

Република Србија



Извештај о самооцењивању за Дом здравља Вршац

Београд , април 2017.године

Бр. R1-118-02

АГЕНЦИЈА ЗА АКРЕДИТАЦИЈУ
ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА СРБИЈЕ

Садржај

Сажетак.....	5
1. Подаци о здравственој установи.....	6
1.1. Општи подаци.....	6
1.2. Циљеви здравствене установе у вези са акредитационим процесом.....	6
1.3. Мисија.....	6
1.4. Визија.....	6
1.5. Вредности.....	6
1.6. Стратешки план (сажети преглед).....	6
1.7. Опис заједнице / популације којој су намењене услуге здравствене установе.....	6
1.8. Преглед нивоа активности здравствене установе.....	7
2. Процес акредитације.....	8
2.1. Уговарање акредитације.....	8
2.2. Самооцењивање.....	8
2.3. Спољашње оцењивање.....	9
3. Оцењивање.....	10
3.1. Обим оцењивања.....	10
4. Методе рада.....	13
4.1. Скала за оцењивање.....	13
5. Акредитацијски статус.....	14
6. Налаз спољашњих оцењивача.....	15
6.1. Опис нађеног стања.....	15
6.2. Главна достигнућа и потенцијали установе.....	15
6.3. Препоруке за унапређење.....	15

6.4.Посета периферних амбуланти.....	15
6.5.Фокус групе.....	15
6.6 Налази по службама.....	17
Анекс 1: Оцене за поједине критеријуме (самооцењивање и спољашње оцењивање).....	18
Анекс 2: Састав тимова за самооцењивање.....	19
Анекс 3: Састав тима за спољашње оцењивање.....	20
Референтна документа.....	21

Сажетак

У Извештају о самооцењивању за Дом здравља Вршац из Вршца, дати су подаци о Дому здравља Вршац, почев о општим података, преко Циљева здравствене установе у вези са акредитационим процесом, Мисије и Визије Дома здравља Вршац, као и Вредности на којима се заснива/почива Дом здравља Вршац, Стратешки план (сажети преглед), Опис заједнице / популације којој су намењене услуге наше здравствене установе, Преглед нивоа активности наше здравствене установе, када је дошло до Уговарања акредитације, наведен је координатор акредитације наше здравствене установе са свим вођама тимова за самооцењивање. Изведен је преглед свих сетова стандарда, тачније поглавља стандарда по Тимовима у нашој здравственој установи, где је изведен: број стандарда по тимовима, број критеријума и неоцењених критеријума по тимовима. У Анексу 2 представљени су сви састави тимова за самооцењивање у Дому здравља Вршац.

1. Подаци о здравственој установи

1.1. Општи подаци

Дом здравља Вршац основан је 2008 године. Пружа примарну здравствену заштиту становништву на Банат, Јужнобанатски округ, Вршца, Вршац. На овој територији по попису из 2016. године живи 51745 становника.

Здравствена установа пружа услуге примарне здравствене заштите. Медицинске службе су: Здравствена заштита одраслих, Здравствена заштита запослених, Здравствена заштита школске деце, деце и омладине, Здравствена заштита жена, Физикална медицина и рехабилитација, Служба хитне медицинске помоћи и санитетског транспорта, Кућно лечење са поливалентном патронажом, Стоматолошка здравствена заштита. Немедицинске службе у оквиру здравствене установе су : Служба за правне, економске, техничке и друге послове .

Укупан број запослених у Дому здравља Вршац је 224 од чега 186 запослених припада медицинском, а 38 немедицинском кадру.

1.2. Циљеви здравствене установе у вези са акредитационим процесом

- Пружање примарне здравствене заштите свим грађанима града Вршац на што квалитетнији начин

- Праћење и усвајање нових трендова у здравству ради побољшања квалитета услуга

- Хватање корака са западним стандардима рада

- Унапређење организације рада ДЗ Вршац

1.3. Мисија

Дом здравља Вршац је здравствена установа која настоји промовисати ефективне, праведне, приступачне, трошковно ефикасне здравствене програме и услуге, како би задовољила потребе становништва града Вршац и шире, за примарном здравственом заштитом.

Услуге су базиране на савременим медицинским достигнућима и примењене у оквиру властитих могућности и услова друштвено - економског контекста, уз примену добре клиничке праксе кроз смернице Министарства здравља.

1.4. Визија

Заједничким радом пружити могућности појединцима, породици и заједници да уз подршку система свеобухватне, интегрисане, ефективне и квалитетне здравствене заштите постигну оптимално здравље и социјално благостање, уз поштовање права пацијената, максимално ангажовање свих расположивих капацитета, опреме, кадрова, и укључење локалне самоуправе.

1.5. Вредности

- Усклађивање са законским прописима
- Поштовање начела струке у пружању здравствене заштите
- Приступачност и досупност (остварује се непрекидним радом Дома здравља, током свих 24h, радним даном, празником и викендом уз подршку Службе ХМП)
- Правичност (остварује се тиме што је забрањена свака дискриминација по основу расе, пола, старости, националне припадности, вероисповести, културе, социјалног порекла, политичког или другог убеђења, имовног стања, језика, врсте болести, психичког или телесног инвалидитета)
- Свеобухватност (остварује се применом обједињених мера на целокупно становништво општине, које обухватају промоцију здравља, превенцију болести и повреда, рану дијагностику, лечење и рехабилитацију)
- Континуираност (остварује се обезбеђивањем упућивања пацијената на секундарни и терцијарни ниво, као и наставак неопходних мера по повратку пацијената са виших нивоа)

- Ефикасност (остварује се рационалним коришћењем расположивих финансијских средстава, односно настојањем да се постигне што виши ниво здравствене заштите уз најнижи утрошак средстава)
- Поштовање људских вредности и права пацијената у складу са кодексом професионалне етике
- Стално унапређење квалитета здравствених услуга (остварује се мерама и активностима у Дому здравља којима се у складу са савременим достигнућима медицинске науке и праксе повећавају могућности повољног исхода уз смањивање ризика и других нежељених последица по здравље и здравствено стање појединаца и локалне заједнице у целини)
- Активно партнерство са заједницом – проналажење заједничког интереса на решавању здравствених питања у локалној заједници, кроз успостављање партнерског односа и институционалне сарадње у циљу унапређења здравља грађана и пружање доприноса одрживом развоју
- Савремене дијагностичке процедуре – утврђене стручно-методолошке доктрине, нормативи и стандарди и њихова примена у пракси, а све у циљу сталног унапређивања квалитета рада са сигурним и благовременим дијагностиковањем у што краћем временском периоду
- Стално унапређење знања и вештина здравствених радника -континуирана медицинска едукација, стручно усавршавање, размена знања и искустава међу запосленима.

1.6. Стратешки план (сажети преглед)

Стварање бољих услова за рад у свим нашим објектима, што доприноси унапређењу квалитета здравствене заштите, један је од циљева ка којима са успехом стремимо последњих година. Сprovedена је реконструкција и адаптација како у самом објекту ДЗ-а, тако и у амбулантама у насељеним местима... Циљ свих активности плана је да се становници општине Вршац осећају максимално

безбедним у области здравствене заштите. Једино правилном ангажовањем, тимским радом и добром расподелом постојећих средстава у здравству може се ићи напред и помоћи пацијентима на најбољи могући начин.

1.7. Опис заједнице / популације којој су намењене услуге здравствене установе

Дом здравља спроводи примарну здравствену заштиту у седишту Дома здравља у Абрашевићевој улици, у амбуланти у улици Димитрија Туцовића, у амбуланти у улици Стевана Мокрањца (Гарнизон амбуланта), у здравственој станици Уљма, као и у 21-ој амбуланти у насељеним местима општине Вршац. Корисници услуга су људи како из града Вршца, тако и из насељених места наше општине, веома мешовитог етничког и културолошког састава.

1.8. Преглед нивоа активности здравствене установе

Дом здравља Вршац

1	Просечан број посета по лекару	87,46%
2	Просечан број опредељених пацијената по лекару	1405 пацијената
3	Проценат превентивних посета у укупном броју посета код лекара	8,25 %
4	Обухват вакцинацијом против грипа особа старијих од 65 година	29,83%

2. Процес акредитације

2.1. Уговарање акредитације

Уговор о акредитацији број R1-118-02 је потписан дана 20.01.2017. године. Потребан материјал и усмене инструкције за процес самооцењивања је испоручен здравственој установи 13.03.2017. године.

2.2. Самооцењивање

У Дому здравља Вршац је у периоду од 14.03.2017. године до 07.04.2017. године урађен процес самооцењивања. У процесу самооцењивања учествовало је 10 тимова који су бројали (од 6 до 10 чланова) . У тимовима су били заступљени запослени свих нивоа образовања и свих нивоа одговорности у датој служби. Сваки тим је имао вођу тима за самооцењивање који су били одговорни за рад тимова и комуникацију са координатором за акредитацију. Оцене за поједине критеријуме су дате у Анексу 1. Тим за самооцењивање је био састављен од : (Састав свих тимова је дат у Анексу 2).

Координатор за акредитацију: Никола Драгодан
Вође тимова за самооцењивање: 1. др Весна Авејић 2. др Родика Петку 3. др Илеана Пекурар 4. др Дениса Грауре - Линца 5. др Рајна Душанов 6. дипл.прав. Никола Драгодан 7. дипл.прав. Александар Ананијев 8. Зорица Милићев 9. др Весна Влаховић

Извештај о самооцењивању је достављен Агенцији дана 10.04.2017.године под бројем_____.

2.3. Спољашње оцењивање

(попуњавају спољашњи оцењивачи)

Акредитацијска посета спољашњих оцењивача је почела (унети датум почетка оцењивања) године и трајала је (број дана) дана. У процес спољашњег оцењивања је било укључено (број спољашњих оцењивача) спољашњих оцењивача. Спољашњи оцењивачи су податке самооцењивања добили од Агенције за акредитацију (навести број дана пре акредитацијске посете) дана пре акредитацијске посете. Након завршетка акредитацијске посете Спољашњи оцењивачи су доставили извештај о спољашњем оцењивању дана _____ под бројем _____. Оцене за поједине критеријуме су дате у Анексу 1.

3. Оцењивање

3.1. Обим оцењивања

Оцењивањем су обухваћени следећи сетови стандарда:

Поглавља стандарда	Ознаке	Број стандарда	Број критеријума	Неоцењени критеријуми
Здравствена заштита одраслог становништва	ЗЗО	8	54	0
Здравствена заштита жена	ЗЗЖ	8	55	0
Здравствена заштита деце и школске деце	ЗЗД	8	54	0
Стоматолошка здравствена заштита	СЗЗ	8	48	2
Зубна техника	ЗТ	8	39	5
Радиолошка дијагностика-Стоматологија	РДС	8	38	4
Поливалентна патронажа	ПП	9	49	0
Животна средина	ЖС	22	107	30
Људски ресурси	ЉР	7	27	0
Управљање информацијама	УИ	3	13	0
Руковођење	РУ	10	51	4

Стандарди управљања	СУ	5	22	1

4. Методе рада

Спољашње оцењивање је спроведено у здравственој установи и реализовано:

- прегледом припремљене документације и здравствене документације;
- разговором са органима управљања здравствене установе;
- разговором са запосленима који су учествовали у поступку самооцењивања (тимови за самооцењивање квалитета рада здравствене установе);
- обиласком здравствене установе и прегледом просторних капацитета;
- прегледом опремљености здравствене установе медицинском опремом;
- разговором са пацијентима и запосленима;
- завршним састанком на коме се органи управљања и запослени информишу о обављеној акредитацијској посети.

4.1. Скала за оцењивање

Квалитет рада је оцењиван према унапред утврђеним акредитацијским стандардима на основу скале за оцењивање испуњености.

Скала за оцењивање испуњености критеријума садржи оцене 1-5, и то:

- 1) оцена 1 која подразумева да критеријум није уведен у примену;
- 2) оцена 2 која подразумева да се критеријум уводи у примену;
- 3) оцена 3 која подразумева да се критеријум примењује;
- 4) оцена 4 која подразумева унапређену примену критеријума;
- 5) оцена 5 која подразумева најбољу примену критеријума;
- 6) без одговора - у случају када је немогуће у датој здравственој установи применити неки критеријум.

5. Акредитацијски статус (ПОПУЊАВА СЕ У АГЕНЦИЈИ)

Према члану 18, Правилника о акредитацији ("Сл.гласник РС", бр. 112/2009) први потребан услов за добијање сертификата о акредитацији је да ниједан критеријум који се односи на безбедност пацијента није оцењен оценом мањом од 4 док је утицај остала два услова који се тичу најбољих и најлошијих оцена приказан у следећој табели:

	Оцене 4 и 5 ≤40%	Оцене 4 и 5 >40% и <50%	Оцене 4 и 5 >50% и <70%	Оцене 4 и 5 >70%
Оцене 1 и 2 ≥20%	Не	Не	Не	Не
Оцене 1 и 2 <20%	Не	1 година	1 година	1 година
Оцене 1 и 2 <15%	Не	1 година	3 године	3 године
Оцене 1 и 2 <10%	Не	1 година	3 године	7 година

На основу добијених оцена (поглавље 5), а на основу правилника о акредитацији Агенција за акредитацију здравствених установа Србије на седници одбора или ... (НЕ) додељује (назив и место здравствене установе) сертификат о акредитацији у трајању од (број година) година за област/грану здравствене заштите (навести једну или више) (или) за целу установу.

6. Налаз спољашњих оцењивача

(ПОПУЊАВАЈУ СПОЉАШЊИ ОЦЕЊИВАЧИ)

6.1. Опис нађеног стања

(Написати општи утисак о установи)

6.2. Главна достигнућа и потенцијали установе

(Описати све потенцијале установе које је тим за оцењивање уочио. Нпр. Успех установе или побољшања у истој; Одговорност према акредитацији; Наставак примене процеса унапређења квалитета; Успешност руковођења/управљања.)

6.3. Препоруке за унапређење

(Најзначајније препоруке и достигнућа)

6.4. Посета периферних амбуланти

(за домове здравља)

6.5. Фокус групе

Фокус група пацијенти

Фокус група локална заједница

Фокус група запослени

6.6. Налази по службама

(У овом поглављу спољашњи оцењивачи треба да наведу главне препоруке и достигнућа које се односе на службе које су оцењиване.

Анекс 1: Оцене за поједине критеријуме (самооцењивање и спољашње оцењивање)

(Овде дођу табеле са оценама за све критеријуме за самооцењивање и спољашње оцењивање, попуњава се у Агенцији)

Анекс 2: Састав тимова за самооцењивање

Име и презиме	Вођа тима/Члан тима	Радно место	Занимање
др Весна Авејић	Вођа тима	Општа медицина	лекар специјалиста
Љиљана Обрадовић	Члан тима	Општа медицина	виша мед. сестра
др Адела Алмажан	Члан тима	Општа медицина	лекар специјалиста

др Јасна Попа	Члан тима	Општа медицина	лекар специјалиста
др Бранкица Милићев	Члан тима	Општа медицина	лекар специјалиста
Милка Кларић	Члан тима	Општа медицина	мед. сестра
Јелена Пријовић	Члан тима	Општа медицина	мед. сестра
Надежда Божњак-Крајник	Члан тима	Општа медицина	мед. сестра

Име и презиме	Вођа тима/Члан тима	Радно место	Занимање
др Илеана Пекурар	Вођа тима	здрав. заштита деце	лекар специјалиста
др Ксенија Глишовић	Члан тима	здрав. заштита деце	лекар специјалиста
др Далиборка Марић-Шалиначки	Члан тима	здрав. заштита деце	лекар специјалиста
Емилија Којић	Члан тима	здрав. заштита деце	струк. мед. сестра
Биљана Живанов	Члан тима	здрав. заштита деце	мед. сестра
Аница Ковачевић	Члан тима	здрав. заштита деце	мед. сестра
Андријана Радак	Члан тима	здрав. заштита деце	мед. сестра
Слађана Совиљ	Члан тима	здрав. заштита деце	мед. сестра
Есма Чубрило	Члан тима	здрав. заштита деце	мед. сестра
Сања Радукић-Миленковић	Члан тима	здрав. заштита деце	мед. сестра
Име и презиме	Вођа тима/Члан тима	Радно место	Занимање

Никола Драгодан	Вођа тима	економско -правна служба	дипл. правник
Драгомир Николић	Члан тима	економско -правна служба	информатичар
Сандра Мишљеновић	Члан тима	мед. рада	мед. сестра
др Даниела Туркоање	Члан тима	Општа медицина	лекар специјалиста
др Ксенија Глишовић	Члан тима	здрав. заштита деце	лекар специјалиста
др Рајна Душанов	Члан тима	Општа медицина	лекар специјалиста
Биљана Живанов	Члан тима	здрав. заштита деце	мед. сестра

Име и презиме	Вођа тима/Члан тима	Радно место	Занимање
Александар Ананијев	Вођа тима	економско -правна служба	дипл. правник
Јасмина Пронић	Члан тима	главна сестра установе	виши сан. техничар
Василије Исајлу	Члан тима	економско -правна служба	дипломирани економиста
Марија Арделеан	Члан тима	здрав. заштита деце	психолог
Ненад Смедеревац	Члан тима	економско -правна служба	сервисер - оператер
Слађана Миљков -Рашковић	Члан тима	мед. рада	спец. неуропсихијатрије
Игор Робуљ	Члан тима	Екон.-правна Сл.	инжењер заштите
Марија Милетић-Пенић	Члан тима	економско -правна служба	реф. за рад и радне односе

Име и презиме	Вођа тима/Члан тима	Радно место	Занимање
Зорица Милићев	Вођа тима	поливалетна патронажа	струк. мед. сестра
Драгана Васић	Члан тима	поливалетна патронажа	мед. сестра
Јасмина Бирта	Члан тима	поливалетна патронажа	мед. сестра
Снежана Гашпаревић	Члан тима	поливалетна патронажа	мед. сестра
Сања Јокић	Члан тима	поливалетна патронажа	мед. сестра
Тамара Каровић	Члан тима	поливалетна патронажа	мед. сестра
Соња Ћосић	Члан тима	поливалетна патронажа	мед. сестра
Наташа Печеновић - Туркан	Члан тима	поливалетна патронажа	мед. сестра
Мирјана Ткалац	Члан тима	поливалетна патронажа	мед. сестра

Име и презиме	Вођа тима/Члан тима	Радно место	Занимање
др Родика Петку	Вођа тима	директор установе	лекар специјалиста
Василије Исајлу	Члан тима	економско -правна служба	дипломирани економиста
др Весна Авејић	Члан тима	општа медицина	лекар спец.
др Весна Влаховић	Члан тима	стоматолошка здр. заштита	стоматлог специјалиста
Александар Ананијев	Члан тима	економско -правна служба	дипл. правник
Јасмина Пронић	Члан тима	главна сестра	виши сан. техничар

		установе	
Игор Робуљ	Члан тима	екон.-правна Сл.	инжењер заштите

Име и презиме	Вођа тима/Члан тима	Радно место	Занимање
др Родика Петку	Вођа тима	директор установе	лекар специјалиста
Драгомир Николић	Члан тима	економско -правна служба	информатичар
Александар Ананијев	Члан тима	економско -правна служба	дипл. правник
Василије Исајлу	Члан тима	економско -правна служба	дипл. економиста
Маријана Николић	Члан тима	Медицина рада	мед. сестра
Никола Драгодан	Члан тима	економско -правна служба	дипл. правник

Име и презиме	Вођа тима/Члан тима	Радно место	Занимање
др Рајна Душанов	Вођа тима	општа медицина	лекар специјалиста
Јасмина Пронић	Члан тима	Главна сестра установе	виши сан. техничар
Игор Маравић	Члан тима	општа медицина	виши сан. техничар
Игор Робуљ	Члан тима	Екон.-правна Сл.	инжењер заштите
Адриан Маран	Члан тима	интерна апотека установе	фармацеутски техничар
Предраг Рибаров	Члан тима	СХМП	виши мед. техничар
Милица Вукић	Члан тима	општа медицина	хигијеничар

Име и презиме	Вођа тима/Члан тима	Радно место	Занимање
др Дениса Грауре - Линца	Вођа тима	здрав. заштита жена	лекар специјалиста
Сања Дивљаков	Члан тима	здрав. заштита жена	струк. мед. сестра
др Драган Капелер	Члан тима	здрав. заштита жена	лекар специјалиста
др Биљана Тодоровић-Зрнић	Члан тима	здрав. заштита жена	лекар специјалиста
Слађана Преда	Члан тима	здрав. заштита жена	мед. сестра
Маријана Ћировић	Члан тима	здрав. заштита жена	мед. сестра
Весна Селаковић	Члан тима	здрав. заштита жена	мед. сестра
Гордана Стевановић	Члан тима	здрав. заштита жена	мед. сестра

Име и презиме	Вођа тима/Члан тима	Радно место	Занимање
др Весна Влаховић	вођа тима	стоматолошка здр. заштита	стоматлог специјалиста
Бранислава Чејић	Члан тима	стоматолошка здр. заштита	стоматолошка сестра
др Душица Павков	Члан тима	стоматолошка здр. заштита	стоматлог специјалиста

др Габриел Туркоане	Члан тима	стоматолошка здр. заштита	стоматлог
др Милош Ђурић	Члан тима	стоматолошка здр. заштита	стоматлог
др Денис Микша	Члан тима	стоматолошка здр. заштита	стоматлог
др Бобана Митрашиновић	Члан тима	стоматолошка здр. заштита	стоматлог
Оливера Петров	Члан тима	стоматолошка здр. заштита	стоматолошка сестра
Ивана Хорњак	Члан тима	стоматолошка здр. заштита	Зубни техничар

Анекс 3: Састав тима за спољашње оцењивање

Овде дођу спискови са именима , презименима , радним позицијама, занимањима вође и чланова тимова за спољашње оцењивање, попуњавају спољашњи оцењивачи)

Име и презиме	Вођа тима/Члан тима	Радно место	Занимање

Референтна документа

1. Закон о здравственој заштити („Службени гласник РС“, бр. 107/05, 72/09 - др. закон, 88/10, 99/10, 57/11, 119/12, 45/13- др. закон и 93/14)
2. Правилник о акредитацији здравствених установа („Сл. гласник РС“ број 112/2009)
3. Стандарди за акредитацију здравствених установа **примарног, секундарног и терцијарног** нивоа здравствене заштите („Сл.гласник РС“ број 28/11)
4. Водич за спољашње оцењиваче
5. Водич за самооцењивање

(овде дође спецификација законских и подзаконских аката као и верзије стандарда, приручника, интерних правилника АЗУС-а , одлука и осталог примењеног при изради извештаја)