати су начелници и главне сестара служби и одељења као и сви запослени са резултатима истраживања.	/	/
2	Што објективније праћење задовољства корисника	Објективно праћење задовољства корисника са предложеним мерама за унапређење	Анализиране су писане сугестије, похвале или критике од стране корисника: из кутија (сандучића) на одељењима, форума, сугестија добијених електронском поштом и сл.	/	/
3	Информисаност корисника	Повећан број корисника који имају потребне информације неопходне за остваривање здравствене заштите	- Видно су истакнуте информације на огласним таблама, мониторима у чекаоницама, редовно се објављују на сајту и друштвеним мрежама Завода. - Успостављени модели промоције здравствено васпитних сардјаја коришћењем технологија попут инфо екрана у чекаоницама, друштвених мрежа и веб странице Завода се примењују. - Спроведене су бројне превентивне активности, према календару здравља или самостално организоване са партнерима, према могућностима и уз поштовање свих препоручених мера у актуелној епидемиолошкој ситуацији, а такође је остварена добра сарадња са студентским и осталим организацијама, као и медијима.	/	/

4	Комуникација са корисницима	Унапређење је комуникација са корисницима	Запослени су путем континуиране едукације унапредили своја знања, вештине, могућности у раду са младима.	/	
5	Континуирано спровођење здравствено-васпитног и здравствено-промотивног рада у циљу оснаживања студената да преузму контролу над сопственим здрављем и да га унапреде	Повећан број студената који су добили савет о здравим стиливима живота Повећан број студената који су кроз радионице добили обуку у вештинама за здравље	Унапређивање здравствене заштите прилагођене младима је спровођено путем сарадње са свим надлежним органима и релевантним институцијама и организацијама у циљу што бољег одзива студената спровођењу имунизације против ковида, обављању систематских прегледа и учешћу у разним превентивним програмима за унапређење и очување здравља младих и развијање здравих стилова живота. Са факултетима је успостављена сарадња у циљу заједничког организовања распореда систематских прегледа студената прве и треће године студија.	/	- Оспорење електронске фактуре због „нереалног броја услуга у једном дану“.
6	Дужина чекања на преглед	Смањена дужина чекања на преглед	- Унапређена је организације рада у оквиру служби где раде изабрани тимови - Заказивање прегледа одвија се путем ИЗИС „Мој Доктор“ путем телефона и коришћењем мобилне апликације - Повећан је број спољних термина у календару заказивања - Информисани су корисници о предностима заказивања прегледа и приоритетима за пријем пацијената - лекари у СКД упућују директно на дијагностичке процедуре и више нивое ЗЗ у складу са својом проценом без враћања пацијената изабраном лекару	/	/
7	Просторна реорганизација специјалистичких и других служби у циљу ефикаснијег пружања услуга	Просторно и функционално реорганизоване службе прилагођене за ефикасно и оптимално пружање услуга	Припремљена је просторија за болничку апотеку Опремљена просторија и набављена опрема/вага за Саветовалиште за исхрану и дијабетес	/	Препознавање значаја Саветовалишта за исхрану и дијабетес од стране изабраних лекара

Табела 3. Остварени резултати - задовољство запослених

Р.бр.	Предмет унапређења	Очекиван резултат	Достигнут резултат	Мере и активности које нису предузете	Утврђене тешкоће/препреке
0	1	2	3	4	5
1	Анализа резултата истраживања задовољства запослених у Заводу за 2023. годину и упознавање свих запослених са анализом резултата истраживања задовољства запослених	Запослени су информисани о степену задовољства запослених у Заводу	Детаљно су анализарани резултати истраживања задовољства корисника пруженим здравственим услугама у Заводу за 2023. годину. Упознати су начелници и главне сестаре служби и одељења као и сви запослени са резултатима истраживања.	/	/
2	Успешност рада запослених	Запослени су стимулирани за рад. Постигнути добри резултати. Стимулације и похвале запослених за постигнуте резултате рада и уштеде	- Примењује се Правилник о стицању и расподели сопственог прихода Завода за здравствену заштиту студената.	- равномерна распоређеност запослених у комисијама и стручним телима Завода	/
3	Стручно усавршавање запослених	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	- Примењује се Правилник о изменама и допунама Правилника о стручном усавршавању здравствених радника и здравствених сарадника Завода за здравствену заштиту студената. - Постоји План едукације за све запослене.		Мотивисаност запослених да акредитују програме континуиране медицинске едукације (КМЕ)
4	Побољшање услова рада и безбедности и здравља на раду	Побољшани су услови рада и безбедности и здравља на раду	- Обезбедбена су средства за управљање ризиком. -Рад се спроводи у безбедном простору, апарати су безбедни уз редовну сервисну контролу. -Постоје процедуре за пријаву нежељених догађаја и нежељених дејстава лекова. -Нежељени догађаји су уредно пријављени, а унети су у Књигу централне евиденције која се налази код лица за безбедност и здравље на раду.		

Табела 4а. Поступање на основу препорука и предлога мера редовне спољне провере квалитета стручног рада

Датум редовне провере: 07.11.2023. године

Р.бр.	Предмет унапређења	Очекиван резултат	Достигнут резултат	Мере и активности које нису предузете	Утврђене тешкоће/препреке
1	На основу препоруке и предложене мере коју је дала Комисија за спољну проверу квалитета здравствене заштите Министарства здравља од стране КМСЗТС 07.11.2023. године уведен је Протокол за интервенције који садржи податке како је наведено у правним актима.	Медицинска документација је у складу са правним актима.	Провера усклађености медицинске документације са правним актима. Увођење Протокола за интервенције који садржи податке како је наведено у правним актима.	/	-

Табела 46. Поступање на основу препорука и предлога мера унутрашње провере квалитета стручног рада

Р.бр.	Предмет унапређења	Очекиван резултат	Достигнут резултат	Мере и активности које нису предузете	Утврђене тешкоће/препреке
0	1	2	3	4	5
1	Рад на презентацији, промоцији и подизању нивоа информисаности о раду и активностима Завода у циљу већег одзива корисника	Већи одзив корисника здравствене заштите	Достигнути су задати циљеви.	/	/
2	Број одређених пацијената	Повећан број одређених пацијената		/	
3	Контрола потрошње и стања лекова и санитарског материјала и редовна евалуација потреба	Уредно вођена потрошња и стање лекова и санитарског материјала у одговарајућим листама евиденције Рационална потрошња у складу са потребама	Контролише се потрошња лекова и санитарског материјала. Евиденционе листе су направљене према званичном називу лека, главне/одговорне сестре достављају месечну евиденцију улаза, утрошка и стања лекова. Евиденционе листе су допуњене колонама у којима се евидентирају рокови трајања лека. Уредно се воде листе евиденције.	/	/
4	Повећање кадра по нормативима, уз сагледавање специфичности Завода	Запослен је довољан број радника на неодређено и одређено време, у складу са потребама Завода и законском регулативом	У току 2024. године, на одређено време по основу повећаног обима посла или замене одсутних запослених, примљени су: 3 медицинске сестре, као и 1 виши дијететичар-нутрициониста у новоформираном Саветовалишту за исхрану и дијабетес; 3 техничка радника (домар, спремачица, портир); доктор медицине у Служби опште медицине. Према потреби посла, одређени административни или технички радници су радно ангажовани и по уговорима ван радног односа. Радни однос на неодређено време је престао за 8 запослених Завода, следеће структуре: 2 медицинске сестре; 3 доктора медицине/специјалисти; 1 доктор стоматологије; 1 технички и 1 административни радник. Једна докторка је у октобру 2024. године положила специјалистички испит из епидемиологије, након чега је распоређена на одговарајуће послове у Служби за унапређење и очување здравља.	/	На снази је Уредба о поступку за прибављање сагласности за ново запошљавање и додатно радно ангажовање код корисника јавних средстава.
5	Вођење медицинске документације	Уредно вођена медицинска документација у складу са	Прати се вођење медицинске документације у складу са законом.	/	/

		<p>законом</p> <ul style="list-style-type: none"> - Све заразне и незаразне болести пријављене су кроз Сервис јавног здравља - Лекари Завода рутински користе податке из медицинске документације у РИС и ЛИС 			
6	Примена информационих технологија, безбедност ИТ	Унапређен рад у оквиру информационих технологија и безбедности ИТ	<ul style="list-style-type: none"> - Купљена јерачунарска опрема: 17 рачунара са оперативним системом Windows 10 pro и 4 монитора, 1 клима уређај за серверску собу. 10 лиценци Windows 10 pro и 10 мишева, 6 рачунара са Windows 10 pro, 5 штампача и 10 мишева. - Редовно се ради бекап сајта Завода као и база података (Хелиант, Монео, ЛИС, ЗИС БубаЛома, снимци стоматологије) - На дневном нивоу се врши ажурирање садржаја на сајту zzzzsbg.rs - Редовно се врши контрола запослених у вези са коришћењем корисничких налога на свим нивоима. 	Немогућност израде нове теме постојећег сајта. Није ангажовано стручно лице Ван Завода ради анализе целокупног ИКТ система и процене ризика ИКТ безбедности	/
7	Комуникација између служби	Унапређена сарадња и комуникација између служби	Ради се на унапређењу сарадње и комуникације између служби	/	Непрепознавање значаја уједначених образаца извештавања, за адекватније испитивање потреба за унапређењем и следственим планирањем пружања здравствене заштите у Заводу (записници са састанака Служби, Извештаји о унутрашњој контроли квалитета здравствене заштите...)
8	Уједначавање превентивног рада	<ul style="list-style-type: none"> - Именован су ментори из области рада Завода - У уговорима о обављању специјалистичког стажа планиран је максималан број 	Ради се на уједначавању превентивног рада у Службама	/	/

		месеци обављања спец. стажа у Заводу, а у складу са планом и програмом сваке специјализације појединачно. - Рационално организован рад у свим здравственим амбулантама.			
9	Континуирана комуникација са ИС Хелиант, ИЗИС „Мој Доктор“ и Сервисом јавног здравља	Коришћење ИЗИС Мој Доктор, ИС Хелиант и СЈЗ без препрека или застоја у комуникацији	Одржава се комуникација са тимом корисничке подршке ИЗИС Мој Доктор, Сервиса јавног здравља и развојним тимом ИС Хелиант	/	/
10	Заштита здравља и безбедност на раду	Успостављен и у пракси примењен систем-заштите здравља и безбедности на раду	Обезбедбена су средства за управљање ризиком. Рад се спроводи у безбедном простору, апарати су безбедни уз редовну сервисну контролу. Постоје процедуре за пријаву нежељених догађаја и нежељених дејстава лекова.	/	

Табела 5. Поступање на основу препорука Агенције за акредитацију здравствених установа Србије

Датум последње акредитацијске посете: 06.11.2024.године

Р.бр	Предмет унапређења	Очекиван резултат	Достигнут резултат	Мере и активности које нису предузете	Утврђене тешкоће/препреке
0	1	2	3	4	5
1	ЗЗО 3.7 У складу са процедурама радити на унапређењу вођења медицинске документације	Уредно вођена медицинска документација у складу са законом	Активности на унапређењу квалитета се спровode према плану активности уз континуирано унапређење вођења медицинске документације.	/	/
2	ЗЗО 6.1 У складу са процедурама радити на унапређењу медицинске документације	Уредно вођена медицинска документација у складу са законом у складу са процедурама	Активности на унапређењу квалитета се спровode према плану активности.	/	/
3	ЗЗЖ 6.2 Унапредити критеријум, колико је могуће Критеријум 6.2 Обавештење о упућивању или пријему пацијента у другу здравствену установу се на	Прате се и примењују измене у ЗИС Хелиант, ИЗИС «Мој Доктор», Сервису јавног здравља...	Активности на унапређењу квалитета се спровode према плану активности.	/	

	<p>одговарајући начин и благовремено преноси изабраном лекару</p> <p>- Праћење измена у ЗИС Хелиант, ИЗИС «Мој Доктор», Сервису јавног здравља и практична примена истих</p>				/
4	<p>ЗЗЖ 6.5 Покушати са пацијентима успоставити контакт након евентуалних отпуста</p> <p>Критеријум 6.5</p> <p>Здравствена установа предузима кораке како би обезбедила пријем благовремених и одговарајућих информација о отпустима из друге здравствене установе.</p> <p>- Праћење измена у ЗИС Хелиант, ИЗИС «Мој Доктор», Сервису јавног здравља и практична примена истих</p>	<p>Праће се и примењују измене у ЗИС Хелиант, ИЗИС «Мој Доктор», Сервису јавног здравља...</p>	<p>Активности на унапређењу квалитета се спроводе према плану активности.</p>	/	/
5	<p>СК 6.2 Настојати да се обезбеди адекватна комуникација са другим установама</p> <p>Критеријум 6.2</p> <p>Обавештење о упућивању или пријему пацијента у другу здравствену установу се на одговарајући начин и благовремено преноси изабраном лекару</p> <p>- Праћење измена у ЗИС Хелиант, ИЗИС «Мој Доктор», Сервису јавног здравља и практична примена истих</p>	<p>Праће се и примењују измене у ЗИС Хелиант, ИЗИС «Мој Доктор», Сервису јавног здравља...</p>	<p>Активности на унапређењу квалитета се спроводе према плану активности.</p>	/	/

6	СК 6.5 Не постоји адекватна комуникација са другим установама, у наредном периоду радити на програмима умрежавања	Прате се и примењују измене у ЗИС Хелиант, ИЗИС «Мој Доктор», Сервису јавног здравља...	Активности на унапређењу квалитета се спроводе према плану активности.	/	/
7	РД 2.6 Охрабрити запослене да пријављују нежељене догађаје	Запослени пријављују нежељене догађаје у складу са Процедуром	Активности на унапређењу квалитета се спроводе према плану активности. Извршена је анализа нежељених догађаја, као и спроведених едукација здравственог кадра у	/	/
8	ЛАБ 2.6 Охрабрити запослене да евидентирају нежељене догађаје Критеријум 2.6 Нежељени догађаји се бележе, пријављују и испитују. - Редовна анализа и извештавање о нежељеним догађајима према процедури	Запослени евидентирају нежељене догађаје у складу са Процедуром	Извршена је анализа нежељених догађаја, као и спроведених едукација здравственог кадра	/	/
9	ЛАБ 6.3 Потребно је да у организационој јединици Лабораторијске дијагностике постоје документи о извршеној провери опреме, баждарењу или поправци и сл.	У организационој јединици Лабораторијске дијагностике постоје документи о извршеној провери опреме, баждарењу или поправци и сл.	Постоји потребна документација	/	/
10	ЛАБ 7.1 Било би пожељно да се Лабораторијској дијагностици обезбеди информациони систем специјализован за њене потребе (нпр. ЛИС...), који би био умрежен са основним ИС који користи установа (Хелиант). На тај начин би се избегло ручно уношење података. У време информационих технологија треба настојати да се унапреде процеси рада, посебно они, где је могућност ненамерне људске грешке висока.	Имплементиран је ЛИС који обухвата: 1) Пријем и обраду узорака 2) Пријем и верификацију резултата 3) Извештавање и аналитику 4) Повезивање лабораторијских уређаја 5) Интеграцију са здравственим информационим системом Хелиант. Инсталирана је неопходна хардверска опрема. Корисници су обучени за рад.	- Унапређивање рада путем ЛИСа - Усклађивање медицинске документације са важећим прописима	/	/
11	Критеријум 18.4 Аутоклави и стерилизатори	Обезбеђена је адекватна просторија за стерилизацију	Активности на унапређењу квалитета се спроводе према плану активности	Техничко-грађевинска и	- Динамика спровођења Пројекта

	<p>смештени су у посебну просторију у односу на зону обраде материјала.</p> <p>-Техничко-грађевинска и функционална реорганизација простора кроз спровођење Пројекта повећања енергетске ефикасности јавних зграда у Београду</p>	<p>према утврђеним стандардима</p>	<p>-настављене су активности у оквиру спровођења Пројекта енергетске ефикасности.</p>	<p>функционална реорганизација простора кроз спровођење Пројекта повећања енергетске ефикасности јавних зграда у Београду</p>	<p>не зависи од Завода.</p>
12	<p>ЖС 20.1 Обезбедити адекватне просторије за стерилизацију и путеве стерилног материјала Критеријум 20.1</p> <p>Стерилизатори су смештени у засебну зону у односу на зону обраде.</p> <p>- Функционална реорганизација простора</p>	<p>Апарати за стерилизацију су смештени у засебну зону у односу на зону обраде.</p> <p>Утврђени су путеви стерилног материјала</p>	<p>Активности на унапређењу квалитета се спроводе према плану активности.</p> <p>Функционална реорганизација простора</p>	/	/

Здравствена установа Завод за здравствену заштиту студената, Београд, стекла је акредитацијски статус на период од 7 година за период од 25. новембра 2022. године до 25. новембра 2029. године. Посета је обављена од 02.11. до 04.11.2022 године од стране тима спољашњих оцењивача,

На основу Решења о именовану спољашњих оцењивача за спровођење прве редовне годишње посете Заводу за здравствену заштиту студената Београд бр. Р1-98-11/2023 од 09.10.2023. године, редовна посета је обављена 19.10.2023. године од стране тима спољашњих оцењивача.

На основу Решења о именовану спољашњих оцењивача за спровођење друге редовне годишње посете Заводу за здравствену заштиту студената Београд бр. Р1-98-11/2024 од 10.10.2024. године, редовна посета је обављена 06.11.2024. године од стране тима спољашњих оцењивача.

Извештај урадили:

Др Маријана Пешић председница Комисије за унапређење квалитета зз

Маријана Пешић

Др Јелена Рњаковић

Јелена Рњаковић

Мр пх Добрила Савовић

Добрила Савовић

Др Сања Димитријевић

Сања Димитријевић

Милица Радић

Милица Радић

Жељка Савић

Жељка Савић

Јасмина Станковић

Јасмина Станковић

Датум усвајања Извештаја од стране директора

18.02.2025.



в.д. директора Завода

Доц. др Владан Ђорђевић