

UNAPREĐEN KVALITET RADA U DOMU ZDRAVLJA „STARI GRAD“

Unapređenju kvaliteta rada pridaje se veliki značaj u Domu zdravlja „Stari grad“, pa se u strateškom planu Doma zdravlja tri strateška cilja odnose na: **Unapređenje procesa rada, Podizanje stepena zadovoljstva korisnika i Podizanje stepena zadovoljstva zaposlenih.**

Komisija za unapređenje kvaliteta donosi Godišnji plan i program za unapređenje kvaliteta rada i kontinuirano prati sprovođenje Programa, saraduje sa menadžmentom, Stručnim savetom i Stručnim kolegijumom, ali i sa svim zaposlenima u Domu zdravlja.

Na osnovu celokupne analize pokazatelj kvaliteta rada za 2009. godinu, kao i analize ankete zadovoljstva korisnika i zaposlenih postavljeni ciljevi su u velikoj meri dostignuti:

- U 2009. Godini povećan je prosečan broj poseta po izabranom lekaru na nivou Doma zdravlja i iznosio je 5649 (u 2008. godini - 5157). Ovo povećanje je najizraženije u **Službi za zdravstvenu zaštitu žena - 6737 poseta po lekaru** (u 2008. bilo je 5966 poseta, a prosek za Srbiju u 2008. je bio 5563)
- Obuhvat vakcinacijom protiv gripa osoba starijih od 65 godina u 2007. Godini iznosio je 24%, u 2008. godini 28,56%, a u 2009. **28,98%**. godini
- U 2009. godini prosečan broj zaposlenih kod poslodavca koji su ugovorili poslove zaštite zdravlja na radu po specijalisti medicine rada je veći nego u 2008. godini, povećan je i prosečan broj preventivnih pregleda zaposlenih koji rade na radnim mestima sa povećanim rizikom.
- Sva deca u 7. godini života obuhvaćena su lokalnom aplikacijom fluora, a veći je % dece sa svim zdravim zubima u 12. godini što pokazuje dobru primarnu prevenciju u službi dečije i preventivne stomatologije.
- Specijalističko konsultativna služba svakodnevno radi i popodne i svakodnevno je omogućeno zakazivanje pregleda
- Broj radionica, edukativnih skupova i seminara održanih u Domu zdravlja u 2007. godini iznosio je 11, u 2008. godini održano je 34, a u 2009. Godini **65**. Procenat zaposlenih koji su pohađali edukativne skupove van Doma zdravlja iznosio je u 2007. godini 35%, u 2008. godini 56%, a u 2009. godini **71%**
- U 2007. godini nije praćen nijedan preporučeni pokazatelj kvaliteta rada, u 2008. praćeno je **5**, a u 2009. Godini **7** pokazatelja.

- **U cilju zadovoljstva korisnika uslugama zdravstvene službe u Domu zdravlja je:**

- Organizovano zakazivanje pregleda koji nisu hitni, uz mogućnost telefonskog zakazivanja.
- Na svakom odeljenu je objavljen spisak izabranih lekara i njihovo radno vreme, obaveštenja o vrsti zdravstvenih usluga koja se obezbeđuju iz sredstava zdravstvenog osiguranja, vidovi i iznosi učešća osiguranih lica u troškovima zdravstvene zaštite kao i oslobođanje od učešća i poster „Imate pravo“.
- U holu Doma zdravlja vidno je postavljena kutija za primedbe i žalbe pacijenata, kao i knjiga utisaka. Glavna setra Doma primedbe stavlja na uvid Komisiji prilikom redovnih sastanaka i iste se razmatraju i rešavaju.
- Komisija razmatra i druge pismene žalbe pristigle poštom ili elektronskim putem, a koje su naslovljene na Direktora ili rukovodioce službi.
- U 2009. Godini bilo je manje pisanih primedbi nego u 2008. godini, odnosno bilo je više pohvala nego kritika. Pohvale i primedbe su dostavljene načelnicima i šefovima odgovarajućih službi radi sagledavanja problema i otklanjanja nedostataka, odnosno neke primedbe su već otklonjene.
- Jednom godišnje pravi se istraživanje o zadovoljstvu pacijenata radom zdravstvene ustanove na osnovu anketa koje pacijenti popunjavaju anonimno.. U odnosu na na ukupan broj anketiranih pacijenata u 2007. godini bilo je 15 % pohvala i 12% primedbi, u 2008. godini 16% pohvala i 8% primedbi, a u 2009. Godini 19% pohvala i 14% primedbi.
- Svim načelnicima, odnosno šefovima službi dostavljene su dopisane primedbe od strane pacijenata, kako bi se iste analizirale i ukoliko su opravdane, preduzele odgovarajuće mere, odnosno treba da posluže u izradi planova za unapređenje kvaliteta rada svih pojedinačnih službi Doma.

PREDSEDNIK KOMISIJE ZA UNAPREĐENJE KVALITETA

Prim. Dr Vesna Bernobić Popović