



Институт за јавно здравље Србије
„Др Милан Јовановић Батут“



Могућности имплементације показатеља квалитета у медицинско-биохемијске лабораторије

Др Мирјана Живковић Шуловић
mirjana_sulovic@batut.org.rs

Крагујевац, 17. Новембар 2015.

Мрежа института/завода за јавно здравље



Делатност завода за јавно здравље

- Прати,процењује и анализира здравствено стање становништва и извештава о томе
- Предлаже планове и програме са мерама и активностима за очување и унапређење здравља становништва
- Планира развој стручног усавршавања за здравствене раднике и здравствене сараднике
- Сарађује и развија партнерство у друштвеној заједници на идентификацији и решавању здравствених проблема становништва
- Врши процену ефикасности и **КВАЛИТЕТА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ** здравствених установа на територији коју покрива свијим радом

Улога завода за јавно здравље (1)

- Врши процену ефикасности и **КВАЛИТЕТА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ** здравствених установа на територији коју покрива својим радом
- Учествоје у праћењу примене Правилника о показатељима квалитета здравствене заштите у здравственим установама округа
- Пружа стручну помоћ у евидентирању и припреми података неопходних за поједине показатеље здравствене заштите
- Учествоје у сређивању приспелих годишњих извештајних података
- Контролише податке и по потреби доставља здравственој установи на дораду
- Израчунава показатеље квалитета рада здравствених установа на округу
- Припрема обрасце и пуни базу података и доставља је Институту за јавно здравље Србије
- Израђује годишњи Извештај о унапређењу квалитета рада здравствених установа округа

Улога завода за јавно здравље (2)

- **Учествује у изради Интегрисаног плана унапређења квалитета рада здравствених установа на округу као показатеља квалитета рада Комисије за унапређење квалитета на нивоу сваке здравствене установе**
- **Стручна помоћ у изради интегрисаног Извештаја о раду комисије за унапређење квалитета рада у здравственим установама округа**



Интегрисани план унапређења квалитета рада

- 1) Планиране активности ради побољшања **показатеља квалитета здравствене заштите и квалитета рада** које здравствена установа прикупља и прати
- 2) Планиране активности ради унапређења **задовољства корисника**
- 3) Планиране активности ради унапређења **задовољства запослених**
- 4) Препоруке и предлози мера утврђених током последње **спољне (редовне) провере квалитета** стручног рада коју спровode стручни надзорници Министарства здравља и **унутрашње провере квалитета** стручног рада
- 5) Препоруке **Агенције за акредитацију** здравствених установа Србије, а уколико је здравствена установа акредитована од стране Агенције за акредитацију здравствен их установа Србије

„Добра структура повећава вероватноћу доброг процеса, а добар процес повећава вероватноћу доброг **исхода**.”

Donabedian A. An introduction to quality assurance in health care.
Oxford: Oxford University Press, 2002.



Дефиниција индикатора квалитета

Статистичка мера која обезбеђује доказе о одређеном стању, о извршавању дефинисаног процеса током одређеног временског периода или достизању дефинисаног исхода.

Извор: Цуцић В, Симић С, Бјеговић В и сарадници. Терминолошки речник квалитета у здравственој заштити. Београд: Медицински факултет Универзитета у Београду, 2000; 40.

Критеријуми за избор индикатора

- **Дефиниција**
 - детаљна са објашњењем основних појмова
- **Основа за увођење**
 - зашто је важан за процену квалитета здравствене заштите
- **Начин израчунавања**
 - бројилац / именилац, укључења / искључења
- **Извор података**
 - медицинска документација и евиденција
- **Димензије квалитета**
 - здравствена заштита: делотворна (ефективна), исплатива (ефикасна), доступна, безбедна, праведна, одговарајућа, правовремена, прихватљива, усмерена ка пацијенту, задовољавајућа, континуирана, и да води унапређењу здравља корисника/пацијента
- **Врста показатеља**
 - процес рада или исход рада (исход по корисника и пацијента)

Структура

Компетенције запослених

Капацитет
установе

Системи
подршке

Изабрани
лекари

Сестре

Проток
корисника

Процес

технике
прегледа

лабораторијске
анализе

прописани
лекови

примењени
објективни
преглед

Позитивне и
негативне
листе

ИСХОД

Пацијент

Коморбидитет, Демографске особине,
Дијагноза

Комплексност процедура, Ургентност,
Техничка питања процедура

PRAVILNIK
O POKAZATELJIMA KVALITETA ZDRAVSTVENE
ZAŠTITE

("Sl. glasnik RS", br. 49/2010)

**Методолошко упутство за поступак извештавања здравствених
установа о показатељима квалитета здравствене заштите**

Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут”, 2011

Значај лабораторије у медицинској одлуци

- Лабораторија учествује 70-80% у дијагностичком закључивању и одлуци
- 3-5% у укупном финансијском трошку



Захтеви према лабораторији од стране клијената

- Доступност
- Свеобухватност
- Брз одговор
- Поузданост и тачност
- Информације и консултације
- Анализа жалби и захтева

Како повећати поверење лекара?

- Поузданим резултатима тестова који се користе у лабораторијској анализи и медицинској одлуци
- Резултатима заснованим на упоређивању (стандарди, калибрације, интерне и екстерне контроле)
- Набавком потрошних медицинских средстава од реномираних добављача који послују по процедурама стандарда
- Смањењем грешке у преаналитици, аналитици и постаналитици.
- Смањењем несигурности које би могло да утиче на одлуке које утичу на здравље људи.



Како повећати поверење јавности?

- Минимизацијом реузорковања и ретестирања на основу побољшања квалитета и смањењем цена
- Маркетиншком једноставношћу, лако претраживање и идентификација лабораторије посебно за специфичне захтеве
- Повећањем задовољства корисника и последичним повећањем пословања
- Поверење у лабораторију је веће ако знају да је оцењена од независног трећег лица



Закључак

- Слаби отпор ка променама
- Здравствени радници захтевају протоколе и процедуре
- Орјентација лабораторија ка пацијенту
- Све већи фокус на здравље, а не на болест
- Примарни задатак је заштита клијента од погрешне дијагностике и третмана
- Јача улога клиничких биохемичара у консултацијама са клиничарима
- Приватни сектор се све мање доживљава као конкуренција, а све више као комплементаран
- Рационализација лабораторијских услуга
- Хармонизација радног тока
- Развој нових услуга

ХВАЛА НА ПАЖЊИ

