



Институт за јавно здравље Србије  
“Др Милан Јовановић Батут”

# СТАЛНО УНАПРЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

*Др Мирјана Живковић-Шуловић*

mirjana\_sulovic@batut.org.rs

Симпозијум

Стално унапређење квалитета у здравственим установама примарне здравствене заштите  
Београд, 3,4, и 5.12. 2013. године

# Који су едукативни циљеви програма?

- Упознавање са резултатима праћења **квалитета рада** здравствених установа примарне здравствене заштите **на основу показатеља квалитета** који су рутински праћени у 2012. години и извештаја о интегрисаним плановима установа
- Упознавање са резултатима истраживања **задовољства корисника** услугама у здравственим установама примарне здравствене заштите у 2012.
- Упознавање са резултатима истраживања **задовољства запослених** у здравственим установама примарне здравствене заштите у 2012.
- Упознавање са резултатима праћења **квалитета рада** здравствених установа **апотека** на основу показатеља квалитета праћених у 2012. години и **могућности за унапређење квалитета рада и безбедности пацијената у апотекама.**
- **Неопходност измене правилника о показатељима квалитета кроз унапређење и измену показатеља квалитета, увођењем нових области и укључивањем финансирања према квалитету, као и укључивање приватне праксе у систем праћења квалитета**

## Која знања ће стећи учесници?

- Одабир показатеља за мерење квалитета здравствене заштите
- Идентификовање ограничења показатеља квалитета и њихово коришћење за поређење квалитета рада здравствених установа
- Употреба анализе задовољства корисника и запослених у побољшању квалитета здравствених установа
- Најновији трендови у праћењу и унапређењу квалитета здравствене заштите у Европи и свету и прилагођавање нашим условима

# Које вештине ће стећи учесници?

- Критичка процена валидности индикатора квалитета.
- Начин интегрисања свих елемената праћења квалитета у планове рада установа



## Показатељи изабраних лекара

- Орјентисани ка регистрованим “опредељеним” корисницима
- Могу се пратити по лекару и за целу службу
- Омогућавају увид у “лошу карику” у служби
- Омогућавају планирање превентивних услуга
- Дају могућност унапређења/ кориговања у току године
- Осликавају тимски рад лекара и медицинске сестре
- Указују на системске и организационе проблеме здравствене заштите
- Омогућавају награђивање успешности

# Показатељи изабраних лекара

- Усклађени са начелима и циљевима здравствене политике
- Усаглашени са водичима добре праксе (здравствена заштита заснована на доказима)
- Представљају основ за успостављање стандарда
- Омогућавају поређење са показатељима квалитета у другим земљама
- Омогућавају праћење из електронског картона/ фактура
- Дају могућност за евалуацију појединачног рада изабраних лекара
- Дају могућност за истраживачку делатност
- Врше припрему за увођење нових показатеља (OECD).

# Заједнички показатељи

1. Процент регистрованих корисника који су из било ког разлога посетили свог изабраног лекара - говори у којој мери је изабрани лекар активан у обезбеђивању здравствене заштите пацијентима на својој листи.
2. Однос првих и поновних прегледа ради лечења код изабраног лекара - указује на способност и вештину лекара да реши здравствени проблем.
3. Однос броја упута издатих за специјалистичко-консултативни преглед и укупног броја посета код лекара - указује на улогу изабраног лекара опште медицине као „чувара капије” за улаз у здравствени систем.
4. Процент превентивних прегледа у укупном броју прегледа и посета код лекара - директно указује на удео превентивних прегледа у укупном броју услуга изабраног лекара.

# Показатељи квалитета изабраних лекара по службама, Р. Србија 2012.

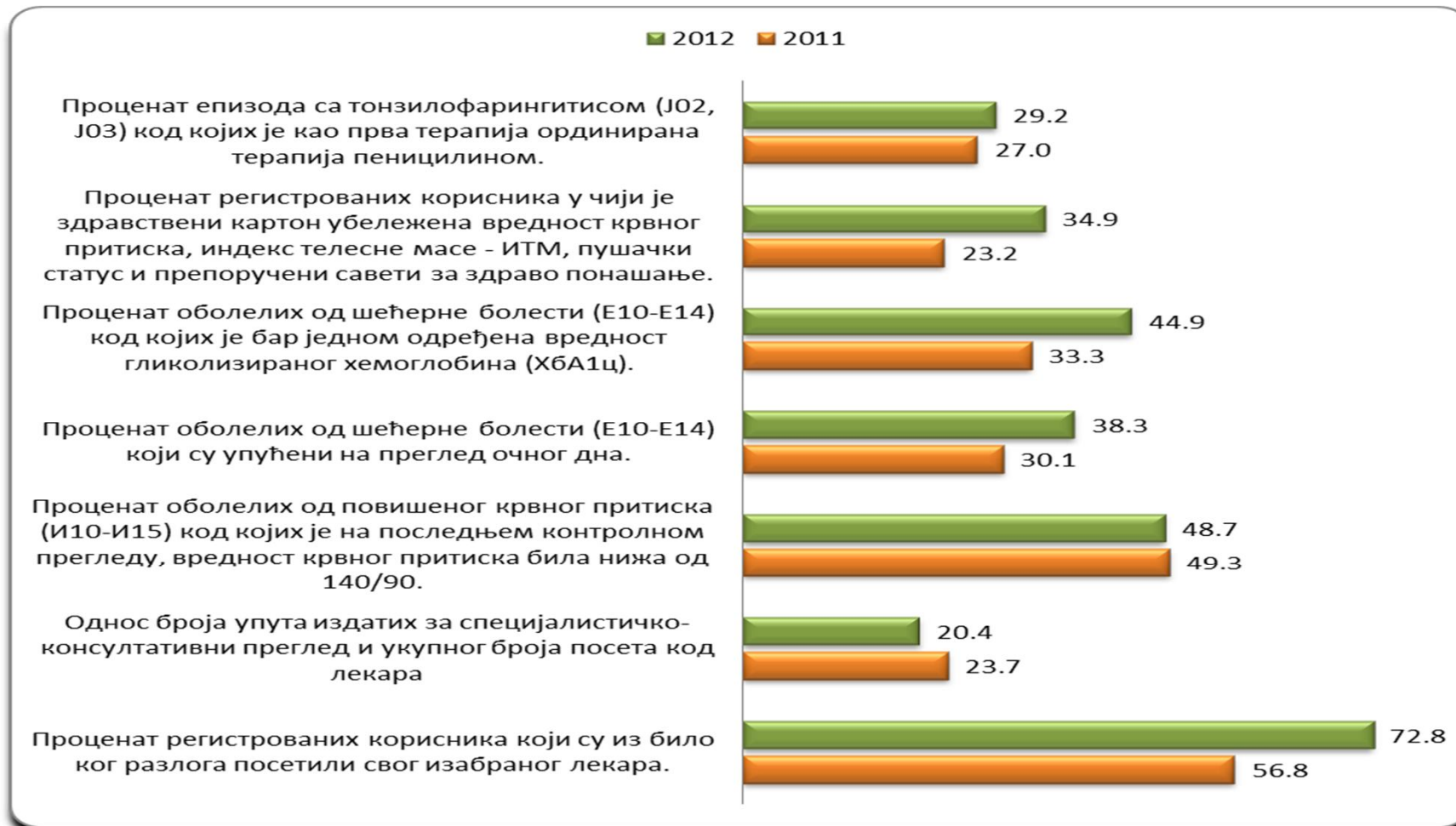
СЛУЖБА	Процент регистрованих корисника који су из било ког разлога посетиле свог изабраног лекара	Однос првих и поновних прегледа ради лечења код изабраног лекара	Однос броја упута издатих за специјалистичко-консултативни преглед и укупног броја посета код лекара	Процент превентивних прегледа у укупном броју прегледа и посета код лекара
Општа медицина	72,8	1,6	20,4	4,1
Здравствена заштита деце и школске деце	83,1	0,5	11,1	22,3
Здравствена заштита жена	63,1	0,9	7,2	45,6



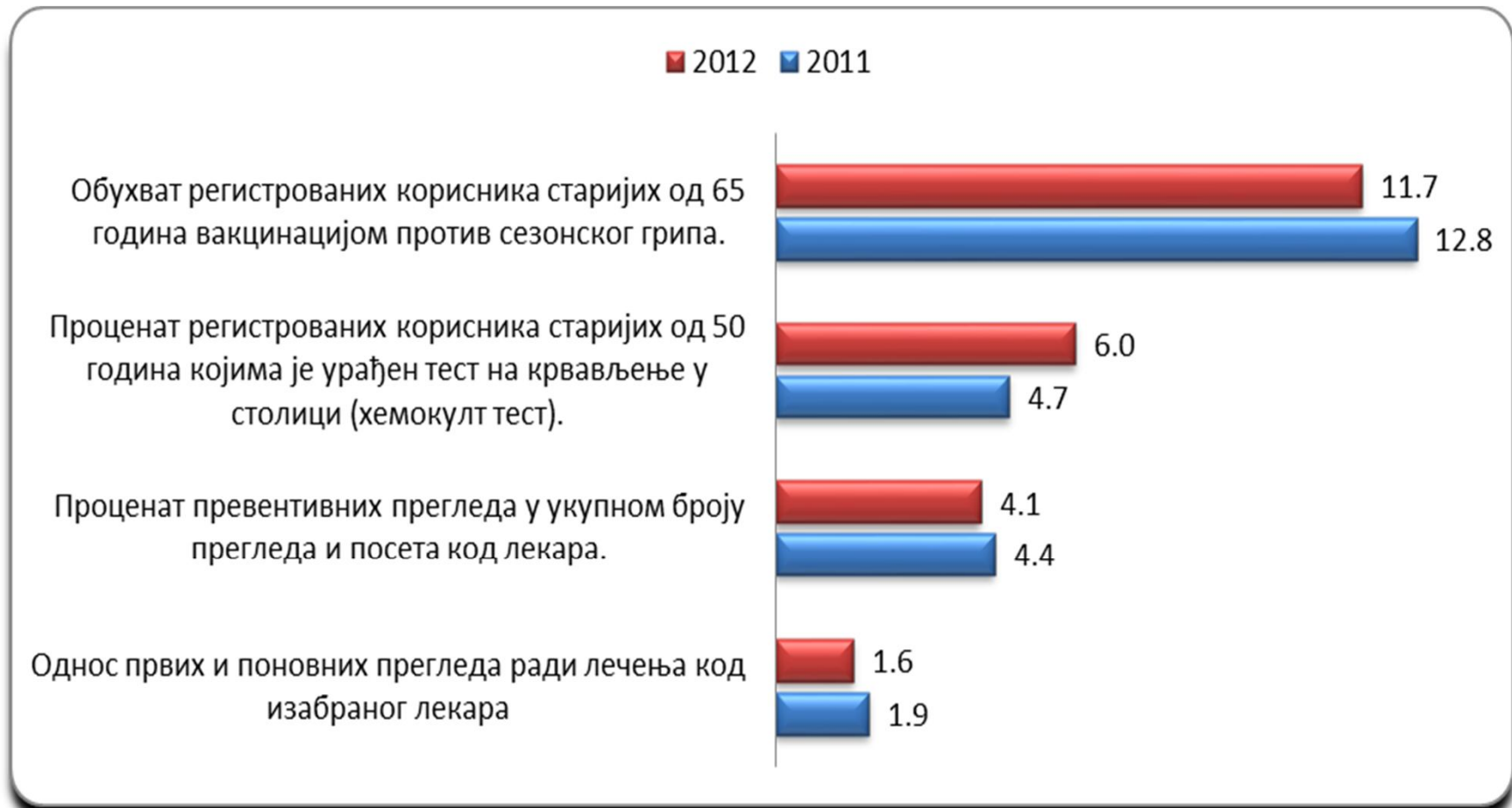
## Показатељи квалитета у примарној здравственој заштити по службама, Р. Србија 2008-2012..

СЛУЖБА	Однос броја упута издатих за специјалистичко-консултативни преглед и укупног броја посета код лекара					Процент превентивних прегледа у укупном броју прегледа и посета код лекара				
	2008	2009	2010	VII-XII/ 2011	2012	2008	2009	2010	VII-XII/ 2011	2012
Општа медицина	21,7	26,0	25,6	23,7	20,4	5,8	5,0	5,0	4,4	4,1
Здравствена заштита деце и школске деце	14,8	14,5	14,1	10,6	11,1	19,5	18,8	20,2	21,8	22,3
Здравствена заштита жена	17,7	20,5	25,2	8,2	7,2	48,0	52,5	50,2	43,8	45,6

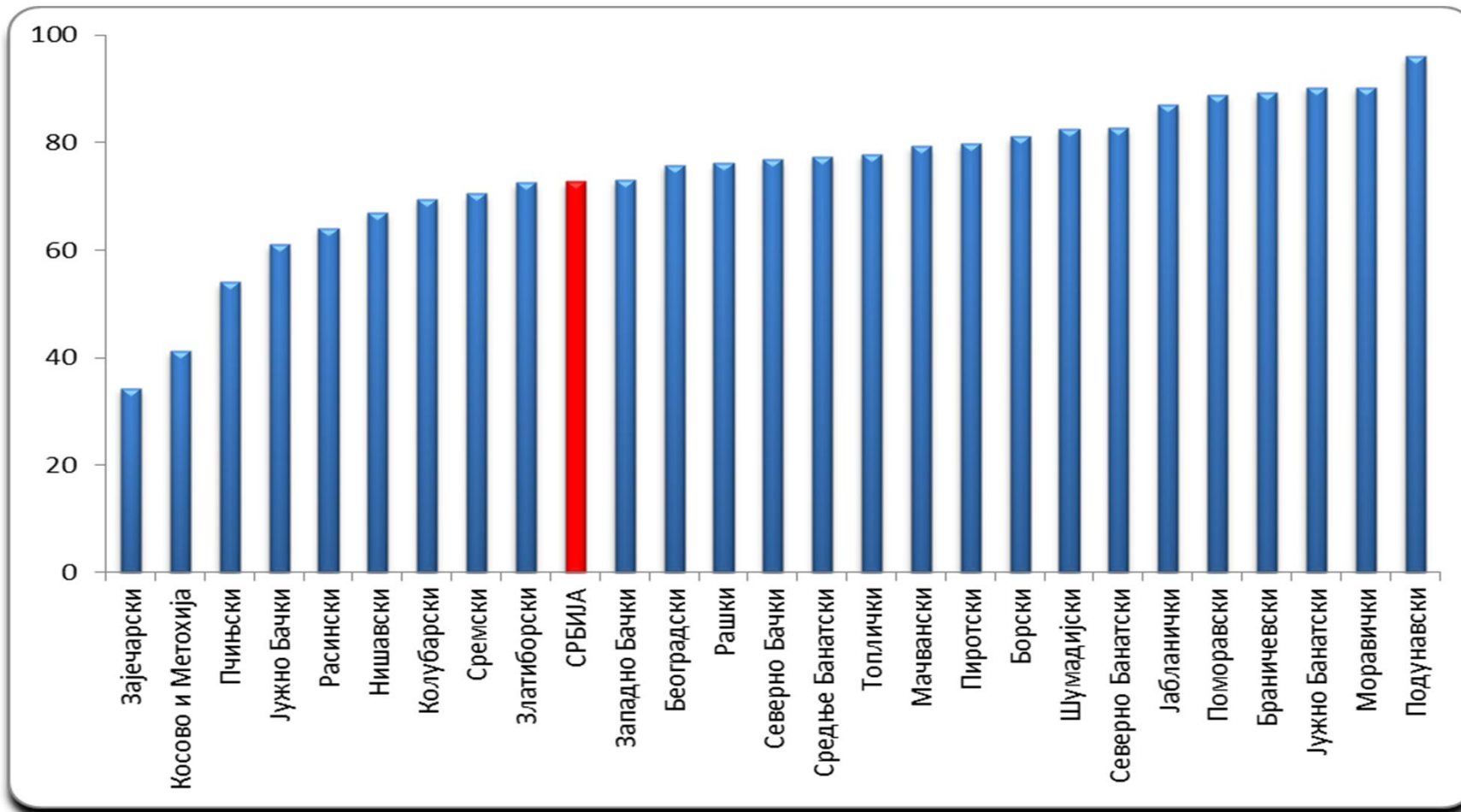
## Показатељи квалитета у служби опште медицине (1), Р.Србија, 2011-2012.



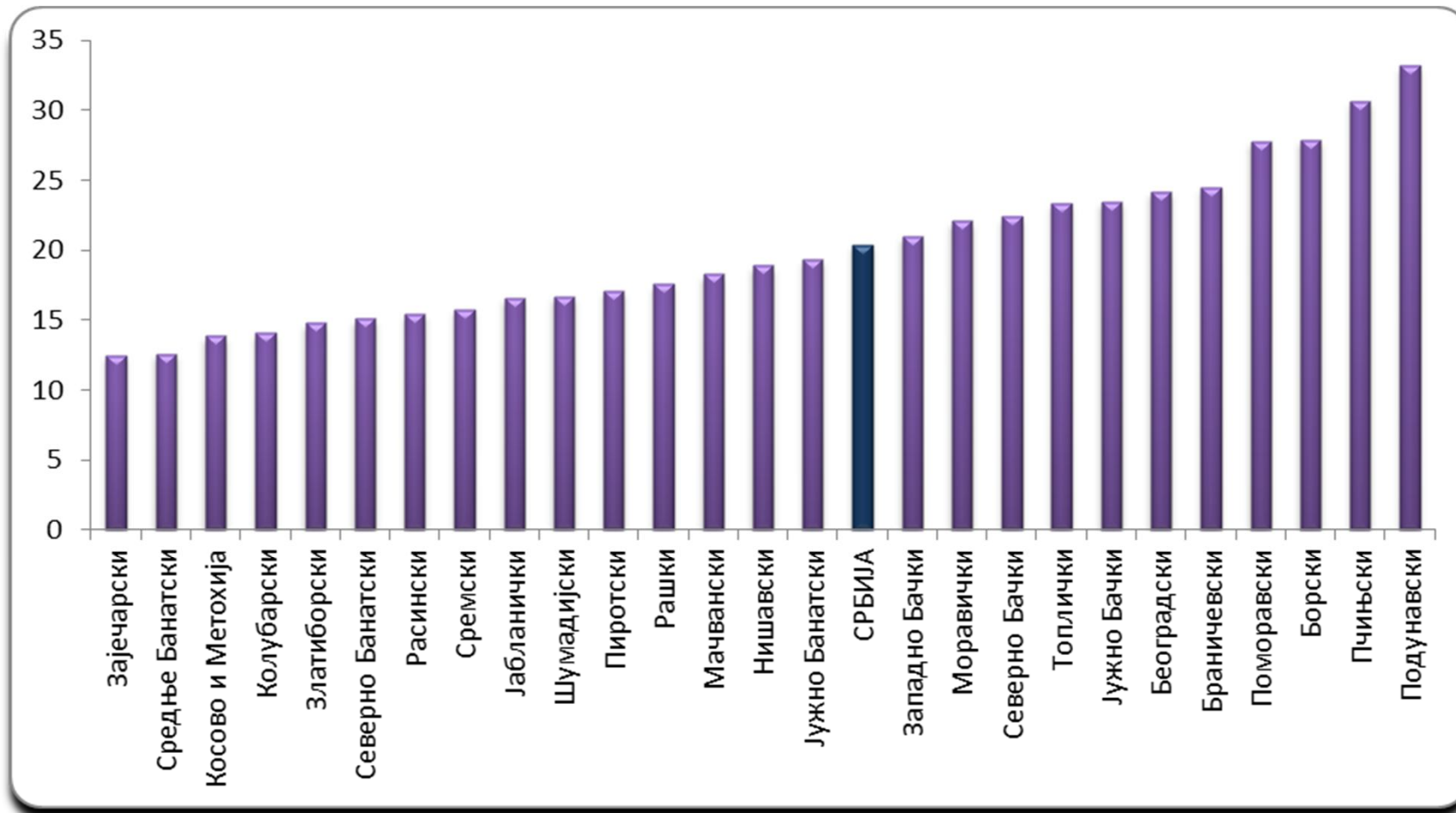
## Показатељи квалитета у служби опште медицине (2), Р.Србија, 2011-2012.



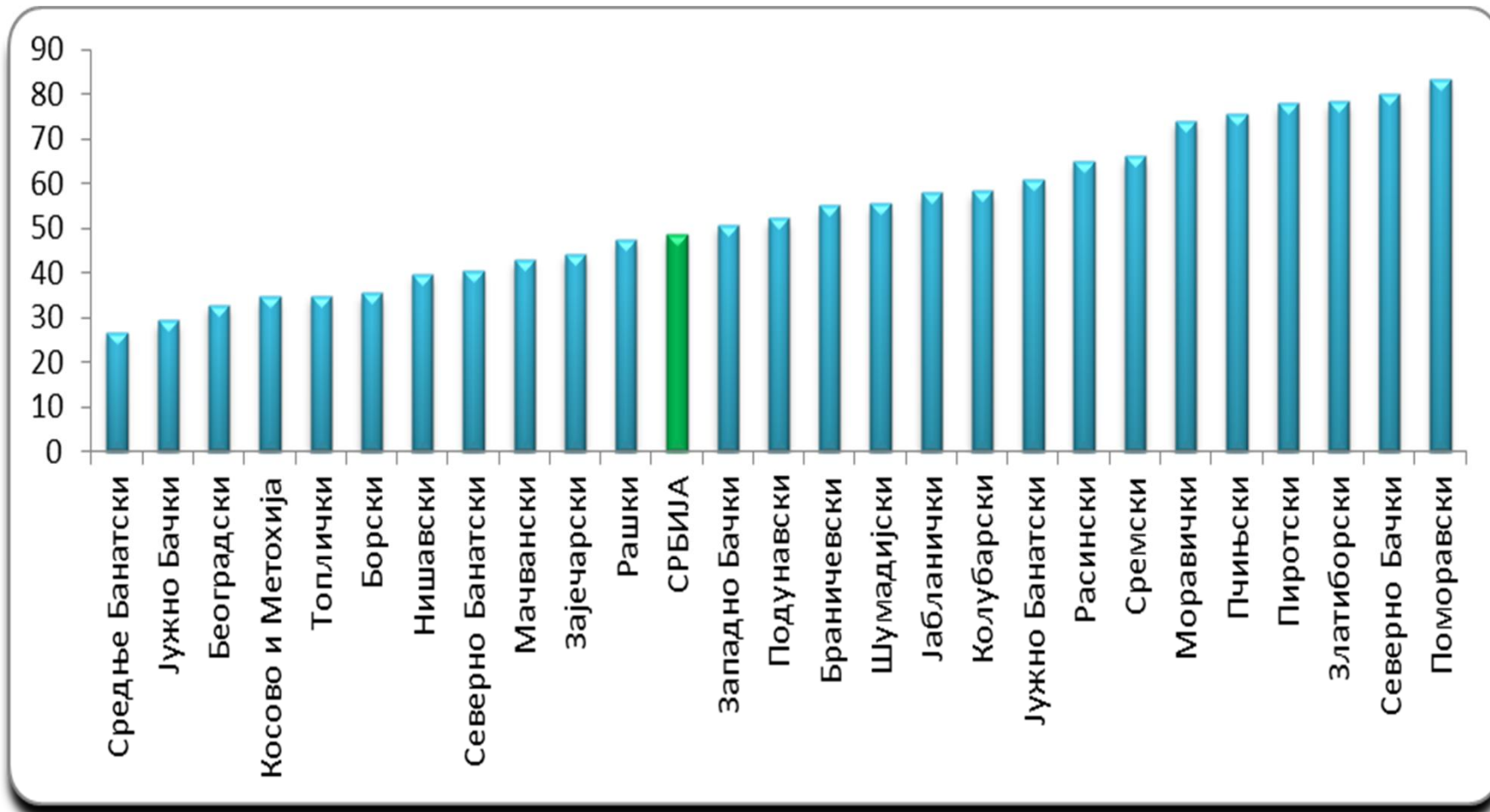
**Процент регистрованих корисника који су из било ког разлога посетили свог изабраног лекара, по окрузима, Р.Србија 2012.**



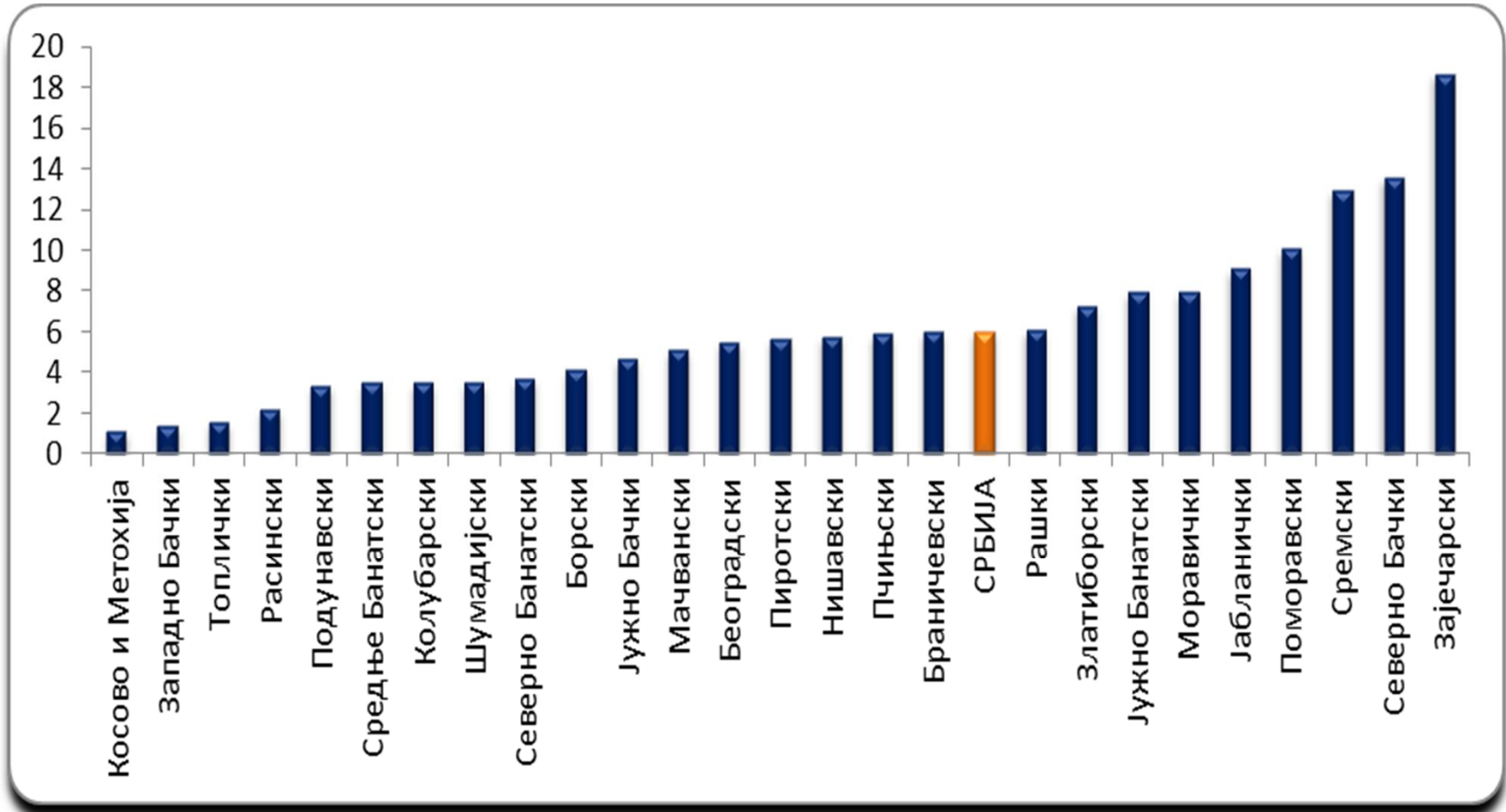
**Однос броја пута издатих за специјалистичко-консултативни преглед и укупног броја посета код лекара, по окрузима, Р.Србија 2012.**



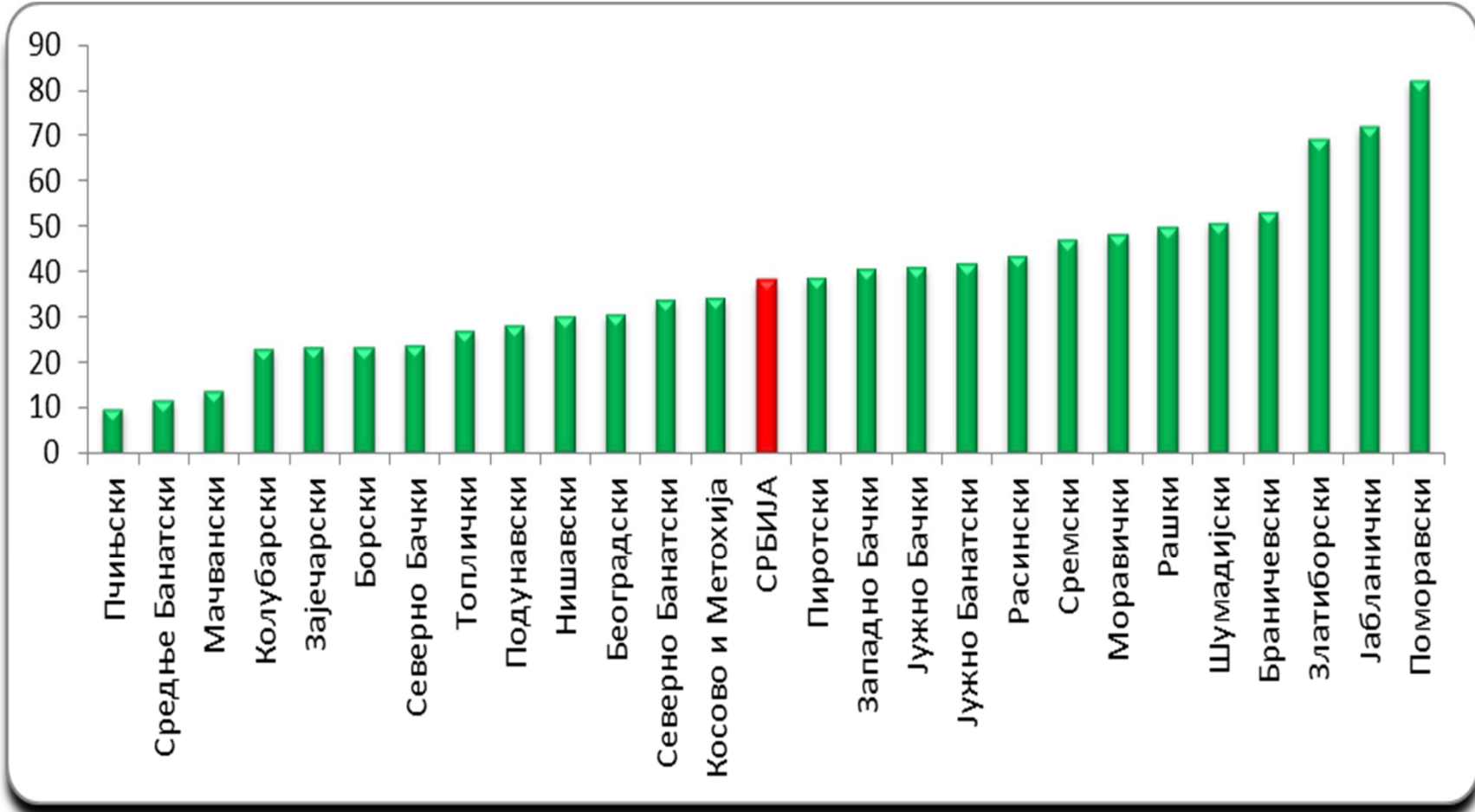
Процент оболелих од повишеног крвног притиска (И10-И15) код којих је на последњем контролном прегледу, вредност крвног притиска била нижа од 140/90, по окрузима, Р.Србија 2012



Процент регистрованих корисника старијих од 50 година којима је урађен тест на крвављење у столици (хемокулт тест), по окрузима, Р.Србија 2012

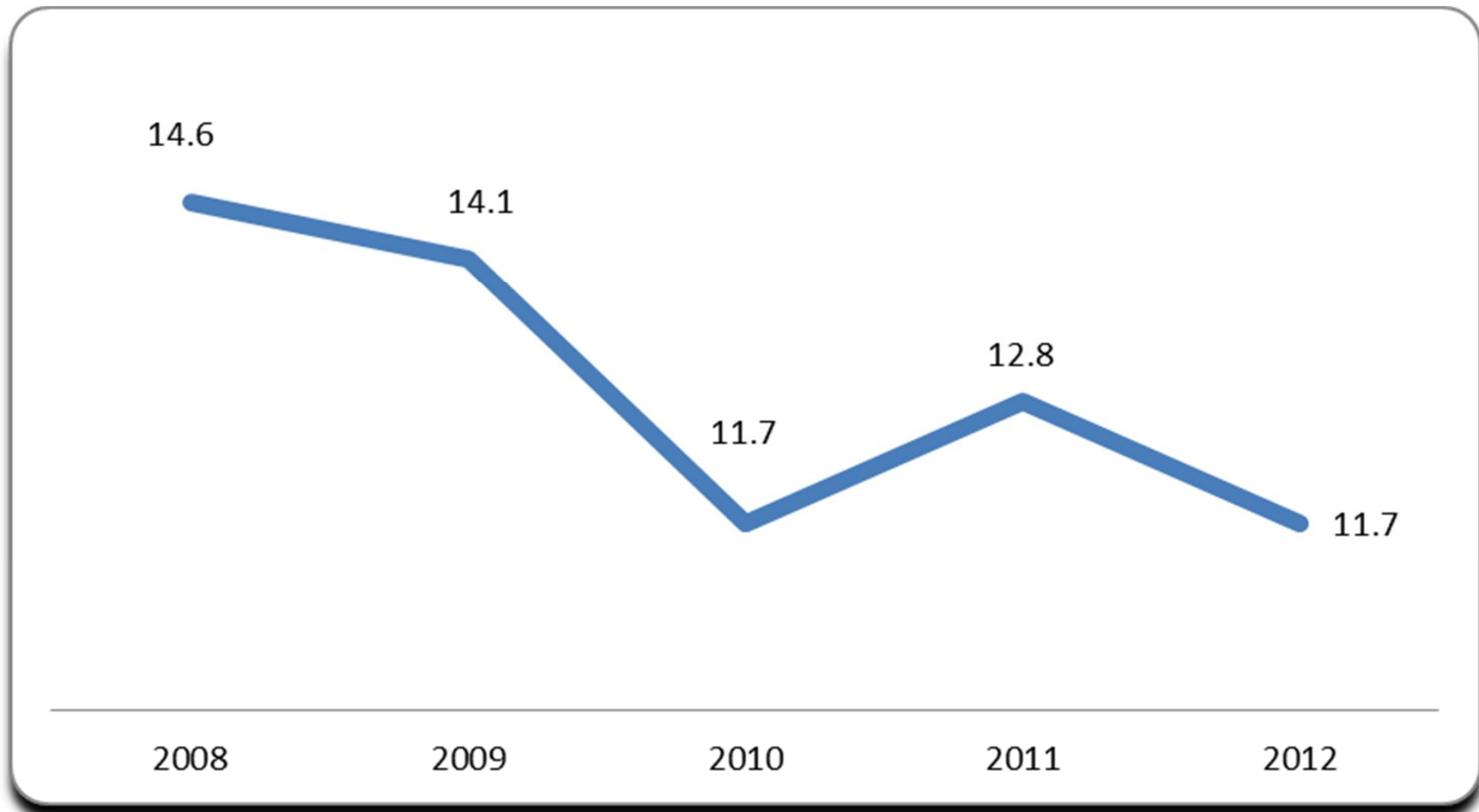


Процент оболелих од шећерне болести (E10-E14) који су упућени на преглед очног дна, по окрузима, Р.Србија 2012



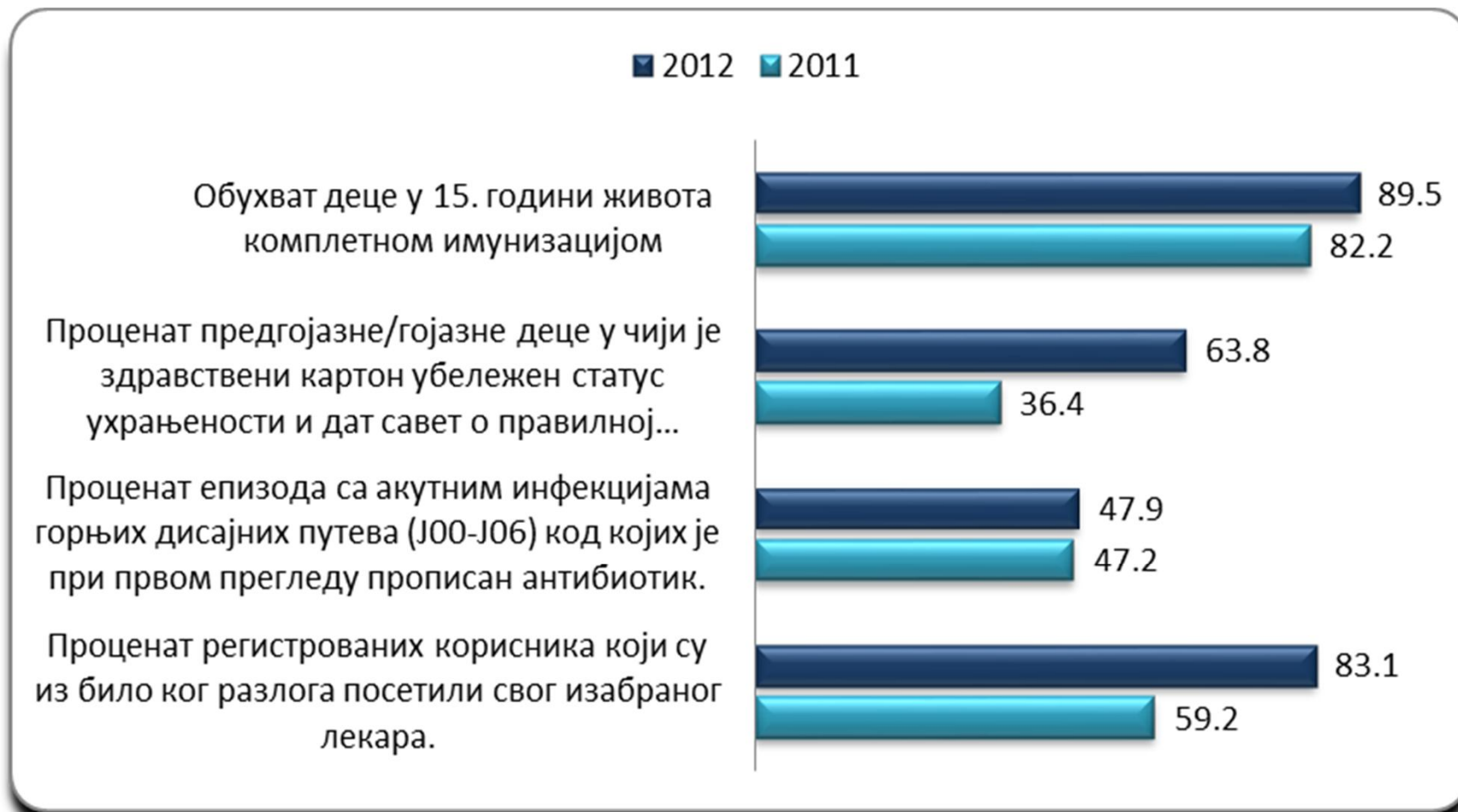


**Обухват регистрованих корисника старијих од 65 година вакцинацијом против сезонског грипа, Р.Србија 2008-2012**



Назив показатеља	2011	2012	Унапређење показатеља
Процент регистрованих корисника који су из било ког разлога посетили свог изабраног лекара.	56,8	72,8	↑
Однос првих и поновних прегледа ради лечења код изабраног лекара	1,9	1,6	↑
Однос броја упута издатих за специјалистичко-консултативни преглед и укупног броја посета код лекара	23,7	20,4	↑
Процент превентивних прегледа у укупном броју прегледа и посета код лекара.	4,4	4,1	↓
Обухват регистрованих корисника старијих од 65 година вакцинацијом против сезонског грипа.	12,8	11,7	↓
Процент оболелих од повишеног крвног притиска (И10-И15) код којих је на последњем контролном прегледу, вредност крвног притиска била нижа од 140/90.	49,3	48,7	↓
Процент оболелих од шећерне болести (Е10-Е14) који су упућени на преглед очног дна.	30,1	38,3	↑
Процент оболелих од шећерне болести (Е10-Е14) код којих је бар једном одређена вредност гликолизираниог хемоглобина (ХбА1ц).	33,3	44,9	↑
Процент регистрованих корисника у чији је здравствени картон убележена вредност крвног притиска, индекс телесне масе - ИТМ, пушачки статус и препоручени савети за здраво понашање.	23,2	34,9	↑
Процент регистрованих корисника старијих од 50 година којима је урађен тест на крвављење у столицу (хемокулт тест).	4,7	6,0	↑
Процент епизода са тонзилофарингитисом (Ј02, Ј03) код којих је као прва терапија ординирана терапија пеницилином.	27,0	29,2	↑

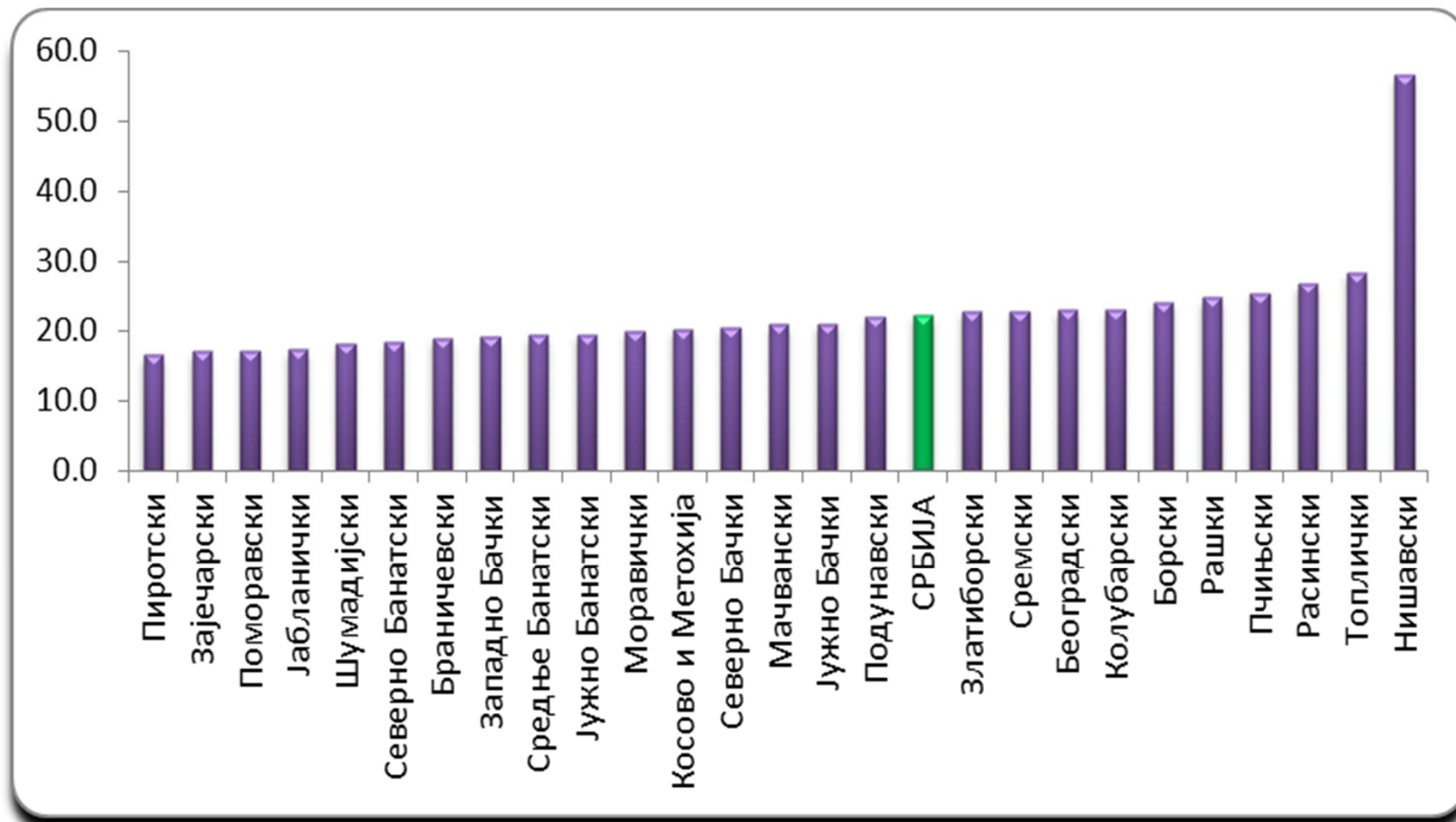
Показатељи квалитета у служби здравствене заштите деце, школске деце и омладине (1),  
Р.Србија, 2011-2012.



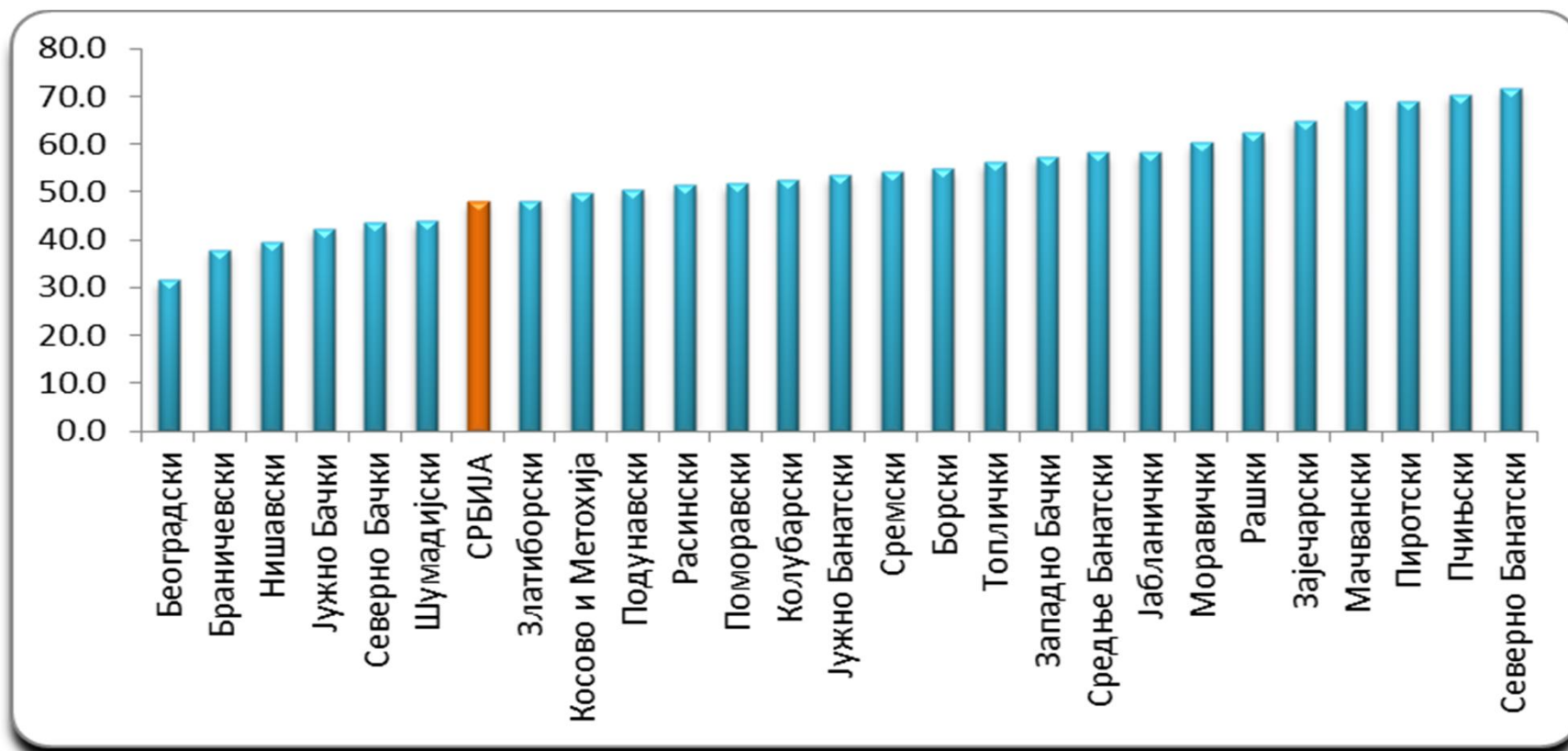
**Показатељи квалитета у служби здравствене заштите деце, школске деце и омладине (2), Р.Србија, 2011-2012.**



**Процент превентивних прегледа у укупном броју прегледа и посета код лекара (педијатра), по окрузима, Р.Србија 2012.**

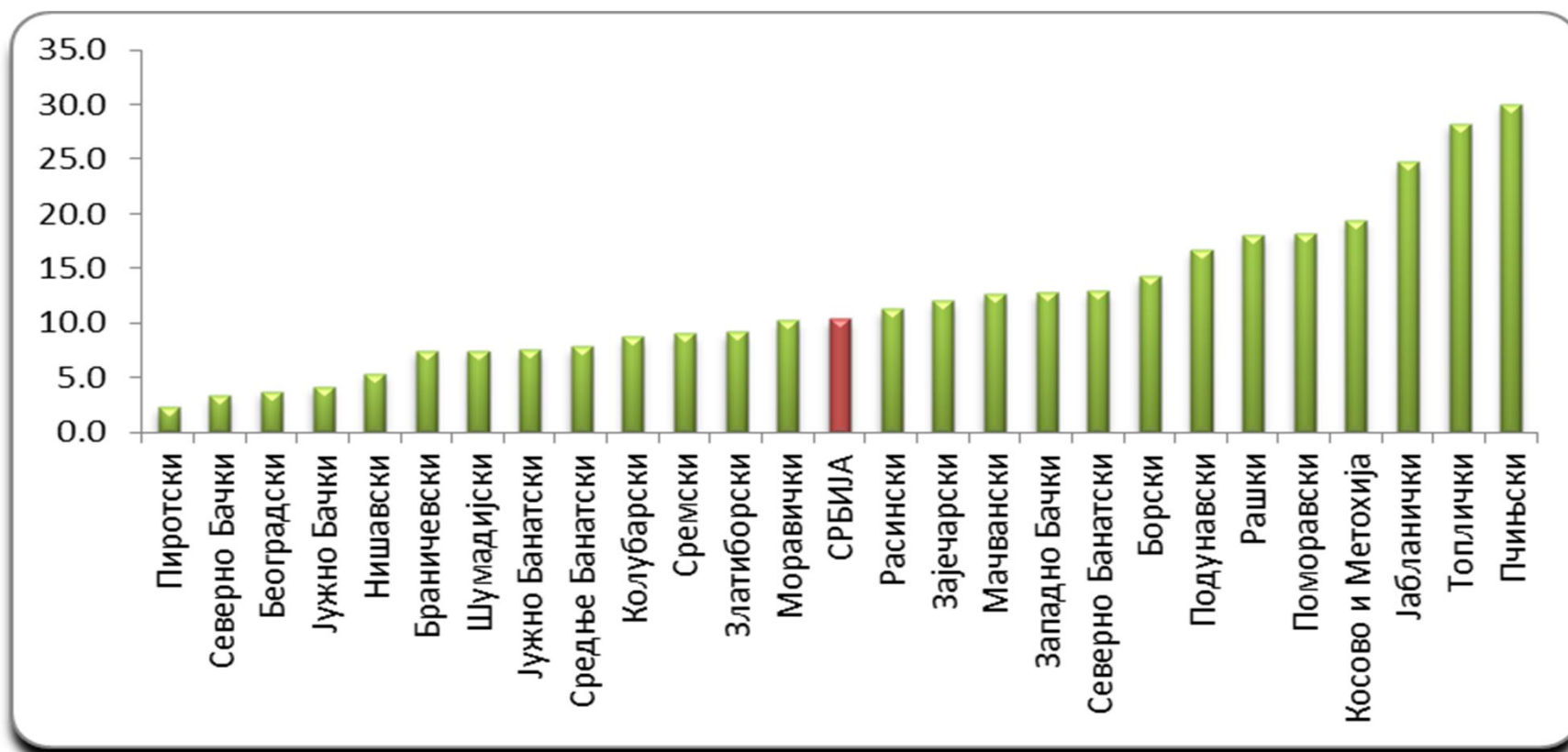


**Процент епизода са акутним инфекцијама горњих дисајних путева (J00-J06) код којих је при првом прегледу прописан антибиотик, по окрузима, Р.Србија 2012**



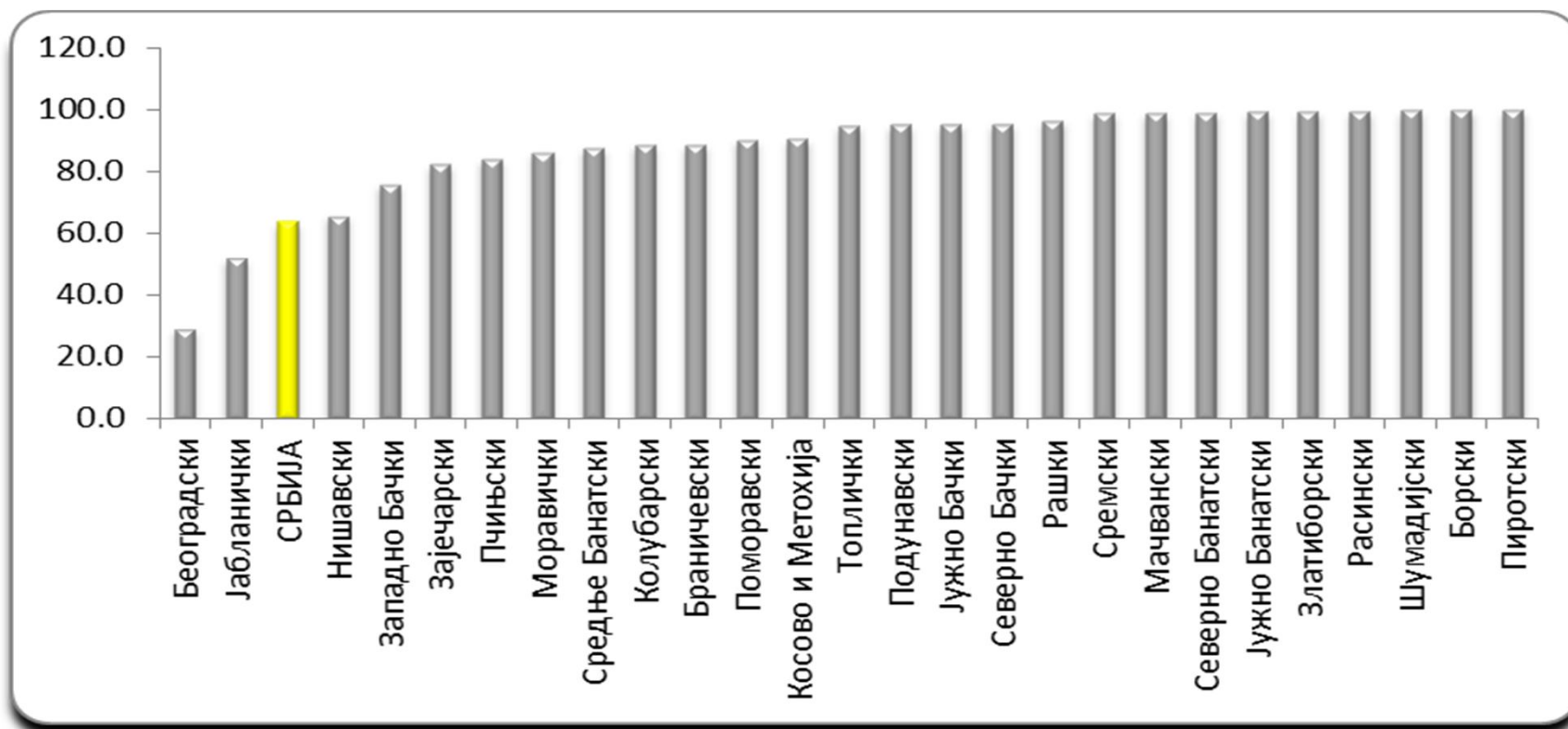
- **Значај показатеља за квалитет:** указује на поштовање водича добре праксе за примену антибиотске терапије и рационалну употребу антибиотика

**Процент епизода свих обољења код деце лечених антибиотицима у којим је ординирана ампулирана терапија, по окрузима, Р.Србија 2012.**



- **Значај показатеља за квалитет:** указује на квалитет и конфор терапије антибиотицима код деце

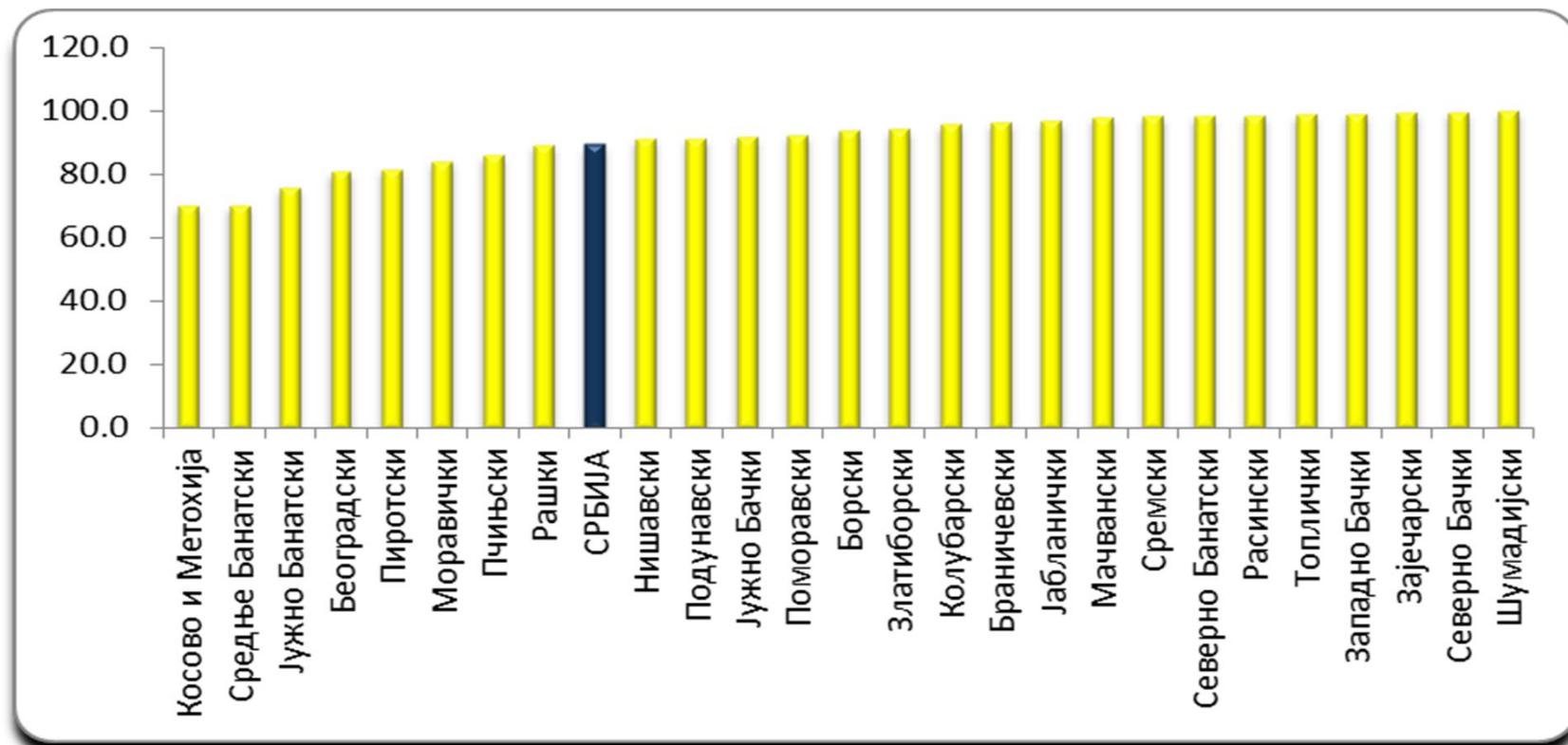
**Процент предгојазне/гојазне деце у чији је здравствени картон убележен статус ухрањености и дат савет о правилној исхрани, по окрузима, Р.Србија 2012**



- **Значај показатеља за квалитет:** указује на менаџмент факторима ризика код деце.



## Обухват деце у 15. години живота комплетном имунизацијом, по окрузима, Р.Србија 2012



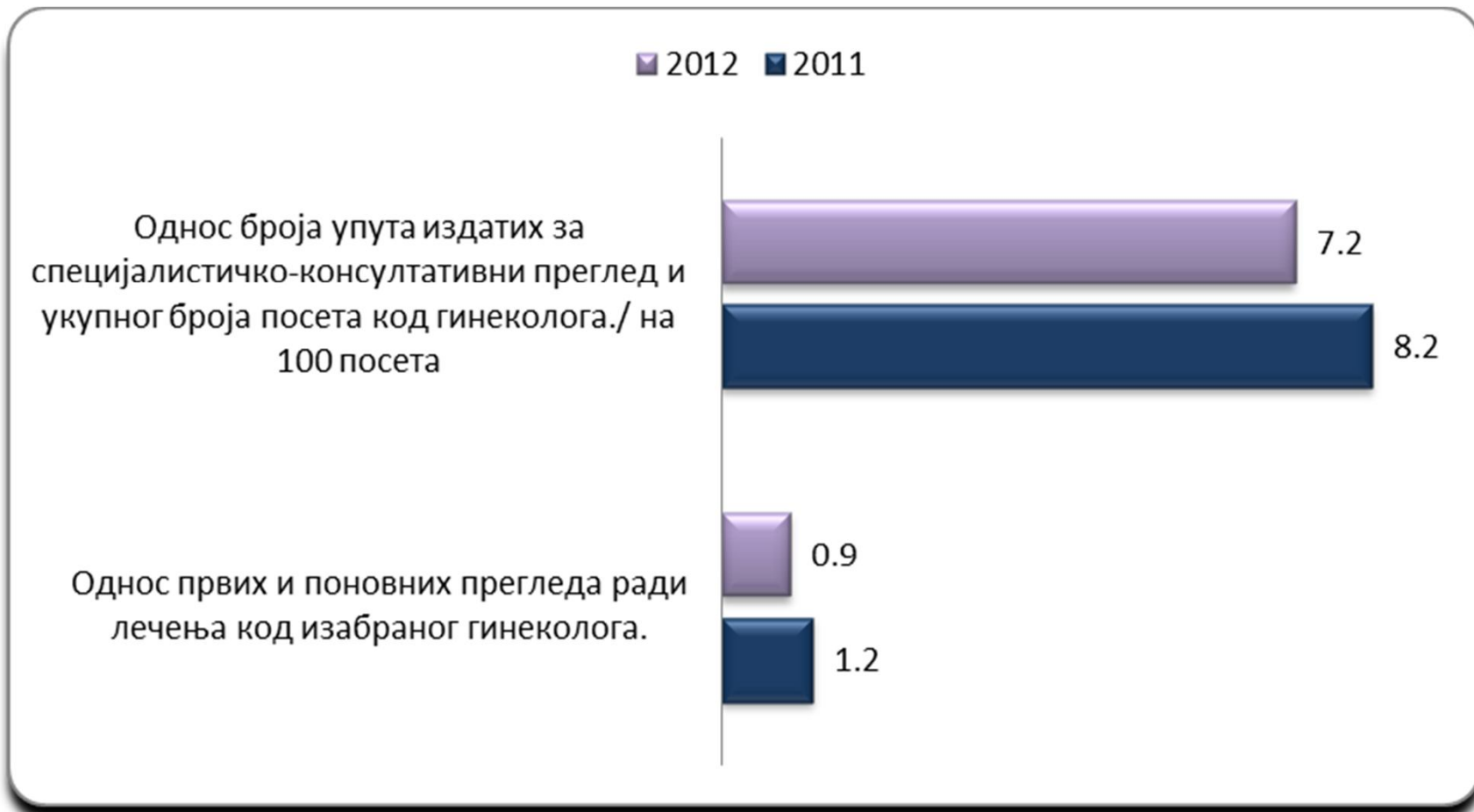
- **Значај показатеља за квалитет:** указује на активну улогу изабраног педијатра у обухвату деце вакцинацијом

Назив показатеља	2011	2012	Унапређење показатеља
Процент регистрованих корисника који су из било ког разлога посетили свог изабраног лекара.	59,2	83,1	
Однос првих и поновних прегледа ради лечења код изабраног лекара	0,6	0,5	
Однос броја упута издатих за специјалистичко-консултативни преглед и укупног броја посета код лекара	10,6	11,1	
Процент превентивних прегледа у укупном броју прегледа и посета код лекара.	21,8	22,3	
Процент епизода са акутним инфекцијама горњих дисајних путева (J00-J06) код којих је при првом прегледу прописан антибиотик	47,2	47,9	
Процент епизода свих обољења код деце лечених антибиотцима у којим је ординирана ампулирана терапија.	10,6	10,4	
Процент предгојазне/гојазне деце у чији је здравствени картон убележен статус ухрањености и дат савет о правилној исхрани.	36,4	63,8	
Обухват деце у 15. години живота комплетном имунизацијом	82,2	89,5	

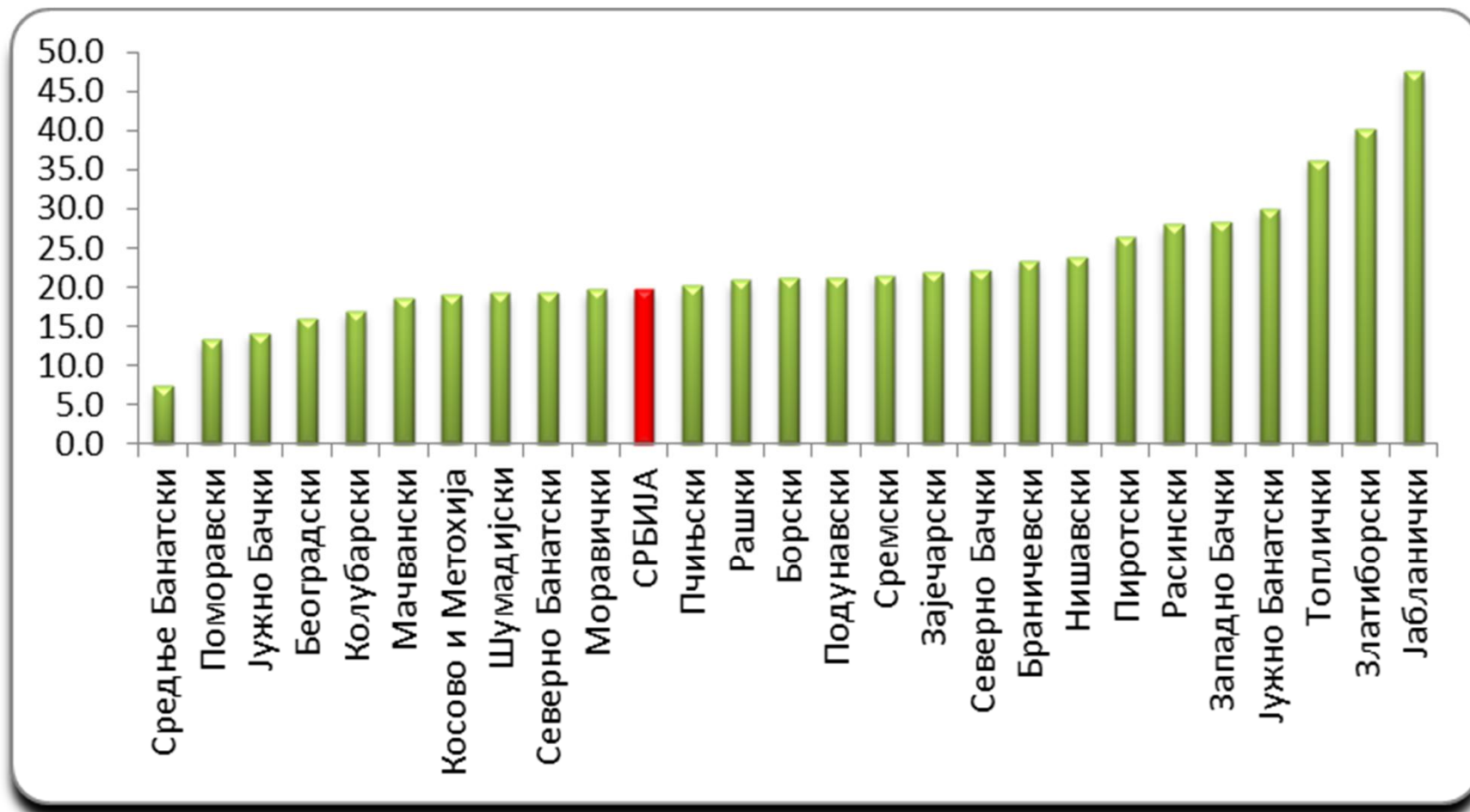
**Показатељи квалитета у служби здравствене заштите жена (1),  
Р.Србија, 2011-2012.**



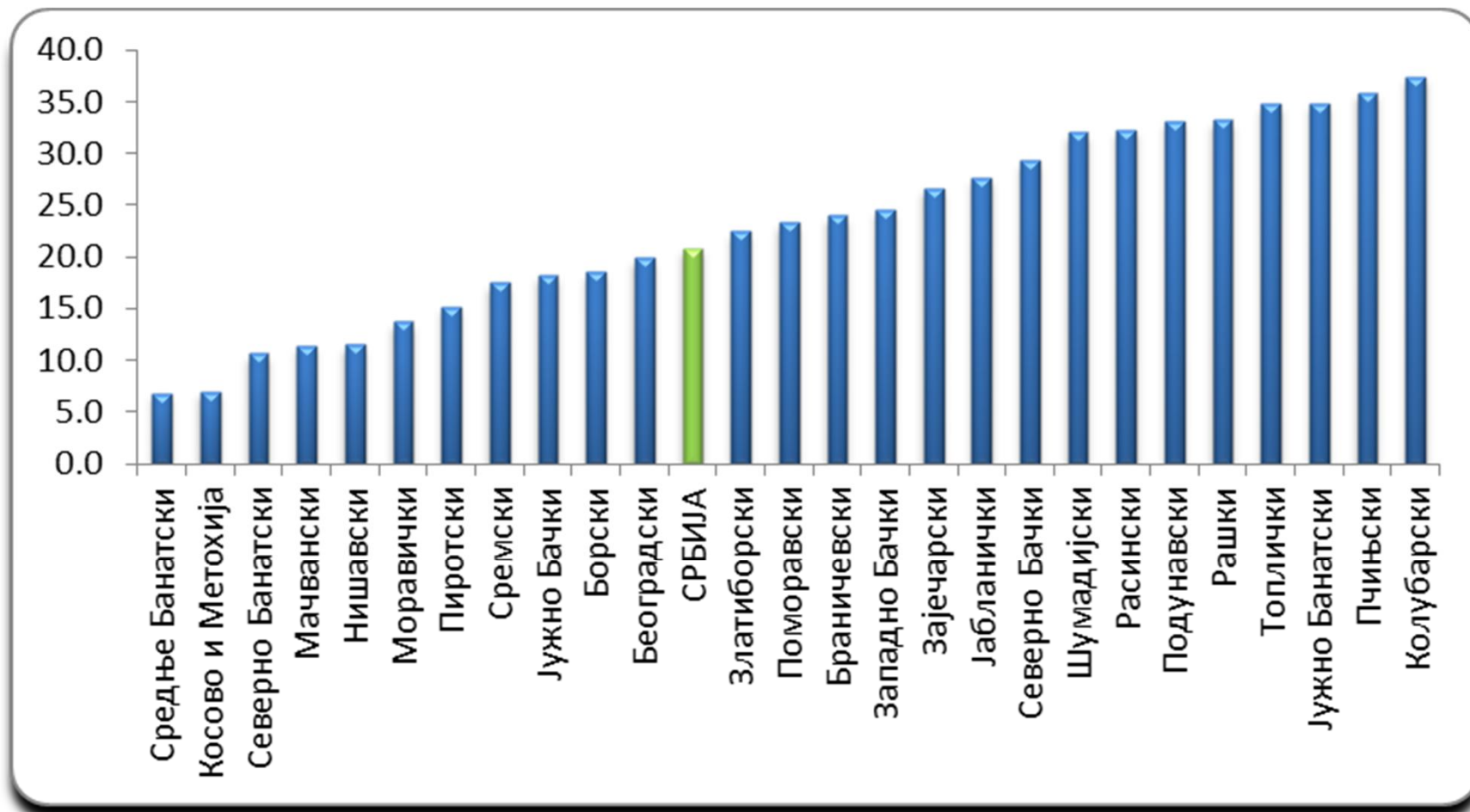
**Показатељи квалитета у служби здравствене заштите жена (2),  
Р.Србија, 2011-2012.**



Процент корисница од **25 до 69** година старости обухваћених **циљаним** прегледом ради раног откривање рака грлића материце, по окрузима, Р.Србија 2012.



Процент корисница од **45 до 69** година старости које су упућене на мамографију у последњих 12 месеци, по окрузима, Р.Србија 2012.



Назив показатеља	2011	2012	Унапређење показатеља
Процент регистрованих корисница које су из било ког разлога посетиле свог изабраног гинеколога.	53,5	63,1	
Однос првих и поновних прегледа ради лечења код изабраног гинеколога.	1,2	0,9	
Однос броја упута издатих за специјалистичко-консултативни преглед и укупног броја посета код гинеколога./ на 100 посета	8,2	7,2	
Процент превентивних прегледа у укупном броју прегледа и посета код гинеколога.	43,8	45,6	
Процент корисница од <b>25 до 69</b> година старости обухваћених <b>циљаним</b> прегледом ради раног откривање рака грлића материце.	17,4	19,8	
Процент корисница од <b>45 до 69</b> година старости које су упућене на мамографију од било ког изабраног гинеколога у последњих 12 месеци.	16,5	20,8	

Назив показатеља	2011	2012	Унапређење показатеља
Процент деце у дванаестој години живота обухваћених локалном пликацијом концентрованих флуорида	79.0	81.1	
Процент деце у седмој години живота са свим здравим зубима	30.9	33.6	
Процент деце у дванаестој години живота обухваћених локалном апликацијом концентрованих флуорида	80.1	85.6	
Процент деце у дванаестој години живота са свим здравим зубима	25.7	29.9	
КЕП код деце у дванаестој години живота	2.7	2.6	
Процент деце код којих је на обавезном систематском прегледу у седмом разреду основне школе утврђено присуство нелечених ортодонтских аномалија	52.7	54.2	
Процент деце код којих је на обавезном систематском прегледу у трећем разреду средње школе утврђено присуство нелечених ортодонтских аномалија	52.5	54.7	
Процент трудница обухваћених превентивним прегледом	40.2	44.3	
Процент пацијената старијих од 18 година живота код којих је конзервативно третирана пародонтопатија	8.5	11.8	
Процент поновљених интервенција	8.8	5.2	



## ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА ПАТРОНАЖНИХ СЛУЖБИ ДОМОВА ЗДРАВЉА

Назив показатеља	2011	2012	Унапређење показатеља
Просечан број патронажних посета по новорођеном детету	3.3	4.6	
Обухват новорођенчади првом патронажном посетом	67%	100%	
Просечан број патронажних посета по одојчету	1.3	1.9	
Просечан број патронажних посета по особи старијој од 65 година	0.16	0.25	

## ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА У СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО-КОНСУЛТАТИВНИМ СЛУЖБАМА










- *Просечна дужина чекања на заказани први преглед, од јављања пацијента специјалистичко-консултативној служби до времена заказивања прегледа*
- *Укупан број сати у недељи када служба ради поподне*
- *Број дана у месецу када је омогућено заказивање специјалистичко-консултативних прегледа*
- *Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у специјалистичко-консултативној служби*
- *Процент пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина (*

**Показатељи квалитета специјалистичко-консултативних служби,  
ПЗЗ, Србија, 2012.**

<b>НАЗИВ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ</b>	<b>Број здравствени х установа које су доставиле податке</b>	<b>Процент здравствени х установа које не заказују прегледе</b>	<b>Просечна дужина чекања на заказани први преглед, од јављања пацијента специјалистичко -консултативној служби до времена заказивања прегледа</b>	<b>Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у специјалистичко -консултативној служби</b>	<b>Процент пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина</b>
Интерна медицина	116	29	9,3	53,7	92,1
Пнеумофтизиологија	64	56	2,4	28,1	87,1
Офталмологија	84	39	11,3	47,6	89,1
Оториноларингологија	61	59	3,9	27,1	97,1
Психијатрија	82	45	11,4	47	90,1

**Упоредни приказ показатељи квалитета специјалистичко-консултативних служби, ПЗЗ,  
Србија, 2007–2012**

НАЗИВ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ	ИЗВЕШТАЈНИ ПЕРИОД											
	07-12/07	2008	2009	2010	07-12/11	2012	07-12/07	2008	2009	2010	07-12/11	2012
	Просечна дужина чекања на заказани први преглед, од јављања пацијента специјалистичко-консултативној служби до времена заказивања прегледа (дани)						Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у специјалистичко-консултативној служби (%)					
Интерна медицина	8,7	11	7,7	10,6	11	9,3	43,9	39,5	31	47,6	50	53,7
Пнеумофтизиологија	3,9	3.2	5.4	5,7	4	2,4	19,9	16,5	13,8	16,7	25,9	28,1
Офталмологија	12,9	12	10,1	11	11,6	11,3	35,2	30,4	34,1	38,8	39,8	47,6
Оториноларингологија	4	2.1	2,7	4.2	4	3,9	15,6	10,6	15,6	22,8	24,6	27,1
Психијатрија	9,5	6,7	7,7	8,8	9	11,4	43,6	36,3	33,6	35,6	42,3	47

Врста приговора	Апотеке	Учешће (%) врсте приговора	Домови здравља	Учешће (%) врсте приговора	2011	2012	
Квалитет здравствених услуга	15	10.1	181	7.7	9,2	7,0	
Поступак здравствених радника и здравствених сарадника	18	12.1	794	33.7	23,3	25,2	
Начин наплаћивања здравствених услуга	18	12.1	53	2.2	3,2	2,4	
Организација здравствене службе	5	3.4	331	14.0	11,3	12,7	
Време чекања на здравствене услуге	23	15.4	230	9.8	21,7	13,5	
Рефундација новчаних средстава	25	16.8	210	8.9	7,4	12,1	
Права пацијената	16	10.7	274	11.6	12,6	14,0	
Друго	29	19.5	285	12.1	11,3	13,1	
Укупно	149	100	2358	100	100	100	

Домен унапређења	Планирано	Остварено	Процент унапређених показатеља
Број унапређених показатеља квалитета здравствене заштите (без показатеља безбедности пацијената) у односу на План, за период извештавања	1572	1081	68.8
Број унапређених показатеља безбедности пацијената у односу на План, за период извештавања	506	428	84.6
Број унапређених аспеката задовољства корисника у односу на План, за период извештавања	1569	1203	76.7
Број унапређених аспеката задовољства запослених у односу на План, за период извештавања	1019	724	71.1
Број спроведених препорука и мера из последњег Извештаја о редовној спољној провери квалитета стручног рада	529	362	68.4
Број спроведених препорука и мера из последњег Извештаја о унутрашњој провери квалитета стручног рада	1063	834	78.5
Број спроведених препорука из Завршног извештаја Агенције за акредитацију здравствених установа Србије	1625	1367	84.1

**ХВАЛА НА ПАЖЊИ**