

## **PRAĆENJE POKAZATELJA KVALITETA RADA U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA ZAPADNO-BAČKOG OKRUGA 2012 GODINE**

Pokazatelji kvaliteta rada prate u skladu sa Pravilnikom o pokazateljima kvaliteta zdravstvene zaštite (Sl.glasnik RS br.49/2010) i Metodološkim uputstvom za postupak izveštavanja o pokazateljima kvaliteta rada IZJZ Srbije „dr Milan Jovanović-Batut“.

### **POKAZATELJI KVALITETA KOJI SU SE PRATILI U 2012 GODINI**

- Pokazatelji kvaliteta na primarnom nivou zdravstvene delatnosti**
- Specijalističko-konsultativne službe**
- Pokazatelji kvaliteta u sekundarnoj zdravstvenoj zaštiti**
- Urgentna medicina**
- Pokazatelji kvaliteta u vodjenju lista čekanja**
- Bezbednost pacijenta**
- Zdravstvena delatnost koja se obavlja na više nivoa**
- Pokazatelji zadovoljstva korisnika uslugama zdravstvene službe**
- Pokazatelji zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi**
- Komisija za unapredjenje kvaliteta rada**
- Sticanje i obnova znanja i veština zaposlenih**

### **PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA**

- Dom zdravlja – zdravstvena delatnost koju obavljaju izabrani lekari**
  - Pokazatelji kvaliteta koji se prate u oblasti zdravstvene delatnosti koju obavljaju izabrani lekari u službi za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva
  - Pokazatelji kvaliteta koji se prate u oblasti zdravstvene delatnosti koju obavlja izabrani lekar doktor medicine specijalista pedijatrije u službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine
  - Pokazatelji kvaliteta koji se prate u oblasti zdravstvene delatnosti koju obavlja izabrani lekar doktor medicine specijalista ginekologije u službi za zdravstvenu zaštitu žena
- Stomatološka zdravstvena zaštita**
- Patronažna služba doma zdravlja**
- Zdravstvena zaštita radnika**
- Hitna medicinska pomoć**
- Farmaceutska zdravstvena delatnost – apoteka**

## Pokazatelji kvaliteta na primarnom nivou zdravstvene delatnosti

### Zdravstvena delatnost koju obavljaju izabrani lekari

Na nivou PZZ praćeni su pokazatelji kvaliteta u oblasti zdravstvene delatnosti koju obavljaju izabrani lekari u službi opšte medicine, službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine i službi za zdravstvenu zaštitu žena u domovima zdravlja Apatin, Kula, Odžaci i Sombor.

**Tabela 1. IZVEŠTAJ O POKAZATELJIMA KVALITETA RADA IZABRANIH LEKARA  
U SLUŽBI OPŠTE MEDICINE  
Zapadno-bački okrug 2012 godine**

P o k a z a t e l j	Vrednost pokazatelja			
	DZ Apatin	DZ Kula	DZ Odžaci	DZ Sombor
1. Procenat registrovanih korisnika koji su iz bilo kog razloga posetili svog izabranog lekara	66.20	68.74	94.42	69.99
2. Odnos prvih i ponovnih pregleda radi lećenja kod izabranog lekara	1.38	1.51	4.72	1.41
3. Odnos broja uputa izdatih za specijalističko-konsultativni pregled i ukupnog broja poseta kod lekara	30.47	27.09	28.32	13.06
4. Procenat preventivnih pregleda u ukupnom broju pregleda i poseta kod lekara	2.52	4.04	2.33	3.61
5. Obuhvat registrovanih korisnika starijih od 65 godina vakcinacijom protiv sezonskog gripa	19.04	6.71	13.50	11.53
6. Procenat obolelih od povišenog krvnog pritiska (I10-I15) kod kojih je na poslednjem kontrolnom pregledu, vrednost krvnog pritiska bila niža od 140/90	47.90	18.90	77.89	52
7. Procenat obolelih od šećerne bolesti (E10-E14) koji su upućeni na pregled oćnog dna	10.42	83.88	26.34	62.86
8. Procenat obolelih od šećerne bolesti (E10-E14) kod kojih je bar jednom određena vrednost glikoliziranog hemoglobina (HbA1c)	2.21	92.23	34.55	44.75
9. Procenat registrovanih korisnika u ćiji je zdravstveni karton ubeležen vrednost krvnog pritiska, indeks telesne mase - ITM, pušaćki status i preporućeni saveti za zdravo ponašanje	98.51	61.19	64.09	18.08
10. Procenat registrovanih korisnika starijih od 50 godina kojima je uraćen test na krvavljenje u stolici (hemokult test)	4.28	0.32	3.33	0.42
11. Procenat epizoda sa tonzilofaringitisom (J02, J03) kod kojih je kao prva terapija ordinirana terapija penicilinom	7.91	44.45	5.12	29.91

**Tabela 2. IZVEŠTAJ O POKAZATELJIMA KVALITETA RADA IZABRANIH LEKARA  
U SLUŽBI ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU DECE I OMLADINE  
Zapadno-bački okrug 2012 godine**

P o k a z a t e l j	Vrednost pokazatelja			
	DZ Apatin	DZ Kula	DZ Odžaci	DZ Sombor
1. Procenat registrovanih korisnika koji su iz bilo kog razloga posetili svog izabranog lekara.	76.48	96.00	75.97	49.55
2. Odnos prvih i ponovnih pregleda radi lečenja kod izabranog lekara	0.42	0.32	0.70	0.48
3. Odnos broja uputa izdatih za specijalističko-konsultativni pregled i ukupnog broja poseta kod lekara	13.56	11.47	7.00	7.71
4. Procenat preventivnih pregleda u ukupnom broju pregleda i poseta kod lekara.	24.58	20.28	17.24	17.53
5. Procenat epizoda sa akutnim infekcijama gornjih disajnih puteva (J00-J06) kod kojih je pri prvom pregledu propisan antibiotik	87.58	69.89	64.69	39.18
6. Procenat epizoda svih oboljenja kod dece lečenih antibioticima u kojim je ordinirana ampulirana terapija.	3.71	22.18	13.78	7.44
7. Procenat predgojazne/gojazne dece u čiji je zdravstveni karton ubeležen status uhranjenosti i dat savet o pravilnoj ishrani.	86.96	42.86	100.00	71.04
8. Obuhvat dece u 15. godini života kompletnom imunizacijom	91.86	100.00	100.00	100.00

**Tabela 3. IZVEŠTAJ O POKAZATELJIMA KVALITETA RADA IZABRANIH LEKARA  
U SLUŽBI ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU ŽENA  
Zapadno-bački okrug 2012 godine**

P o k a z a t e l j	Vrednost pokazatelja			
	DZ Apatin	DZ Kula	DZ Odžaci	DZ Sombor
1. Procenat registrovanih korisnica koje su iz bilo kog razloga posetile svog izabranog ginekologa	80.17	47.54	79.00	51.63
2. Odnos prvih i ponovnih pregleda radi lečenja kod izabranog ginekologa	0.71	0.61	0.99	0.93
3. Odnos broja uputa izdatih za specijalističko-konsultativni pregled i ukupnog broja poseta kod ginekologa	25.91	6.68	5.26	4.74
4. Procenat preventivnih pregleda u ukupnom broju pregleda i poseta kod ginekologa	54.78	55.20	56.15	44.50
5. Procenat korisnica od 25 do 69 godina starosti obuhvaćenih ciljanim pregledom radi ranog otkrivanje raka grlića materice	8.54	31.04	42.71	23.18
6. Procenat korisnica od 45 do 69 godina starosti koje su upućene na mamografiju od bilo kog izabranog ginekologa u poslednjih 12 meseci.	4.93	9.98	78.47	20.52

## **Stomatološka zdravstvena zaštita**

Analiza pokazatelja stomatološke zdravstvene zaštite na području Zapadno-bačkog okruga pokazuje da se udeo dece u 7 god.života sa svim zdravim zubima kretao u rasponu od 11,20% u Kuli do 46,68% u Apatinu, dok je procenat sistematski pregledane dece obuhvaćene lokalnom aplikacijom fluorida najveći u Odžacima (100%).

Procenat dece u 12 god.života sa svim zdravim zubima kretao se u intervalu od 19% u Kuli do 35.27% u Odžacima. Obuhvat dece lokalnom aplikacijom fluorida bio je najveći u domovima zdravlja Kula (100%) i Sombor (97.75%).

Prisustvo nelečenih ortodontskih anomalija kod dece u 3 razredu srednje škole na području okruga kretalo se u intervalu od 0% u Somboru do 74.40% u Apatinu.

Obuhvat trudnica obuhvaćenih preventivnim pregledima kretao se od 28.66% u Kuli do 77.32% u Somboru.

Procenat starijih od 18 god. kod kojih je konzervativno tretirana paradontopatija kretao se od 4.96% u Kuli do 19.27% u Somboru.

Procenat ponovljenih intervencija kretao se u širokom rasponu od 1.17% u Odžacima do 51.38% u Somboru.

## **Zdravstvena zaštita radnika**

Procenat zaposlenih koji su obuhvaćeni edukacijom o rizicima po zdravlje na radnom mestu najveći je u Apatinu 76,83% dok je procenat zaposlenih koji su obuhvaćeni osposobljavanjem za pružanje prve pomoći na radnom mestu najveći u Odžacima 26%.

Prosečan broj preventivnih pregleda zaposlenih koji rade na radnim mestima sa povećanim rizikom po specijalisti medicine rada kretao se od 110 u Apatinu do 1066 u Somboru.

## **Hitna medicinska pomoć**

Najveći procenat uspešnih kardiopulmonalnih reanimacija u prisustvu ekipe hitne medicinske pomoći beleži se u domovima zdravlja Sombor 83.33% i Odžaci 60%.

Procenat samostalno rešenih slučajeva na terenu kretao se u rasponu od 56.9% u Odžacima do 81.45% u Kuli a kada su u pitanju samostalno rešeni slučajevi u ambulanti najveći procenat beleži se u Odžacima 96.51%.

Plan reagovanja u vanrednim situacijama dostavile su sve zdravstvene ustanove.

Procenat pacijenata sa AKS kojima je otvoren intravenski put, dat morfijum ili analgetski ekvivalent morfijumu, kiseonik, preparat nitroglicerina u bilo kom obliku i acetilsalicina kiselina:

DZ Apatin 97.61; DZ Kula 75; DZ Odžaci 95.62; DZ Sombor 88.57.

Procenat pacijenata sa AKS kojima je otvoren venski put, dat morfijum, kiseonik, preparat nitroglicerina u bilo kom obliku i acetilsalicina kiselina, klopidogrel, kleksan - niskomolekularni heparin i transportovani su u najbližu ustanovu zbog primarne koronarne intervencije:

DZ Apatin 35.71; DZ Kula 81.58; DZ Odžaci 83.75; DZ Sombor 20.

Procenat pacijenata sa AIM sa ST elevacijom kojima je otvoren venski put, dat morfijum, kiseonik, preparat nitroglicerina u bilo kom obliku i acetilsalicina kiselina, klopidogrel, kleksan - niskomolekularni heparin i započeta ili data prehospitalna tromboliza:

DZ Apatin 7.14; DZ Kula 17.10; DZ Odžaci 29.37; DZ Sombor 1.43.

### **Farmaceutska zdravstvena delatnost - apoteka**

U okviru farmaceutske zdravstvene delatnosti praćeni su sledeći pokazatelji:

- Procenat recepata sa adm. greškom u odnosu na ukupan broj recepata – 0.238
- Procenat recepata sa stručnom greškom u propisivanju leka – 16
- Broj pogrešno izdatih lekova nan recept – 4
- Procenat rashoda lekova i med.sredstava usled isteka roka upotrebe – 0,03
- Procenat osporenih recepata pri naplati od RZZO usled greške apoteke – 0.0039
- Procenat recepata sa intervencijom farmaceuta u odnosu na uk.broj recepta – 0.011
- Prosečan broj recepata po farmaceutu – 21.043
- Broj recepata privatne prakse i rec.za lekove koji nisu na listi po farmaceutu – 2.580
- Broj naloga za medicinska sredstva po farmaceutu – 194
- Broj magistralnih lekova po farmaceutu – 339
- Broj pakovanja glenskih lekova – 36.463

### **Pokazatelji kvaliteta u sekundarnoj zdravstvenoj zaštiti**

Stopa letaliteta za bolnicu u celini iznosila je 4.82 u 2012 godini i snižena je u odnosu na prethodni period. Gledano po odeljenjima najveću stopu letaliteta beleži interna medicina (10.67). Procenat umrlih u toku prvih 48 sati od prijema u bolnicu za nivo ustanove iznosio je 31.75%.

Procenat podudarnosti kliničkih i obdukcioni dijagnoza bio je na nivou od 87.88% dok je procenat obdukovanih u opštoj bolnici 3.55%.

Prosečna dužina bolničkog lečenja iznosila je u posmatranom periodu 7.29 dana a kretala se u rasponu od na 4.79 edijatriji do 9.57 na internističkim odeljenjima. Po zauzetoj bolničkoj postelji dolazi u proseku 0.63 medicinskih sestara.

Procenat pacijenata koji se prate po procesu zdravstvene nege iznosio je u opštoj bolnici 44.07 a u specijalnoj bolnici Junaković 21.6. Sestrinskih otpusnih pisama patronažnoj službi bilo je 16.75.

Stopa letaliteta za infarkt miokarda iznosila je 12.98 dok je procenat umrlih od infarkta miokarda u toku prvih 48 sati od prijema u bolnicu 45.95. Stopa letaliteta za cerebro vaskularni insult iznosila je 17.26 a procenat umrlih od cerebro vaskularnog insulta u toku prvih 48 sati od prijema 43.84. Prosečna dužina bolničkog lečenja za akutni infarkt miokarda bila je 9.06 a za cerebrovaskularni insult 5.69 dana.

Procenat pacijenata sa AIM kod kojih je izvršen ponovni prijem u koronarnu jed. iznosio je 1.05 a pacijenata sa CVI kod kojih je izvršen ponovni prijem u intenzivnu negu 0.

Stopa letaliteta operisanih pacijenata bila je 1.24 a nijedan pacijent nije dobio sepsu posle operacije. Prosečan broj preoperativnih dana lečenja iznosio je 1.04 a prosečan broj operisanih pacijenata u opštoj, regionalnoj i lokalnoj anesteziji po hirurgu – 157.74.

Porodaja obavljenih carskim rezom bilo je 27.46% dok porodaja u epiduralnoj anesteziji ili uz prisustvo partnera nije bilo. Procenat porodilja koje su imale povredu pri porođaju iznosio je 9.15 a procenat novorođenčadi koji su imali povredu pri rađanju 2.29.

Prosečna dužina ležanja u bolnici za normalan porođaj iznosila je 4.62 dana. Tokom hospitalizacije nije umrla nijedna trudnica ni porodilja a dvoje živorođene dece umrlo je do otpusta iz bolnice. Porodilište opšte bolnice uključeno je u program «Bolnica prijatelj beba»

### **Služba za transfuziju krvi**

Prosečan broj davanja DDK po lekaru iznosio je 763, dok je procenat davanja krvi na terenu 60.54. Procenat izdatih jedinica cele krvi iznosio je 0.21 a izdatih deleukocitovanih eritrocita 0.26. Prosečan broj pregledanih DDK po lekaru iznosio je 937

**Tabela 4. Pokazatelji kvaliteta u službi za transfuziju krvi 2012 godine**

<b>POKAZATELJI KVALITETA</b>	<b>DA</b>
Formiran registar davalaca krvi	DA
Primena upitnika za davaoce krvi	DA
Primena nacionalnih kriterijuma za selekciju davalaca krvi	DA
Primena nacionalnog algoritma obaveznih testiranja uzoraka krvi davalaca na markere transfuzijski transm. infekcija	DA
Primena nacionalnih vodiča za terapiju komponentama krvi	DA
Uspostavljene formalne procedure za evidentiranje posttransfuzijskih reakcija	DA
Uspostavljene standardne operative procedure rada	DA
Kolekcija krvi	DA
Procesiranje krvi	DA
Testiranje krvi	DA

**Tabela 5. Procenat kontrolisanih jedinica**

<b>Familija produkata</b>	<b>% kontrolisanih jedinica</b>
Eritrociti	100
Trombociti	100
Zamrznuta sveža plazma	100

## Bezbednost pacijenta

Procedure za neželjeni događaj i neželjeno dejstvo lekova uspostavljene su u svim zdravstvenim ustanovama. Stopa padova pacijenata iznosila je 1.27 u opštoj bolnici a u specijalnoj bolnici 0.51. Stopa pacijenata sa dekubitusima bila je 2.13. Stopa incidencije svih BI na jedinici ITA iznosila je 0.10 dok je stopa incidencije infekcije operativnog mesta 6.11.

## Zdravstvena delatnost koja se obavlja na više nivoa

### Obeleženi datumi po kalendaru zdravlja

- Nacionalni dan bez duvanskog dima
- Mesec borbe protiv malignih bolesti
- Svetski dan voda Nedelja zdravlja usta i zuba
- Svetski dan bez duvanskog dima
- Svetska nedelja dojenja
- Svetski dan srca
- Mesec pravilne ishrane
- Svetski dan borbe protiv HIV/AIDS

U ZJZ Sombor obeleženi su planiranim manifestacijama svi datumi po kalendaru zdravlja a prosečan broj edukacija po zaposlenom iznosio je 1.33.

**Tabela 6. Prosečan broj edukacija po zaposlenom u Zavodu za javno zdravlje 2012 godine**

Organizaciona jedinica ZJZ	Prosečan broj edukacija po zaposlenom
Promocija zdravlja	20
Analiza, planiranje i organizacija zdravstvene zaštite	7
Informatika i biostatistika	7.5
Kontrola i prevencija bolesti	0.64
Higijena i humana ekologija	0.38
Mikrobiologija	0.16
<b>UKUPNO</b>	<b>1.33</b>

Zavod ima ažuriranu internet prezentaciju na kojoj su dostupne analiza zdravstvenog stanja i analiza pokazatelja kvaliteta rada. Omogućena je interaktivna komunikacija zaposlenih sa korisnicima putem internet prezentacije ustanove.

U zavodu funkcioniše savetovanište za dobrovoljno i poverljivo testiranje na HIV. Na svim vakcinalnim punktovima sprovedena je revizija vakcinalnih kartoteka.

Medulaboratorijska ispitivanja i poređenja u laboratorijama za fizička i fizičko-hemijska ispitivanja kao i za sanitarnu mikrobiologiju imala su procenat uspešnosti 100%. Procenat stručnih mišljenja sa predlogom mera za neispravne uzorke iznosio je 100%.

## **Obnova i sticanje znanja i veština zaposlenih**

Sve zdravstvene ustanove na području Zapadno-bačkog okruga postigle su visok obuhvat zaposlenih koji su učestvovali u obnovi i sticanju znanja i veština.

- Dom zdravlja Apatin 96.6%
- Dom zdravlja Kula 100%
- Dom zdravlja Odžaci 100%
- Dom zdravlja Sombor 79.1%
- Apoteka Narodna Sombor 100%
- Opšta bolnica Sombor 90.61%
- Zavod za javno zdravlje Sombor 100%